

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"**



La Universidad que siembra

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN
GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES
LABORALES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

**Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña de azúcar del
Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo
Torrealba del estado Barinas**

Autor: Ramfil Rodríguez

Tutor: Dr. José Rodríguez

Barinas, mayo 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS
RELACIONES LABORALES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO**

**Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña
de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del
municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas**

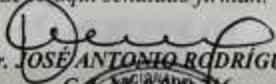
**(Trabajo de Grado Presentado para optar al Título de Magister Scientiarum en
Administración. Mención Gerencia y Planificación Institucional)**

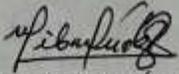
**Autor: Ramfil Rodríguez
Tutor: Dr. José Rodríguez**

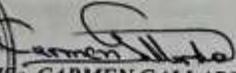
Barinas, mayo del 2022

ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 9:00 a.m. del 08 de Junio de 2022, reunidos en el Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: **Dr. José Antonio Rodríguez (TUTOR - Coordinador)**, **Dra. Mirla Méndez (Jurado Principal UNELLEZ)** y **MSc. Carmen Gallardo (Jurado Principal Externo UC SHCF)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 9.990.216, 14.549.600, 11.395.469, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2022/06/22 DE FECHA: 08/06/2022, ACTA N° 07 ORDINARIA N° 22**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO"**, (Caso de Estudio: Coordinación de Investigación de la Caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del Municipio Alberto Arvelo Torrealba del Estado Barinas), presentado por el maestrante **RAMFIL JOSÉ RODRÍGUEZ VENAVENTA**, C.I: N°: 18.855.285, estudiante de la Maestría en Administración mención Gerencia y Planificación Institucional., con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia y Planificación Institucional**, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 36 y siguientes de la Normativa para la Elaboración de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales y 54 del Reglamento de Estudios Avanzados Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" – UNELLEZ 2021, **ADMITIR** el Trabajo de Grado el Trabajo de Grado presentado y fijar la fecha de defensa pública, para el día 14 de Junio de 2022 a las 09:00 a.m. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


Dr. JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ

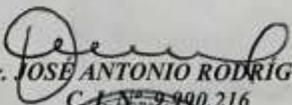

Dra. MIRLA MÉNDEZ
C.I. N° 14.549.600
(Jurado Principal UNELLEZ)

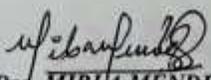

MSc. CARMEN GALLARDO
C. I. N° 11.395.469.
(Jurado Principal Externo UC SHCF)



ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 09:00 p.m. del 14 de Junio de 2022, reunidos en el Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: **Dr. José Antonio Rodríguez (TUTOR - Coordinador)**, **Dra. Mirla Méndez (Jurado Principal UNELLEZ)** y **MSc. Carmen Gallardo (Jurado Principal Externo UCSHCF)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 9.990.216, 14.549.600, 11.395.469 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2022/06/22 DE FECHA: 08/06/2022, ACTA N° 07 ORDINARIA N° 22**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO"**, (Caso de Estudio: Coordinación de Investigación de la Caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del Municipio Alberto Arvelo Torrealba del Estado Barina), presentado por la maestrante **RAMFIL JOSÉ RODRÍGUEZ VENAVENTA**, C.I: N°: 18.855.285, estudiante de la Maestría en Administración mención Gerencia y Planificación Institucional, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia y Planificación Institucional**, procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR**. El Trabajo de Grado aquí señalado. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


Dr. JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ
C. I. N° 9.990.216


Dra. MIRLA MENDEZ
C.I. N° 14.549.600
(Jurado Principal UNELLEZ)




MSc. CARMEN GALLARDO
C. I. N° 11.395.469.
(Jurado Principal Externo UCSHCF)



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

La Universidad que Siembra

PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS
PRESAV-VPDS

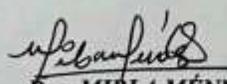
ACTA DE MENCIÓN HONORIFICA

Al Trabajo de Investigación titulado "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO" (Caso de Estudio: Coordinación de Investigación de la Caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del Municipio Alberto Arvelo Torrealba del Estado Barinas) presentado por el Maestrante RAMFIL JOSÉ RODRÍGUEZ VENAVENTA, C.I: N°: 18.855.285, con el cual aspira obtener el Grado Académico de Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia y Planificación Institucional. APROBAR. El Trabajo de Grado aquí señalado con mención HONORIFICA de acuerdo a las razones expuestas:

1. Dominio del Contenido y Fluidez en la Profundidad del discurso.
2. Impacto del Tema en la Realidad Empresarial.
3. Originalidad del tema.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


Dr. JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ
C. I. N° 9.990.216


Dra. MIRLA MÉNDEZ
C.I. N° 14.549.600
(Jurado Principal UNELLEZ)




MSc. CARMEN GALLARDO
C. I. N° 11.395.469.
(Jurado Principal Externo UCSHCF)



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo **Dr. José Rodríguez**, cédula de identidad **Nº 9.990.216**, hago constar que he leído el Anteproyecto del Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctor, al titulado **PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora"** del municipio **Alberto Arvelo Torrealba** del estado **Barinas**, presentado por el (la) ciudadano (a) **RAMFIL JOSE RODRIGUEZ VENAVENTA, C.I.V-18.855.285** para optar al título de **Magister Scientiarum en Administración. Mención Gerencia y Planificación Institucional** y acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Barinas a los 13 días del mes de octubre del año 2021

Prof. Dr. José Rodríguez
C.I: 9.990.216



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo **Dr. José Rodríguez**, cédula de identidad **Nº 9.990.216**, en mi carácter de tutor del Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctoral, titulado **PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas**, presentado por el (la) ciudadano (a) **RAMFIL JOSE RODRIGUEZ VENAVENTA**, para optar al título de **Magister Scientiarium en Administración. Mención Gerencia y Planificación Institucional**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas a los 19 días del mes de enero del año 2022

Prof. Dr. José Rodríguez
C.I: 9.990.216

DEDICATORIA

Voy a dedicar este nuevo Triunfo:

A Dios por ser ese Padre Eterno y Generoso que permite el cumplimiento de sueños y metas a nivel personal, profesional y emocional.

Gracias Padre Nuestro.

A mi Padres, luz de mi vida y por guiar mis pasos, compartiendo conmigo alegrías, triunfos y me enseñaron a no claudicar.

A mis hermanos, familiares y amigos que con su entereza constantemente han compartido conmigo el ímpetu para lograr los objetivos propuestos.

A ustedes dedico mi triunfo y la satisfacción.

Ramfil Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por darme la sabiduría y la inteligencia; por ser la fuerza y la luz en mi caminar, por guiarme en esta nueva batalla para lograr mis sueños y deseos.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, quien ha sido mi hogar de aprendizaje en estos años de preparación académica.

A los profesores, por sus grandes enseñanzas.

A mi tutor de investigación, por sus valiosas orientaciones.

A mi Madre, quien es un ejemplo para mí de constancia y lucha.

A todas aquellas personas que creyeron en mí e hicieron posible, esta gran meta.

A todos ustedes, infinitas gracias.

Ramfil Rodríguez

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
LISTA DE CUADROS Y FIGURAS.....	IX
LISTA DE TABLAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivo Específicos.....	7
Justificación de la Investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
Reseña histórica.....	10
Antecedentes de la investigación.....	12
Bases Teóricas.....	16
Plan.....	17
Plan Estratégico.....	17
Servicio.....	17
Calidad.....	17
Servicio de Calidad.....	17
Calidad de Servicio en las Organizaciones.....	18
Característica del Servicio de Calidad.....	18
Relaciones Laborales.....	19
Característica de las Relaciones Laborales.....	19
Trabajo Personal.....	19
Voluntario.....	20
Dependiente.....	20
Ajenidad.....	20
Retribución Salarial.....	20
Importancia de las Relaciones Laborales.....	21
Entorno de las Relaciones Laborales.....	21
Dimensiones Insertas en las Relaciones Laborales.....	21
Suministro de Trabajadores.....	21

Trabajo de Temporada.....	22
Jornada de Trabajo.....	22
Higiene y Seguridad Laboral.....	22
Condiciones Sanitarias y Ambiente Físico en las Empresas....	23
Sindicato.....	23
Remuneración y Otros Incentivos.....	23
Teorías Relacionadas con las Relaciones Laborales.....	23
Teoría de la Organización Científica de Taylor.....	23
Módulo Burocrático de Weber.....	24
Teoría de Administración de Empresa de Fayol.....	24
 CAPÍTULO III	 25
MARCO METODOLÓGICO.....	25
Modalidad de la Investigación.....	25
Procedimientos Metodológicos.....	27
Fase I. Revisión de la Literatura.....	27
Fase II. Diagnóstico.....	27
Población y Muestra.....	27
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	28
Operalización de las Variables.....	30
Validación del Instrumento.....	31
Confiabilidad del Instrumento.....	31
Técnicas de Análisis de Datos.....	32
Análisis Cuantitativo.....	32
Análisis Cualitativo.....	32
Fase III. Factibilidad.....	33
Fase IV. Diseño de la Propuesta.....	33
CAPITULO IV	
Análisis e Interpretación de los Resultados	
Capítulo V	
Conclusiones y Recomendaciones	
Capítulo VI	
La Propuesta	
BIBLIOGRAFÍA.....	34

LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

	Páginas
LISTA DE CUADROS	
Cuadro N° 1: Técnicas e Instrumentos.....	29
Cuadro N° 2: Operalización de las variables.....	30
	Páginas
LISTA DE FIGURAS	
Figura N° 1: Característica de la Calidad de Servicio.....	18

LISTA DE TABLAS

	Páginas
LISTA DE TABLAS	
Tabla N° 1: confiabilidad del Alpha de Cronbach.....	32



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCION GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES
LABORES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

**Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña de azúcar
del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo
Torrealba del estado Barinas**

AUTOR: Rodríguez Ramfil.
TUTOR: Dr. José Rodríguez
AÑO: 2022

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como finalidad Proponer un plan estratégico que contribuya a optimizar las relaciones labores en función de la calidad del servicio que ofrece el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora", ubicado en el municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas. La naturaleza del estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, y para su realización se transitó por cuatro fases: la fase de revisión de la literatura, diagnóstico, factibilidad, y diseño, apoyada en una investigación de campo y documental. La población de estudio estuvo conformada 35 empleados de la coordinación, a los cuales se le aplicó un cuestionario con preguntas de selección múltiple, en la escala de Likert, la validez y confiabilidad se realizó a través de juicios de expertos y su relación con la naturaleza de la investigación.

Palabras claves: Relaciones laborales, calidad de servicio, plan estratégico.

Barinas, Febrero 2021.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES
LABORES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

**Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña de azúcar
del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo
Torrealba del estado Barinas**

AUTOR: Rodríguez Ramfil.
TUTOR: Dr. José Rodríguez
AÑO: 2022

ABSTRACT

The purpose of this research study is to propose a strategic plan that contributes to improving labor relations based on the quality of the service offered by the staff of the sugar cane research coordination, of the "Ezequiel Zamora" sugar mill, located in Alberto Arvelo Torrealba municipality of Barinas state. The nature of the study was framed in the feasible project modality, and its realization went through four phases: the phase of review of the literature, diagnosis, feasibility, and design, supported by a field and documentary research. The study population was made up of 35 coordination employees, to whom a questionnaire with multiple-choice questions was applied, on the Likert scale, validity and reliability were made through expert judgments and their relationship with the nature of the investigation.

Keywords: Labor relations, quality of service, plan.

Barinas, may 2021.

INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial el bienestar laboral, se presenta como un compromiso cuyo principal objetivo es realizar una valoración del personal en función al puesto de trabajo, motivado que esto garantiza la estabilidad de productos y servicios, brindando así satisfacción a los usuarios o clientes y a su vez resolviéndole necesidades de acuerdo a sus demandas; Alves, Cicera y Giuliani (2013). Señalan que: "Los componentes son la generación de relaciones interpersonales, las habilidades individuales, el entrenamiento gerencial, la integración, el grado de participación y el valor del trabajo". En este sentido el bienestar laboral es un engranaje de todas las partes que forman a la organización o empresa para lograr oferta un servicio de calidad.

