



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUB PROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO. (Caso: “Unidad De Bienes Y
Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024)**

Autores:

Melany F. Montenegro R.

C.I. 29.967.480

Ángel J. Díaz N.

C.I. 28.571.589

Tutor: Prof. José Rodríguez

Barinas abril 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUB PROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO.**

(Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024)

Autor (a)

Melany F. Montenegro R.

C.I. 29.967.480

Ángel J. Díaz N.

C.I. 28.571.589

Tutor: Prof. José Rodríguez

Barinas abril 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

UNELLEZ-BARINAS.

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente, hago constar que he leído el Trabajo de Aplicación Titulado: **PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO.** , Presentado por los Bachilleres: Montenegro Melany CI: V- 29.967.480 y Ángel Díaz CI: V- 28.571.589 para optar al título Licenciado (a) Administración Pública, y acepto que estoy dispuesto asesorar y supervisar en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo de la comisión Asesora del Programa Ciencias Sociales de la UNELLEZ y estoy conforme con la responsabilidad que me corresponde asumir.

En Barinas a los 10 días del mes de febrero de 2024

Profesor: José Rodríguez

Dedicatoria

Primeramente, a Dios todo poderoso por ser fuente de vida, y guiarnos en todo momento, por darnos sabiduría y confianza, para culminar esta etapa, A nuestras madres, por ser pilares fundamentales en nuestras vidas, inspirándonos a luchar para obtener lo que nos proponemos, educándonos y brindándonos todo su apoyo.

A nuestros padres; para mí papá (Díaz), y a mi papá (Montenegro) el cual está en el cielo y desde allí me cuida. Y por último y no menos importante a mi abuela (Díaz) quien aunque físicamente no está, cada una de sus enseñanzas, su amor y su sabiduría ha sido una inspiración y motivación para mí hasta el día de hoy.

Agradecimientos

A la UNELLEZ, a los profesores, y a todo aquel que ha contribuido a este logro.

Al profesor José Rodríguez, por dedicar su tiempo y su sabiduría en nuestra tutoría.

A la profesora Ethel Ajaque, por ser pieza fundamental del proyecto.

A la Oficina de Bienes y servicios del IAVEB Barinas, por la colaboración prestada y permitir el tiempo que se necesitó en la trayectoria de la investigación.

Y a todos aquellos que nos han brindado su apoyo incondicional en éste proceso.

A todos Gracias.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General	VI
Lista de Cuadros	IX
Lista de Gráficos.....	X
Resumen.....	XII
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento y formulación del problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación de la investigación.....	8
Alcances y delimitación.....	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.	
Antecedentes de la Investigación.....	11

Bases teóricas.....	18
Bases legales.....	26
Definición de Términos.....	28
Operacionalización de las variables.....	29
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.	
Enfoque o Paradigma de la Investigación.....	31
Tipo de investigación.....	31
Diseño de la investigación.....	32
Población y muestra.....	34
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	35
Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	36
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
Diagnostico General.....	67
CAPÍTULO V	
PROPUESTA.....	68
Presentación de la Propuesta.....	69
Justificación de la Propuesta.....	70
Fundamentación.....	71

Objetivos de la Propuesta.....	71
CAPITULO VI	
Conclusión.....	77
Recomendaciones.....	79
Referencias Bibliográficas.....	80
Anexos.....	81
A) Instrumento de Recolección de información	
B) Validez	
C) Confiabilidad	

LISTA DE CUADRO	Pag
Cuadro 1. Operacionalización de las variables	29
Cuadro 2. Distribución de la población del área de Bienes y servicio.....	34
Cuadro 3. Plan Acción.....	37
Cuadro 4. Variable: Plan Estratégico Dimensión: Objetivos, Indicadores: Eficiencia, Optimización y desempeño.....	39
Cuadro 5. Variable: Plan Estratégico Dimensión: Estrategia Indicadores: Gestión, Control y Desarrollo.....	42
Cuadro 6. Variable: Relaciones Interpersonales Dimensión: Valores Indicadores: Comunicación, Cortesía, Respeto y Ética.....	44
Cuadro 7. Variable: Relaciones Interpersonales. Dimensión: Empatía Indicadores: Comprensión, Colaboración, Amistad y convivencia.....	47
Cuadro 8. Variable: Relaciones Interpersonales. Dimensión: Congruencia Indicadores: Reproches, Injusticia.....	50
Cuadro 9. Variable: Relaciones Interpersonales. Dimensión: Cordialidad Indicadores: familiaridad, Compartimiento de recursos y sinceridad.....	52
Cuadro 10. Variable: Relaciones Interpersonales. Dimensión: Conflictos Indicadores: Trabajo en equipo, Competencias, Polémica.....	54
Cuadro 11. Variable: Talento Humano. Dimensión: Conocimientos. Indicadores: Vulgar y Científico.....	56
Cuadro 12. Variable: Talento Humano. Dimensión: Informática. Indicadores: Gerencial, Empresarial e Informática.....	58

Cuadro 13. Variable: Talento Humano. Dimensión: Habilidades.	
Indicadores: Liderazgo, Colaborador, Toma de decisiones.....	60
Cuadro 14. Variable: Talento Humano. Dimensión: Destrezas.	
Dimensión: Organizar y Evaluar.....	63

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pag
1 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los empleados, con relación a los Indicadores: Eficiencia, Optimización y desempeño.....	40
2 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación a los Indicadores: Estrategia Indicadores: Gestión, Control y Desarrollo.....	42
3 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Comunicación, Cortesía, Respeto, Ética.....	45
4 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Comprensión, Colaboración, Amistad, Convivencia.....	48
5 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Reproche, Injusticia.....	50
6 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Familiaridad, Compartimiento de recursos, Sinceridad.....	52
7 Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Trabajo en equipo, Competencias, Polémica.....	54

8	Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Vulgar, Científico.....	56
9	Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Gerencial, Empresarial, Ejecutiva.....	59
10	Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Liderazgo, Colaborador, Toma de decisiones.....	61
11	Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los docentes, con relación al Indicador: Organizar, Evaluar.....	64

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
SUB PROGRAMA ADMINISTRACIÓN**

**PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO.
(Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024)**

**Autores: Melany F. Montenegro R.
Ángel J. Díaz N.
Tutor: Prof. José Rodríguez
Año: 2024**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se plantea con el propósito de proponer un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano del IAVEB Barinas 2023. La metodología utilizada está sustentada en el modelo cuantitativo, en un diseño o una intervención de campo en la empresa, enmarcándose en una investigación de tipo Proyecto Factible. Para poder cubrir con los objetivos de la investigación se aplicó un instrumento tipo encuesta. Con un instrumento tipo cuestionario en una escala tipo Likert a la población objeto de estudio, conformada por (10) empleados, lo que permitió obtener una serie de informaciones que nutrieron las conclusiones y recomendaciones. Se concluye, que la organización o empresa en estudio, no cuenta con un plan de desarrollo de las relaciones interpersonales para la mejora del clima laboral por lo que en la empresa no hay una buena comunicación, ni motivación a sus trabajadores, para ello es importante Plantear la implementación de un plan de estrategias de relaciones interpersonales en el desarrollo del clima laboral con el objetivo de buscar un mejor manejo de los conflictos entre el personal que allí labora.

Palabras Claves: Plan estratégico, Relaciones interpersonales, talento humano

Introducción

Actualmente en las instituciones gubernamentales y así mismo las privadas se han experimentado continuos cambios de gran importancia, que de alguna forma han modificado, según los cambios sociales y conductuales, influyendo así en la manera en que las personas se relacionan en su lugar de trabajo. Las conductas o mejor dicho las relaciones interpersonales tienen implicaciones en la voluntad y nivel de preparación de las personas para realizar mejor su desempeño, su compromiso, competitividad y participación efectiva en la Institución. Es por ello que se pone de manifiesto en el talento humano y sus diversas capacidades tanto intrínsecas como extrínsecas, se hace relevante considerar muchos factores de acuerdo al estado del individuo y entender cómo incide de manera positiva en sus relaciones interpersonales.

Cabe destacar que las relaciones interpersonales, es un tema que ha venido tomando un grado de relevancia en la cotidianidad, para aquellas organizaciones que buscan un continuo mejoramiento del ambiente en su estructura, unido a ello la estabilidad comunicacional de los empleados y que constituyen factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación, adquiriendo además notabilidad por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados; lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema, ambiente y productividad, sin perder de vista el talento humano.

En efecto, la función que tienen los trabajadores, en cuanto a su ejercicio laboral, la retroalimentación efectiva que adquieren por su desempeño, resulta muy importante valorarlo y atenderlo, a fin de brindarles las condiciones favorables, promoviendo ambientes laborales óptimos, capacitaciones constantes, salarios justos, entre otras que fortalezcan las relaciones interpersonales y conlleven a una satisfacción laboral; traducido en eficiencia y eficacia. Por las razones antes expuesta, se debe crear un ambiente un espacio agradable y ameno; donde se desempeña a diario el personal y el trato que deben tenerse unos a otros. La cual puede lograr ser un factor de influencia en el comportamiento

de quienes están dentro la institución sea cual fuere; de tal manera que, sus comportamientos proporcionen calidad y satisfacción en el ambiente laboral.

Es por ello que se deriva el propósito del estudio, el cual consiste en diseñar un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano (Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B”). Para así tomar en cuenta el reforzamiento en cuanto a la formación en relaciones interpersonales al equipo de trabajo; para la consecución de mejora en el desempeño laboral y así lograr los objetivos establecidos en esta investigación. Basándose en la calidad del talento humano de la empresa en estudio el Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios (I.A.V.E.B.).

Bajo esta perspectiva, el estudio está sustentado metodológicamente en el modelo cuantitativo, se enmarca en la modalidad de diseño no experimental y apoyado en una investigación de campo y descriptiva en la modalidad de proyecto Factible. La cual se divide en los siguientes capítulos: El I capítulo incluye el planteamiento del problema, los objetivos, justificación alcances y delimitaciones. El II capítulo, antecedentes, las bases teóricas, la fundamentación legal, y la Operacionalización de variables. En el III capítulo, se expone el marco metodológico que incluye: tipo de investigación, procedimientos utilizados, descripción de los instrumentos y técnicas y recolección de análisis de datos Capítulo IV. Análisis de resultados, Capítulo V la Propuesta planteada, Conclusiones y Recomendaciones en el Capítulo VI.

CAPÍTULO I

El Problema

1. Planteamiento del Problema

Las relaciones interpersonales, del talento humano que labora en las empresas, son de suma importancia y por ende debe existir un constante interés, en que se mantenga una conducta laboral sana y armoniosa que contribuyan al buen desenvolvimiento comunicacional e interpersonal entre el personal. Para ello se persigue sobre estas bases, desarrollar con la mayor efectividad y éxito, capacitar a los empleados para asumir nuevas funciones y crecer dentro de la empresa, a fin de contribuir al buen desempeño del clima organizacional con la intención de promover el crecimiento profesional de su plantilla.

En tal sentido, se desarrollan continuos programas de capacitación y desarrollo, se entiende que las organizaciones se apoyan es de ellos, para cumplir sus objetivos y estrategias, deben fortalecer sus bases operativas, con lo cual logran alcanzar mayor solidez y rentabilidad. Este acercamiento facilita los procesos participativos ya que reconoce que las empresas son conducidas por sus valores y su misión, los cuales se encuentran sumergidos en una coyuntura donde las relaciones con el entorno son primordiales.

Por todo lo anteriormente expuesto, las relaciones interpersonales del talento humano en una organización, es vista como la necesidad que tiene este de hacerse sentir y formar parte de un grupo, de establecer relaciones con los demás que le permitan satisfacer sus necesidades llevar un clima organizativo en armonía. Por lo tanto, existen planes, y programas, que se aplican para mejorar las relaciones con los demás y llevar una coordinación eficiente en cuanto a los esfuerzos humanos, para así evitar situaciones conflictivas.

Por consiguiente, es importante señalar que hay que mejorar las actitudes de una forma positiva, tomando en cuenta ciertos elementos, formados en valores para continuar formándose en relación a situaciones que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre su conjunto de compañeros de trabajo. Así como el producto final del proceso de socialización laboral, las cuales son aprendidas en el seno social donde se encuentre. Los mismos se van construyendo y anclando en cada relación interpersonal. Es así, como los individuos incorporan valores, hacen atribuciones y actúan en función de ellas.

De tal modo, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, se asocia con el talento humano, y desde luego debe ser aprovechado con las diversas características intrínsecas que cada individuo posea; para el mejoramiento en una institución o empresa.

Por estas razones, se busca alcanzar un adecuado fortalecimiento de situaciones que estén en constante debilitamiento y sean objeto de riesgos a nivel laboral sea en empresa e instituciones públicas y privadas. Tal es el caso de la relación interpersonal que hay entre los empleados.

Cabe destacar, que, en los países del primer mundo y en desarrollo, tal enfoque choca con la propia realidad, pues indudablemente, en el ámbito latinoamericano, la relación de situación laboral plantea actividades con vocación y finalidades que conlleven; a un mejor tratamiento de la relación del trabajo y más aún en sus relaciones interpersonales debe abordarse desde una perspectiva diferente; debido a sus diferentes contextos, es decir variedades de enfoques, ritmos y culturas.

Así, cuando se establece en Venezuela que el trabajo, es un hecho social y que la relación laboral existe cuando una persona presta su servicio para otra; ya que siendo Venezuela un país con una situación laboral inestable por las dificultades críticas, que actualmente atraviesa. Queda de parte de los objetivos del Estado venezolano, para lograr sus metas de prosperidad y avance de su población, fines últimos que encierra el bien común.

De este contexto se desprende, la verdadera realidad en cuanto a las diversas situaciones, que han disminuido las diversas necesidades a nivel laboral, más sin embargo la situación no es como se plantea. Hoy por hoy, las instituciones u organismos, presentan una serie de debilidades, las cuales comprometen las relaciones interpersonales, tal como lo manifiesta Vilorio (2009), "se observan situaciones de desinterés, escasa colaboración, apatía, descontento e incluso estados de agresividad en el personal" (p.15). Estos comportamientos se deben, según manifiesta el autor, a ciertos aspectos que deben poner en práctica, reflejándose conductas como: ausentismo, ausencia de sentido de pertenencia, falta de comunicación, colaboración, poca participación en actividades conducentes al desarrollo del trabajo entre otros.

En tal sentido, Lo que hace que las interconexiones entre los empleados sean debilitadas por las deficientes relaciones, direccionando hacia el trabajo improductivo,

poniendo de manifiesto el desinterés y desmotivación, lo que retrasa el cumplimiento en el ejercicio de funciones en cuanto a la calidad que debe prevalecer en el momento de prestar el servicio a quienes se benefician de ello.

Así pues, que las relaciones interpersonales constituyen una parte fundamental, debido, a que es la atmosfera creada por actitudes, convivencias, empatías y todos aquellos aspectos capaces de expresarse en el talento humano de una organización. Significa que se tienen que propiciar unas relaciones interpersonales fluidas, con base a una comunicación efectiva, para crear situaciones, que erradiquen los obstáculos, que marquen la distinción en la atención, sin dejar de lado las percepciones negativas de los empleados con respecto al ejercicio de sus deberes, dañen las relaciones entre ellos.

Cabe considerar por otra parte, dentro de las instituciones públicas, en lo que respecta al talento humano que allí laboran, existen múltiples factores que afectan directamente el desarrollo de un buen clima laboral, se visualizan las razones del porque estos factores vienen afectando, dentro de ellos es la rotación constante de directivos, la falta de cumplimiento de objetivos y la poca capacidad de realizar programas de acción que fortalezcan las capacidades de los trabajadores. (Gonzales et al., 2021).

Así mismo, dentro de las organizaciones, se hace uso de los planes estratégicos que proporciona un marco referencial para mejorar la función y desarrollar las actividades dentro del entorno, se conoce como un proceso básico que tiene la función de resolver los problemas que se pueden presentar, la planificación es vital porque permite integrar metas y políticas de cada organización y también realiza un seguimiento de todas actividades que se ejecuten. (Cantuta & Velasco, 2018).

De este modo, la realidad circundante, en las instituciones públicas del país, donde se observan espacios de hostilidad, donde se comparte muy poco y se propician pugnas por las rivalidades existentes. La irresponsabilidad es notoria haciendo sean impuntuales en la consignación de recursos y en el cumplimiento de sus deberes en general, producto de la falta de integración a las acciones establecidas, por medio de programas, sin tomar en cuenta la toma de decisiones sin exclusión.

Desde entonces es extensiva concretamente en la Institución gubernamental denominada: Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas. (I.A.V.E.B); es allí donde surge la problemática, en donde se vienen generando

situaciones que inciden en las relaciones interpersonales en el talento humano, así mismo, se ha observado que hay debilidad entre el personal que laboran específicamente en “la unidad de bienes y servicios”, además la falta de motivación, apatía al trabajo, desmejora en el trabajo en equipo, escasa comunicación, susceptibilidad para delegar funciones, entre otras. En dicha dependencia también se ha observado que los empleados no mantienen buenas relaciones interpersonales entre estos, los líderes gerenciales y las personas que demandan de sus servicios, existe deficiente empleo de la comunicación, choque entre los valores de la institución y los valores individuales del talento humano allí presente, situación que se observa por las diferencias personales existentes.

Por las razones antes expuestas, esa situación indicada, genera un descontento que lógicamente repercute en el ambiente de trabajo, al generar un clima organizacional pesado, propiciando espacios ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia, eficiencia y efectividad del ejercicio del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan retadores o apáticos ante lo que sucede en la institución. Así mismo, se observó, la desunión cuando se realizan actividades en conjunto, donde debe asistir todo el personal; como también la poca participación de los mismos en la solución de problemas e incorporación del mismo en las actividades que se realizan en la gerencia.

En el estudio de Cáceres (2017), expresa que los problemas dentro de la institución surgen por una débil estructura organizacional, una falta de planificación, no cumplen de forma eficiente las metas y objetivos programados (pag. 63). Es por ello que las empresas hoy en día deben asumir planes especiales, a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que permitan la organización, coordinación y el cumplimiento de todas actividades y funciones. Al incluir un plan estratégico dentro de las organizaciones permitirán encaminarse a la eficiencia y eficacia, y el cumplimiento de los objetivos, ya que, dentro de las empresas públicas, se requiere siempre poseer un buen ambiente laboral, una mejor atención a los usuarios, y establecer lineamientos básicos estratégicos que estén fijados en la mejora continua.

Por tales efectos, se hace necesario en esta investigación formular un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano en el IAVEB Barinas 2024, para planificar, coordinar y ejecutar la capacitación para su

talento humano; que permita optimizar el desempeño laboral del talento humano allí presente en la oficina de “LA UNIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”, de esta manera motivar al personal al desarrollo de los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, promoviendo así un clima organizacional equilibrado, con una moral enaltecida que le permita contribuir con las metas propuestas en la organización y mantener una relación armónica con sus compañeros, en su ámbito laboral de esta forma obtener mayor satisfacción en el desempeño laboral.

Ahora bien, se pretende en concreto, crear y brindarles al personal, una mejor calidad de vida, existe la obligación de investigar los factores que inciden en el clima organizacional, así valorar el trabajo en equipo, el liderazgo y las relaciones interpersonales, proporcionándoles al talento humano de ese departamento, charlas, foros y talleres con la finalidad de que estos aprendan a sobrellevar las situaciones adversas que puedan desequilibrar el trabajo en el departamento, debido al desinterés; reforzando así aquellas que brinden soluciones o beneficios en pro del mejor desenvolvimiento de los mismos.

En consecuencia, con lo planteado, se presentan las siguientes interrogantes:

¿Cómo se encuentran actualmente las relaciones interpersonales del talento humano que labora en departamento de “La Unidad De Bienes Y Servicios del I.A.V.E.?B” en el estado Barinas?

¿Qué elementos esenciales son necesarios para el mejoramiento de las relaciones interpersonales del talento humano que labora en “La Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas?

¿De qué manera se puede incorporar un plan estratégico para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre los empleados en “La Unidad De Bienes y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano en la empresa del IAVEB Barinas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de las relaciones interpersonales del Talento humano en la empresa del IAVEB Barinas.
- Determinar los elementos teóricos que apoyan la propuesta objeto de esta investigación.
- Diseñar las actividades, de un plan de acción para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales del talento humano en la empresa del IAVEB Barinas.

Justificación de la Investigación

Las relaciones interpersonales en el trabajo, son esenciales para el logro de los objetivos de la empresa, combinando capacidades y recursos individuales; por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad en una organización.

Es por ello, que se pretende diseñar un plan de acción para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano del IAVEB Barinas 2023. Específicamente en la oficina de la unidad de bienes y servicios.

Evidentemente que la presente investigación se justifica porque pueden tomar medidas para mejorar, tomando como referencia las excelentes relaciones interpersonales del talento humano que allí labora; para así aumentar los niveles de satisfacción y productividad de actividades, minimizando la aparición de conflictos. Los resultados generados por dicho estudio, pueden contribuir de una manera significativa a mejorar el desempeño laboral, no solo en el departamento estudiado, sino en toda la organización.

La investigación ofrece un plan estratégico, guiándose a través de un paradigma cuantitativo, con un tipo de investigación proyecto factible, de tipo campo; dirigido a

empoderar y mejorar la oficina de unidad de bienes y servicios, para promover el logro de todos los objetivos y metas; sin dejar a un lado las normas, principios, valores y patrones de comportamiento instaurados por él, con el fin de alcanzar la disminución de fallas operativas, académicas y fomentar el trabajo en equipo.

Desde el punto de vista administrativo, el estudio aportará un material importante para la organización o empresa del IAVEB, puede considerarse como referencia para otras instituciones; ya sean públicas o privadas, reconociendo al talento humano, para capacitarlos y estimularlos, para que puedan trabajar en excelentes relaciones laborales.

Se visualiza la línea de investigación de Gerencia empresarial y social. El cual comprende el estudio de organizaciones públicas y privadas en el marco de la planificación, organización, dirección y control, con miras a la optimización de los recursos humanos, físicos y financieros: la generación de directrices y políticas que definan cursos de acción en el mediano y en el largo plazo.

Lo anterior sugiere, los mecanismos para lograr una planificación adecuada en un ambiente de trabajo climatizado en armonía y respeto mutuo entre sus compañeros y autoridades dentro de todas las organizaciones, participación de las decisiones, compensaciones sobre las bases del desempeño, transparencia en la comunicación, supervisión completa, el reconocimiento de logros y la oportunidad para el desarrollo del personal, todos estos son elementos que contribuyen por tanto, a incrementar la productividad y alcanzar sin duda los objetivos diseñados.

Esto le permitiría a la organización un buen manejo del talento humano, de allí surgen alternativas que contribuyen a coadyuvar el mejoramiento del clima organizacional. Ahora bien, esta estrategia permitirá generar las condiciones necesarias para valorar mejor el trabajo; proporcionando más a adaptabilidad y receptividad al cambio, con una amplia visión hacia la innovación.

Desde el punto de vista científico, esta investigación tiene gran relevancia ya que puede servir con base fundamental para otros estudios, permitiendo analizar los factores influyentes en los individuos y como intervienen en el desempeño laboral usando el talento humano. En consecuencia, la importancia del presente trabajo de investigación está representada en el hecho de poder revisar la motivación y el desempeño laboral del talento humano que allí labora. Se espera mejorar la autoestima profesional de las personas, su

actitud individual hacia la competencia, el desempeño laboral, el valor profesional y las relaciones personales.

Alcances y Delimitaciones

Alcances

Lo que se pretende con esta investigación, además de los objetivos previamente mencionados, es ofrecer un trabajo lo suficientemente documentado, aportando ideas y conocimientos que en el futuro puedan servir de base para posteriores investigaciones sobre el tema, sea en el Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas. (I.A.V.E.B)

Delimitaciones

Según Bavaresco (2010) “Están comprendidas por dimensiones temporales, geográficos y la temática que enmarcan el desarrollo de una investigación” (p. 37). Según lo expresado por el autor y puntualizando en este estudio se delimitan. Las delimitaciones que se pueden presentar, será basada en la falta de comunicación por parte del investigador y los informantes.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas, fundamentación legal (según el caso); operacionalización de las variables, y definición de términos básicos. Al respecto, Arias (2009), indica “constituye el espacio del trabajo destinado a ilustrar sobre el contexto histórico en el cual se enmarca el problema, así como las investigaciones previas sobre la problemática estudiada y las teorías que lo fundamentan” (p.23). Razón por la cual, a continuación, se exponen una serie de antecedentes tanto históricos como investigativos que se relacionan con el trabajo en curso.

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes históricos

Reseña histórica.

El Instituto Autónomo de la Vivienda y equipamiento de Barrios del Estado Barinas (IAVEB), fue creado bajo el decreto n° 159-04 emanado de la Gobernación del Estado Barinas, dado, firmado, sellado y refrendado en la sede del Poder Ejecutivo del Estado Barinas el 22 de junio del 2004. Nace a partir de la liquidación de la fundación para la vivienda del Estado Barinas (FUNDAVIVIENDA), y de la necesidad de crear un Ente social que tuviese la finalidad de administrar la política de la vivienda de interés social, de conformidad con los lineamientos que se establecen en el Plan de Desarrollo del Estado y las políticas que formula el Ejecutivo Nacional, así como la ejecución de obras para el equipamiento y consolidación de barrios.

Misión:

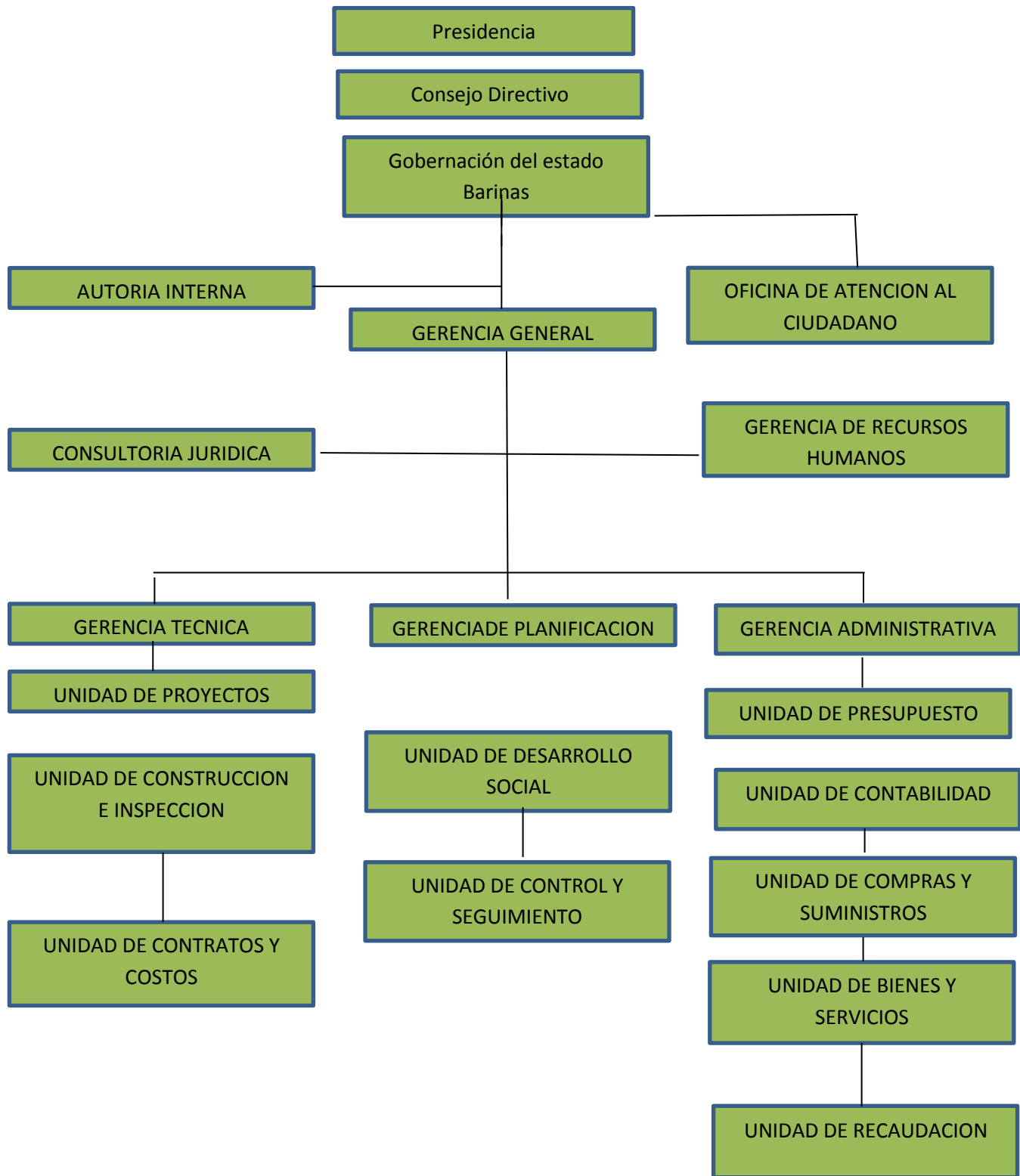
El Instituto Autónomo de la Vivienda y equipamiento de Barrios del Estado Barinas (IAVEB), tendrá carácter intersectorial y descentralizado para garantizar el derecho a la vivienda y hábitat, y estará orientado a la satisfacción progresiva del derecho humano a la vivienda, que privilegie el acceso y seguridad de la adquisición, construcción, sustitución,

restitución, reparación, y remodelación de viviendas; servicios básicos esenciales, urbanismo, habitabilidad, medios que permitan la adquisición y remodelación de viviendas; servicios básicos esenciales, urbanismo, habitabilidad, medios que permitan la adquisición de una viviendas para las familias de escasos recurso, en correspondencia con las condiciones que garantizan los derechos contemplados en los artículos 82 y 86 de la Constitución Bolivariana de Venezuela.

Visión:

El IAVEB, busca dotar de vivienda y equipamiento de servicios básicos de infraestructura urbana a la población de más bajos ingresos, que no posean este beneficio, tomando en cuenta los conceptos básicos de planificación que permitan el crecimiento y desarrollo de nuestro estado de una manera armónica y ordenada, con la finalidad de impulsar la incorporación de los diferentes elementos urbanísticos y espaciales que mejoren paulatinamente el habitad de los pueblos y ciudades del estado Barinas.

Organización



Antecedentes Internacionales

De acuerdo a Jiménez (2023) en su trabajo de investigación titulado Plan estratégico de talento humano para fomentar prácticas y hábitos saludables que contribuyan a la satisfacción laboral en los colaboradores de servicios generales de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga- Colombia para optar al título de Magíster en Administración Esta investigación tuvo como Objetivo General Diseñar un Plan estratégico de talento humano para fomentar prácticas y hábitos saludables que contribuyan a la satisfacción laboral en los colaboradores de servicios generales de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga Colombia. En este mismo sentido y de acuerdo a la metodología utilizada, la cual es mixta, no experimental y de corte transversal, se logró hacer un paso a paso que se estructuró óptimamente y orientado a la consecución de los objetivos. La población que participó fue un censo de 30 colaboradores de la universidad Santo Tomás Bucaramanga, compuesto por 26 mujeres y 4 hombres a quienes se les aplicó una encuesta de 45 preguntas de selección múltiple y de escala; a su vez también se realizó una entrevista a un líder de talento humano. Previamente esta encuesta y entrevista fueron validadas por 4 expertos, quienes dieron sus puntos de vista y aprobación, frente a la estructura de las preguntas. Posteriormente los datos fueron analizados para analizar las frecuencias y resultados. De acuerdo a estos mismos, puede afirmarse que los colaboradores de servicios generales están satisfechos con su entorno laboral, aunque igualmente desean tener algunos otros beneficios los cuales les permitan una satisfacción plena, tales como oportunidades de capacitación, mejoras en el salario y horarios más flexibles, entre otros. Con base a lo anterior el estudio permitió generar estrategias acordes a las necesidades.

De lo antes expuesto la investigación citada con la presente ambas tienen relación ya que hacen un estudio referente al talento humano el cual es fundamental para el funcionamiento ya que como elemento esencial de toda organización es la base para efectuar cada movimiento; es decir, son todos los colaboradores que están inmersos en cada dependencia. En este mismo modo, Chiavenato del 2011, menciona que “el talento humano es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la

capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles” (p.31).

En lo que respecta Isuiza (2022) en su trabajo de investigación titulado Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa HYDRA INTERNACIONAL -LIMA, 2022. El presente estudio tuvo por objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional, Lima -2022; siguiendo una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva y explicativa en base a dos cuestionarios para una muestra censal de 60 trabajadores. En los resultados descriptivos, el 63% percibieron a las relaciones interpersonales como regulares, el 35% como buenas, y el 2% como malas; para la variable clima laboral, el 63% lo percibieron como regular, el 30% como favorable; y el 7% como desfavorable; en los inferenciales, se encontró asociación directa y positiva entre las relaciones interpersonales sobre el clima laboral, cuyo valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indicó una influencia del 28.7% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia para el modelo predictivo, siendo de carácter significativo ($Wald=13.808 > ZC95\% = 1.64$ y $Sig.=0.000 < 0.05$). Asimismo, se encontró que las dimensiones interacción social, actitudes sociales, y práctica de valores sociales influyen sobre el clima laboral en 31.1%, 23.3%, y 29.9%, respectivamente, en su intensidad de probabilidad de ocurrencia con valores de Wald mayores a la zona de rechazo ($ZC95\% = 1.64$) y con error estadístico calculado inferiores al 5% ($Sig. < 0.05$) reforzaron el carácter significativo en la repercusión. Se concluye que, “Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”.

En cuanto a la investigación expuesta y la actual tienen relación en cuanto al estudio a las relaciones interpersonales lo cual es fundamental para la comunicación afectiva entre las personas y trabajadores de las diferentes empresas e instituciones, así como lo expresa Bonilla (2017, citado en Gastañaudi, 2024) define las relaciones interpersonales como las diferentes maneras de relacionarnos con nuestros semejantes, con los cuales interactuamos en el ámbito laboral y social. Sumado a ello, resulta importante desarrollar el acto comunicacional que nos permita acercarnos como personas. Sumado a ello podemos recalcar que la comunicación es parte esencial de la convivencia humana.

Antecedentes Nacionales

Por su parte Villegas (2023) en su trabajo de investigación titulado Plan estratégico dirigido a fortalecer el desempeño administrativo del talento humano en FUNDAUNELLEZV.I.P.I. del Estado Cojedes. Su objetivo principal fue Proponer un Plan Estratégico para Fortalecimiento del Desempeño administrativo del talento humano en FUNDAUNELLEZ– VIPI de San Carlos estado Cojedes, para optar al título de Magister Scientiarum en Administración, Mención Gerencia General Esta investigación se ubicó en el paradigma metodológico positivista, con un enfoque cuantitativo, descriptivo con un diseño de campo, la modalidad fue un Proyecto Factible, el cual se realizó en base a los resultados del diagnóstico, considerando el criterio de los objetivos de la investigación, con un diseño no experimental, la población la integraron Diez (10) empleados de la institución en estudio; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario, estructurado por quince (15) ítems con cinco alternativas de respuestas (5) Siempre (S), (4) Casi siempre (CS), (3) Nunca (N), (2) Casi nunca (CN) y (1) A Veces (AV); las cuales se midieron a través del método de escala de Likert. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad por el método estadístico Alpha de Cronbach obteniendo un resultado de 0.81, esto indicó que fue altamente confiable, se analizaron los datos a través de la estadística descriptiva porcentual. Se propuso un plan de capacitación estratégica con el objetivo de proporcionar herramientas que permitan al personal superar debilidades o amenazas y aprovechar las fortalezas y oportunidades de la institución. En conclusión, se pudo evidenciar a través del estudio, que se presentaron debilidades en el desempeño laboral del talento humano administrativo, bajo rendimiento de las tareas diarias, desmotivación, falta de personal administrativo, desconocimiento de la misión y visión de la institución; Con la aplicación de la propuesta se busca la orientación y optimización del personal, para el logro objetivos comunes.

En cuanto a la investigación planteada tiene relación con el presente estudio ya que se enfocan en el estudio de un Plan Estratégico para Fortalecimiento del Desempeño administrativo del talento humano en donde el talento humano puede verse como un proceso administrativo que inserta al ser humano en una esfera laboral, en función de sus

competencias y habilidades para cumplir sus metas y objetivos. El mismo viene a formar parte de un nuevo paradigma dentro de toda organización, lo que conlleva a la incorporación del talento humano (trabajadores) para el desarrollo de sus habilidades y destrezas, para el logro de objetivos comunes propuestos en los lugares de trabajo, empresas o instituciones públicas o privadas

Antecedentes Locales

Seguidamente Terán de Uzcátegui (2021) en su trabajo de investigación titulado Plan Estratégico para la capacitación del talento humano como un recurso gerencial en la administración pública. Caso de Estudio: Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (S.A.M.A.T.), Municipio Barinas, Estado Barinas para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Pública. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Proponer un plan estratégico para la capacitación del talento humano como recurso gerencial en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (S.A.M.A.T) del Municipio Barinas, Estado Barinas. La metodología del estudio se enmarcó en la naturaleza cuantitativa, en una investigación de campo, ya que se obtuvo la información necesaria directamente de la realidad, apoyándose en la modalidad de proyecto factible, la población y muestra estuvo conformada por veinte (20) personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario conformado por veinte (20) ítems, con alternativas de respuestas: S (Siempre), AV (A veces) y N (Nunca), la validez fue examinada por tres (03) expertos en la materia, la confiabilidad se comprobó a través de la prueba piloto, mediante la fórmula del método Alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de 0.88, lo que probó que el instrumento es altamente confiable. Para el procesamiento de los datos, se aplicó el paquete estadístico SSPS v.18, realizándose un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos en el instrumento. La autora del estudio pudo evidenciar en la recolección de la información, la necesidad que poseen el talento humano al ser capacitados. La fase II: de factibilidad se determinó la viabilidad del estudio propuesto desde el punto de vista de mercado, técnico y financiero. Finalmente, la fase III: consistió en: Diseñar, la propuesta lo cual constituye una herramienta de significativo valor para que los gerentes y/o Jefes del Servicio del (S.A.M.A.T), la propuesta presentada permitirá mejorar y desarrollar conocimiento y generar valor agregado que conduzca un servicio de calidad.