Es importante señalar que las relaciones laborales en función a la calidad del servicio, deben consagrarse como un vínculo transparente, en comunicación clara, honesta, creativa y sociable y de esta manera se le otorgue al trabajador confianza, lealtad, y participación. Destacando que esta satisfacción tiene un efecto en la rentabilidad de las empresas; por su parte Kim y Ryu, (2015). Resaltan: " Lo vital es establecer relaciones directas entre variables como, por ejemplo, la salud física y mental del trabajador, la actuación profesional en términos de desempeño y la entrega de resultados". En razón de lo anterior, se resalta la importancia del soporte institucional con la calidad de las relaciones laborales de la institución.

Por otro lado, las empresas deben orientarse hacia un campo de mejores conocimientos sobre la gestión del servicio, que se convertirá en la eficacia del mismo. Por lo tanto las organizaciones deben establecer programas de administración de la calidad, sin importar cuál sea su actividad, permitiéndose así crear o adaptar modelos de autodiagnóstico en su desenvolvimiento, enfocándose en información confiable directamente

recabada de sus trabajadores que le brindan el acceso a manipular un proceso de mejora continua.

La globalización dentro del campo empresarial, ha definido su impacto específicamente en la colocación del empleado como centro de organización y proceso de planificación, para el establecimiento de objetivos y metas a alcanzar institucionalmente; haciéndose necesario crear una cultura de reconocimiento y motivación a los trabajadores para impulsar la competitividad y productividad de las empresas.

En este orden de idea se propone un plan estratégico que contribuya a la optimización de las relaciones labores en función de la calidad del servicio, motivado que la instrucción de calidad de las organizaciones que ofrecen bienes y/o servicios están orientadas según sus actividades hacia el cumplimiento de las necesidades de su clientela sin dejar de lado el ambiente laboral existente en la misma.

El presente trabajo se estructuro en capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Se plantea el problema de estudio, se establecen los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico, se presentan los antecedentes que apoyan el problema, los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.

Capítulo III: Presenta la metodología utilizada en la investigación, se describe los sujetos a investigar, las fases de la investigación, descripción del instrumento, su validez y confiabilidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el campo empresarial, la prestación de servicio se ve determinada por las políticas empleadas en las organizaciones mediante el fortalecimiento de las relaciones laborales existentes entre los involucrados. En este sentido Bembibre (2012) enfatiza que: "Se conoce como relaciones laborales al vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o del trabajo". A sí mismo, el lazo se ve reflejado de manera directa sobre el resultado de su articulación, es decir, las relaciones laborales establecen las políticas de correlación entre los involucrados.

El proceso de organización laboral, se encuentra en un constante cambio motivado a la globalización que se caracteriza por la conquista del mercado, la revolución de la ciencia y la tecnología que han llevado a una especie de ampliación la concepción del trabajo. Dicho impacto ha traído consigo nuevas forma de orden del trabajo y por ende de las relaciones laborales que establecen una especie de reciprocidad entre una organización y sus trabajadores. Así mismo los resultados más notables de este enfoque globalizado se relacionan a eficiencia, eficacia, calidad, satisfacción, grado de compromiso e implicación del trabajador con la labor que realiza.

Al respecto afirma Rodríguez (2004): "La misión, la razón de ser, de los puestos de trabajo, será la de transmitir a todas las personas de la organización, el conocimiento necesario para que puedan utilizar

eficazmente las herramientas de gestión...” (p.19). De esta forma se logra el acoplamiento del recurso humano con el proceso productivo de la empresa, haciendo que éste último sea más eficaz, eficiente y productivo.

En América Latina este proceso de cambio o adaptaciones de las empresas en el campo de las relaciones laborales, se basa en generar estabilidad a sus trabajadores y la necesidad de estos en participar activamente en el estatuto de los gremios, que tienden a ver a los trabajadores como ciudadanos, con plenos derechos de participación en el lugar de trabajo con el objetivo fundamental de alcanzar la optimización del resultado deseado. Sanz, (2008). Resalta: “...Es necesario insistir en que no se gestionan recursos, sino personas y este no solo trabajan y desarrollan tareas, sino que se incorporan a su puesto de trabajo con sus sentimientos y emociones, con sus fracasos y sus ilusiones.” (p.16).

En Venezuela, se considera cada vez más la importancia de las relaciones laborales como resultado de las políticas empresariales que impactan el sector, por este motivo la tendencia más aplicada en las organizaciones de éxito actualmente, se basan en admitir de forma integral al hombre como centro, generando una interacción armónica entre los planes con el resto de los sistemas de la organización; Considerando que las organizaciones actualmente en el Estado Barinas enfrentan retos de diferentes índoles en su mayoría con el factor humano. La coordinación de investigación de la caña de azúcar del central azucarero "Ezequiel Zamora", ubicado en el Municipio Alberto Arvelo Torrealba no escapa de esta situación.

A sí mismo, el manejo de las relaciones laborales para administrar el personal dependiente de la coordinación de investigación. Todo lo antes planteado forma parte de la situación problemática, que esta investigación

intenta abordar con la finalidad de dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el rol de las relaciones laborales en el Marco del Servicio que presta el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar del central azucarero Ezequiel Zamora, ubicado en el Municipio Alberto Arvelo Torrealba del Estado Barinas?

¿Qué características presenta las relaciones laborales en pro del Servicio que presta el personal de la coordinación?

¿Será necesario proponer un plan orientado en la optimización de las relaciones laborales en el personal de estudio?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo General:

Proponer un plan estratégico para la optimización de las relaciones labores en función de la calidad del servicio en la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora", del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar la calidad de servicio prestado por el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar.

Describir las características de las relaciones laborales en el marco de la calidad de servicio.

Elaborar un plan estratégico que contribuya a la optimización de las relaciones laborales en función de la calidad del servicio en la coordinación de investigación de la caña de azúcar.

Justificación de la investigación.

En la estructura empresarial las relaciones laborales, están formadas para asegurar que se cuente con el personal idóneo, flexible, satisfecho, productivo y motivado para alcanzar sus fines y de esta misión depende que se logre el desarrollo y alcance personal. Permitiendo a sus integrantes alcanzar sus objetivos empresariales relacionados directa o indirectamente con el trabajador.

Levering, (2015).Plantea:

“Un excelente lugar para trabajar es aquel en el que uno confía en las personas para las que trabaja, está orgulloso de lo que hace y disfruta de las personas con las que trabaja” (p.14).

En este sentido, se debe tener en cuenta que mantener buenas relaciones en el ambiente de trabajo como factor que adquiere una gran importancia, ya que ello puede repercutir no solo a la satisfacción personal del trabajador sino también a la productividad de la empresa.

Por su parte, la importancia de esta investigación se ve reflejada en la presentación de un plan estratégico que vaya en pro de la optimización de las relaciones laborales en el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar, el cual implica la unificación activa y participativa de dicho personal y los productores con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

De igual forma `para la empresa esta investigación, es de relevante importancia, ya que permite analizar las relaciones laborales y el servicio que

presta el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar y por ende con los resultados obtenidos al momento de recopilar información se realizarán recomendaciones que para la organización aportaran mejoras que se aplicaran en lo sucesivo brindando datos, que le permitirá determinar la calidad de servicio prestado por los trabajadores, como resultado del fortalecimiento y desarrollo de esta empresa, contribuyendo así a la consolidación de servicios en todo el Territorio Nacional.

Es interesante señalar, que la investigación está dirigida a todas aquellas personas que de alguna u otra forma se encuentran vinculadas al tema en desarrollo, ya que permite ahondar en el área de las relaciones laborales y su impacto en la prestación de la calidad de los servicios, permitiendo apoyar el interés en el desarrollo de investigaciones futuras y por ende la adquisición de conocimientos alrededor de esta área bajo la línea investigativa de modernización de la gestión pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Reseña Histórica.

Las relaciones laborales nacen cuando aparecen los sindicatos en el siglo XVIII. Cuando surge la revolución industrial. Marx C, (1883). Expresa: "Los sindicatos no nacen de los gremios, aparece en el siglo XVIII con la revolución industrial. Primero aparece sociedades de socorros mutuas y luego aparecen los sindicatos". En este sentido los sindicatos le dan nacimiento a las relaciones laborales mediante la lucha de los intereses de los trabajadores retribuidos.

Según Snell, B. (2009): "las relaciones laborales son la estructura y los procedimientos por medio de los cuales se establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones". Es interesante señalar, que estoan determinadas por los vínculos que se establecen en el campo laboral, por lo general, hacen referencia a las interacciones entre el trabajo y el capital productivo en el marco del proceso remunerador. Por otro lado las relaciones representan el vínculo entre organizaciones de empleadores y de trabajadores entre sí, donde el Estado juega un papel mediador mediante el diálogo social.

Estas relaciones laborales se basan en el principio del tripartismo, que supone que las problemáticas vinculadas con el empleo deben solucionarse entre las tres partes principales implicadas: el Estado, el capital y el trabajo.

Así mismo Garza J, (2010) menciona:

"El trabajo como actividad humana presenta una doble condición: por una parte, en la actividad económica contribuye a la generación de producto y, por otra, en la actividad social es el punto de partida para la construcción de clases y actores sociales". (p.25)

En este sentido, la relación entre el trabajador y empleador forma parte importante del desenvolvimiento de la organización, sin importar la cantidad de persona que la conforma se tiene que considerar cómo interactuar con el personal y cómo le gustaría que interactuaran entre ellos. De lo contrario se genera un impacto negativo y se podría terminar perdiendo muy buenos empleados y destinando que nadie quiere trabajar en la empresa. La organización es tan buena tanto como las personas que trabajan en ella y forman parte de su estructura.

El sistema de relaciones laborales suele caracterizarse por la incorporan valores sociales (libertad, solidaridad de grupo, búsqueda de la optimización de beneficios, entre otros) y las técnicas negociadoras como el método de negociación, organización del trabajo, consulta y resolución de conflictos. En síntesis las relaciones con los empleados son muy importantes, ya que es la manera de interactuar con ellos y trazar los parámetros que fijan el clima en la organización.

En este orden de ideas, afirma Blanch (2002) que:

"Puede ser un gerente agradable y profesional, pero si tiene problemas para equilibrar la amistad con los asuntos de trabajo, entonces es mejor mantener prudencia y cierta distancia y no pasar mucho tiempo relacionándose con ellos, más allá de los que a al trabajo se refiere. No está de más decir, que como trate a sus empleados y la relación que tenga con ellos, determinará el tipo de empresa que usted está manejando". (p. 15)

De igual manera, Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, para el buen desarrollo de los objetivos empresariales. En consecuencia, Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados desarrollan a ser más productivo y rentable que los empleados desmotivados, este rendimiento se refleja en mayores dividendos financieros para la empresa, ya que suelen hacer más cosas en un lapso de tiempo corto y por ende disminuyen su impacto en el presupuesto. Para construir relaciones favorables hay que reconocer el valor de un empleado en la empresa mediante la preocupación por satisfacer sus necesidades e inquietudes.

Antecedentes de la investigación.

Para realizar la investigación se hace apremiante indagar acerca de los estudios que se han presentado al respecto, haciéndose necesaria la consulta documental de algunos que para la misma sirvieron de apoyo. De esta forma el autor comenzó por realizar una revisión a los siguientes trabajos:

Gómez, D (2011): LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL SERVICIO QUE PRESTA EL PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE OUTSORCING. Trabajo de Grado presentado para optar el Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. El objetivo fue Analizar el impacto de la Gestión de Recursos Humanos, en la Calidad de Servicio, el trabajo correspondió a una investigación de campo exploratoria. Los resultados obtenidos, revelaron que los clientes que frecuentan el servicio de mantenimiento en la empresa de Outsourcing, no presentan satisfacciones con el servicio. Esta investigación, aporta que la calidad de servicio, es parte fundamental en el servicio ofrecido a los clientes.

De igual manera, Figueroa (2010): CALIDAD TOTAL Y POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR HOTELERO DE CATALUÑA.

Tesis doctoral presentada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Rovira i Virgilio. Esta investigación, centra su atención en cómo se Gestionan los Recursos Humanos en las empresas hoteleras. Del análisis de los resultados, se desprende que el modelo de gestión de calidad en los establecimientos certificados han actuado positivamente sobre la mayoría de resultados empresariales considerados. Esta investigación, contribuye importancia a la gestión de calidad en las empresas, demostrando que son fundamentales en la calidad de los servicios.

Así mismo, Contreras, (2009): ESTRATEGIAS DE VENTAS ENFOCADAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Este trabajo tuvo como objetivo proponer estrategias para impulsar las ventas de productos y servicios de CANTV. Por ello, el trabajo correspondió a una investigación de campo exploratoria. Los resultados obtenidos, revelaron que los clientes no presentan satisfacciones en la atención recibida y requieren más servicios. Este trabajo hace referencia a la calidad del servicio y el éxito que esta representa en función de las relaciones formadas dentro de la organización.