Siguiendo los lineamientos de esta investigación, tiene relación con el presente estudio debido a que el objeto de estudio es Proponer un plan estratégico enfocado al talento humano el cual un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión Por tal razón, ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible. El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro. Una definición precisa de planificación, desde el punto de vista de (Ander: 2010: 52).

Bases Teóricas

Plan Estratégico

Hellebust y Krallinger (1991), señalan que un plan estratégico es el movimiento planeado desde un presente comprendido hasta el futuro deseado, así como probable, con un objetivo a varios años.

Lumpkin y Dess (2003) entienden por plan estratégico el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. Brenes Bonilla (2003) define el plan estratégico de manera similar considerándolo como el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada.

Los pasos en el plan estratégico.

Sus fases comunes son:

Análisis y evaluación: en esta fase se intentan comprender el entorno interno y externo inmediatos.

Formulación de la estrategia: fase en la que se define y desarrolla la estrategia a un nivel superior y se documenta un nivel inferior de estrategia para la consecución de los objetivos a corto y medio plazo.

Ejecución de la estrategia: fase en la que el plan superior se desarrolla en acciones concretas.

Evaluación de la gestión: fase en la que se evalúa y perfecciona la gestión que se está llevando a cabo desde el punto de vista del rendimiento, la comunicación, la cultura, entre otros.

En este orden de ideas, un plan estratégico comprende el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. Igualmente, existen elementos que forman parte del concepto, es decir, una serie de condiciones ajenas a la organización, a las que ésta debe responder. Por esta razón, (Robbins: 2014: 67) expone que “el análisis FODA estima el hecho de una estrategia que tienen que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo, es decir oportunidades y amenazas”, lo que indica que algunas de estas condiciones son negativas (amenazas) y otras positivas (oportunidades). Para conocer estas condiciones, se debe llevar a cabo un análisis del entorno con la matriz FODA.

Matriz FODA del Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas. (I.A.V.E.B)

	INTERNO		EXTERNO		SOLUCIÓN
	AMENAZA	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	FORTALEZA	
FODA1	La empresa no cuenta con suficientes recursos por parte de las instituciones regionales	Hacer diversos convenios con empresas regionales	Deficiente manejo y supervisión de parte del gerente general	Cada trabajador cumple responsablemente con el horario establecido de trabajo	Implementar nuevas estrategias de trabajo donde se fomente la participación y eficiencia laboral
FODA2	No cuenta con rápido financiamiento por parte del gobierno nacional	Solicitar ayuda financiera a la banca pública y otros entes asociados	El instituto se encuentra limitado de cumplir las actividades, por la falta de atención gubernamental	Los trabajadores por ser empleados de un instituto público poseen beneficios otorgados por las leyes gubernamentales	Establecer estrategias que promuevan el rápido financiamiento de las gestiones internas y externas del instituto
FODA3	Estructura física en mal estado	Solicitar servicios y recursos para la restauración de la institución a los entes gubernamentales	No existe señalética que indique donde están las oficinas	Cuenta con amplias zonas, que permiten su remodelación a futuro	Desarrollar un plan de acción para la remodelación de todas las áreas disponibles y por explotar del instituto
FODA4	Realización tardía de las gestiones propias para la construcción por parte del gobierno	Beneficios que se otorgan a las comunidades carentes de viviendas en zonas de bajos recursos	Ineficiente inspección por parte de los supervisores en la construcción de viviendas	Existen planes de construcción de viviendas para las personas que tengan o dispongas de terreno	Establecer estrategias que promuevan el rápido financiamiento de la construcción de las viviendas y su constante supervisión para ser entregadas a tiempo

Las relaciones interpersonales

Una relación interpersonal, es una interacción recíproca entre dos o más personas. Las relaciones interpersonales como un aspecto básico en la vida del hombre, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino un fin en sí mismo. Así lo establece : (Díaz et al., 2014).

Tipos y estilos de relaciones interpersonales

Zupiria, (2015), considera a cuatro tipos de las relaciones interpersonales como son: las relaciones íntimas, relaciones superficiales, relaciones personales y las relaciones sociales. Dentro de los estilos de las relaciones interpersonales que considera el autor, encontramos: Estilo agresivo: desarrollada por personas conflictivas, agresivas, que tienden a acusar y amenazar. Estilo manipulador: imponer, convencer a realizar actividades, considerando lo que uno quiere aprovechándose del entorno. Estilo pasivo: dejarse manipular sin defender o tomar sus propias opiniones. Estilo asertivo: aquel que defiende su posición sin violencia ni insultos; capaz de negociar y llegar a acuerdos.

Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales resultan imprescindibles y vitales para la autorrealización del individuo y satisfacer sus necesidades; sin embargo, estas no serían posibles sin la participación de los demás. El ser humano es influenciado e influye constante y activamente; es auto valorado y valorado por otras personas. Las relaciones interpersonales resultan ser complejas y dinámicas; motivadas por las necesidades personales en búsqueda de satisfacción permanente. Vizquerra (2013), señala que las relaciones humanas van a jugar un rol importante en el desarrollo integrado de las personas. Los individuos desarrollamos herramientas que favorecen el entorno social y la adaptación dentro del mismo. Resulta sorprendente e increíble que, con nuestras propias 20 formas de vida, sentimientos, experiencias, conocimientos, valores; nos relacionemos entre tantas personas.

Las relaciones interpersonales permiten promover el progreso público y privado, (Barrantes, 2019) afirma que se manifiestan como un hecho social, que surge como un hecho social; y como manifestación espontánea del ser humano. A través de ellas, las instituciones procuran mejorar la calidad en sus resultados hacia sus consumidores. Se busca satisfacer los intereses del grupo para que este reciba con agrado informaciones de diverso tipo que imparten las empresas o instituciones, respecto a sus intereses que proyecta. Por ello su importancia dentro de las instituciones, empresas u organizaciones, en el afán de conectarse también con su público, buscando una integración social y económica.

Las relaciones interpersonales en el trabajo

El éxito personal e institucional, hoy en día, está estrechamente relacionado con la calidad de las relaciones interpersonales; juegan un importante e imprescindible papel, donde la comunicación, el respeto mutuo, la voluntad, el trabajo en equipo y capacidad para resolver conflictos, son fundamentales para conseguir mayor eficiencia y eficacia del desempeño y la satisfacción laboral.

Evaluación de las relaciones interpersonales

Son evaluadas mediante tres dimensiones: 1) Las relaciones humanas, 2) Las relaciones sociales y 3) la Práctica de valores. Esta medición incluye a cada uno de sus indicadores (Bueno y Garrido, 2012, citados por Ramírez, 2018).

a) Relaciones Humanas: son un conjunto de las características personales que intervienen en las relaciones interpersonales del sujeto en su contexto. Los trabajadores son considerados como entes sociales que experimentan sentimientos, necesidades y motivaciones propias. Cárdenas, (2018) afirma que las relaciones humanas comprenden todas las formas de comportamiento dentro o fuera del trabajo y que el ser humano es la base las relaciones existentes; estas relaciones son un aspecto fundamental de naturaleza humana indispensable para la supervivencia y el bienestar emocional en cualquier contexto. Actitud: es componente de la personalidad y la manera en que se comporta el personal en su interacción con los demás.

Empatía: es el interés que puede tener un empleado, tratando de comprender sentimientos y emociones del otro, con la finalidad percibir la experiencia de forma objetiva y racional.

Comunicación efectiva: es la capacidad personal para transmitir mensajes de forma clara y entendible por los otros participantes sin generar dudas, inquietudes, confusión o errónea interpretación. Estado de ánimo: son aquellas emociones o actitudes que van a presentar los individuos en momentos específicos, los cuales no son transitorios, esto significa que sería un estado permanente.

b) Relaciones sociales: son aspectos sociales establecidos entre el individuo y el ambiente. Al respecto Castellanos y Ushiñahua, (2016), recogen la teoría de Elton Mayo; y afirman que los colaboradores son seres sociales altamente complejos, puesto que tienen sentimientos, deseos y temores. De tal manera que su comportamiento en el trabajo será el resultado de múltiples factores motivacionales, como algunas necesidades que son satisfechas mediante la interacción con los grupos.

La búsqueda por establecer relaciones con otras personas es una de las necesidades que se manifiestan con mayor frecuencia y fuerza en los humanos. Por lo que es considerada como una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. La falta de oportunidades para establecer vínculos sociales en el trabajo, conlleva a que perciban al servicio como monótono, desagradable y mecánico, influyendo en tener una productividad reducida, elevando la rotación del personal, pérdida del interés, fatiga y una disminución en sus niveles de desempeño.

Las experiencias que se comparten y la convivencia social de forma grupal en el trabajo son los vínculos más fuertes y significativos relacionados con la satisfacción laboral. Los grupos dentro de las organizaciones van a formarse e interactuar voluntariamente compartiendo normas, identidad y objetivos. Por otro lado, las personas van a incorporarse a grupos o asignarse a ellos con la finalidad de lograr metas. Por lo tanto, si un administrador conforma un grupo para alcanzar objetivos de la organización, este grupo es considerado como formal. Pero si el propósito de los miembros de un grupo es compartir vínculos de amistad es llamado grupo informal.

Compañerismo: es aquella capacidad personal utilizada por una persona para interactuar con otras personas en el trabajo, pueden ser con fines de amistad, solidaridad o colaboración.

Confianza: es la capacidad de una persona para expresar confianza a otra, generando vínculos de amistad con los otros trabajadores o colegas y otras personas con las que interactúen en su centro de labores.

Diálogo entre personas: es aquella capacidad utilizada por las personas para relacionarse y poder compartir sentimientos y pensamientos con los demás.

c) Prácticas de Valores: son los valores éticos y morales que practican los individuos en las interacciones con los otros.

Respeto: es la valoración y demostración de consideración que realiza un individuo por otro.

Solidaridad: Es aquella capacidad que posee una persona para ofrecer su apoyo sin esperar algo a cambio.

Calidez: es el trato cordial y con amabilidad que expresa una persona a los demás.

Aceptación: es la habilidad y disposición en la que un individuo admite una idea, pensamientos y percepciones de los demás.

Participación: es la determinación por colaborar que muestra una persona en las actividades en las que se les considere o incluye.

La comunicación en las relaciones interpersonales

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones interpersonales entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas,

experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar necesariamente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas. Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que puede utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

En lo que respecta gran parte del tiempo se compromete en la comunicación interpersonal, la mayoría de las necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permiten dicha satisfacción, dependen mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarnos de manera efectiva.

Talento Humano

Consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Chiavenato 2009).

Para comprender el término de talento humano, se comenzará definiendo lo que significa talento, que según el diccionario de la RAE[1] es “la inteligencia y aptitud para desempeñar determinada ocupación”. Dentro de las organizaciones el término talento humano fue acuñado por Peter Drucker, quien afirmó que lo importante del conocimiento e inteligencia de los individuos es su capacidad para producir riqueza, además definió el talento humano como: “los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad” (Mejía Giraldo, Jaramillo Arango, & Bravo Castillo, 2006).

Por su parte Morales (2002), define al talento humano como: “la aptitud intelectual de los hombres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño”. De igual manera Coffman y González (2002), describen el talento como innato, algo que resalta de los individuos, siempre y cuando se reconozca y utilice, lo que les permite la mejora en toma de decisiones y obtener mejores resultados. Los autores Morales (2002) y Coffman y González (2002) coinciden al identificar el talento humano como la inteligencia y aptitudes de las personas.

La conceptualización del talento humano para la presente investigación , retoma a la postura de los autores (Bernárdez, 2008; Moreno & Godoy, 2012) los cuales expresan que el término más allá de los dotes intelectuales, corresponden al capital intangible, capital humano y capital social de las organizaciones, es decir, la capacidad de los individuos y sus deseos de superación para ser competentes en el desempeño de ciertas actividades alineadas a las estrategias, objetivos y metas organizacionales, en este caso se podría considerar que el talento humano está fortalecido por tres elementos: capital intelectual, capital humano y capital social (Moreno & Godoy, 2012),

Teorías que Sustentan la Investigación

Teoría General de la Administración

En este contexto (Chiavenato: 2014: 345), define esta teoría como la que “Estudia la Administración de las organizaciones. En función de los aspectos exclusivos de cada organización, el administrador define estrategias, diagnostica situaciones, mide los recursos, planea su integración, soluciona problemas y genera innovaciones y competitividad”. Un administrador que tiene éxito en una organización, puede no tenerlo en otra; de allí pues, debe aprender a ser administrador y líder, es por ello, que la fundación necesita que asuman un rol gerencial más activo para impulsar su producción. Por lo tanto, las organizaciones no sólo evalúan sus conocimientos técnicos de Administración; sino principalmente también su modo de actuar, sus actitudes, conocimientos, habilidades, competencias, personalidad y filosofía de trabajo. Para, verificar si esas cualidades se adaptan a la nueva cultura, a la competitividad de la organización y al personal que trabajará con él, pues no existe la manera única de dirigir o de actuar.

Bases legales

El fundamento legal de esta investigación se presenta inicialmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), y la Ley de Reforma Parcial de la Ley del Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas (IAVEB).

Al respecto, Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su Capítulo V - De los Derechos Sociales y de las Familias Artículo 75, consagra lo siguiente:

Artículo 87:

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

De esta manera, se observa que el Estado es el garante de mantener las medidas necesarias, para una ocupación sana y saludable, además de garantizar los derechos laborales de los trabajadores. Es por ello que, toda iniciativa de mejoramiento del proceso laboral de los trabajadores debe ser aprovechado, como es el caso de formular un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2023.

En este mismo contexto, el Art. 13° de la Ley del Instituto Autónomo de Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas, quedando redactado en los siguientes términos:

“La dirección y administración del Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas (IAVEB) tendrá una instancia que será el mecanismo de planificación y coordinación gerencial que tendrá por objeto: planificar, integrar, promover, coordinar y evaluar periódicamente la gestión global del IAVEB, a través de la medición de resultados República Bolivariana de Venezuela Consejo Legislativo del Estado Barinas y metas alcanzadas por cada una de las gerencias ejecutivas que corresponden a la Institución.”

Al respecto, es tarea de la dirección gerencial, velar por las diferentes acciones comprometidas a solidificar las competencias valores y conocimientos básicos para responder a las exigencias en un clima organizacional. Como se puede apreciar, existe suficiente normativa legal que sustenta la eficacia de la presente investigación, cuando sea aplicada en la institución objeto de estudio. Ley Orgánica del Trabajo (LOTT 2012), en cuanto al derecho laboral se define por empleado:³⁹

El artículo 35, define por empleado a aquel “trabajador en cuya labor predomine el esfuerzo intelectual o no manual...”. En este artículo se reconoce al empleado como quien desarrolla y ejecuta funciones intelectuales más que las manuales, calificando al empleado para las labores en las que preste servicios por sus capacidades y tomando en cuenta los estudios realizados antes y durante el ejercicio de su trabajo.

El artículo 37 establece, “los directores y demás personas que ejerzan funciones de dirección o administración se considerarán representantes del patrono y obligarán a su representado para todos los fines derivados de la relación de trabajo...”. Este artículo expresa, que el patrono es quien representará al grupo laboral para cualquier fin necesario de la empresa aun cuando no tenga mandato expreso

Definición de Términos Básicos

Plan: Es la toma anticipada de decisiones destinada a reducir la incertidumbre y las sorpresas, y a guiar a la acción hacia una situación deseada, mediante una instrumentación reflexiva de medios.

Plan estratégico: Es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.

Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales son una interacción recíproca entre dos o más personas.

Talento humano: El proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y además desarrolla y retiene a un recurso humano existente

Sistema de Variables

Según, Arias (2012), describe la variable "...es una característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación" (p 57); de ahí que la variable es sobre el Plan de estrategias para el fortalecimiento las relaciones interpersonales del talento humano en el IAVEB Barinas.

Por su parte, Ramírez (2016) afirma: "...la operacionalización de variables consiste en descomponer cada una de las variables que componen este estudio a fin de facilitar la recolección, con un alto grado de precisión, de los datos necesarios" (p. 52).

De ahí, que la variable en estudio ha sido las relaciones interpersonales, como la independiente, ya que la misma será manipulada por el investigador, aquí se decide las acciones a emprender para variar los cambios conductuales de los empleados. En cuanto a la variable dependiente el talento humano, la cual será medida y registrada como resultado de la exposición del Plan estratégico.

De acuerdo con lo anterior, la operacionalización de variables, es fundamental, porque a través de ella se precisan los aspectos y elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

Operacionalización de las Variables de Investigación cuadro 1

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems
Plan Estratégico	Redaly (2003) es vista como un proceso en el cual se toma en cuenta el porvenir, las decisiones actuales, las metas, objetivos, políticas y estrategias para desarrollar planes a mediano y largo plazo, para adelantarse a los posibles problemas.	Objetivos	Eficiencia Optimización Desempeño	3
		Estrategias	Gestión Control Desarrollo	3
Relaciones Interpersonales	Bisquerra (2003: 23), la define como la interacción recíproca entre dos o más personas. Y en su Definición Operacional: es la interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre el personal de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad.	Valores:	Comunicación Cortesía Respeto Ética	4
		Empatía:	Comprensión Colaboración Amistad	3
		Congruencia	Convivencia Reproches Injusticia	3
		Cordialidad	familiaridad, compartimiento de recursos,	3

			sinceridad; Trabajo en equipo Competencias Polémicas	3
Talento Humano	Es considerado un valor intangible para las organizaciones (Briceño, 2012; Moreno & Godoy, 2012), es decir que no tienen una entidad material, se conforma principalmente por los conocimientos, información, habilidades y destrezas que poseen los individuos (Fernández, Montes & Vázquez, 1998).	Conocimiento	Vulgar Científico	2
		Información	Gerencial Empresarial ejecutiva	3
		Habilidades	Liderazgo Colaborativo Toma de decisiones	3
		Destrezas	Organizar Evaluar	2

Fuente: Montenegro (2024) Díaz (2024).

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Enfoque o Paradigma de la Investigación

La investigación está sustentada metodológicamente en el modelo cuantitativo, tal como Sabino (2002), expone:

Un paradigma cuantitativo utiliza técnicas confiables, recolección y análisis de datos; por otro lado, señala que el objetivo está orientado a la comprobación hipotético-deductivo haciendo énfasis en la confiabilidad de los datos, intentando generalizar el estudio de muchos casos y asumiendo la realidad que establece (p.189).

Tipo de Investigación

Para el abordaje del tipo de investigación, se identificó como una investigación de campo pues señala Arias (2012) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar la variable alguna” (p.31).

En consideración a lo expuesto, la obtención de los datos investigación, para la recolección de información no se verá alterada por las condiciones en la que será medida la variable a tal efecto, esta permitirá en el proceso del estudio recoger información en el mismo lugar donde se desarrolla el fenómeno para su respectivo análisis y así interpretar la realidad donde se observa como lo es el área de servicios administrativos, departamento de Bienes y Servicios del IAVEB Barinas: dada la situación en el logro de los planes establecidos para el cumplimiento de su objetivo.

Diseño de investigación

En este orden de ideas, la investigación se enmarca bajo la modalidad del proyecto factible que para Duarte y Ruiz (2014) consiste en la elaboración de una propuesta viable sustentada en un diagnóstico, para satisfacer las necesidades de una determinada situación” (p.123)

En este contexto, los proyectos factibles buscan dar solución a situaciones que se presenten en un momento determinado para la planificación, siendo posible su aplicación en este trabajo sobre un plan estratégico para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales del talento humano. (Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024), el cual se desarrollará en las siguientes fases de la investigación correspondiente a proyectos factibles.

Fases de la Investigación:

En relación a los procedimientos para realizar el trabajo se tomó en cuenta tres (3) fases que coadyuvaran en los tres momentos para culminar con éxito la propuesta, partiendo de un diagnóstico donde se verificara la necesidad de la propuesta a través de un instrumento que se implementara en el personal que labora en la Institución para culminar con la factibilidad técnica, institucional y financiera y luego proceder al diseño. De acuerdo a ello se cumplió con las tres fases especificadas a continuación:

Fase I: Diagnóstico.

De acuerdo a lo descrito por Hurtado y Toro (2004) el diagnóstico: Consiste en delimitar el tema y formular el planteamiento cuando la fase de exploración indica que existen ciertos eventos en los que se quiere producir cambios, ya sean por que se pretende mejorar una determinada situación en la que se presenta el fenómeno de estudio (p.311).

En tal sentido, en la presente investigación el establecimiento del diagnóstico se realizó a través de la aplicación de un instrumento dirigido al personal que labora en la institución para luego establecer la factibilidad de diseñar las actividades, de un plan de acción para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales del talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2023.

Fase II: Factibilidad.

Una vez realizada la revisión de los resultados del diagnóstico se procedió a indagar sobre la resolución del problema, fundamentado, en base a la factibilidad del diseño de la propuesta. Al respecto Hurtado y Toro (2004) afirma: “el investigador en esta fase puede estimar si es pertinente y necesario la propuesta de programas, guías, diseños, y si las condiciones están dadas para alcanzar objetivos proyectivos”. (p.318)

Debe señalarse, que, para el sustento de la factibilidad, se plantea en un marco de análisis en cuanto, marco legal, aspectos técnicos y el aspecto financiero, La factibilidad institucional permitió revisar si la propuesta, al ser una evaluación interna, puede llevarse a cabo analizando la gestión administrativa por parte de la gerencia. En la factibilidad técnica se analizó los aspectos técnicos y estructura organizacional para la aplicación de la propuesta a través de estrategias de y para ello, se revisará si la institución cuenta con recursos tecnológicos que hagan viable la propuesta. Además, si la estructura organizacional, de acuerdo a las funciones de los miembros de la organización hacen viable la aplicación de la misma. Por último, el análisis de la factibilidad financiera si los recursos necesarios a utilizar son accesibles a la organización para llevar a cabo la propuesta.

Fase III: Diseño.

En esta fase se seleccionarán las líneas de acción que se llevarán a cabo con el propósito de modificar situaciones. Al respecto Hurtado (2004), expresa que el diseño del proyecto consiste en la “Planificación de estrategias, medios y acciones necesarias para alcanzar los planes” (p.106,328).

En este caso se configuro una planeación que permitió dar forma a la propuesta, a través de la inclusión de los elementos pertinentes en la investigación como fundamento de los mismos. De manera que, corresponde al diseño de la propuesta de un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2023., con el propósito de establecer dicha propuesta comprenderá en su diseño a la siguiente estructura de acuerdo a Duarte y Ruiz (2014): título de la propuesta, presentación de la propuesta, justificación de la propuesta, fundamentación de la propuesta, objetivos de la propuesta, estructura de la propuesta, desarrolló de la propuesta, factibilidad de la propuesta, administración de la propuesta.

Población

Para Pérez. (2015), la población “Es el conjunto infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten al estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información” (p.70). En este estudio la población se determinó un total de 95, trabajadores en general de la Organización denominada Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios (I.A.V.E.B.) con todas las áreas de servicios presidencial, gerencial, administrativos, auditorias, unidades de compras y servicios, bienes y servicios, presupuestos, contabilidad y desarrollo social.

La muestra,

En la muestra, se seleccionó un solo departamento tal es el caso de “la unidad de bienes y servicios lo conformaron conformada por 10 empleados allí existentes como colaboradores. Siendo una muestra no probabilística por conveniencia. En este muestreo se a aquellos individuos que son más accesibles para el investigador en un lugar y momento determinado. (Hernández González · 2021)

Cuadro 2

Distribución de la población del área de Bienes y servicios

Unidades	Empleados
Jefe de unidad	1
Asistente Administrativo	1
Fiscal de Bienes	1
Mantenimiento	3
Portero	1
Choferes	3
Total	11

Fuente. Nómina del Personal del IAVEB

Técnica e Instrumentos

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información relevante. En este estudio, la técnica que empleamos en la recolección de datos fue la encuesta, donde nos formulamos a través de ella, una secuencia de ítems directamente relacionados con las dimensiones e indicadores de las variables de trabajo (Plan Estratégico, Relaciones interpersonales y el talento humano). Para recolectar los datos de la variable relaciones interpersonales se utilizará la Escala de Ramírez (2018), elaborado según la técnica la escala de Likert y consiste en un cuestionario de 32 preguntas agrupada en dimensiones. El instrumento cuenta con 5 opciones de respuesta. (Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca)

Validez y confiabilidad

El instrumento de recolección de datos, a través de una encuesta de 32 preguntas, la cual será sometido a la validez del juicio de tres (3) expertos en el área de metodología, todos integrantes de la comunidad educativa, a quienes se les enviará un resumen del Marco Teórico, para que puedan constatar la concordancia de las variables y los ítems diseñados. Con estos elementos se efectuará la prueba de confiabilidad. Es así, como la revisión de los expertos permitirá determinar que las preguntas que se formularán en la encuesta, sean las más adecuadas para resolver la situación de búsqueda de información y comprobar que las dimensiones e indicadores sean diferenciadas adecuadamente, reafirmando en el marco teórico del estudio. Para establecer la confiabilidad se utilizará el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach aplicando el paquete estadístico SPSS

Para ello, se aplicará una prueba piloto a diez (10) empleados, para el diseño de un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano (Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B”). Se espera obtener un resultado por encima de 0,80 para que dicho instrumento sea de muy alta confiabilidad y así, los resultados que deriven de él se acerquen lo más posible a la realidad presente en la institución objeto de estudio en relación a las variables de motivación y relaciones interpersonales.

Técnicas de análisis de la información

Los resultados obtenidos, después de aplicado los instrumentos a la muestra de estudio fue procesada a través de la estadística descriptiva, tales como análisis porcentual, es decir, las frecuencias absolutas y relativas por ítems, estos resultados se procesaron a través de cuadros por dimensiones e indicadores y diagramas de barras en términos de porcentaje, lo cual permitió el análisis y la interpretación que conlleva a la descripción de la variable realizando comparaciones y diferencias con la realidad planteada. Luego se procederá a realizar la propuesta según la realidad detectada, formular una serie de conclusiones y recomendaciones.

PLAN DE ACCIÓN Y/O ACTIVIDADES

En el desarrollo del Cronograma de actividades, se planteó actividades en las que se abordó con mayor profundidad contenidos como las emociones, la empatía, los valores y la resolución de conflictos, por medio de charlas alusivas a los términos señalados; haciendo énfasis en cuáles son las emociones negativas y positivas, qué acciones contribuyen a que haya relaciones asertivas entre sí, la importancia del diálogo, la comprensión de las emociones de los demás, cómo se sienten los otros en una situación de conflicto, motivando actitud de cooperación y negociación frente a los mismos.

Cuadro 3
Plan Acción

Objetivos	Actividad	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Evidencias
Diagnosticar las relaciones interpersonales del Talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2023	*Visita al IAVEB Barinas para realizar las encuestas previstas, para determinar el estado actual de relaciones interpersonales de los empleados.	Hoja de encuesta	Fotos
Determinar los elementos teóricos que apoyan la propuesta objeto de esta investigación	*Realizar las investigaciones teóricas pertinentes en cuanto a las acciones a ejecutar para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.	Registro de Información	Fotos
Diseñar las actividades técnicas, de un plan de acción para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales del talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2023.	*Preparación de actividades didácticas, técnicas para el manejo de emociones con actividades como ‘Controlemos nuestras emociones’, en la que se les enseñó la técnica de la tortuga planteada por Schneider y Robin (1992), *Programar actividades mensuales de integración, tales como celebraciones de cumpleaños, paseos u otros en donde, aunque la mayoría de colaboradores se encuentre trabajando de manera remota, se puedan salir del contexto laboral para convivir de manera informal. *Charla a los trabajadores de la empresa sobre las diversas estrategias para lograr una excelente relación interpersonal, con la participación de un psicólogo.	-Registro de Información -Encuesta. - Observación	Fotos

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de los Resultados

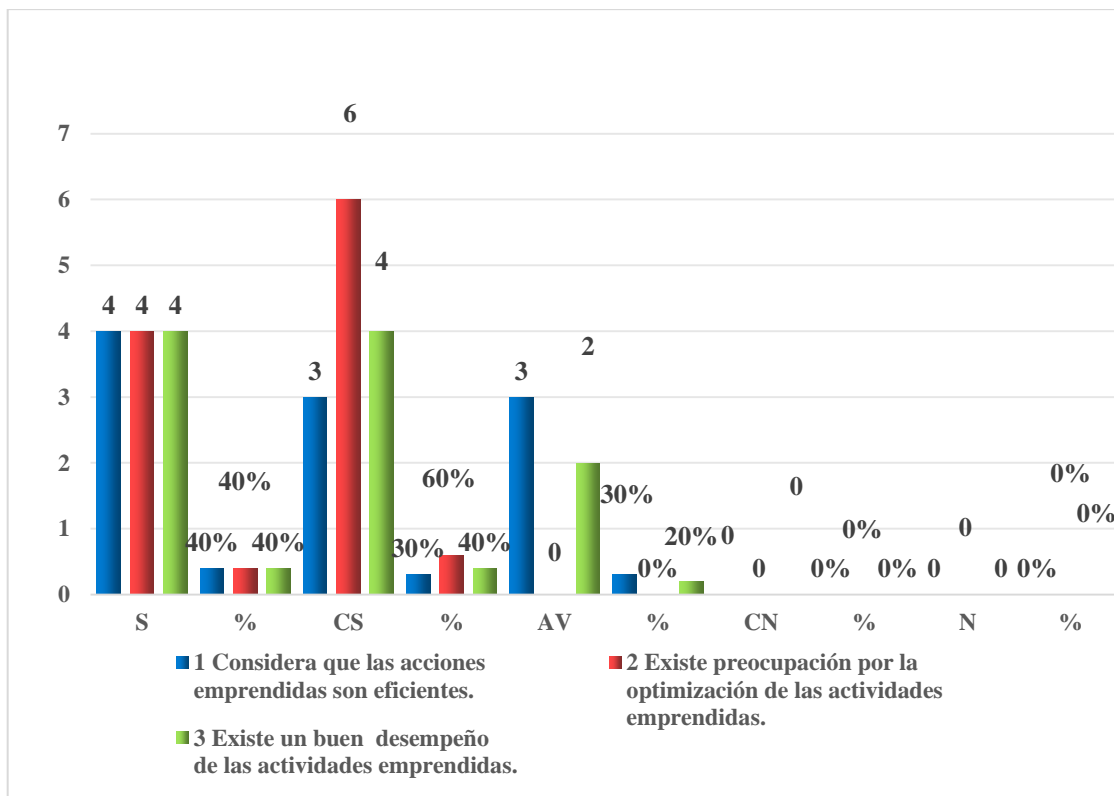
El análisis e interpretación de los resultados representa la concreción de la fase diagnóstica de la investigación, aquí se obtienen la opinión de los involucrados en función a las variables de estudio. Sin embargo, ha de considerarse otros aspectos que refuerzan los puntos de vista, se trata de la revisión bibliográfica, la cual, se hace presente durante este capítulo para apoyar o desmentir lo dicho.

En este apartado, se dan a conocer los resultados obtenidos, producto de la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a los objetivos formulados en la investigación. Se presentan las respuestas a los ítems, los cuales se analizaron, tomando como base la estadística, por ser ésta una técnica especial, apta para el estudio cuantitativo, es decir, vinculada a procedimientos desarrollados para analizar datos numéricos.

Posteriormente, aplicando el instrumento se procedió a la elaboración de la matriz donde se tabularon los datos, Asimismo, siguieron los lineamientos de la estadística descriptiva, a tal efecto, se realizaron tablas de doble entrada (representando la frecuencia y el porcentaje), para luego realizar la representación gráfica a través de barras, las cuales, muestran la respectiva leyenda y descripción de cada ítem, desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo.

Cuadro Nro. 4

Variable: Plan Estratégico.											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
1	Considera que las acciones emprendidas son eficientes	4	40%	3	30%	3	30%	0	0%	0	0%
2	Existe preocupación por la optimización de las actividades emprendidas	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%
3	Existe un buen desempeño de las actividades emprendidas	4	40%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%



Fuente: Montenegro 2024

Gráfico 1. Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los empleados, con relación a los Indicadores: Eficiencia, Optimización y desempeño.

En los resultados obtenidos, a la encuesta realizada al personal de la “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el Proyecto denominad en el Plan de Estrategias para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales del Talento Humano. en el estado Barinas. Año 2024). Se visualiza en el ítem 1, referido a que ¿considera que las acciones emprendidas son eficientes?, el mayor porcentaje de las opiniones del personal encuestado, se observa un porcentaje de 40% demuestran que siempre son eficientes, esto quiere decir que el resto de porcentaje, las acciones no son lo suficientemente efectivo; por lo cual están lejos de propiciar acciones efectivas.

Con relación al ítem número 2, cuyo propósito es indagar si existe preocupación por la optimización de las actividades emprendidas. El 60% de los empleados consultados, manifiesta que casi siempre muestran preocupación por las actividades

emprendidas. Mientras que el restante un 40% manifiesta que siempre; por lo tanto, se evidencia la consideración a mejorar las actividades emprendidas.

Para el ítem N° 3, dirigido a medir el buen el desempeño de las actividades emprendidas, a lo que respondieron en una igualdad de opiniones tanto en siempre como en casi siempre con un 40% en sus respuestas, mientras un 20% sostiene que no existe un buen desempeño, situación que afecta y predispone a los sujetos a construir barreras y así afectar el desempeño de las actividades.

Por todo lo antes expuesto, algo muy usual es cuando se pide a los empleados que comuniquen cualquier situación irregular que esté relacionada con el trabajo, para que de este modo sirva como un controlador de seguimiento, así mismo, la planeación de acciones es importante en una empresa, el cual tiene un factor primordial que es el de comunicarles a los empleados que debilidades existen; para mejorar el rendimiento si el mismo está por debajo del promedio esperado, como también el promedio de las metas específicas, la retroalimentación sobre el progreso de las metas finales y el reforzamiento que se pueda dar a un comportamiento esperado.

Cuadro Nro. 5

Variable: Plan Estratégico.											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
4	Existe una debida gestión planes y programas.	2	20%	6	60%	2	20%	0	0%	0	0%
5	La empresa lleva un control de las actividades de sus planes y proyectos.	2	20%	4	40%	3	30%	1	10%	0	0%
6	Se impulsa el desarrollo de actividades para el mejoramiento.	3	30%	3	30%	2	20%	2	20%	0	0%

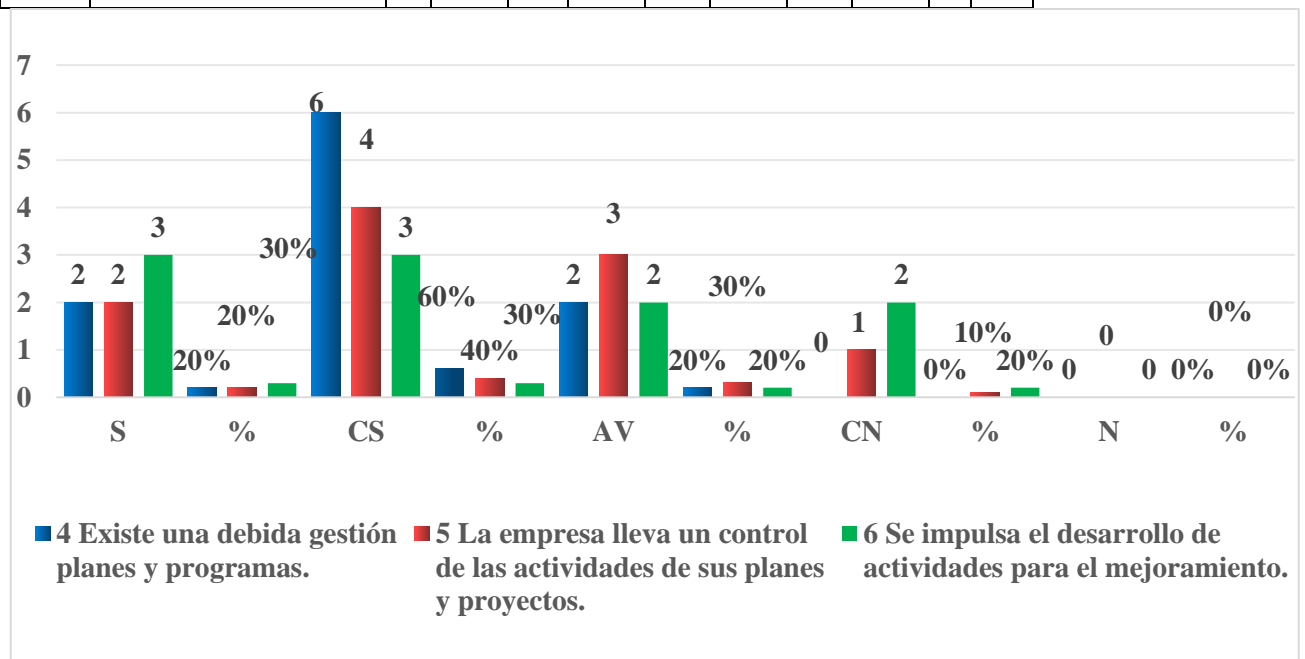


Gráfico 2. Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los empleados, con relación a los Indicadores: Gestión, Control y Desarrollo.

Se puede deducir que, las respuestas de los empleados en el ítem 4, el 60% de los empleados encuestados seleccionaron la alternativa siempre, un 20% siempre y un 20% algunas veces cuando se les pregunto si existe una debida gestión planes y programas el área de bienes y servicios administrativos para mantener innovación y resolución de problemas en cuanto a la gestión administrativas, mas no se pregunta sobre el mejoramiento de sus relaciones interpersonales.

En cuanto al ítem 5, cuando se pregunta si la empresa lleva un control de las actividades de sus planes y proyectos un 40% responde afirmativamente casi siempre, otro 20% manifestó siempre y otro 20% algunas veces y un 10 % selecciono la alternativa nunca, de acuerdo a estos resultados considerar el criterio mencionado pues permite ser más eficiente la gestión administrativa actuando defensivamente desde una posición positiva en beneficio del departamento el cual el gerente debe conducir su gestión hacia el debido control de los planes y programas para el mejoramiento de su producción administrativa.