Al respecto, Delgado (2004) presenta: METODOLOGÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES BANCARIAS.

Trabajo de grado, presentado, para optar al Título de Magister en Administración de Empresas. La presente investigación, presento una metodología estructurada, para el mejoramiento de la calidad de servicio en instituciones bancarias. Como resultado resaltante destaca que permitió identificar cuáles son los elementos claves que deben de intervenir dentro de un programa de mejora de calidad de servicio. El presente trabajo

investigativo, está enmarcado en el mejoramiento de la calidad de servicio, haciendo énfasis en técnicas orientadas a mejorar el servicio.

Por otro lado, Martínez (2004): MODELO DE EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN SERVICIO. Tesis doctoral presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona. El propósito fundamental de la presente investigación era diseñar un modelo de Evaluación de Programas de formación en servicio para la mejora continua. Sustentada en un diseño de investigación de estudio de caso. Derivado de los resultados obtenidos en cada etapa de evaluación, se presenta el diseño del modelo curricular. En esta investigación, se dirige al estudio de los programas de formación en servicios que reciben un determinado sector, siendo así clave para el desarrollo de esta investigación.

La vinculación de esta investigación con la presentada se ve determinada en que a través de las acciones y estrategias que se establezcan en el mejoramiento continuo del servicio prestado por una organización conducirá al bienestar del cliente.

Para finalizar, la revisión de estos trabajos proporciono al autor dirección, debido que este tema de campo amplio, y con el apoyo de trabajos de investigación relacionados al tema, en este caso los citados, ha sido de gran ayuda para establecer el enfoque del tema en estudio.

Bases teóricas.

A continuación se presenta la revisión de textos que sirven de base para la teoría en estudio, la cual, es la siguiente: Relaciones laborales y el servicio que presta el personal de la coordinación de investigación de la caña

de azúcar. Permitiendo una serie de aspectos que constituyen un cuerpo unitario por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan fenómenos particularmente estudiados.

Plan

Landa, H (1976), expresa que: "Un conjunto de metas, directivas, criterios y exposiciones que se instrumentiza en un proceso, pudiendo ser integrado o sectorial".

Plan Estratégico

Lumpkin y Dess, (2003), definen que: "Es el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenible a lo largo del tiempo".

Servicio

Según se define en la norma ISO 9000 versión 2000 (Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario): "Un servicio es también el resultado de un proceso". De tal forma que representa la forma final de prestar un bien o asistencia de cualquier empresa u organización.

Calidad

Juran y Gryna (1998). Exponen: " Es la adecuación para el uso satisfecho del cliente" (p15). En este sentido se puede acotar que la calidad representa la satisfacción del cliente al momento de recibir un servicio o producto.

Servicio de Calidad

Quijano, V (2003). Plantea:

"La calidad es una actitud y a su vez es un valor cultural que antecede a la conducta. Un comportamiento para la calidad supone un compromiso personal de cada individuo hacia la

creencia de que la calidad es la base de la ventaja competitiva, en consecuencia la calidad de los servicios depende de las actitudes y conductas que se traducen en un comportamiento de todo el personal que labora en la empresa".

En este sentido, se entiende que la calidad del servicio es el resultado de la composición de factores cualitativos como habilidades y motivaciones del personal de la empresa, que inciden directamente en el desempeño así como en la visión de servicio que practican los individuos.

La Calidad de Servicio en las Organizaciones

Morillo M (2016), citando a Deming (1986) enfatiza: "la calidad de servicio es una actitud a largo plazo debida a la evaluación global de un desempeño"(p.324). En este sentido, se refiere el autor una prestación humana que surge como necesidad social y en relación productiva. Que a su vez en el campo laboral representa las actividades desarrolladas para satisfacer necesidades de los clientes.

Características del servicio de calidad:

Figura N°1. Características de la calidad de servicio.



Fuente: Rodríguez (2021).

La cultura de calidad en la empresa deber estar anclada, a la filosofía, misión, visión y objetivos de la misma, para lograr determinar a quién va dirigido el producto o servicio que se vende y que rumbo se debe tomar. En este orden de idea Crosby P, (2005) expresa que, “para comprender la calidad en una empresa es necesario realizar una analogía de bienestar” (p.35). En acuerdo con el autor representa un análisis exhaustivo de la realidad de la empresa mediante el esquema presentado (figura n°1). Donde la puntualidad representa un factor muy determinante en los negocios y a su vez es influyente directo en la calidad de un servicio permitiendo observar hasta qué punto tenemos la capacidad y compromiso necesario para ofertar el servicio.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales es el lazo existente entre empleadores y empleados en un determinado marco normativo. En este orden de idea Snell, B. (2009). Puntualizo: "las relaciones laborales son la estructura y los procedimientos por medio de los cuales se establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones". En acuerdo con el autor se puede enfatizar que las relaciones laborales son una relación pactada entre un empresario o empleador y un individuo asalariado o empleado para un trabajo en particular.

Características de las relaciones laborales

Trabaja personal

Hyman, (1981). Señala: "El trabajo está comprometido de una forma personal ya sea por una persona física natural"(p.21). En este sentido, no puede existe el reemplazo de una persona por otra que ya sea conocida por el empleador, alterando de esta forma las acciones dejandolas fuera del derecho del trabajo.

Voluntario

Barrios L y Ojeda E (2006). Enfatizan: "Esta característica detalla la voluntariedad que tiene cada una de las partes"(p.58). En este orden de idea el empleador tendrá el deseo propio de reconocer como trabajador a cierta persona y a su vez, esté acepte cumplir con todas las normas políticas y trabajos establecidos dentro de la organización.

Dependiente

Contreras, (2009). Señala: "El trabajador al haber aceptado cierto contrato se encontrará sometido a todas las decisiones que tenga el empleador y se encuentren estipuladas en los artículos"(p.59).sustentado en el autor, el jefe tendrá la capacidad de dirigir, organizar y según sea el caso sancionar o disciplinar al trabajador bajo su mando

Ajenidad

Hyman, (1981). Establece: "la ajenidad significa, responsabilizar a una tercera persona el alcance de los logros, y beneficios a una tercera persona que deberá cumplir los con efectividad aun cuando exista cierto tipo de inconvenientes en el proceso"(p.102).en ese contexto las relaciones laborales se ven enmarcadas por el compañerismo y ayuda mutua.

Retribución salarial

Denton (1991). Comenta: " Para que el empleado realice todas las actividades estipuladas dentro del contrato y lo que establezca el empleador, deberá recibir a cambio un salario Justo a las actividades que realice"(p.42). Cabe aclarar que si no existe ningún salario de por medio de igual forma el contrato no funcionará. En otras palabras el salario es el elemento principal para que el contrato lleve un rumbo correcto y sea completamente legal.

Importancia de las relaciones laborales

La relación entre jefe y empleado es uno de los factores que puede llegar a determinar el fracaso o el éxito de una organización. Gómez (1999). Señala: "Dentro del mundo laboral las relaciones interpersonales debe funcionar de manera efectiva entre todos los miembros que forman un equipo de trabajo"(p.154). En este sentido, las relaciones laborales dentro de una organización son la llave para alcanzar las metas de crecimiento. Esto se debe principalmente al vínculo que se crea entre la empresa y sus colaboradores, que al implementarse correctamente fomenta la productividad.

Entorno de las Relaciones Laborales

El estudio de las relaciones laborales, nace de la necesidad de mejorar la calidad de las interacciones entre los trabajadores y empleadores dentro de una organización, de este modo lograr que ambas partes dirijan sus esfuerzos hacia un objetivo común, debido a que si esto se logra, la competitividad de la organización será mucho mayor que si cada uno de ellos buscara satisfacer sus propias necesidades de forma individual.

Dimensiones insertas en las Relaciones Laborales

• Suministro de Trabajadores

López J, (2005). Define:

"Es la relación triangular de actores laborales, por medio de la cual el abastecimiento de trabajadores para una empresa se efectúa a través de la acción de otra empresa, situación que encuentra su fundamento en el marco de la flexibilización del mercado del trabajo. Por tanto, el suministro de trabajadores es una relación entre un trabajador, un usuario de su trabajo y un proveedor de dicho trabajador. (p.42).

En este sentido, las relaciones laborales están enmarcadas por la interacción existente entre el empleador, trabajador y los usuarios en el marco de la flexibilización.

- **Trabajo de temporada**

López J, (2005). Considera que:

"Constituye una forma de empleo derivada de modernización productiva de la agricultura y que consiste en la contratación de personal para la realización de tareas específicas en ciertos períodos del año, y, por un tiempo determinado". (p.52)

En consideración con el autor, los trabajos temporales son el resultado de la modernización, caracterizando por el cumplimiento laboral en tiempos determinados.

- **Jornadas de Trabajo**

López J, (2005). Enfatiza: "La jornada de trabajo se entiende por el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato suscrito y tiempos durante los cuales permanece a disposición del empleador". (p.55).en este sentido se determinan las jornadas laborales por medio de un suscrito donde se establezca el tiempo laboral.

- **Higiene y Seguridad Laboral**

Chiavenato, (2000). Define: "conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico en que ejecuta las labores". En este sentido, las empresas mediante este reglamento buscan proteger a sus empleados.

• **Condiciones Sanitarias y Ambiente Físico en la Empresa**

López J, (2005). Señala: "Es el espacio material donde se realiza el trabajo y su alcance engloba diferentes aspectos de índole físico como iluminación, calefacción, temperatura ambiente, implementos de seguridad, baños y servicios higiénicos y comedores". (p.62).en concordancia con el autor las condiciones para un trabajo satisfactorio va enmarcado en las condiciones sanitaria y ambientales de las empresas.

• **Sindicatos**

Los Sindicatos, que serán vistas como organizaciones constituidas por trabajadores del sector privado, y de las empresas autónomas del Estado, que se rigen por las normas del Código del Trabajo, y cuya finalidad es asumir la legítima defensa y promoción de los intereses económicos y sociales de sus asociados.

• **Remuneraciones y Otros Incentivos**

Chiavenato, (2002). Define: "La Remuneración, entendiéndose ésta como el paquete de recompensas cuantificables que una persona recibe por su trabajo, el que está constituido por remuneración básica, incentivos salariales y beneficios". (p.230).en este sentido, el trabajador recibe en forma de incentivo remuneraciones que tienen objetivo final estimular su compromiso con la actividad que realiza.

Teorías relacionadas con las Relaciones Laborales.

El enfoque clásico de la organización del trabajo se basa en tres teorías: La Teoría de la Organización Científica de Taylor, El Modelo de Burocracia de Weber y El Concepto de Administración de Fayol.

- ✓ Teoría de la organización científica de Taylor: Para él la mejor forma de ejecutar una tarea era dividirla en elementos básicos. Cada

elemento sería tan simple que cualquier trabajador con un mínimo de capacitación podría realizarlo en un tiempo mínimo. Las cadenas de montaje, la ultra especialización de las tareas y los salarios por trabajo a destajo han evolucionado a partir de este enfoque. (Simón Dolan, Randall S. Schuler, Ramón Valle. La gestión de los recursos humanos).

- ✓ El modelo burocrático de Weber: trae la jerarquía, las líneas de autoridad y la sistematización de comportamientos. El trabajo debe hacerse de forma rutinaria, impersonal, en un marco rígido y con un conjunto de reglas o directrices, por lo que nada debe dejarse a la improvisación o a la creatividad de los individuos.

- ✓ Teoría de administración de empresas de Fayol: esta teoría aporta las cuatro funciones clásicas de un administrador competente: planificación, organización, dirección y control. De esta teoría también se mantiene la noción de unidad de mando, por lo cual un subordinado debe recibir las órdenes de un único supervisor, la distinción de autoridad de línea (ejecutiva) y asesora, la noción de alcance de control que determina el número de empleados que puede supervisar con eficiencia un gerente, y el principio de especialización de funciones, basado en el agrupamiento de actividades similares en el mismo departamento.

Cuadro Nro. 2 Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un plan estratégico para la optimización de las relaciones labores en función de la calidad del servicio en la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad del Servicio	Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía" (Berry et al, 1993). David (2013)	Forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.	Calidad	Relación	1, 2
				Motivación	3, 4
				Ambiente de Trabajo	5, 6
Plan Estratégico	Proceso de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Chiavenato. (2007)	Comprende la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.	Necesidades de Desarrollo del personal	Formación	7, 8
				Capacitación	9, 10, 11

Fuente: Rodríguez, (2021)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Arias, (2012). Señala que: El marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. En consecuencia en esta sección del trabajo se enuncia una serie de fases y procedimientos necesarios para lograr los objetivos planteados. Presentado de forma ordenada y lógica cada uno de los aspectos relacionados con la metodología.

Modalidad de la investigación

Es importante tener en cuenta que la investigación a desarrollar está enmarcada en la modalidad de proyecto factible de proyecto factible, la cual Ramos (2001) define:” consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social” (p.225). En este caso se propone un plan que contribuya a optimizar las relaciones labores en función de la calidad del servicio que ofrece el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora".

Las modalidades que aborda esta investigación son documental la cual es definida por Arias (2012) como: “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de material impreso u otros tipos de documentos“(p.27), para la investigación el nivel documental permite explicar que el tipo de investigación constituye el plan general a seguir por los investigadores para obtener respuestas a sus interrogantes. También la presente investigación aborda un diseño de campo.

Arias (2012) define:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos Investigados, o de la realidad donde ocurren. Los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31)

En este caso los datos fueron directamente de la realidad de los trabajadores de la coordinación de investigación de la caña de azúcar en el central azucarero "Ezequiel Zamora". El estudio también abarca la modalidad cuantitativa, motivada que se refiere a un estudio estadísticamente cuantificable. Sabino, (1998) expresa: "El paradigma cuantitativo centra de manera predominante la investigación social en los aspecto objetivos y susceptibles de cuantificación de los fenómenos abordados" (p.14).

El aspecto cuantitativo está presente en la investigación mediante la realización del análisis de la información recabada en función de la calidad del servicio que ofrece el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora".

La investigación está enmarcada en carácter descriptivo. De igual forma Arias (1999), plantea que: "los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán anunciadas en los objetivos de la investigación". (p.20). esta investigación se enmarco en la interpretación correcta de los hechos. El esquema se elaboró atendiendo las siguientes fases: Revisión de la Literatura, Diagnóstico, Factibilidad y Diseño.

Procedimientos Metodológicos

Fase I: Revisión de la Literatura

Se basó en la revisión profunda bibliográfica para determinar la sustentación teórica, antecedentes, evolución de las relaciones laborales y la calidad de servicio. Que aporta información al problema planteado y permiten fortalecer el desarrollo del presente trabajo.

Fase II: Diagnóstico

Ramos (2001), expresa que: “Esta fase sirve para diagnosticar la necesidad enunciada en el planteamiento del problema”. (p.225). Por lo tanto es importante acotar la necesidad de esta fase para la recolección de la información. Quedando comprendida por la población, técnica e instrumentos para la recolección de los datos, validez y confiabilidad, así como el procesamiento y análisis de la información, aspectos estos que se enunciaran y presentaran en la sección respectiva.

Población y Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (1997), la conceptualizan como: “El conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones” (p.210). Para esta investigación la población estuvo constituida por 35 empleados en nómina. En relación a la muestra plantea Sudman (1976) citado por Sampieri, R y otros (2001: 204):”La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población.”

En esta investigación como se mencionó anteriormente la muestra es igual a la población, debido a que está constituida por pocos individuos, entonces se considerará finita con lo cual la muestra está conformada por todo el Personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar.

De esta forma el investigador tomará como muestra poblacional el cien por ciento (100%) de los trabajadores.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos amerita las actividades vinculadas entre sí: seleccionar un instrumento de medición, es decir, obtener las informaciones de los objetivos. Para Hurtado en el (2010), “la técnica tiene que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo. Esta puede ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas entre otras”. (p.153). Para la obtención de la información en esta investigación se implementó un instrumento (cuestionario) y una hoja de observación Directo dirigido al personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar del central azucarero “Ezequiel Zamora”, ubicado en el municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2000), define al instrumento como: “Aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”. (p.242). Se refiere que, el instrumento debe acercar más al investigador, lo más posible, a la representación fiel de la variable a observar.

La siguiente técnica utilizada fue la entrevista la cual Velázquez (2006) define:” es una conversación en la que se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas” (p.54), para esta investigación tuvo como finalidad conocer la opinión del personal sobre el área de estudio. Se aplicó mediante el instrumento de preguntas abiertas, que según Velázquez (2006) define:” es una guía que contiene preguntas que serán abordadas durante la entrevista” (p.55), para la investigación se estructuraron preguntas con relación al estudio. .

Posteriormente se aplicó una encuesta, citando a Arias (2012), quien define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que

suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con el tema en particular” (p. 72). Utilizando el instrumento de cuestionario que según la UNA (1979), consiste: “en una serie de preguntas cuyas características permite obtener información escrita de los respondientes” (p.316). El cuestionario, que fue diseñado por el investigador, y estructurado y por categoría de una escala tipo Lickert, de tres (3) opciones de respuesta importantes que son: Siempre, A Veces, y Nunca. Con el fin de conocer la opinión de los estudiantes acerca de la estrategia y recursos didácticos utilizados por el docente y de incluir el recurso propuesto en la investigación.

A continuación se presenta:

Cuadro N° 1. Técnicas e instrumentos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
Técnicas	Instrumentos
Observación directa	Hoja de Observación
Entrevista	Guion de preguntas
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Rodríguez (2021)

Para la elaboración del cuestionario, observación directa y encuesta se considera el siguiente cuadro que muestra la operacionalización de las variables en estudio

Validación del Instrumento

A fin de validar el contenido y calidad del instrumento, este fue sometido a un prueba piloto de juicio de experto, para ello, se solicitó la opinión de conocedores del área de estudio. Por su parte, Hernández y otros (2000) dicen: “para evaluar la validez del contenido, el investigador verifico por sí mismo o con ayuda de otros colegas, en qué medida los ítems del

instrumento constituyeron una muestra representativa del universo del contenido que se iba a medir”. (p.36). Por lo tanto a los expertos se le hizo previa entrega de un material de apoyo integrado por el nombre del trabajo de estudio, el objetivo de estudio, la operacionalización de las variables y una copia de los instrumentos y hoja de observación directa, para que emitieran su opinión al respecto a: Claridad, Coherencia de los ítems y pertinencia de estos con el estudio.

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento, los autores procedieron a aplicar una prueba piloto. Se estima la confiabilidad de un instrumento de medición porque para permitir determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir y aplicado varias veces, indica el mismo resultado. Según, Baptista (2010) expresa que: “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de su aplicación repetidas al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p.243). se utilizó el coeficiente de consistencia interna el Alpha de Cronbach, con el fin de determinar la confiabilidad si los ítems planteados alcanzan las metas previstas. (Ver anexo A).

$$\text{Siendo esta } \alpha = \frac{N}{N-1} X \left[1 - \frac{Si^2}{st^2} \right]$$

Donde

A= coeficiente de Alfa de Cronbach,

K= Numero de ítems

$\sum si^2$ = Sumatoria de las varianza de los ítems,

St²= varianza de toda la escala.

Tabla N°1: Confiabilidad del Alpha de Cronbach. (ver anexo B)

Confiabilidad del instrumento	
Muy Alto	0.81 - 1.00
Alto	0.61 - 0.80
Moderada	0.40 – 0.60
Baja	0.21 – 0.39
Muy Baja	0.20 – 0.01

Fuente: Rodríguez (2021)

Técnicas de análisis

Análisis Cuantitativo

Según Bisquera (2009) expresa:

"Se utiliza la estadística inferencial para inferir propiedades de una población a partir de los datos obtenidos de la muestra. La estadística inferencial ofrece una serie de técnicas estadísticas que permiten realizar contraste entre los valores dados (muestra-población), y comparaciones de dos grupos (procedentes de una misma población) a través de las pruebas para métricas y las no para métricas" (p.153)

Para esta investigación los datos de la encuesta son analizados utilizando tablas y gráficos mediante el uso del programa Excel.

Análisis Cualitativo

Bisquera (2009), citando a Gil expresa: "Un conjunto de transformaciones, operaciones, reflexiones y comprobaciones realizadas a partir de los datos con el objetivo de extraer significados relevantes respecto a un problema de investigación" (p.153). En la presente investigación se realizó un análisis de cada uno de los resultados de la observación directa y posteriormente análisis detallado de la respuesta obtenida de la entrevista, y se procedió por último hacer la triangulación de los instrumentos aplicados.

Fase III: Factibilidad

Según Hernández (2008), expresa que: “la factibilidad es donde se establecen los criterios que permiten asegurar el uso óptimo de los recursos empleados, así como los efectos del proyecto en el área o sector al que se destina”. (p.14). Por lo tanto es importante acotar la necesidad de llevar a la practica el plan propuesto.

Fase IV: Elaboración de la propuesta

Una vez aplicados los instrumentos, se diseñó un plan que contribuya a mejorar las relaciones labores en función de la calidad del servicio que ofrece el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora", ubicado en el municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en dos fases, donde la Fase I se muestra la aplicación del instrumento de recolección de información, propuestos en la Operacionalización de las variables. Donde se presenta las tablas de frecuencia y luego sus respectivos gráficos cerrando con el análisis de los mismos, además contrapuesto con la teoría que apoya las decisiones para resolver las debilidades aportadas por los resultados. De esta manera, dicha interpretación persigue comprender de forma amplia y completa la información recopilada y luego elaborar una síntesis de los resultados para caracterizar al problema estudiado.

De allí que, Hernández y Otros (2009) indica “el investigador busca, describe sus datos”. Es decir, a través de esa búsqueda con la aplicación del cuestionario se presenta el análisis estadístico para relacionar cada una de las variables presentadas. La técnica de organización son cuadros y gráficos de acuerdo a la frecuencia absoluta y porcentual de las dimensiones, de sus ítems explicando objetivamente su comportamiento, luego se analizó cada dimensión, tomando en cuenta el sustento de las bases teóricas que fundamentan la investigación.

De esta manera, en la Fase I se organizará según las variables destacadas de la investigación en el cuadro de la Operacionalización de las Variables, donde éstas aportaron para la construcción del cuestionario.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE INVESTIGACIÓN DE LA CAÑA DE AZÚCAR

Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Relación.

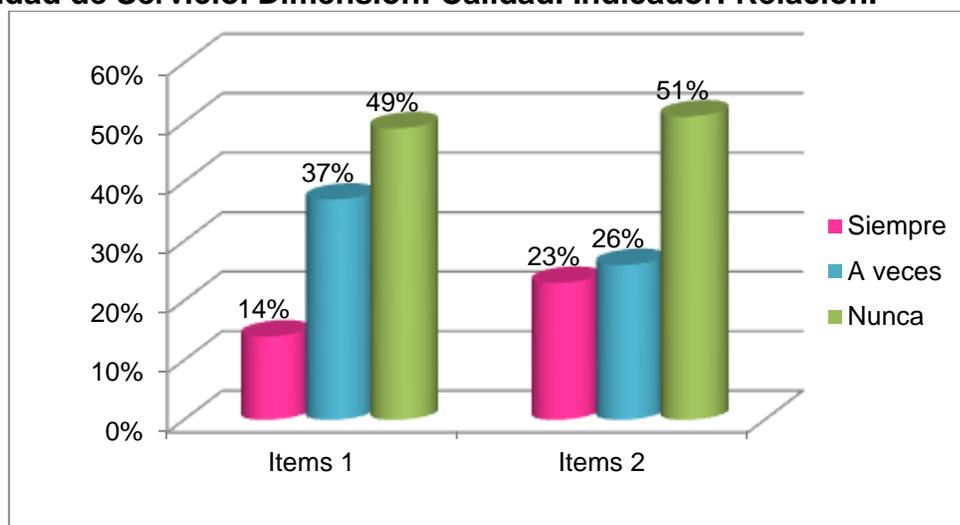
El indicador de Relación se encuentra en los ítems 1 y 2, cuyos resultados se muestran a continuación:

Cuadro Nro.3. Distribución de la frecuencia. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Relación.

Ítems	Enunciado	S		AV		N		T
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	
1	¿Se toman en cuenta las relaciones interpersonales para la toma de decisiones?	5	14	13	37	17	49	35
2	¿El personal de la coordinación se siente satisfecho con el entorno laboral?	8	23	9	26	18	51	35

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro.1. Distribución porcentual ítems 1 y 2, de la aplicación de cuestionario al personal de investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Azucarero Ezequiel Zamora del estado Barinas. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Relación.