En el ítem 6, el 30% selecciono la alternativa siempre y casi siempre, otro 30% algunas veces, un 20% casi nunca, y el nunca otro 20%. Cuando se afirma si se impulsa el desarrollo de actividades para el mejoramiento de la empresa. En consideración a los resultados resulta evidente que la mayoría de los empleados del departamento de bienes y servicios, están las opiniones un tanto equilibradas.

Cuadro Nro. 6

Variable: Relaciones Interpersonales											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
7	Cree usted que la comunicación entre compañeros es clara y entendible.	1	10%	2	20%	6	60%	0	0%	1	10%
8	Existen las normas de cortesía entre los compañeros.	3	30%	4	40%	3	30%	0	0%	0	0%
9	Considera usted que existe una actitud de respeto para entre los compañeros de trabajo.	0	0%	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%
10	Las conductas morales, es decir el sentido de la ética prevalece entre los compañeros.	1	10%	2	20%	6	60%	1	10%	0	0%

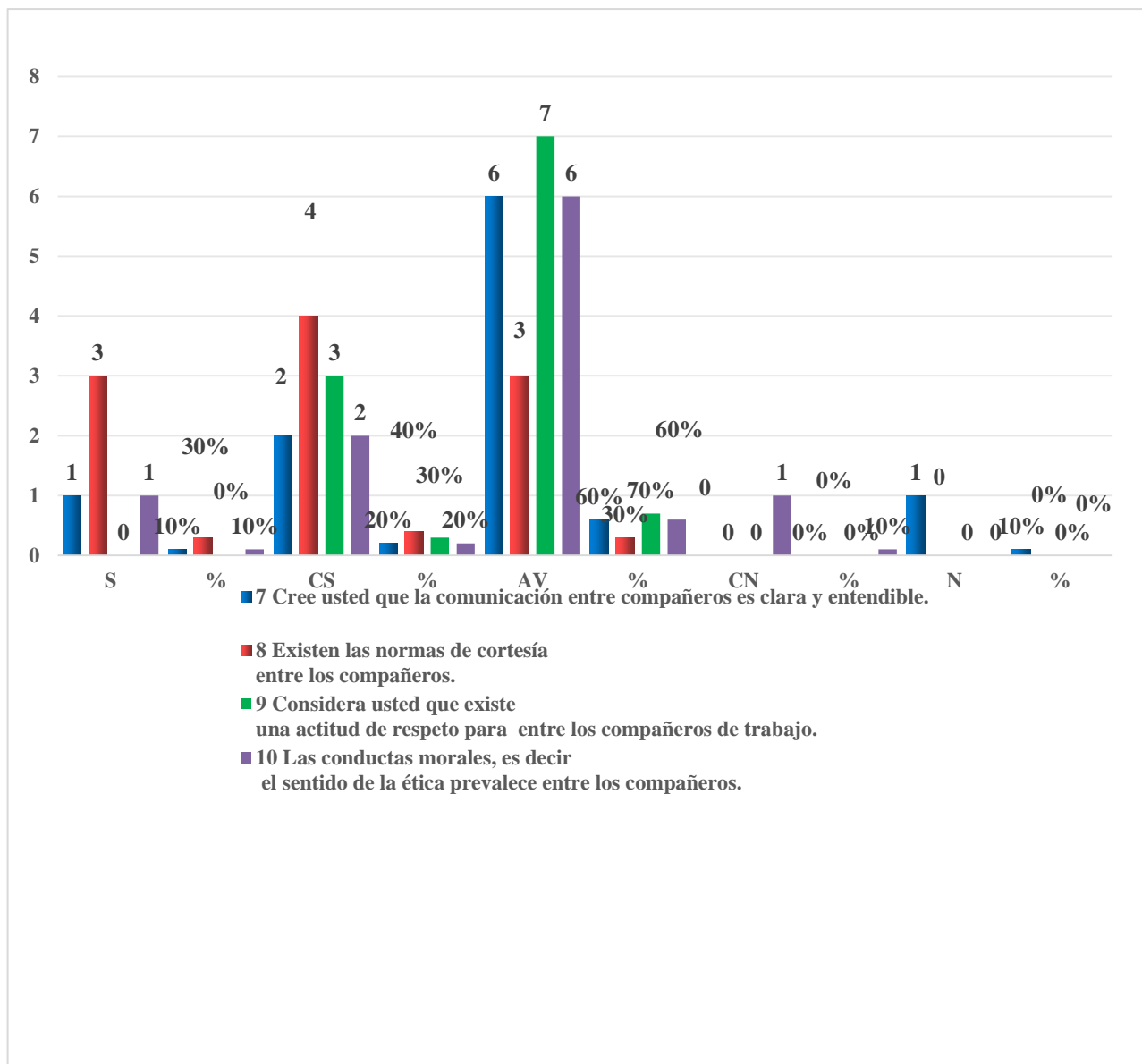


Grafico 3: Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los empleados, con relación a los Indicadores: Comunicación, cortesía, respeto, ética.

En cuanto al ítem 7, se tiene que el 60% de los empleados encuestados respondieron que algunas veces la comunicación entre compañeros es clara y entendible. Un 20% manifestó casi siempre, otro 10% siempre, y otro 10% nunca, este resultado permite deducir que hay deficiencia en su mayoría acerca de una buena comunicación. Se empieza a manifestar el papel tan primordial que ejerce la comunicación en las organizaciones y el estrecho vínculo que se manifiesta entre la comunicación eficaz y el éxito organizacional.

En referencia a los datos aportados en el ítem 8, se tiene que el 40% de los empleados encuestados seleccionaron la alternativa casi siempre, otro 30% algunas veces y 30% siempre, cuando se pregunta ¿existen las normas de cortesía entre los compañeros?

En este orden se puede inferir que los empleados, de acuerdo a su nivel educativo, manifiestan normas de cortesía entre sus compañeros, a fin de responder con valores, situaciones donde los saludos entre compañeros; se haga de una forma sana utilizando normas de cortesía.

Para del ítem 9, cuando se preguntó si consideran que existe una actitud de respeto para entre los compañeros de trabajo; se obtuvo como resultado que 70% dijo algunas veces, llama la atención por presentar una deficiencia en este sentido. Por otro lado, manifestó un 30%, que casi nunca.

De los datos reflejados en el cuadro 6, en cuanto al ítem 10, las conductas morales, es decir le dan sentido a la ética y prevalece entre los compañeros. los empleados en un 60% respondió algunas veces, este resultado conlleva a inferir que los empleados están con una ausencia de este indicador donde los valores morales y la ética no tienen la fuerza necesaria para llevar unas relaciones interpersonales óptimas. El otro 20% contestó un casi siempre, 10% siempre, y el otro 10% casi nunca.

Cuadro Nro. 7

Variable: Relaciones Interpersonales.											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
11	Logran justificar o entender como naturales las acciones o las emociones de otras. Se trata de ponerse en el lugar o la situación de otra persona.	3	30%	4	40%	2	20%	1	10%	0	0%
12	Existe camaradería y colaboración entre los compañeros de trabajo.	5	50%	1	10%	4	40%	0	0%	0	0%
13	Se ayudan a ser mejores personas y se preocupan por ser amigos,	1	10%	3	30%	5	50%	1	10%	0	0%
14	El personal participa activamente de las reuniones y actividades de la institución como una forma de convivir.	2	20%	1	10%	5	50%	2	20%	0	0%

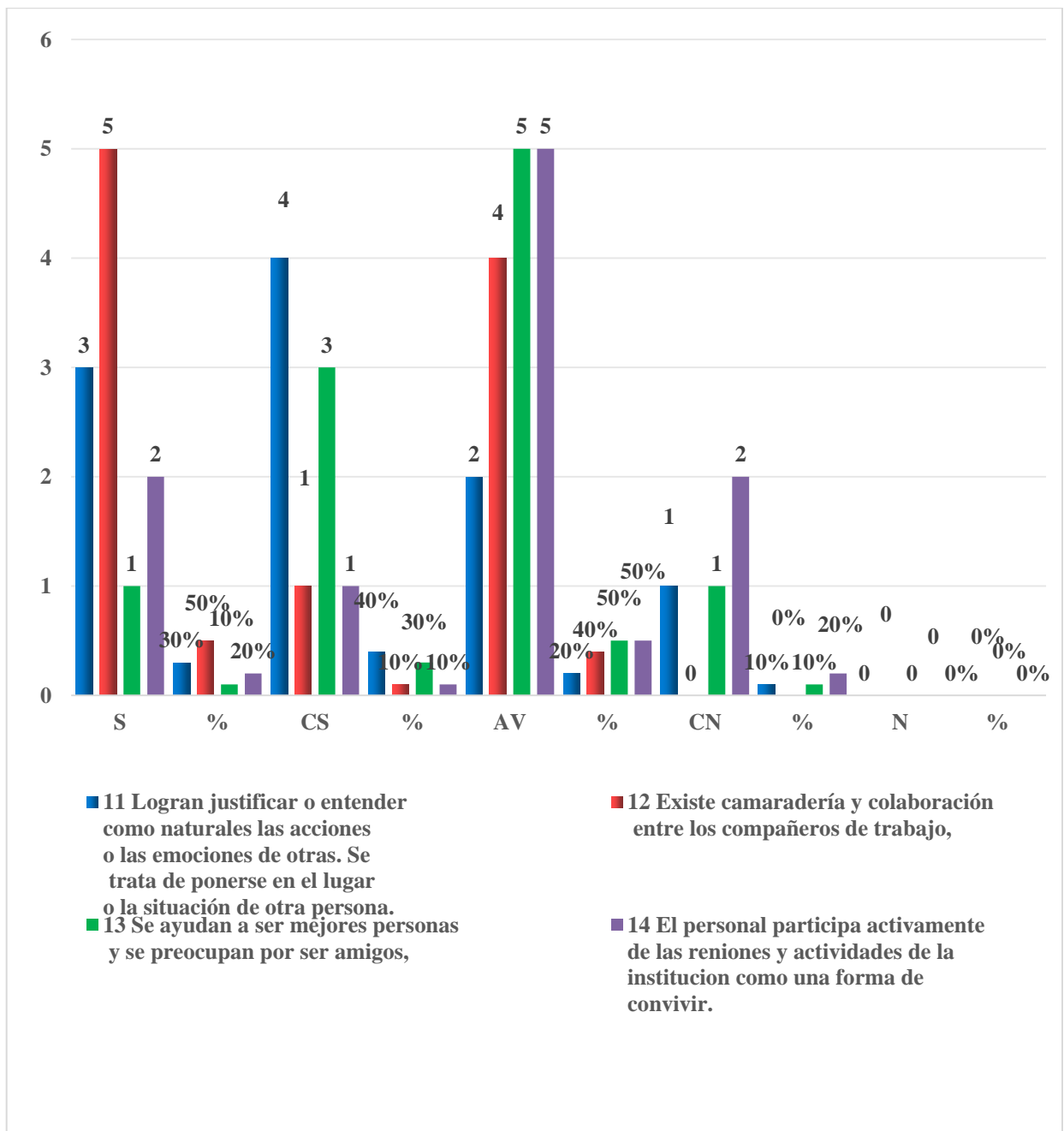


Grafico 4. Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los empleados, con relación a los Indicadores: Comprensión, Colaboración, Amistad, convivencia.

En el ítem 11, los empleados encuestados, cuando se les preguntan si logran justificar o entender como naturales las acciones o las emociones de otras o si tratan de

ponerse en el lugar o la situación de otra persona; un 40%, dijeron casi siempre, un 30% siempre, 20% algunas veces y 10% casi nunca. Al respecto estos procesos sobre la capacidad que tiene alguien de ponerse en el lugar o situación de otra persona. Para los empleados, esta cualidad no significa adueñarse de las emociones ajenas y complacer a los demás, sino considerar las emociones y sentimientos de sus empleados para tomar decisiones correctas.

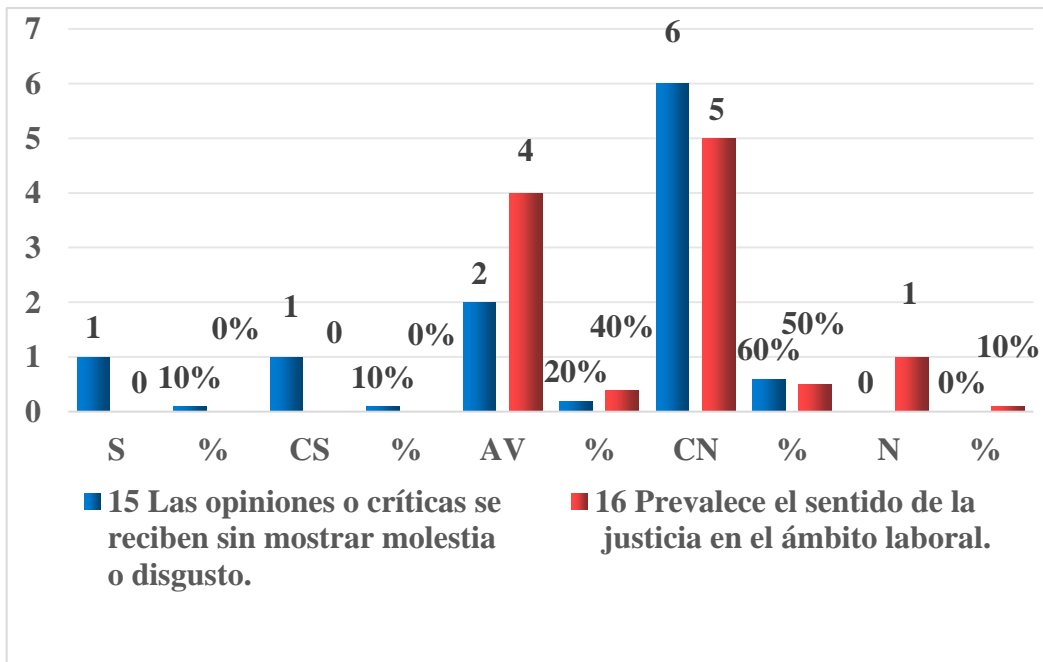
Para el ítem 12, los empleados encuestados respondieron de la siguiente manera: 50% siempre, 10 casi siempre, 40% algunas veces, cuando se les afirma si existe camaradería y colaboración entre los compañeros de trabajo, desde ese punto de vista el empleado pone de manifiesto afirmativamente este tipo de conductas y lo que hacen para evitar los riesgos en cuanto a las diferencias presentadas entre ellos. Se observa en porcentaje que el 50% colaboran entre ellos.

Como se puede verificar en el referido al indicador amistad, en la pregunta 13, se encontró que el 50 % del personal consultado algunas veces se ayudan a ser mejores personas y se preocupan por ser amigos; situación que amerita ser tratada con estrategias de mejoramiento personal; el 30% manifiestan que, si se ayudan, se deduce que son las personas o empleados con valores. El otro 10% en siempre y otro 10% en casi nunca.

En lo que respecta al Ítem nro. 14, si personal participa activamente de las reuniones y actividades de la institución como una forma de convivir. Un 50% de los empleados consultados, dijeron que algunas veces, un 20%, siempre, otro 20% casi nunca y un 10% casi siempre. Como resultado, se tiene que los participantes en su mayoría se observan que se hace necesaria, la participación activa estos espacios, son fundamentales para promover una cultura democrática, en la medida que les conlleva a desarrollar un liderazgo y a trabajar en pro del bienestar de los integrantes de la empresa.

Cuadro Nro. 8

Variable: Interpersonales.											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
15	Las opiniones o críticas se reciben sin mostrar molestia o disgusto.	1	10%	1	10%	2	20%	6	60%	0	0%
16	Prevalece el sentido de la justicia en el ámbito laboral.	0	0%	0	0%	4	40%	5	50%	1	10%



Grafica 5: Representación de la distribución de las alternativas de respuestas de los empleados, con relación a los Indicadores: Indicadores: Reproche, Injusticia.

Con relación al indicador reproches, en su pregunta nro. 15. Las opiniones o críticas se reciben sin mostrar molestia o disgusto. En el cual se obtuvo que el 60% del personal consultado, manifestó que casi nunca, un 20% algunas veces, un 10% siempre y otro 10% casi siempre. Se observa que los empleados, se muestran en su gran mayoría dispuestos a defender a cualquier precio sus derechos propios y opiniones frente a los ajenos, de alguna forma manifiestan sus molestias o disgustos. Lo cual es negativo para el fortalecimiento del clima laboral, puesto que se caracteriza porque no sólo se preocupa por defender a cualquier precio sus derechos, sino porque su forma de defenderlos, normalmente, lleva aparejada la falta de respeto hacia los derechos de los demás, incluso cuando esto es absolutamente innecesario para defender los propios. Esto resultados se comprueba en lo dicho por Aguado (2006) “el estilo agresivo impone su punto de vista o sus intereses u objetivos sobre los demás. Le importa sobre todo ganar, incluso a costa de otros. Tampoco suelen importar los sentimientos ajenos” (p.77)

Los resultados del ítem 16, que en promedio el 50% casi nunca prevalece el sentido de la justicia en el ámbito laboral. Tomando en cuenta el indicador de injusticia, lo contrario de justicia. Y al revelar este resultado la misma es poco aplicada en el ambiente laboral. Un 40% manifestó algunas veces, y el otro 10% nunca se aplica la justicia. La misma puede ser producto del acoso sexual, la falta de respeto, el mal trato, la discriminación y muchos otros factores que inciden de manera negativa en la vida laboral. Se hace necesario trabajar este valor en los empleados, para que se sientan libres y emocionalmente estables en sus puestos de ttrabajo.

Cuadro Nro. 9

Variable: Interpersonales											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
17	Se observa la cordialidad y familiaridad entre compañeros durante la realización de actividades.	5	50%	2	20%	2	20%	1	10%	0	0%
18	Se comparten los recursos o materiales de trabajo, cuando otros lo necesitan.	0	0%	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%
19	Considera que el comportamiento de los compañeros prevalece el valor de la sinceridad	6	60%	3	30%	0	0%	1	10%	0	0%

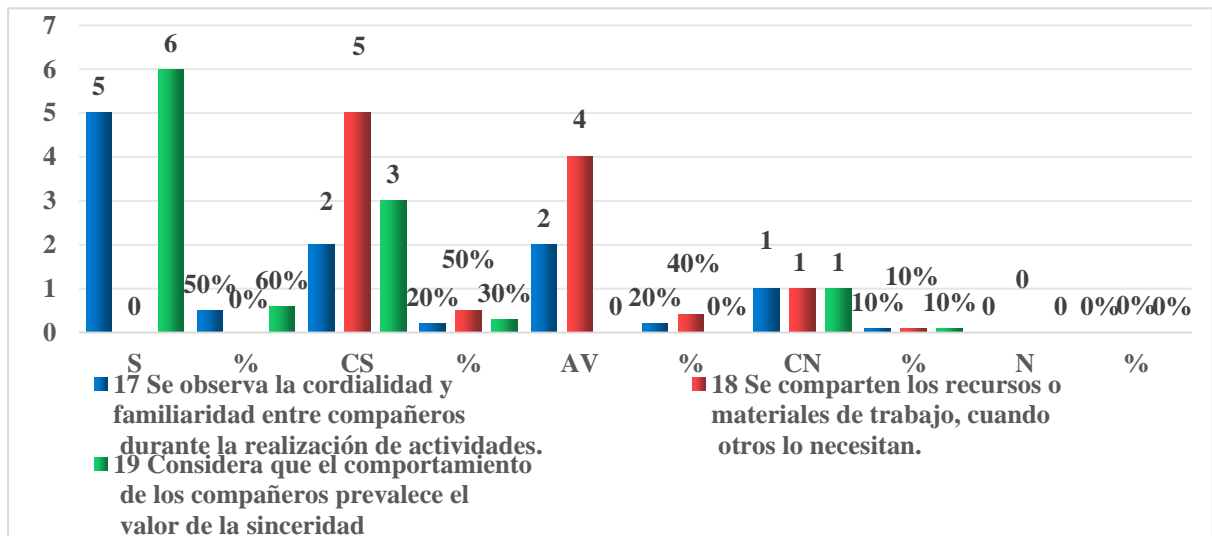


Grafico 6: Indicadores: Familiaridad, Compartimiento de recursos, sinceridad.