En lo que respecta el indicador: Relación, el ítem uno (1): El Complejo Azucarero Ezequiel Zamora del estado Barinas, específicamente si se toman o no las relaciones interpersonales para la toma de decisiones las personas

a quienes se les aplicó el cuestionario han expresado que a veces en un 37%, mientras que un 49% manifestó que nunca, sin embargo un 14% respondió que siempre. En función al ítem 2, el personal de la coordinación y su entorno laboral han enfocado su respuesta más relevante en que nunca en un 51% se sienten satisfechos con el entorno laboral que se evidencia en la coordinación. Por su parte el 26% considero que a veces se sienten satisfechos, pero un 23% selecciono que siempre.

Estos resultados, demuestran que, el personal de investigación de la caña de azúcar tiene fallas por las relaciones personales y el entorno laboral. A lo Chiavenato (2001) señala, que las relaciones y el entorno laboral van de la mano para el éxito en la empresa, puesto que son el conjunto de normas, principios y técnicas para que las personas entablen mejores relaciones entre sí. Se trata del grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás. Sin duda, un aspecto muy importante dentro de la organización empresarial.

A este respecto, un Plan Estratégico de capacitación permitirá al personal de investigación de la Caña de Azúcar organizar puntos débiles y reforzar puntos fuertes, como se muestra en los resultados en ítem 1 es un punto débil, mientras, es importante anexar que los trabajadores con tiempo en la institución es un punto fuerte para que intercambien experiencias. Armijo (2011) indica que los “factores generadores de ineficiencias pueden ser el personal en la tarea no idóneo, o sin capacitación suficiente que retarda el tiempo de respuesta de un proceso, o la dotación excesiva de personal en la tarea que hace por ejemplo que el promedio de inspecciones por inspector sea más baja que los estándares aconsejados” (p.69).

En tanto, para una evaluación Armijo (Ob.cit) indica que un programa de capacitación laboral logra mejorar la calidad del empleo de la población beneficiaria, se debe esperar dos o tres años, además, una buena

evaluación retroalimenta el proceso de toma de decisiones para el mejoramiento de la gestión.

Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Motivación.

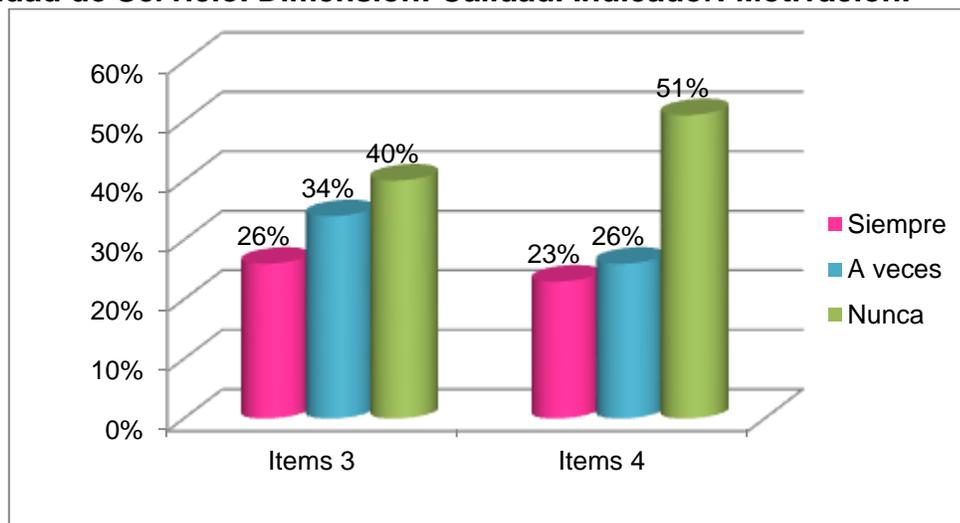
El indicador de Motivación se encuentra en los ítems 3 y 4, cuyos resultados se muestran a continuación:

Cuadro Nro.4. Distribución de la frecuencia. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Motivación.

Ítems	Enunciado	S		AV		N		T
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	
3	¿Se considera el bienestar de los trabajadores en la asignación de sus funciones?	9	26	12	34	14	40	35
4	¿El coordinador interactúa constantemente con el personal para estimular su desenvolvimiento?	12	34	5	14	18	52	35

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro.2. Distribución porcentual ítems 3 y 4, de la aplicación de cuestionario al personal de investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Azucarero Ezequiel Zamora del estado Barinas. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Motivación.



En relación al indicador: Motivación, los ítems tres (3) y cuatro (4), el bienestar de los trabajadores en la asignación de sus funciones nunca se considera según aportes brindados de las personas entrevistadas en un

40%, seguidamente, el 34% de los trabajadores afirmaron que a veces son considerados en el bienestar, pero un 26% afirmo que siempre. Por su parte el ítem cuatro (4) que hace mención a que si el coordinador interactúa constantemente con el personal para estimular su desenvolvimiento, se puede evidenciar en el gráfico que la prevalencia radica en un 51% que indica que nunca hay una interacción por parte del coordinador hacia el personal, sin embargo un 26% expreso que a veces suele suceder, mientras que un 23% afirmo que si ocurre la interacción.

De esta manera, Chiavenato (2009), indica que las buenas relaciones entre el empleador y el empleado no ocurren por casualidad. Son el resultado de estrategias y actividades que los gestores de relaciones con los empleados diseñan para mejorar la comunicación entre los empleados y la dirección. Los gerentes de relaciones con los empleados crean formas de potenciar las actitudes de los empleados. Las mejores prácticas incorporan las leyes laborales y de empleo, ingenio y expertos en recursos humanos, para desarrollar prácticas que mejoren las relaciones de trabajo.

A lo que, la presente investigación con el Plan Estratégico se centrará en esa capacitación para que el departamento del Talento Humano logre de manera eficiente la captación de nuevo personal, apoyado por el personal actual con experiencia, se trata de un trabajo en equipo en pro de los objetivos y las metas de la empresa objeto de estudio. Donde su personal se oriente a que sea eficiente y eficaz para que el Central Azucarero sea una institución moderna, integrada internamente y al mundo, proactiva y con credibilidad, conformada por personal con vocación de servicio, calificado y motivado, que impulse políticas, estrategias y acciones que contribuyan al desarrollo sostenible del estado Barinas.

Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Ambiente de Trabajo.

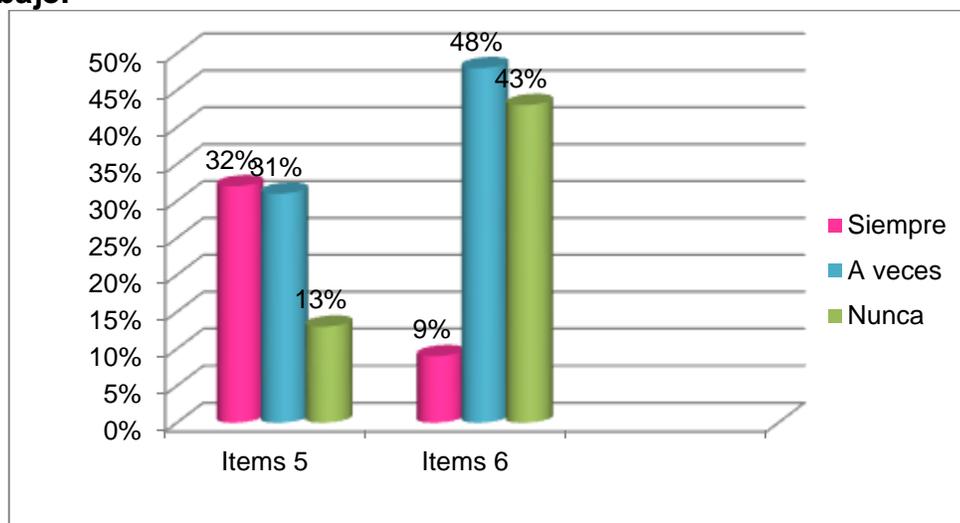
El indicador Ambiente de Trabajo se encuentra en los ítems 5 y 6, cuyos resultados se muestran a continuación:

Cuadro Nro.5. Distribución de la frecuencia. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Ambiente de Trabajo.

Ítems	Enunciado	S		AV		N		T
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	
5	¿La calidad de servicio es reconocida por parte de los clientes de la coordinación?	11	32	11	31	13	37	35
6	¿Los clientes de la coordinación se sienten satisfechos por el servicio recibido?	3	9	17	48	15	43	35

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro.3. Distribución porcentual ítems 5 y 6, de la aplicación de cuestionario al personal de investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Azucarero Ezequiel Zamora del estado Barinas. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Ambiente de Trabajo.



En consecuencia al indicador: Ambiente de Trabajo, el ítem cinco (5): La calidad de servicio es reconocida por parte de la coordinación se observó que el cuarenta por ciento (40%) de los encuestados optaron por la alternativa nunca, siendo esta la de mayor prevalencia. En el ítem seis (6): el

cincuenta y un por ciento (51%) expresaron que nunca los clientes de la coordinación se sienten satisfechos por el servicio recibido.

Estos resultados, demuestran que el personal de investigación de la caña de azúcar del Central Azucarero Ezequiel Zamora del Municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas, presenta debilidades en lo que representa la motivación, esto debido a que la calidad del servicio no es reconocida por parte de los clientes de la coordinación y tampoco hay satisfacción por el servicio recibido. A lo que Chiavenato (2008), hace referencia a que, la calidad del servicio; es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.

La Calidad; representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios“(Álvarez, 2006). En otro orden es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones “Las necesidades se satisfacen con productos y servicios excelentes que deben conocer con detalle los trabajadores que los ofrecen (habilidad técnica). Las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece (habilidad interpersonal).

Variable: Plan Estratégico. Dimensión: Necesidades de Desarrollo Personal. Indicador: Formación.

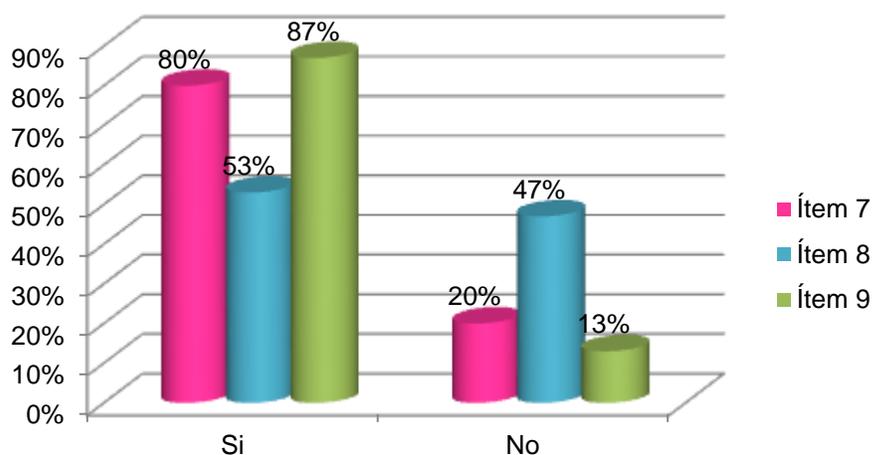
El indicador Formación se encuentra en los ítems 7 y 8, cuyos resultados se muestran a continuación:

Cuadro Nro.6. Distribución de la frecuencia. Variable: Plan Estratégico. Dimensión: Necesidades de Desarrollo Personal. Indicador: Formación.

Ítems	Enunciado	S		AV		N		T
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	
7	¿El personal que presta servicio en la coordinación se identifica con la cultura y los valores institucionales?	12	34	19	54	4	12	35
8	¿La coordinación informa sobre la importancia de la calidad de servicio, en la que se encuentra inmersa su filosofía, misión, visión y objetivos?	9	26	11	31	15	43	35

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro.4. Distribución porcentual ítems 7 y 8, de la aplicación de cuestionario al personal de investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Azucarero Ezequiel Zamora del estado Barinas. Variable: Calidad de Servicio. Dimensión: Calidad. Indicador: Ambiente de Trabajo.