En lo que respecta, al indicador familiaridad, del ítem 17, el 50% del personal consultado, el 50% dijo siempre, en lo que se refiere si se observa la cordialidad y familiaridad entre compañeros durante la realización de actividades. Resultado positivo en la empresa el buen trato entre los compañeros en la mitad de los empleados. Un 20% dijo casi siempre, el otro 20% menciono algunas veces y el 10% restante casi nunca. La cordialidad resulta un ingrediente imprescindible para el cuidado emocional y el bienestar laboral, dicho por Carretero (2020) quien dice. “Las personas verdaderamente amables son las que deben liderar las empresas porque creen que un mundo mejor es posible y están dispuestas a trabajar por ello”

Así mismo, este sentido la pregunta de investigación planteada, nro. 18 fue ¿Se comparten los recursos o materiales de trabajo, cuando otros lo necesitan? Luego el empleado contesto un 50% casi siempre, un 40% algunas veces, y un 10% casi nunca. Pues se observa actitudes en su mayoría el valor de compartir sus materiales de trabajo, lo cual constituye un buen estado de asertividad en las relaciones interpersonales de los empleados.

Los Resultados que revelan que en, la pregunta 19 que dice: si consideran que el comportamiento de los compañeros prevalece el valor de la sinceridad. Lo cual dio un 30% contesto casi siempre, un 10%, casi nunca y un promedio del 60% del personal dijo que siempre, dejándose prevalecer una señal positiva al decir la verdad entre los compañeros. Ser sincero contribuye de manera importante al compañerismo y al trabajo en equipo, ya que todos deben colaborar con personas que no “escurren el bulto”. Decir la verdad ayuda a encontrar antes soluciones, permitiendo analizar las cosas teniendo información veraz desde el primer momento.

Cuadro Nro. 10

Variable: Relaciones Interpersonales											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
20	Surgen diferencias cuando hay desacuerdos sobre los objetivos, métodos o necesidades del equipo.	2	20%	2	20%	1	10%	0	0%	5	50%
21	Existe Competitividad en el desarrollo de las actividades laborales.	2	20%	4	40%	1	10%	2	20%	1	10%
22	Dentro del ambiente laboral predominan las discusiones y altercados entre compañeros.	2	20%	1	10%	2	20%	2	20%	3	30%

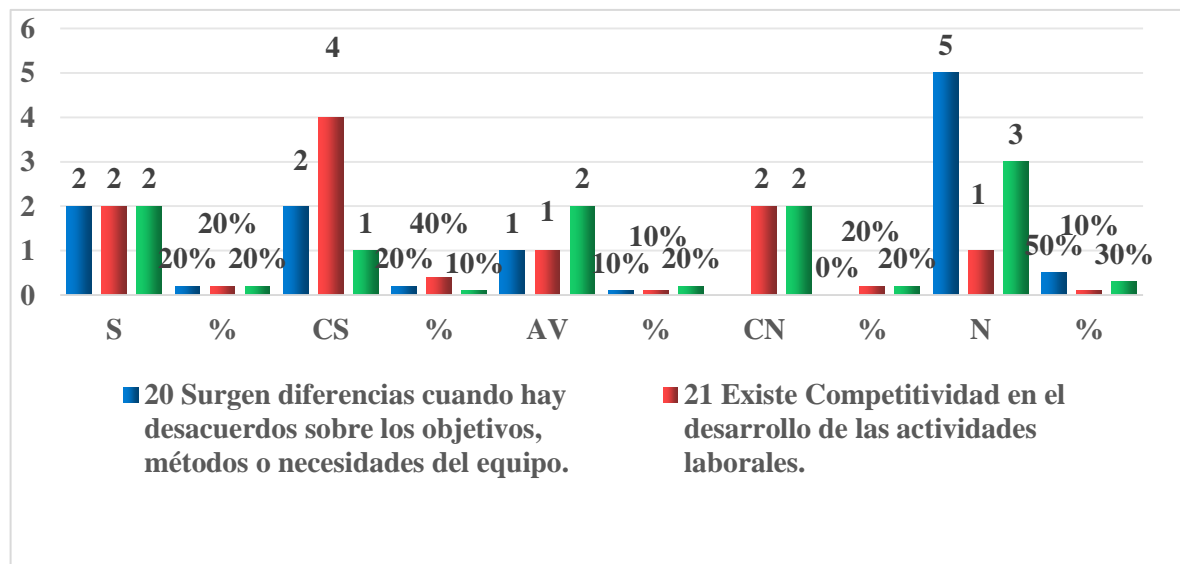


Grafico 7: Indicadores: Trabajo en equipo, Competencias, Polémica.

Los resultados del instrumento aplicado al personal de la unidad de bienes y servicios, del IAVEB, se encontró que en el indicador trabajo en equipo, del ítem nro. 20, llama la atención que el 50% contestaron nunca, cuando se les pregunta si surgen diferencias cuando hay desacuerdos sobre los objetivos, métodos o necesidades del equipo. 20% respondieron siempre, otro 20% casi siempre y el restante 10% a veces.

Resultados que revelan que el mayor promedio del personal, presenta una empatía en las relaciones interpersonales; cuando sus diferencias son pocas a la hora de ponerse de acuerdo, lo que se traduce en moderada presencia de habilidades sociales desde este indicador.

Por otra parte, en el instrumento aplicado se encontró que el 40% del personal consultado en el ítem. 21, manifestó que casi siempre, existe competitividad en el desarrollo de las actividades laborales; un 20% siempre, y otro 20% casi nunca, mientras un 10% nunca. Sin embargo, se espera idóneamente, que los empleados colaboren mutuamente, que exista cooperación internamente entre los equipos y entre diversas áreas.

De la misma forma en el ítem. 22, que se observa que en promedio el 30% manifestó nunca, otro 20% dijo siempre, un 20% algunas veces, un 20% casi nunca, y finalmente el 10% casi siempre. En la pregunta si dentro del ambiente laboral predominan las discusiones y altercados entre compañeros. Pues es aquí donde el resultado es que en su mayoría necesitan atención, en la falta de tolerancia en sus relaciones interpersonales, lo cual es negativo para el fortalecimiento del clima laboral. Pues no suelen soportar a los compañeros que se alejan de las reglas de la institución por ello, les es difícil, aceptarlas. Esto resultados se ajustan de manera clara con lo dicho por Montaner (2007) quien define tolerancia como: “La decisión de convivir respetuosamente con aquello que no nos gusta, aunque tengamos la capacidad potencial de suprimirlo o evitarlo”. (p. 2),

Cuadro Nro. 11

Variable: Talento Humano											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
23	Realiza actividades en el trabajo donde prevalece sus conocimientos comunes, cotidianos y particulares.	3	30%	0	0%	7	70%	0	0%	0	0%
24	Aplica saberes sistemático, controlado, general, verificable, racional, reflexivo, falible, crítico, y metódico	1	10%	5	50%	2	20%	2	20%	0	0%

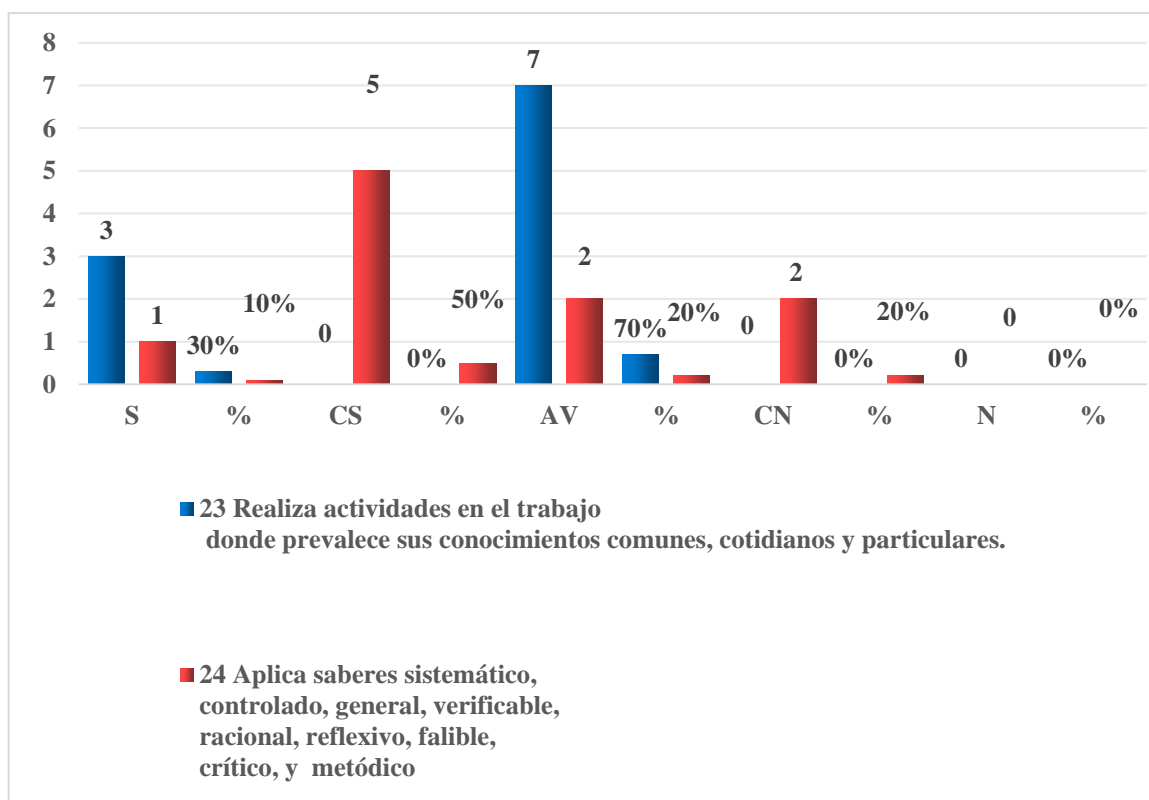


Grafico 8: Indicadores: Vulgar, Científico.

Seguidamente se muestra en el cuadro nro. 11, acerca de la Variable “Talento Humano” y el grafico 8, referente a la pregunta 23, la cual se enuncia así: Realiza actividades en el trabajo donde prevalece sus conocimientos comunes, cotidianos y particulares, cuyos resultados son los siguientes: un 70% contestaron algunas veces, y el otro 30% se completa en siempre lo hacen.

Todo lo anterior, indica que el compartir los conocimientos adquiridos en las actividades cotidianas de la empresa, puede significar un apunte significativo en el progreso de la empresa, con el desempeño positivo de los trabajadores en cuanto a que comparten sus habilidades cognitivas. El resultado amerita más interés por parte de los trabajadores en no ser egoístas al dar o presentar sus conocimientos, en pro del beneficio de todos.

Por otra parte, en el instrumento aplicado al personal docente encuestado, se encontró que en el ítem. 24, el cual su enunciado es si Aplica saberes sistemático, controlado, general, verificable, racional, reflexivo, falible, crítico, y metódico, un 50% se muestra que casi siempre lo hacen, 20% algunas veces, otro 20% casi nunca y un 10% siempre.

Resultados que revelan que un promedio bajo del personal, presenta no presentar saberes críticos y controlados, lo cual es una debilidad en el trabajo cooperativo.

Cuadro Nro. 12

Variable: Talento Humano											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
25	Apoya usted la planeación, el control y las operaciones de una organización con el fin de desarrollar información útil en la administración.	3	30%	3	30%	2	20%	2	20%	0	0%
26	Maneja recursos financieros en pro de la rentabilidad de la empresa.	4	40%	3	30%	3	30%	0	0%	0	0%
27	Colabora con el acceso rápido y efectivo a la información compartida, utilizando interfaces gráficas visualicé intuitivas.	1	10%	1	10%	2	20%	3	30%	3	30%

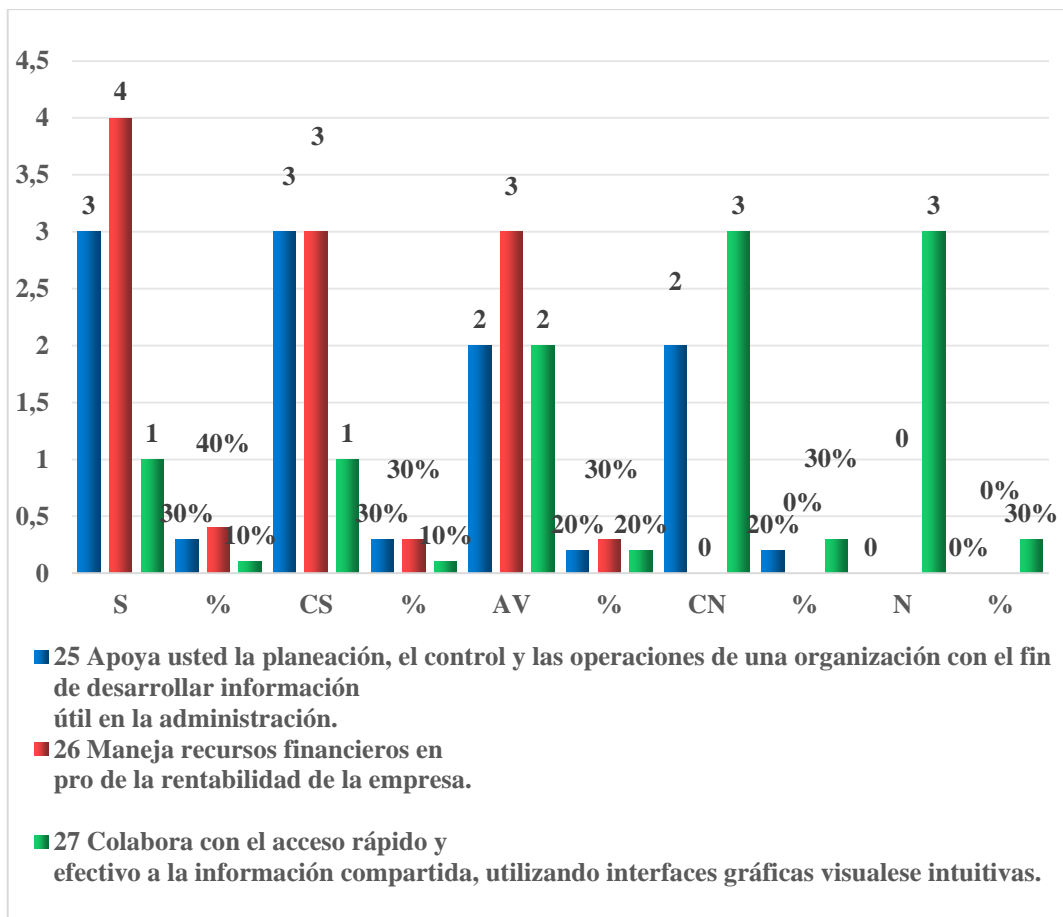


Grafico 9: Indicadores: Gerencial, Empresarial, Informática.

En el ítem. 25, del indicador Gerencial, que dice: Apoya usted la planeación, el control y las operaciones de una organización con el fin de desarrollar información útil en la administración. Se revela que un 30% dio siempre, el otro 30% casi siempre, 20% algunas veces, el resto también con 20% manifestó casi nunca. Así pues, pues, se mantienen un flujo y reflujo de ese apoyo de información con las que se puedan apoyar. Esto resultados coordinan de manera clara con la expresión de Caracciolo y Foti (2003) el apoyo entre colegas es un término que describe “la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes” (p. 29)

Por otra parte, se encontró que el personal consultado en cuanto al ítem. 26. El 40%, respondió que siempre maneja recursos financieros en pro de la rentabilidad de la

empresa. El otro 30% casi siempre, y el resto 30% algunas veces. Pues se observa que de los 10 encuestados, comparten el manejo de recursos, con el objeto de ayudar a rendir en la empresa a través de la ayuda a otras personas, en base a las necesidades que presenten.

Como Resultados que revelan que, en promedio para el indicador ejecutivo, ítem 27, se muestra que 30%, dicen que nunca colaboran con el acceso rápido y efectivo a la información compartida, utilizando interfaces gráficas visualicé intuitivas. Otro 30% dicen que casi nunca, un 20% algunas veces, otro 10% casi siempre y un 10% siempre.