En virtud de los ítems 7 y 8, tal como se aprecia en el gráfico y sus resultados, es importante hacer mención a que el 54% de los encuestados expresaron que a veces el personal de coordinación se identifica con la cultura y los valores institucionales, mientras que el ítem 8 se relaciona con la

importancia de la calidad de servicio en la que se encuentra inmersa la filosofía de la empresa, así como la misión, visión y objetivos, coincidiendo un 43% que nunca la coordinación informa sobre la importancia de la calidad de servicio, en la que se encuentra inmersa su filosofía, misión, visión y objetivos considerándose este resultado como una debilidad empresarial puesto que todo el personal debe estar identificado o conocedor de los valores institucionales, esto para entenderse como elementos de su ideario, como el planteamiento que hace sobre sus objetivos. Es decir, ambos conceptos hacen referencia al propósito de la empresa y al objetivo último que esta pretende alcanzar. La misión y la visión de una empresa desempeñan un papel muy importante sobre todo durante su proceso de fundación.

Sánchez (2016) considera que cuando los empleados no conocen la visión y misión de la empresa, todo su potencial laboral se centra únicamente en la realización personal, es decir, en el logro de sus propios ideales; trabajando para su propio beneficio y viviendo el día a día, probablemente porque sus esfuerzos están arraigados sólo en las recompensas económicas y no como parte del beneficio que la empresa puede obtener.

Variable: Plan Estratégico. Dimensión: Necesidades de Desarrollo Personal. Indicador: Capacitación.

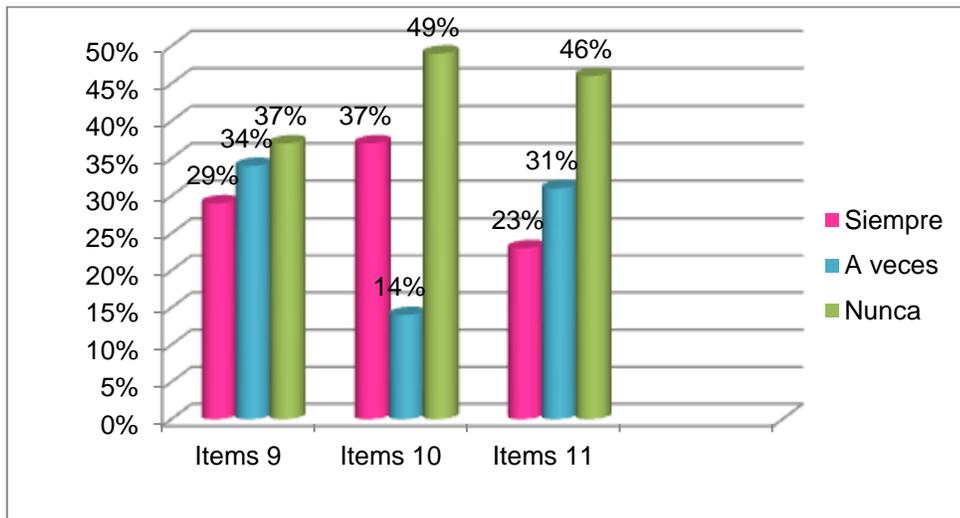
El indicador Capacitación se encuentra en los ítems 9, 10 y 11, cuyos resultados se muestran a continuación:

Cuadro Nro.7. Distribución de la frecuencia. Variable: Plan Estratégico. Dimensión: Necesidades de Desarrollo Personal. Indicador: Capacitación.

Ítems	Enunciado	S		AV		N		T
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	
9	¿Dentro de la organización, se toma en cuenta los proyectos de vida de sus empleados para la toma de decisiones?	10	29	12	34	13	37	35
10	¿El personal de la coordinación considera la eficacia y eficiencia primordial en la prestación del servicio?	13	37	5	14	17	49	35
11	¿En la coordinación, todo el personal mantiene una imagen institucional adecuada?	8	23	16	31	11	46	35

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro.5. Distribución porcentual ítems 9, 10 y 11 de la aplicación de cuestionario al personal de investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Azucarero Ezequiel Zamora del estado Barinas. Variable: Plan Estratégico. Dimensión: Necesidades de Desarrollo Personal. Indicador: Capacitación.



En función al indicador Capacitación el cual comprende los ítems 9, 10 y 11 de esta investigación. En consecuencia se tiene que un 37% de los entrevistados en el ítems 9 expresaron que nunca se toma en cuenta dentro de la organización los proyectos de vida de sus empleados para la toma de decisiones, situación que demuestra el liderazgo autoritario que se presenta en la empresa obstaculizando de cierta forma las aspiraciones que tiene el personal para su crecimiento y desarrollo personal en la empresa. Por otro lado un 34% respondió que a veces; mientras que un 29% afirmó que siempre se toma en cuenta los proyectos de vida de sus empleados para la toma de decisiones.

En correspondencia del ítems 10; el 49% expreso que nunca el personal de la coordinación considera la eficacia y eficiencia primordial en la prestación del servicio, siendo esto en punto negativo para el Central Azucarero desde sus funciones laborales. Por otro lado un 37% de la muestra seleccionada contesto que siempre se considera la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio, aunque un 14% expreso que a veces.

Aunado a los ítems antes analizados, un 46%, respondió que nunca en la coordinación, el personal mantiene una imagen institucional adecuada, afirmando de manera argumentativa que hay un desorden en la uniformidad lo que genera de alguna u otra forma desmotivación o descontrol en el ámbito laboral. En ese mismo orden de ideas 31% afirmó que a veces se mantiene una imagen institucional adecuada, pero un 23 dijo que siempre. Es de notar que la respuesta de más alta prevalencia se encuentra en la opción nunca, lo que genera como se mencionó con anterioridad molestia por parte de los trabajadores afectando de manera inmediata la calidad del servicio.

Conclusiones del Diagnostico

Dentro de las variables que presentan en función con la calidad del servicio del Central Azucarero Ezequiel Zamora del municipio Barinas, se destacan en primer lugar la situación que se presenta con las relaciones interpersonales para la toma de decisiones, puesto que nunca fue la opción de mayor prevalencia seleccionada por los trabajadores encuestados, lo que indica que existe una gerencia autoritaria y no participativa, irrespetando la opinión de los trabajadores. En ese mismo orden de ideas dentro de la misma variable se pudo determinar que el personal de la coordinación nunca se siente satisfecho con el entorno laboral, lo que promueve un ambiente hostil para la calidad del servicio.

Ahora bien, el bienestar de los trabajadores según la asignación de sus funciones, fue un punto relevante en la investigación, puesto que llama poderosamente la atención que un 40% de los encuestados afirmaron que nunca se considera el bienestar de estos para la asignación de sus funciones, lo que indica que son asignados a ejercer sin tomar en cuenta sus perfiles profesionales o habilidades de oficio. Seguidamente se pudo constatar que el gerente o coordinador pocas veces representado por un 52% en la opción nunca interactúa con el personal para estimular su desenvolvimiento.

En cuanto a la frecuencia en que la calidad del servicio es reconocida por parte de los clientes de la coordinación se obtuvo un resultado bastante cerrado, con una diferencia de 5% en las respuestas u opciones de selección, siendo un 37% la respuesta de más alta prevalencia, lo que hace necesario o urgente poner en práctica las habilidades gerenciales y así de esta manera presentar un plan estratégico que permita la optimización de las relaciones laborales en función de la calidad de servicio.

Asimismo durante los encuentros para la recolección de la información se pudo verificar que los clientes de la coordinación a veces se sienten satisfechos por el servicio recibido en un 48%, indicando de manera práctica y objetiva seguir innovando en función de la propuesta de la presente investigación que coadyuve al mejoramiento a través de la cohesión grupal logrando de esta manera un mejor servicio en todo el sentido de la palabra.

Con respecto a la variable plan estratégico se menciona que es fundamental la implementación del mismo para la optimización de las relaciones laborales las cuales permita brindar un ambiente de trabajo que permita trabajar de manera eficaz y que los trabajadores se sientan plena en el desarrollo o ejercicio de sus funciones laborales, brindando herramientas para que el gerente escuche y tome en consideración la opiniones de los empleados quienes son los que hacen vida en la empresa y por ende son conocedores de la situación palpable que se vive día a día.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. Caso de Estudio: Coordinación de investigación de la caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas

Presentación

La presente propuesta surge como alternativa de solución para atender las necesidades detectadas en el diagnóstico aplicado a los trabajadores de la Coordinación de investigación de la caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora" del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas. Cabe destacar que Desde la perspectiva más universal, la globalización y la competitividad son fenómenos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones.

No obstante, en la medida en que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes tendrán que hacer planes estratégicos los cuales son herramientas o instrumentos gerenciales de programación y control, una guía, que se lleva a cabo dentro de las organizaciones para cumplir y alcanzar ciertos objetivos y metas establecidas. Es decir, documentos debidamente estructurados que forman parte de un planeamiento estratégico por medio de ellos se busca materializar dichos objetivos. Al respecto, Stoner, Freedman y Gilbert, (1996), definen los planes estratégicos como:

Las relaciones de las personas dentro de una organización y de las que actúan en otras organizaciones. Son planes diseñados por los gerentes de alto nivel y definen las metas generales de una organización. Por tanto, en la planeación estratégica los gerentes tratan de determinar lo que sus organizaciones deben

hacer para tener éxito entre tres y cinco años desde ahora. Los gerentes de mayor éxito serán capaces de alentar un pensamiento estratégico innovador dentro de su organización. Además, los objetivos organizacionales apuntan a un sistema abierto. Ellos fluyen naturalmente de la misión o propósito de la organización (p.291)

Dentro de los esfuerzos se encuentra enmarcado el Clima Organizacional, el cual se refiere al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones, los estados de ánimo y como estas variables pueden afectar el desempeño de los trabajadores. De allí que se considera que el clima llega a formar parte de la cultura de cada organización, es decir, es parte de la personalidad propia de la institución y es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

No obstante, los planes estratégicos se preparan y se aplican en forma jerárquica. En la cima se encuentra el establecimiento de la misión, una meta general basada en los puestos de los directivos en cuanto a los propósitos, competencias y lugar de la organización en el mundo. Además, forma parte relativamente permanente de la identidad de una organización y puede hacer mucho para unir y motivar a los miembros de la organización.

Después de que se efectúa la medición del clima de una organización y se realiza el análisis de los resultados obtenidos, el principal objetivo es la propuesta para corregir, mejorar y mantener resultados positivos en el ambiente laboral. Se propone realizar un plan estratégico para la optimización de las relaciones labores en función de la calidad del servicio en la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora", del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas, considerando su capital humano de forma integral, no solo como personal que dedica muchas horas a la jornada laboral, sino como individuo que puedan ir más allá y practicar actividades que le permitan no solo mejorar la calidad del servicio, sino integrarse con todo el equipo de trabajo.

Dicho plan tendrá un objetivo claro, conciso y medible, el cual es necesario para saber lo que se quiere lograr y el tiempo determinado. Si bien un plan de acción, permite a la organización la planeación, ejecución y evaluación y la corrección de situaciones prioritarias que repercuten en la eficiencia y competitividad de la Institución se debe tener en cuenta que las estrategias reflejan el camino a seguir para lograr el objetivo, tareas que describan los pasos exactos para el cumplimiento de las estrategias, tiempos reales de cumplimiento en inicio y fin de cada tarea, seguimiento y evaluación, replanteamiento del plan de acción o elaboración de otro dependiendo de los resultados para cumplir con los objetivos.

Con el diseño del plan de acción se pretende vivir realmente la comunicación, cooperación, trabajo en equipo, integración aumentando las relaciones interpersonales, mejorando la calidad del servicio y favoreciendo la satisfacción laboral y el clima de la organización y por ende la identidad e innovadora de sus miembros.

Objetivo General de la Propuesta

Proporcionar estrategias para las relaciones labores en función de la calidad del servicio en la coordinación de investigación de la caña de azúcar, del central azucarero "Ezequiel Zamora", del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado Barinas

Objetivos Específicos de la Propuesta

1. Reforzar la identificación del trabajador con la organización a través del reconocimiento de logros individuales y en equipo.
2. Motivar al personal que labora en la Coordinación de investigación de la caña de azúcar en el crecimiento de realización personal, de manera que desarrollen actitudes favorables para el trabajo en equipo.

3. Promover políticas y estrategias dirigidas a fomentar las relaciones interpersonales entre trabajadores y los gerentes.
4. Desarrollar y fortalecer las capacidades del personal, para un crecimiento profesional y laboral.
5. Orientar al personal en general hacia el logro de metas y objetivos en beneficio de la empresa y calidad del servicio.

Estrategias para la optimización de las relaciones labores en función de la calidad del servicio

A continuación se presentan las estrategias fundamentales que a consideración del autor son importantes en el momento de la ejecución de la propuesta.

A la Institución

Aprovechar su larga trayectoria y reconocimiento, autónomo, para poner en práctica los mejores incentivos en el logro de los objetivos y metas que se proponga la empresa. Tomar en cuenta las ideas y opiniones del personal para mejorar la operatividad laboral en función de la calidad del servicio de la caña de azúcar de la Institución. Tratar en la medida de lo posible, desarrollar actividades de capacitación y adiestramiento que ayuden a coordinar el desarrollo intelectual y motivacional de los docentes.

Para el Personal

Mantener la comunicación entre el personal y el/los gerente(es) , de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles, donde el mejor instrumento de comunicación que tiene la gestión a disposición inmediata, es la posibilidad de conversar personalmente con los docentes el cual proporcionará el margen mayor, para obtener del interlocutor una reacción rápida y recíproca.

Fomentar un clima de tranquilidad y concordia, en donde se puedan instaurar las relaciones adecuadas entre el personal, mediante la implementación de jornadas para la motivación de las personas que hacen vida laboral en la empresa, asimismo, poner en práctica programas de sensibilización al colectivo organizacional, con la finalidad de instruir a los integrantes para que internalicen la cultura organizacional, como ventaja competitiva en la gestión laboral, gerencial y administrativa, dado que entre clima y cultura organizacional existe una estrecha relación; ya que ambos conceptos se refieren a la percepción del ambiente social de una organización.

Promover programas para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar del Central Azucarero "Ezequiel Zamora, mediante el establecimiento de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, donde se considere la seguridad y salud de los mismo como un factor importante para la preservación de la fuerza laboral.

Escuchar a los trabajadores, ellos pueden proveer de ideas creativas que auto motivan su participación y desempeño diario, dado que prestar atención a sus necesidades y recomendaciones puede ser tanto o más importante que un aumento de sueldo, sentir que trabajan en organizaciones estables y donde se mantienen una comunicación efectiva con el personal a todo nivel.

Buscar que se les dicte talleres de crecimiento de realización personal, charlas de liderazgo, comunicación asertiva y planificación estratégica a los gerentes y trabajadores en general, siendo imprescindible que ambos, cada uno por su parte, conozcan plenamente los factores culturales y laborales necesarios en su organización a fin de que puedan promover y reforzar los mismos mediante un plan de acción aplicable en la organización.

Factibilidad de la Propuesta

A fin de garantizar la presente propuesta, a continuación se da a conocer los elementos que la hacen factible:

Factibilidad Institucional: Se cuenta con el apoyo institucional en el caso de estudio, ya que el investigador tiene vinculaciones inter institucionales con la organización, donde planteó el estudio como una mejora y la directiva ofreció la colaboración necesaria para materializar la propuesta.

Factibilidad Técnica Operativa: Se hace presente mediante la receptividad de los trabajadores, al implementar la estrategia propuesta, logrando así unas mejores relaciones laborales, en efecto los mismos están completamente de acuerdo con la aplicación de las estrategias. Así mismo, la organización cuenta con los recursos tecnológicos, el cual posee sistemas de información avanzados, equipos de computación actualizados y espacio físico para aplicar programas de capacitación y adiestramiento.

Con base a los resultados obtenidos, es evidente la necesidad de proponer un plan de acción basado en la filosofía de las relaciones laborales en función de la calidad del servicio de la caña de azúcar y la comunicación afectiva, como estrategia para optimizar el clima organizacional en la Institución, y así lograr la transformación desde el punto de vista personal, profesional y ocupacional del personal que hace vida en la organización. De esta manera lograr un clima organizacional cónsono adoptado a las exigencias actuales.

Factibilidad Social: Ésta corresponde con los beneficios aportados por la institución y el personal que labora en la misma a partir de un efectivo proceso de desempeño laboral.

Factibilidad Económica: Es la dotación de recursos financieros para poner en marcha la propuesta, siendo el organismo un ente público autónomo

cuenta con presupuesto para tal fin, mediante una partida presupuestaria con el nombre de Capacitación y Adiestramiento al Personal. Los recursos son como lo expresa Alles (2008), “la dotación con la que cuenta las instituciones para su normal funcionamiento, estos se clasifican en humanos, materiales y financieros”. (p.27) los cuales les permite funcionar como un sistema y lograr sus objetivos dentro de la comunidad universitaria donde se encuentran ubicados. Igualmente, se debe buscar siempre las estrategias gerenciales, en donde el talento humano pueda alcanzar las competencias, habilidades y destrezas; para así crear equipos de altos desempeños, preparados y capacitados para la ardua tarea empresarial.

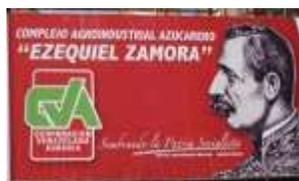
Fase diseño de la propuesta

Organización del Plan

La propuesta está estructurada por cinco (05) talleres, cuya modalidad será presencial. Se estructura un objetivo específico, contenido, estrategia y recurso material.

Actividades

Es de formación vivencial donde el participante comprenderá la filosofía de las relaciones laborales en función de la calidad del servicio, con el fin de trasladar y aplicar día a día dichas estrategias no solo en su lugar de trabajo sino en cada lugar que se encuentre, se proponen estrategias que le permitirán elevar su frecuencia vibratoria individual y grupal; utilizaran videos vivenciales, participación activa en construcción de nuevos enfoques y reflexiones acerca de las necesidades organizacionales.



Complejo Agroindustrial Azucarero

“Ezequiel Zamora”

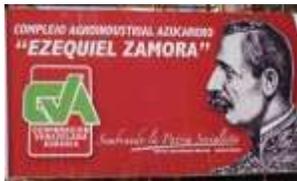
Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar

Sabaneta estado Barinas

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Taller Nº 1	Cultura y compromiso organizacional del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”	Duración: 8 Horas Participantes: Gerentes – Empleados Facilitador: Lcdo. Ramfil Rodríguez			
Objetivo General: Proporcionar el diseño de nuevas estrategias para mejorar las relaciones laborales como factor determinante en la eficiencia del personal que labora en la Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”					
Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Tiempo	Recursos	Actividades
Reforzar la identificación del trabajador con la organización a través del reconocimiento de logros individuales y en equipo.	-Misión, Visión y Objetivos Generales y Específicos, valores, logros y su filosofía de gestión: - Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora” - Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”	Bienvenida Presentación del Facilitador Participantes Dinámica: “Tomando Café conmigo mismo” Introducción al taller Desarrollo de la Temática Mesas de Trabajo Tertulia	30 minutos 30 minutos 1 Hora 1 hora 2 hora 1 hora 2 horas	Humano Material de Apoyo Video Beam Material de Trabajo Laptop Papelería Refrigerio	-Reuniones efectivas de trabajo, en donde los puntos a tratar sean: -Crear un mapa mental de la Institución; como te identificas con ella y como podrías lograr transmitir más de lo que sabes. -Conocer mi lugar de trabajo: Identificando los momentos gratos y placenteros de actividades académicas y recreativas.

Fuente: Rodríguez 2021



Complejo Agroindustrial Azucarero

“Ezequiel Zamora”

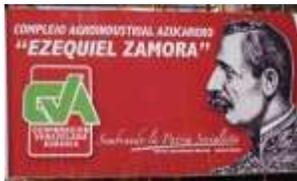
Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar

Sabaneta estado Barinas

CAPACITACIÓN DE CAPACITACIÓN PERSONAL

Taller Nº 2	Círculo de Realización Personal CRP-Fase I Disfruta la Vida		Duración: 2 Horas Participantes: Gerentes – Empleados Facilitador: Lcdo. Ramfil Rodríguez		
Objetivo General: Proporcionar el diseño de nuevas estrategias para mejorar las relaciones laborales como factor determinante en la eficiencia del personal que labora en la Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”					
Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Tiempo	Recursos	Actividades
Motivar al personal que labora en la Coordinación de investigación de la caña de azúcar en el crecimiento de realización personal, de manera que desarrollen actitudes favorables para el trabajo en equipo.	-¿Qué es Círculo de Realización Personal CRP?	Bienvenida Presentación del Facilitador Participantes	30 minutos	Humano Portafolio Material de Apoyo	-Realizar el siguiente ejercicio durante dos horas diariamente.
	-Cómo convertirte en practicante CRP?	Dinámica: Aprender a manejar tú propia Respiración y Vibración	30 minutos	Video Beam Material de Trabajo	1.-Hacer Reconocimiento de que es un Ser Magnífico, Espléndido y Notable.
	-¿Cómo surge el CRP?	Introducción al taller Desarrollo de la Temática	1 Horas	Papelería Laptop Videos Música Refrigerio	2.- Elevar su frecuencia vibratoria. 3.-Aprende a tomar el Control de: -Tú Prosperidad -Tus Objetivos. -Tus Relaciones Laborales. -Tus Pensamientos. -Tus Emociones. -Tus Estados de Ánimos. -Tus Resultados. -Tu Trabajo. -Tú Salud.
	-Filosofía de vida del CRP en el manejo de la vibración personal	Testimonios			

Fuente: Rodríguez 2021



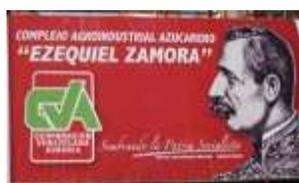
**Complejo Agroindustrial Azucarero
"Ezequiel Zamora"**

**Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar
Sabaneta estado Barinas**

CAPACITACIÓN DE CAPACITACIÓN PERSONAL

Taller Nº 3	Circulo de Realización Personal CRP- SEGUNDA FASE "Conéctate con la Abundancia"		Duración: 2 Horas Participantes: Gerentes – Empleados Facilitador: Lcdo. Ramfil Rodríguez		
Objetivo General: Proporcionar el diseño de nuevas estrategias para mejorar las relaciones laborales como factor determinante en la eficiencia del personal que labora en la Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Agroindustrial Azucarero "Ezequiel Zamora"					
Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Tiempo	Recursos	Actividades
Promover políticas y estrategias dirigidas a fomentar las relaciones interpersonales entre trabajadores y los gerentes.	-El mapa de los Deseos y la Ley Universal de la Atracción.	Bienvenida Presentación del Facilitador Participantes	30 minutos	Humano Portafolio	-Realizar el ejercicio de visualización pensando de manera positiva.
	-Como hacer el Mapa de los Deseos.	Dinámica: Aprender a manejar tú propia Respiración y Vibración	30 minutos	Material de Apoyo Material de Trabajo	-Crear una lista de nuestros deseos con el fin de definir lo que colocaremos en nuestro mapa de los deseos.
	-Como avivar las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo.	Introducción al taller	1 Horas	Papelería Fotografías	
	-Tú poder de hacer realidad lo que deseas, tu fortaleza interna, autoestima, seguridad en ti mismo y conexión con los demás.	Desarrollo de la Temática Testimonios		Revistas Música Refrigerio	-Buscar imágenes fotografías relacionadas con nuestros anhelos, creamos afirmaciones en nuestras vidas personal y laboral. -Saber que puedes ser, hacer y tener lo que deseas en la vida y tienes las herramientas para lograrlo.