Cuadro Nro. 13

Variable: Talento Humano											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
28	Mantiene una inquietud permanente en asumir el liderazgo cuando en situaciones difíciles de la empresa.	1	10%	2	20%	1	10%	4	40%	2	20%
29	Participa activamente en actividades que ayuden a cada miembro de trabajo.	2	20%	2	20%	1	10%	4	40%	1	10%
30	Participa en conjunto de alternativas y decisiones con base en criterios específicos en la información disponible.	4	40%	3	30%	1	10%	1	10%	1	10%

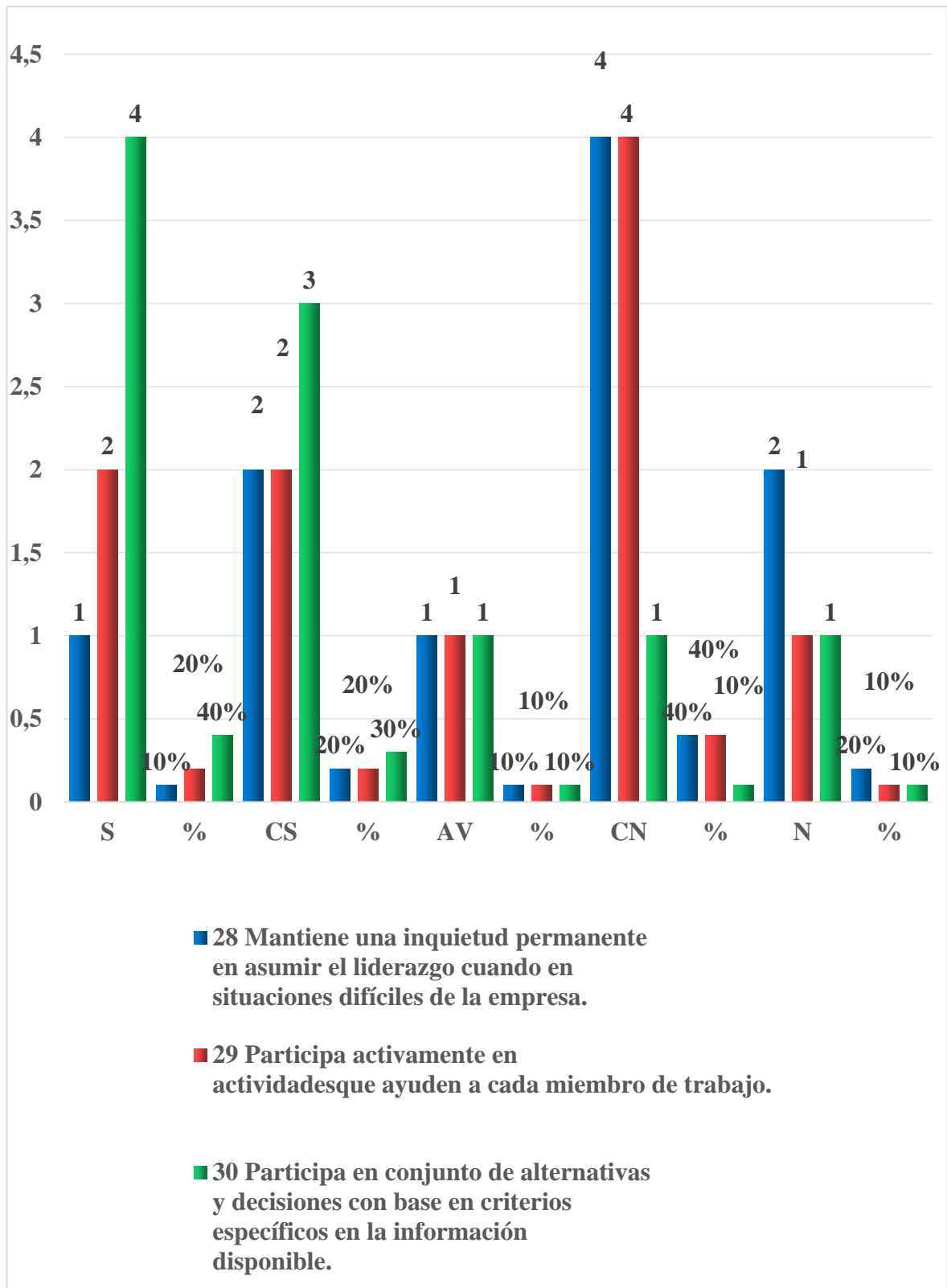


Grafico 10: Indicadores: Liderazgo, Colaborador, Toma de decisiones.

En la gráfica nro. 10, del ítem 28, se observa en 40 %, casi nunca mantienen una inquietud permanente en asumir el liderazgo cuando en situaciones difíciles de la empresa. 20% dijeron que nunca, un 20% casi siempre, algunas veces 10%, siempre 10%. Los miembros del equipo deben actuar de manera que muestren empatía y colaboración para resolver el conflicto de manera constructiva. Brand I. 26 oct 2023.

Seguidamente el ítem. 29 se pregunta si participa activamente en actividades que ayuden a cada miembro de trabajo. Un 40 % afirma que casi nunca lo hace, al hacerse participe de las actividades del otro. Se igualan en un 20% en siempre y un casi siempre, manifiestan hacerlo, también se igualan en un 10% algunas veces y nunca cada uno.

Así mismo, la pregunta 30 arroja como resultados en un 40% siempre participa en conjunto de alternativas y decisiones con base en criterios específicos en la información disponible. Mientras que casi siempre lo hacen en un 30%, el restante se muestra en un 10%, en algunas veces, 10% casi nunca y un 10% nunca. Rodo lo anterior demuestra que existe una debilidad al promover alternativas en la toma de decisiones.

Cuadro Nro. 14

Variable: Talento Humano											
NRO	ITEM	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
31	Crea estructuras y mantiene el orden, en el aumento de la productividad y la priorización de las tareas que deben completarse inmediatamente dentro de la empresa.	3	30%	2	20%	3	30%	1	10%	1	10%
32	Evalúa sistemáticamente la recopilación de datos precisos y objetivos sobre la cantidad y calidad del trabajo realizado, y el tiempo dedicado a cada tarea, incluyendo a los trabajadores.	2	20%	2	20%	4	40%	1	10%	1	10%

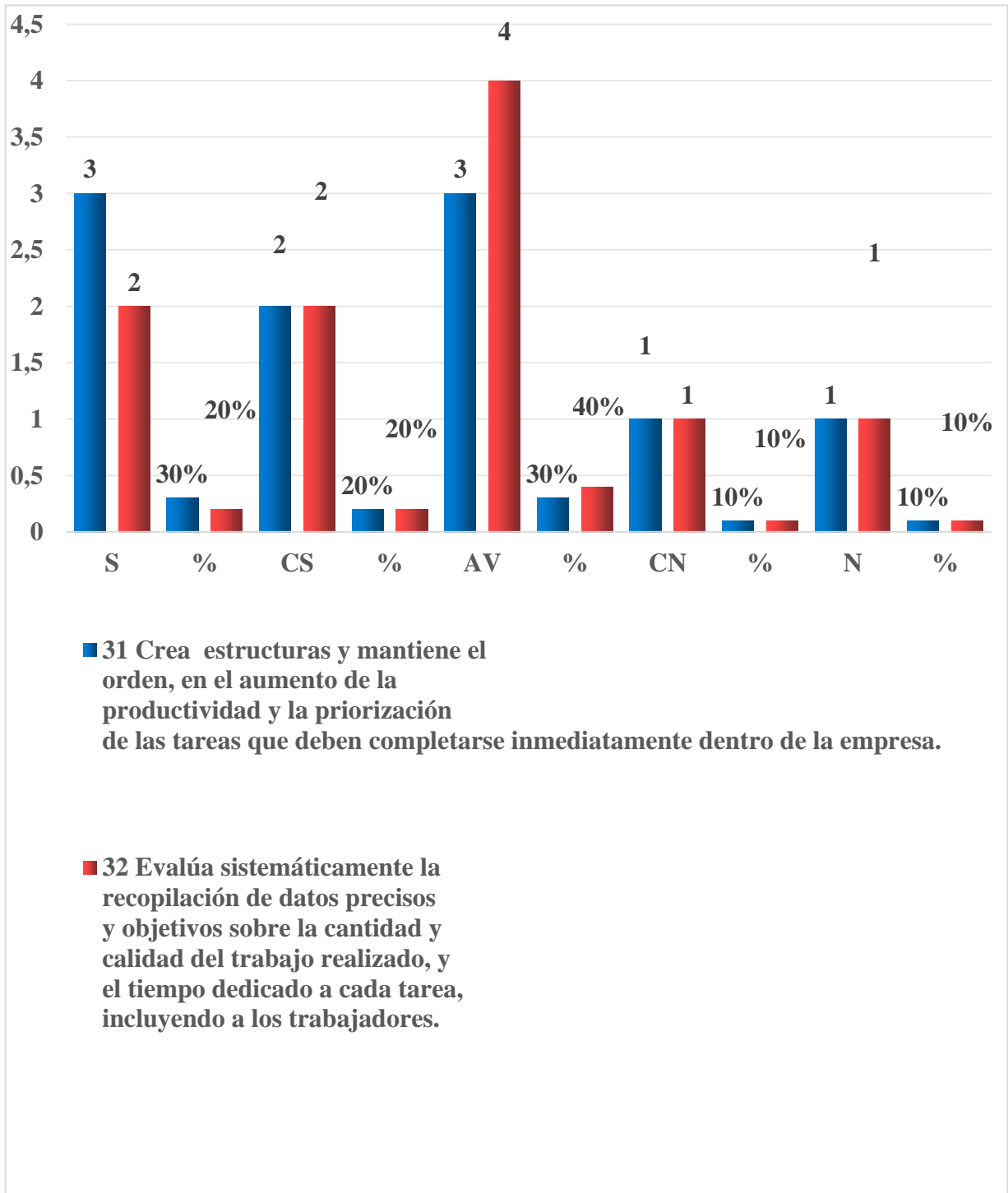


Grafico 11: Indicadores: Organizar, Evaluar.

Se observa en la gráfica nro. 11 en el ítem 31 que un 30%, siempre crea estructuras y mantiene el orden, en el aumento de la productividad y la priorización de las tareas que deben completarse inmediatamente dentro de la empresa. Existe un 30%, manifestó algunas veces, 20% dijo casi siempre, 10% casi nunca y el otro 10% nunca. La organización es relevante, es con ella que se sigue un patrón, que sirve de mejora dentro de la productividad de la empresa.

En cuanto al ítem. 32 si los empleados evalúan sistemáticamente la recopilación de datos precisos y objetivos sobre la cantidad y calidad del trabajo realizado, y el tiempo dedicado a cada tarea, incluyendo a los trabajadores. Un 40% menciono algunas veces, un 20% casi siempre, otro 20% siempre, un 10% casi nunca, y el otro 10% nunca. Desde este punto de vista, definimos la calidad del trabajo como todas aquellas dimensiones relacionadas con el trabajo de las personas que le permiten a estas el desarrollo de sus capacidades, ampliar sus opciones de vida y obtener mayores grados de libertad. (Sen 1998)

Diagnostico General

Se elaboró una encuesta tipo cuestionario con preguntas policotomicas, se realizaron 32 ítems aplicando una escala de Likert con 5 alternativas: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. Se validó por 3 expertos 1 en metodología y 2 en el campo de conocimientos. Se aplicó una prueba piloto a 10 empleados de una institución con características similares a la del objeto de estudio considerándola apta para su aplicación.

A continuación se especifica el análisis de la información por el cual se tomó la **1ra variable: el Plan Estratégico**; seleccionando el Cuadro Nro. 5 que va desde el ítem 4 al 6 junto con el grafico Nro.2

En donde se puede apreciar que el 70% de la población respondió algunas veces, mientras que un 30% respondió casi nunca; lo cual refleja que un 30% de la población considera que existen deficiencias en cuanto al control de las actividades de los planes y proyectos así como en el desarrollo de actividades para el mejoramiento.

En la **2da variable: Relaciones Interpersonales**, se tomó el Cuadro Nro. 10 que va desde el ítem 20 al 22 junto con el grafico Nro.7

En este se aprecia que el 40% de la población respondió algunas veces; un 40% casi nunca y un 90% nunca; esto refleja que existe un 90% que opina que existen desacuerdos, diferencias y que puede haber competitividad dentro de la entidad.

En la **3ra variable: Talento Humano**, se tomó el Cuadro Nro. 13 que va desde el ítem 28 al 30 junto con el grafico Nro.10.

En este se aprecia que el 30% de la población respondió algunas veces; un 90% casi nunca, mientras que un 40% nunca; esto refleja que existe un 40% que considera que nunca se refleja una inquietud permanente en asumir el liderazgo ante situaciones difíciles, así como en la participación en actividades o tomas de decisiones

CAPÍTULO V

La Propuesta

**PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO. (Caso: “Unidad De Bienes Y
Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024)**

Autor (a)

Melany F. Montenegro R.

C.I. 29.967.480

Ángel J. Díaz N.

CI 28.571.589

Tutor: Prof. José Rodríguez

Presentación de la Propuesta

Actualmente las estrategias representan en el proceso gerencial, un factor importante en todos los aspectos, primordialmente en las organizaciones comerciales, industriales o de otra índole. Ya que permite administrar el tiempo los recursos y las actividades de forma tal que todos estén sincronizados, utilizando elementos esenciales que no deben faltar tales como: planificar, ejecutar, controlar (seguimientos), evaluar, retroalimentar, comunicar, y la toma de decisiones, por esta razón la gerencia es un arte, imprescindible para lograr coordinación y éxito en todas las faenas laborales.

Desde este punto de vista, un plan estratégico es una herramienta que sirve para definir hacia dónde quiere ir cualquier organización y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos. Por lo general, un plan estratégico incluirá las declaraciones de visión y misión de tu empresa, tus objetivos a largo plazo (así como tus objetivos anuales a corto plazo) y un plan de acción de los pasos que vas a llevar a cabo para avanzar en la dirección correcta.

Por lo tanto, para desarrollar este plan de estrategias, se requiere de una serie de aspectos inmersos en tener en cuenta que muchos de los problemas de las organizaciones son a consecuencia de la pobre comunicación que se tenga. Las relaciones interpersonales, es un componente esencial para el éxito de la organización. La comunicación no tan sólo es interpersonal, de persona a persona, sino que también es comunicación intergrupala, organizacional y externa. Es por ello que, los individuos deben contar con buenas destrezas de comunicación para poder desempeñarse en cada una de las formas de relacionarse con otros. Lo más importante es estar dispuesto a colaborar y tener en mente que las palabras y acciones son la clave para el desarrollo de la organización.

De esta forma, la atención se concentrará en las modalidades de acción de determinados grupos y su eficiencia, en mejorar las relaciones humanas, en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de equipos humanos, en la conducción (liderazgo). Que puedan coadyuvar los procesos administrativos en el área de “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas.

Justificación de la Propuesta

La importancia de este plan de estrategias, se argumenta, desde el punto de vista administrativo ya que constituye una de las tareas más importantes para la organización a fin de adaptarse a los diferentes cambios organizacionales y de aspectos humanos como factor determinante para alcanzar los logros de la organización.

Por otro lado, su relevancia radica en que este plan de estrategias dirigidas a la optimización de las relaciones interpersonales, que son un factor importantísimo en el progreso y desarrollo social y todo lo que atañe a la realización humana. Muy especialmente en nuestro país, hemos carecido de un mayor estímulo en este fundamental aspecto. El comportamiento social en los empleados de una empresa o en cualquier institución es cada vez más difícil, y poder interactuar con ellos, la insuficiente relación interpersonal hace que los empleados, tenga un comportamiento agresivo, demostrándolo con actitudes como: insultar, alterar el orden, inhibirse, retraerse, asustarse. Las relaciones interpersonales además juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así favorecer las relaciones interpersonales.

De tal modo, la investigación, busca lograr un cambio planificado en la institución estudiada, conforme a las necesidades, exigencias y demandas de la misma, centrando su atención en la puntualización de las modalidades de acción de determinados cambios estructurales y la adaptación del personal a estas nuevas estructuras, además, de precisar los diversos procedimientos en cuanto a la orientación de actividades para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

En tal sentido, el estudio viene a dar un aporte en la búsqueda de alternativas viables que permitan corregir la problemática planteada, y establecer condiciones que impulsen la motivación personal en sus excelentes relaciones, así como también lograr una mayor efectividad en la ejecución de las actividades de la institución, teniendo mayor capacidad de respuesta y adaptación a los cambios que se suceden en el entorno.

Fundamentación

El presente Plan de Estrategias para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales del Talento Humano. (Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024). Se fundamenta desde las bases de las teorías acerca de las relaciones interpersonales; que complementan todos los aspectos necesarios para mejoramiento continuo de la empresa, que debe darse, para que de esta manera puedan responder y orientar el comportamiento de los individuos hacia el fin que persiguen.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un Plan de Estrategias para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales del Talento Humano. (Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024)

Objetivos específicos

- Reconocer las necesidades y expectativas que tienen los empleados / trabajadores sobre la comunicación efectiva para optimizar las relaciones interpersonales hacia el logro de las metas organizacionales.
- Afianzar la empatía, el respeto, la solidaridad motivando al trabajador, a través de actividades alusivas a estos valores.
- Realizar actividades de destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes de acuerdo a los requerimientos esperados sobre las relaciones interpersonales.
- Propiciar en los empleados/trabajadores un mejor control en su ambiente laboral, en la delegación de responsabilidades y la oportunidad de alcanzar el reconocimiento y el éxito en sus relaciones interpersonales.
- Desarrollar actividades evaluativas de formación, donde se origine un ambiente de críticas constructivas acerca de las actividades realizadas, que favorezca el ambiente laboral de la empresa, en cuanto sus relaciones interpersonales.

Las Estrategias propuestas son las siguientes:

- 1.- Reuniones periódicas con los empleados y/o trabajadores para el reconocimiento del estado actual de sus relaciones interpersonales.
- 2.- Realizar charlas motivacionales para el reconocimiento de actividades donde se evidencie las situaciones donde se muestre el cambio de actitudes y/o conductas positivas en el ambiente laboral
- 3.- Desarrollo de actividades curriculares y extracurriculares, que promueva la participación de los trabajadores en el mejoramiento del proceso de comunicación interpersonal.
- 4.- Fomentar foros de discusión, y mesas de trabajo acerca del proceso de la comunicación efectiva basada en valores para el desempeño de sus responsabilidades y conductas basadas en sus relaciones interpersonales.
- 5.- Promover una evaluación grupal, con el propósito sea evaluar el trabajo del grupo, y la cooperación entre los mismos para así evidenciar los resultados obtenidos.

PLAN ACCION

A continuación, se presentan los cuadros de acciones a seguir para la aplicación de la Propuesta:

Objetivo 01: Reconocer las necesidades y expectativas que tienen los empleados / trabajadores sobre la comunicación efectiva para optimizar las relaciones interpersonales hacia el logro de las metas organizacionales.					
Estrategia	Acciones	Actividades	Tiempo	Recursos	Responsables
Reuniones periódicas con los empleados y/o trabajadores para el reconocimiento del estado actual de sus relaciones interpersonales	Preparación de reuniones	*Participación e invitación a reuniones mensuales *En dichas reuniones, comunicar a los trabajadores, los beneficios que tiene el estilo de comunicación, el trato amable y efectivo, para mejorar las relaciones interpersonales.	1 día por cada mes	Computadora Video Beam Impresora Hojas Blancas Lápices	Gerente y personal administrativo

Fuente: Montenegro y Díaz (2024)

Objetivo 02: Afianzar la empatía, el respeto, la solidaridad motivando al empleado a través de actividades alusivas a estos valores.

Estrategia	Acciones	Actividades	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>Realizar charlas motivacionales para el reconocimiento de actividades donde se evidencie las situaciones donde se muestre el cambio de actitudes y/o conductas positivas en el ambiente laboral</p>	<p>*Invitaciones a especialistas *Preparación de charlas alusivas a las nuevas actividades a emprender para el fortalecimiento de relaciones interpersonales entre ellos</p>	<p>*Realizar invitaciones de especialistas en la materia *Invitación a las charlas al personal *Dar las charlas con temas sobre los valores y en donde la empatía se haga presente ante cualquier colega que necesita de apoyo necesario para ayudarlo a salir de algún bache emocional.</p>	<p>2 meses</p>	<p>Computadora Video Beam Impresora Hojas Blancas Lápices Refrigerio</p>	<p>Personal invitado capacitado en las temáticas planteadas</p>

Fuente: Montenegro y Díaz (2024)

Objetivo 03: Realizar actividades de destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes de acuerdo a los requerimientos esperados sobre las relaciones interpersonales.					
Estrategia	Acciones	Actividades	Tiempo	Recursos	Responsables
Desarrollo de actividades curriculares y extracurriculares, que promueva la participación de los trabajadores en el mejoramiento del proceso de comunicación interpersonal	<p>*Selección de actividades curriculares (juegos, dinámicas, cursos, talleres, debates...)</p> <p>Selección de actividades extracurriculares (eventos, fiestas, celebraciones de cumpleaños u otros)</p> <p>*Organización y preparación de las actividades propuestas en pro del mejoramiento de las relaciones interpersonales</p>	<p>*El o los empleados encargados que reúnan las condiciones para realizar este tipo de actividades se le delegara la tarea de seleccionar, organizar y preparar las actividades propuestas que tengan afinidad con cada una de las temáticas referentes al mejoramiento de las relaciones entre los compañeros. Y así mejorar el compañerismo, la amistad entre otros.</p>	Cada 2 meses	Humanos Materiales	Gerente y todo el Personal

Fuente: Montenegro y Díaz (2024)

Objetivo 04: Desarrollar actividades de formación donde se origine un ambiente de amistad que favorezca el clima laboral de la empresa.