Fuente: Rodríguez 2021



Complejo Agroindustrial Azucarero

“Ezequiel Zamora”

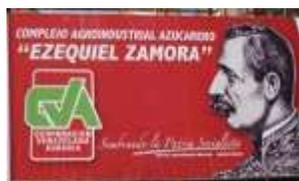
Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar

Sabaneta estado Barinas

CAPACITACIÓN DE CAPACITACIÓN PERSONAL

Taller Nº 4	Círculo de Realización Personal CRP- TERCERA FASE “Permite y Perímite”		Duración: 2 Horas Participantes: Gerentes – Empleados Facilitador: Lcdo. Ramfil Rodríguez		
Objetivo General: Proporcionar el diseño de nuevas estrategias para mejorar las relaciones laborales como factor determinante en la eficiencia del personal que labora en la Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”					
Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Tiempo	Recursos	Actividades
Desarrollar y fortalecer las capacidades del personal, para un crecimiento profesional y laboral.	-Aprenda los secretos del éxito y alcance lo que siempre ha querido.	Bienvenida Presentación del Facilitador Participantes	30 minutos	Humano Portafolio Material de Apoyo	Tres medios para curar la excusitis de inteligencia: 1.- Nunca subestimar su propia inteligencia y nunca sobreestimar la ajena.
	-Cúrese a sí mismo de la excusitis, enfermedad del fracaso.	Dinámica: Aprender a manejar tú propia Respiración y Vibración	30 minutos	Video Beam Material de Trabajo Papelería	2.-Recapacite varias veces al día “mis actitudes son más importantes que mi inteligencia”.
	-Piense con rectitud acerca de la gente. -Haga de sus actitudes sus aliados.	Introducción al taller Desarrollo de la Temática Testimonios	1 Horas	Laptop Videos Música Refrigerio	3.-Recuerde que la capacidad de pensar es de mucho mayor valía que la capacidad de recordar hechos. 4.-Esto no sirve. Soy demasiado viejo. 5.- Las buenas noticias atraen buenos resultados. 6.- Cultive actitud

Fuente: Rodríguez 2021



Complejo Agroindustrial Azucarero

“Ezequiel Zamora”

Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar

Sabaneta estado Barinas

CAPACITACIÓN DE CAPACITACIÓN PERSONAL

Taller Nº 5	Cultura y compromiso organizacional del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”		Duración: 2 Horas Participantes: Gerentes – Empleados Facilitador: Lcdo. Ramfil Rodríguez		
Objetivo General: Proporcionar el diseño de nuevas estrategias para mejorar las relaciones laborales como factor determinante en la eficiencia del personal que labora en la Coordinación de Investigación de la Caña de Azúcar del Complejo Agroindustrial Azucarero “Ezequiel Zamora”					
Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Tiempo	Recursos	Actividades
Orientar al personal en general hacia el logro de metas y objetivos en beneficio de la empresa y calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> -Crea que puede tener éxito y lo tendrá. -Maneje su medio ambiente y vaya en primera clase. -Consiga el hábito de la acción. -Como convertir la derrota en victoria. -Emplee metas que le ayuden a crecer. 	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida Presentación del Facilitador Participantes Dinámica: Aprender a manejar tú propia Respiración y Vibración Introducción al taller Desarrollo de la Temática Testimonios 	<ul style="list-style-type: none"> 30 minutos 30 minutos 1 Hora 	<ul style="list-style-type: none"> Humano Portafolio Material de Apoyo Video Beam Material de Trabajo Papelería Laptop Videos Música Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> -Para desarrollar el poder de la creencia debe: -Pensar en el éxito, no piense en el fracaso. -Recordar que Usted es mejor de lo que cree serlo. -Crea en grande. -Tenga valor de ser su propio crítico constructivo. -Visualice su futuro en términos de tres departamentos: trabajo, hogar y sociedad. -Invertir dos horas cada semana para leer material científico y profesional en mi área de competencia. -Invertir en mi educación para poder dar más

Fuente: Rodríguez 2021

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos y una vez analizados en la aplicación del instrumento, se pudo determinar que predomina la existencia de una relación laboral medianamente favorable, que afecta el desempeño de los trabajadores en función de la calidad del servicio. En este sentido, tales resultados reflejaron que de acuerdo al primer objetivo, el cual consistió en diagnosticar la calidad de servicio prestado por el personal de la coordinación de investigación de la caña de azúcar, se evidenció que la calidad del servicio presenta debilidades, no hay una organización factible entre gerente y empleados irrespetando las decisiones de estos en reuniones lo que indica que la relación laboral es muy inestable, siendo esta uno de los elementos más importantes para el personal.

No obstante, se pudo observar que en el indicador relacionado motivación se evidenció que presenta ciertas debilidades, pues los trabajadores manifestaron que no son estimulados para ser innovadores ante los riesgos que se presentan en la organización, lo cual puede afectar negativamente el ambiente de trabajo, ya que no hay suficiente programación de actualización por parte del gerente departamental para innovar y asumir riesgos, que son pilares fundamentales de la cultura en cualquier organización.

En este mismo orden de ideas, según lo planteado en el primer objetivo, se pudo determinar que la calidad del servicio que intervienen en el desempeño del trabajador, se pueden mencionar la participación en la toma de decisiones, la identificación con la Institución, las relaciones interpersonales, el cambio organizacional, la satisfacción laboral y el estrés laboral. De todos estos factores se evidenciaron fallas a nivel de la identificación con la Institución, pues la mayoría reportó no tener conocimiento en cuanto a la visión, misión y objetivo de la organización, asimismo, ningún tipo de oportunidades de aprendizaje y desarrollo

profesional dentro de la organización, lo que supone entonces que muchos de esos trabajadores no están allí por un compromiso de crecimiento, lo cual puede devenir en disminución de los niveles de productividad, motivación, dedicación y entusiasmo en las actividades realizadas, y limitando así su sentido de pertinencia por la Institución.

En función del objetivo número dos, basado en describir las características de las relaciones laborales en el marco de la calidad de servicio, los resultados destacan que la calidad del servicio es apática puesto que su jefe no interviene acertadamente cuando surgen diferencias en el equipo de trabajo y en el desarrollo cotidiano del trabajo, su gerente a veces no actúa de acuerdo a lo que expone y/o planifica. El gerente del departamento no está atento a la difusión del trabajo que se desarrolla con otros departamentos, lo que resulta un tanto negativo ya que definitivamente el liderazgo es la variable que impacta o influye a gran escala en los factores de las relaciones laborales, de allí la necesidad de contribuir a la formación de nuevos líderes y fortalecer a los existentes, dotándolos de una serie de competencias necesarias para que puedan cumplir eficazmente su función.

Aunado a lo anterior descrito surge la idea del objetivo número tres, el cual de respuesta a la necesidad encontrada, es por ello que se plantea elaborar un plan estratégico que contribuya a la optimización de las relaciones labores en función de la calidad del servicio en la coordinación de investigación de la caña de azúcar, donde se pudo demostrar que a pesar de las debilidades determinadas, los trabajadores son receptivos, abiertos para tomar decisiones y obtener resultados; son igualmente colaboradores y participan activamente en su labor, por lo que se demuestra el espíritu de participación, además de aceptar sus debilidades como oportunidades de crecimiento personal, por lo que se concluye entonces que son competitivos, poseen un alto sentido de auto-concepto y con una autoestima elevada, lo

cual va a repercutir positivamente para desempeñar sus labores de manera eficaz.

RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones presentadas en esta investigación, y con base en los resultados obtenidos, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Contar con un mecanismo de medición periódica de la calidad del servicio de la caña de azúcar en función de su desempeño laboral.
2. Mantener una comunicación fluida entre los miembros de la organización (empleados – gerente) para estimular positivamente las relaciones interpersonales y el logro de los objetivos del departamento.
3. Es importante destacar la necesidad de crear un buen sistema de incentivos que contribuya a elevar los niveles de autoestima y motivación en el personal.
4. La Institución debe considerar ofrecer una capacitación constante a su personal en materia tecnológica, de investigación, crecimiento de realización personal y entre otras dependiendo las necesidades del departamento como oportunidad de aprendizaje y desarrollo profesional para así brindarle a la empresa un conocimiento oportuno y pertinente en los campos necesarios.
5. Promover el uso de los canales formales de comunicación al momento de difundir información relevante para el departamento.
6. Fortalecer el equipo de trabajo donde se consideren las opiniones de cada trabajador, se reconozca de manera positiva las innovaciones y nuevos enfoques que este en un momento determinado.

7. Crear mecanismos de participación considerando las opiniones de los trabajadores, dando apoyo abierto a las ideas con el fin de hacerlos participe en la toma de decisiones.

8. Diseñar talleres de motivación, crecimiento personal, de equipos de alto desempeño, los cuales permitan el desarrollo de competencias por parte de los trabajadores.

9. Por último, se sugiere la implementación de cursos, talleres, seminarios, foros y congresos que involucren a los trabajadores, a formar parte de ellos y ser partícipe en la difusión e implementación de los mismos; de tal forma ayudaría considerablemente a su crecimiento personal y profesional, con la finalidad de crear una organización participativa con buena calidad de servicio y relaciones laborales optimas en búsqueda de nuevos horizontes institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

Arias F. (1999), Proyecto de investigación: guía para su elaboración. Editorial Oriol ediciones. Caracas- Venezuela.

Arias F. (2012), El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Editorial Espíteme (6ta edición). Caracas- Venezuela.

Baptista (2010), Metodología de la investigación. Editorial Mc. Graw-Hill (4ta edición). México.

Barrios L y Ojeda E (2006). Transformaciones y Crisis en el Mundo del Trabajo. Universidad de Carabobo. Ediciones Clemente. Venezuela.

Bembibre C | Sitio: Definición ABC | Fecha: enero. 2013 | URL: <https://www.definicionabc.com/social/relaciones-laborales.php>

Bisquera R, (2009), Metodología de la investigación educativa. Editorial la Muralla S.A. Madrid- España.

Blanch, J. (2002), Teoría de las Relaciones Laborales. Editorial UOC. España.

Chiavenato, I. (2000), Introducción a la Teoría general de la administración (5º Edición). Editorial McGraw-Hill Latinoamericana S.A. Colombia.

Chiavenato, I. (2002), La administración y sus procesos. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia.

Contreras, (2009): estrategias de ventas enfocadas en la calidad de servicio al cliente. Caso. Centros de comunicaciones ubicados en la zona sur del municipio valencia del Edo Carabobo. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Crosby P, (2005), Recursos Humanos, Desempeño y Evaluación. Mc. Graw-Hill. México.

Delgado, Y (2004), Metodología para el mejoramiento de la Calidad de Servicio en Instituciones Bancarias, basadas en el análisis del valor. Caso de estudios: Banco de Venezuela. Trabajo de grado, presentado, en la Unidad de post- Grado Faces, de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

Denton (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Ediciones Díaz de Santos. España.

Figueroa (2010), Calidad Total y Políticas de Recursos Humanos en el Sector hotelero de Cataluña. Universidad de Rovira i Virgili. España.

Garza J, (2010), Modelo de Gestión de Recursos Humanos en organizaciones con una orientación hacia la calidad total. Estudio empírico en las agencias de viaje. Universidad San Pablo CEU. Brasil.

Gómez (1999). Recursos Humanos. Fundamentos del Comportamiento humano en la empresa. Editorial Prentice Hall (6ta edición). México.

Gómez O (2011), La gestión de recursos humanos y el servicio que presta el personal de mantenimiento de un outsourcing, ubicado en el municipio san diego del estado Carabobo. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Hernández R (2008), Metodología de la investigación. Editorial Mc. Graw-Hill. México.

Hernández R, Fernández C y Baptista P (1997), metodología de la investigación. Editorial Mc. Graw-Hill. México.

Hyman R (1981), Relaciones industriales: una introducción marxista. Editorial H. Blume. Madrid- España.

Hurtado J (2010), metodología de la investigación holística. Instituto Universitario de Tecnología Coperito. Servicio de protección para américa. Venezuela.

ISO 9000 versión 2000 (Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario). Lisboa.

Juran y Gryna (1998), Administración de la Calidad. Fondo editorial UPEL. Caracas.

Larrea (1991), Gestión de la Cultura corporativa. Ediciones Díaz de Santos. España.

Levering, (2015), Dirección practica de Recursos Humanos. (2da Edición). Editorial Trilla. Paris.

López Pino (2005), Las relaciones laborales en Colombia: opciones estratégicas de los actores. Tesis Doctoral. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/cps/ucm-t26088.pdf>.

Martínez (2004), Modelo de evaluación para la mejora continua de los programas de formación en servicio. Tesis doctoral presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en <http://www.dialnet.com>.

Marx C (1883), Planeación interactiva: Nueva estrategia para el logro empresarial. Editorial Limusa. México.

Morillo M (2016), Satisfacción del usuario y calidad de servicio turístico del estado Mérida, Venezuela. Artículo recuperado de: redalyc.org/jastRepo/208/28049145009/HTML/index.html

Quijano V (2003), Informe sobre el desarrollo humano. Editorial Alfaguara. Argentina.

Ramos M (2001), Para educar en teoría y práctica. Editorial Paulina y Distribuidoras. Caracas- Venezuela.

Rodríguez T (2004), Negocios exitosos. Editorial Mc. Graw-Hill. México.

Sabino A. (1998). Como se elabora el proyecto de investigación (3ra edición). Editorial la Presta. Venezuela.

Sanz (2008). Buenas prácticas de Recursos Humanos. Editorial Mc. Graw-Hill. España.

Snell B (2009), Comportamiento Organizacional (10ma Edición). Editorial Prentice Hall. México.

Sudman (1976), Metodología de la investigación. Editorial Pueblo y Educación. Cuba.

Velásquez I. El at (2006), Introducción a las técnicas cualitativas de la investigación. Editorial Bellotera. España.