Estrategia	Acciones	Actividades	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>*Fomentar foros de discusión, y mesas de trabajo acerca del proceso de comunicación efectiva en valores de amistad para el desempeño de sus responsabilidades y conductas basadas en sus relaciones interpersonales .</p>	<p>*Creación de foros de discusión donde desarrollen una conversación asíncrona entre los empleados acerca de las situaciones problemáticas donde exista malestar entre los compañeros de trabajo. Socialización de espacios de reflexión y análisis, entre otros muchas actividades que enriquezca el apoyo entre colegas</p>	<p>*Planificación de foros y mesas de trabajo, en donde los empleados participaran para responder preguntas, analizar y comentar actividades que susciten al mejoramiento de sus relaciones laborales. *Finalizado el foro y las respectivas mesas de trabajo, se asignarán tareas a la vista de todos, para resolver problemas, y analizar casos difíciles de falta de comunicación y socializar, los resultados, para asegurar el éxito de las relaciones interpersonales entre los mismos.</p>	<p>2 meses</p>	<p>*Computador *Soportes electrónicos (celulares) *Computadora Video Beam Impresora Hojas Blancas Lápices Refrigerio</p>	<p>Gerente y personal capacitado</p>

Fuente: Montenegro y Díaz (2024)

Objetivo 05: Desarrollar actividades evaluativas de formación, donde se origine un ambiente de críticas constructivas acerca de las actividades realizadas, que favorezca el ambiente laboral de la empresa, en cuanto sus relaciones interpersonales.

Estrategia	Acciones	Actividades	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>Promover una evaluación grupal, con el propósito sea evaluar el trabajo del grupo, y la cooperación entre los mismos para así evidenciar los resultados obtenidos.</p>	<p>*Dar a conocer herramientas de autoevaluación y coevaluación. De este modo conocerán los criterios que se van a tener en cuenta a la hora de valorar las críticas realizada hacia su persona con la finalidad de aceptar lo que los mejoro, como persona y desechar lo que quebranta su desenvolvimiento en la posición laboral</p>	<p>*Construcción de hojas de trabajo como evaluaciones individuales y colectivas, con el objeto de indicar los resultados obtenidos en el proceso.</p>	<p>1 mes</p>	<p>*Computador *Soportes electrónicos (celulares) *Computadora</p>	<p>*Empleados seleccionados con las habilidades en el ámbito evaluativo.</p>

Fuente: Montenegro y Díaz (2024)

CAPÍTULO VI

Conclusiones

La investigación en estudio, consintió en Proponer un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2024, y luego a través del análisis de los datos recolectados por medio de la encuesta aplicada a los empleados permitió dar respuestas a los objetivos y propósitos de estudio, que cotejado a la luz del basamento teórico surgieron las siguientes conclusiones y recomendaciones.

En el primer objetivo que fue Diagnosticar el estado actual de las relaciones interpersonales del Talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas, que se pueden utilizar para la optimización de la gestión administrativa en el proceso. Se evidencia en los resultados, que el personal se esfuerza por establecer cierta empatía, se muestra en algunas de los indicadores en cuanto a las relaciones laborales entre sus compañeros, pero impera una comunicación débil en muchos aspectos, sobre todo en valores tales como la cordialidad, en la sinceridad, el apoyo mutuo. En cuanto al trabajo cooperativo debe incidir en tener un ambiente agradable entre el personal y evitar la dificultad las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Se estudiaron tres variables Plan Estratégico, Relaciones interpersonales y Talento humano en sus dimensiones e indicadores, los cuales fueron datos importantes para diagnosticar el estado actual del clima laboral de la mencionada empresa. En los resultados, se obtuvo que el personal necesita un refuerzo continuo, en las relaciones interpersonales, y se deben manifestar de manera espontánea un trato sincero y por conveniencias y de esta forma lograr un adecuado y saludable trato entre los compañeros en su sitio de trabajo.

Seguidamente, en cuanto a las herramientas gerenciales, se visualizó una inadecuada planificación que ayude a propiciar las relaciones interpersonales, además, son esporádica las actividades para favorecer un ambiente de armonía y la disposición de los compañeros de trabajo, evidenciando actitudes anímicas que muestra el personal para compartir en las actividades. Así mismo, se evidenció, que la gerencia no tiene el control de las actividades, es decir, que deben poner el mayor empeño en generar de manera continua

acciones que lleven a un clima agradable entre el personal. También se evidencian debilidades sobre la proyección de estrategias corporativas, esto debe ser motivado al desconocimiento del personal sobre aspectos gerenciales donde los mecanismos implementados optimicen la calidad de las relaciones interpersonales en ellos.

Por otra parte, en el aprendizaje a nivel organizativo en su acción integral, de planificar y mecanismos para la optimización de la gestión administrativa, en todos aquellos aspectos que signifiquen amenazas para la empresa, estos van a servir de ayuda a los diversos cambios que se realiza dentro de la empresa positivamente a nivel corporativo. En donde se aplican estrategias de disuasión para el crecimiento profesional de los empleados.

Todo lo anterior, cumplió, con las expectativas del último objetivo específico que fue diseñar las estrategias del Plan Acción; dirigidas a la optimización en la gestión administrativa del proceso de mejoramiento de las relaciones interpersonales donde el mismo es viable y factible. En la cual se destaca, la viabilidad de esta propuesta, viene dada por la necesidad de desarrollar las estrategias como tal; promoviendo a nivel institucional la difusión de un conocimiento general basado en estrategias gerenciales en la optimización, de ello se expone el compromiso adquirido por cada uno de los actores involucrados en este hecho para enfrentar el reto del cambio. Por otra parte, la viabilidad de esta propuesta está dada por el deseo de participación de la gerencia y los empleados de la organización en proporcionar y adquirir nuevos conocimientos que le permitan asumir una nueva herramienta de cómo aplicar estrategias gerenciales en el área de Bienes y Servicios del IAVEB. Y porque no sin duda alguna en toda la empresa a nivel de todos sus departamentos.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente general del IAVEB, que evalúe de manera periódica el nivel de comunicación interna y de relaciones interpersonales en los colaboradores, debido a que le permitirá identificar problemáticas a las cuales les podrá dar soluciones a corto plazo, evitando de esta manera problemas a futuros.

Se recomienda al gerente general del IAVEB, y a todo su personal, que continúe con las estrategias planteadas en el Plan, tanto curriculares, siendo las actividades de convivencia, reuniones, foros, charlas motivacionales; como las extracurriculares, entre ellas eventos, reuniones de celebración, paseos, fiestas u otros, de manera permanente en la institución, siendo las actividades de convivencia, reuniones, foros, charlas motivacionales, entre otras estrategias planteadas, importantes para el desarrollo organizacional y motivacional para el mejoramiento de sus relaciones interpersonales.

También que la UNELLEZ promueva este tipo de planes de fortalecimiento concientizando a los demás sobre el tema, dándole una nueva visión y perspectiva a como se trabaja el IAVEB y como mediante la mejoría y fortalecimiento de las relaciones interpersonales en una organización puede llevar a obtener éxitos y una mejoría de su rendimiento a nivel laboral; y en cuanto a cada uno de los estudiantes de que vayan a cursar próximamente este sub proyecto sean conscientes de los procesos y métodos que se llevan a cabo de manera que puedan tener una mirada previa la cual los pueda llevar a mejores rumbos en cuanto a sus ideas y propuestas futuras.

Se recomienda, también seguir estudios en base al desempeño laboral de los trabajadores, para que no solo se pueda medir la comunicación y las relaciones, sino también de qué manera incide en su desempeño y en la productividad de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Jiménez (2023) en su trabajo de investigación titulado Plan estratégico de talento humano para fomentar prácticas y hábitos saludables que contribuyan a la satisfacción laboral en los colaboradores de servicios generales de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga- Colombia
- Villegas (2023) en su trabajo de investigación titulado Plan estratégico dirigido a fortalecer el desempeño administrativo del talento humano en FUNDAUNELLEZV.I.P.I.
- Uzcátegui (2021) en su trabajo de investigación titulado Plan Estratégico para la capacitación del talento humano como un recurso gerencial en la administración pública. Caso de Estudio: Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (S.A.M.A.T.), Municipio Barinas, Estado Barinas para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Pública.
- Aguado, A (2006) Carmelo y otros Modelo integrado de mejora de la convivencia: Mor (2017). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Tesis de maestría). Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejos. Escuela de Posgrado. Lima-Perú.
- Palella S., S y Martins P., F. (2010) Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3era Edición. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. de mediación y tratamiento de conflictos. Editorial Grao. España.
- Mori (2017). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Tesis de maestría). Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejos. Escuela de Posgrado. Lima-Perú. Palella S., S y Martins P., F. (2010) Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3era Edición. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Sánchez, J. 2008. Metodología Investigación Científica y Tecnológica. Ediciones Díaz de Santos.
- Sainz, J. (2003). El plan estratégico en la práctica. España. ESIC Editorial
- Stoner, F. (2008). Administración. México: Prentice - Hall Interamericana Tamayo, M. (2009). El Proceso de la Investigación Científica. 5ta. Edición, México: Editorial Limusa, S.A

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO

Dimensión	Indicadores	VARIABLE: Plan Estratégico						
		N°	Ítems	Alternativas				
				S	CS	AV	CN	N
1	2	3	4	5				
	Eficiencia	1	Considera que las acciones emprendidas son eficientes					
	Optimización	2	Existe preocupación por la optimización de las actividades emprendidas.					
Objetivos	Desempeño	3	Existe un buen desempeño de las actividades emprendidas					
	Gestión	4	Existe una debida gestión planes y programas					
	Control	5	La empresa lleva un control de las actividades de sus planes y proyectos					
Estrategias	Desarrollo	6	Se impulsa el desarrollo de actividades para el mejoramiento					

ANEXO B

INSTRUMENTO

Dimensión	Indicadores	VARIABLE: Relaciones Interpersonales						
		N°	Ítems	Alternativas				
				S	CS	AV	CN	N
1	2	3	4	5				
Valores	Comunicación	7	Cree usted que la comunicación entre compañeros es clara y entendible					
	Cortesía	8	Existen las normas de cortesía entre los compañeros.					
	Respeto	9	Considera usted que existe una actitud de respeto para entre los compañeros de trabajo					
	Ética	10	Las conductas morales, es decir el sentido de la ética prevalece entre los compañeros					
Empatía	Comprensión	11	Logran justificar o entender como naturales las acciones o las emociones de otras. Se trata de ponerse en el lugar o la situación de otra persona.					
	Colaboración	12	Existe camaradería y colaboración entre los compañeros de trabajo					
	Amistad	13	Se ayudan a ser mejores personas y se preocupan por ser amigos					
Congruencia	Convivencia	14	El personal participa activamente de las reuniones y actividades de la institución como una forma de convivir					
	Reproches	15	Las opiniones o críticas se reciben sin mostrar molestia o disgusto					
	Injusticia	16	Prevalece el sentido de la justicia en el ámbito laboral					

Cordialidad	familiaridad,	17	Se observa la cordialidad y familiaridad entre compañeros durante la realización de actividades					
	Compartimiento de recursos	18	Se comparten los recursos o materiales de trabajo, cuando otros lo necesitan					
	sinceridad	19	Considera que el comportamiento de los compañeros prevalece el valor de la sinceridad					
Conflictos	Trabajo en equipo	20	Surgen diferencias cuando hay desacuerdos sobre los objetivos, métodos o necesidades del equipo.					
	Competencias	21	Existe Competitividad en el desarrollo de las actividades laborales					
	Polémicas	22	Dentro del ambiente laboral predominan las discusiones y altercados entre compañeros					

ANEXO C

INSTRUMENTO

Dimensión	Indicadores	VARIABLE: Talento Humano						
		N°	Ítems	Alternativas				
				S	CS	AV	CN	N
1	2	3	4	5				
Conocimientos	Vulgar	23	Realiza actividades en el trabajo donde prevalece sus conocimientos comunes, cotidianos y particulares					
	Científico	24	Aplica saberes sistemático, controlado, general, verificable, racional, reflexivo, falible, crítico, y metódico					
Información	Gerencial	25	Apoya usted la planeación, el control y las operaciones de una organización con el fin de desarrollar información útil en la administración.					
	Empresarial	26	Maneja recursos financieros en pro de la rentabilidad de la empresa					
	Informática	27	Colabora con el acceso rápido y efectivo a la información compartida, utilizando interfaces gráficas visuales e intuitivas.					
Habilidades	Liderazgo	28	Mantiene una inquietud permanente en asumir el liderazgo cuando en situaciones difíciles de la empresa					
	Colaborador	29	Participa activamente en actividades que ayuden a cada miembro de trabajo					

	Toma de decisiones	30	Participa en conjunto de alternativas y decisiones con base en criterios específicos en la información disponible.					
Destrezas	Organizar	31	Crea estructuras y mantiene el orden, en el aumento de la productividad y la priorización de las tareas que deben completarse inmediatamente dentro de la empresa					
	Evaluar	32	Evalúa sistemáticamente la recopilación de datos precisos y objetivos sobre la cantidad y calidad del trabajo realizado, y el tiempo dedicado a cada tarea, incluyendo a los trabajadores					

ENCUESTADOS	ITEMS																																SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	4	4	4	2	2	2	5	4	5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	69
2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	92	
3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	5	79	
4	3	3	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1	2	2	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	1	98	
5	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	4	3	1	2	1	1	3	5	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	76	
6	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	4	3	5	4	2	1	5	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	61	
7	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2	2	3	2	71	
8	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	4	4	4	1	2	3	71	
9	2	1	1	3	4	2	2	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	4	3	1	2	1	1	5	5	1	1	2	1	66	
10	2	1	1	3	4	2	2	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	4	5	1	2	1	1	5	5	1	1	2	1	68	
Varianza	0,667	0,456	0,500	0,622	0,933	0,989	0,844	0,622	0,178	0,711	0,989	1,067	0,722	0,767	0,989	0,678	1,211	0,489	0,944	3,656	1,956	2,500	1,067	0,933	1,111	0,678	1,878	2,222	1,567	0,944	0,989	1,778		
Sumatoria de Varianzas	35,656																																	
Varianza de la suma de los itemS	122,89																																	

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \times \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 O MENOS	CONFIABILIDAD NULA
0,54 A 0,59	CONFIABILIDAD BAJA
0,60 A 0,65	CONFIABILIDAD
0,66 A 0,71	MUY CONFIABILIDAD
0,72 A 0,99	CONFIABILIDAD PERFECTA.

a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.733

k: Numero de items de instrumento → 32

La sumatoria de variable de los items → 35,656

Varianza total del Instrumento → 122,89

Anexo D

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN 1

Quien suscribe, **Casimiro González**, titular de la Cédula de Identidad N° V-10.555.344; MSg. En Gerencia, hace constar por medio de la presente que, luego de revisar y analizar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada **PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO**". (Caso: "Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B" en el estado Barinas. Año 2024), presentado por: **Montenegro Melany CI: V-29.967.480**, como requisito para optar al título Licenciado (a) Administración, considera que los mismos reúnen las condiciones necesarias en cuanto a: secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio. Por consiguiente, dicho instrumento se evalúa como **VÁLIDO** para los fines previamente establecidos.

En Barinas, a los 30 días del mes de Abril del año 2024.



Firma del validador

V-10-555.344

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Casimiro González C I N°: V- 10.555.344

Profesión: MSg. En Gerencia Fecha de Validación: 30/04/2024

Formato para validar el instrumento a través del criterio de juicio de expertos

Escala: Deficiente: 1 Regular: 2 Aceptado: 3

ITEMS	CONGRUENCIA ITEMS/ OBJETIVOS	SUFICIENCIA DE ITEMS	SECUENCIA LÓGICA DE ITEMS	VALIDEZ			OBSERVACION
1	x	x	x			x	
2	x	x	x			x	
3	x	x	x			x	
4	x	x	x			x	
5	x	x	x			x	
6	x	x	x			x	
7	x	x	x			x	
8	x	x	x			x	
9	x	x	x			x	
10	x	x	x			x	
11	x	x	x			x	
12	x	x	x			x	
13	x	x	x			x	
14	x	x	x			x	
15	x	x	x			x	
16	x	x	x			x	
17	x	x	x			x	
18	x	x	x			x	
19	x	x	x			x	
20	x	x	x			x	
21	x	x	x			x	

22	x	x	x			x	
23	x	x	x			x	
24	x	x	x			x	
25	x	x	x			x	
26	x	x	x			x	
27	x	x	x			x	
28	x	x	x			x	
29	x	x	x			x	
30	x	x	x			x	
31	x	x	x			x	
32	x	x	x			x	

Anexo E

Validación del Instrumento 2



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, JOSE LUIS GOMEZ MONTILLA, titular de la Cedula Identidad N. ° 12.837692, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado los instrumentos de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación **“PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO”**. (Caso: **“Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B”** en el estado Barinas. Año 2024), presentado por: Montenegro Melany CI: V- 29.967.480 y Ángel Díaz CI: V- 28.571.589 como requisito para optar al título Licenciado (a) Administración, considera que los mismos reúnen las condiciones necesarias en cuanto a: secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio. Por consiguiente, dicho instrumento se evalúa como VÁLIDO para los fines previamente establecidos.

En Barinas a los 15 días del mes Mayo del 2024

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. L. Gomez Montilla', written over a horizontal line.

C.I. 12.837.692



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN**


Nombre y Apellido: JOSE LUIS GOMEZ MONTILLA C.I. N° 12.837.692

Profesión: PROFESOR EN EL SUBPROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS.

Fecha de la Validación: **15-05-2024**

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		

22	X		X		X		X		
23	X		X		X		X		
24	X		X		X		X		
25	X		X		X		X		
26	X		X		X		X		
27	X		X		X		X		
28	X		X		X		X		
29	X		X		X		X		
30	X		X		X		X		
31	X		X		X		X		
32	X		X		X		X		



Firma C.I.V

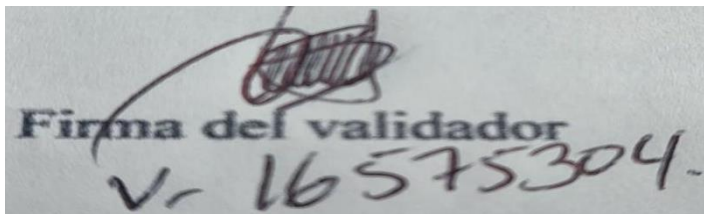
12.837.692

Anexo F

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **José Hernández**, titular de la Cédula de Identidad N° V-16575304 Licenciado en el área de **Administración**, hace constar por medio de la presente que, luego de revisar y analizar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada **PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO**". (Caso: "Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B" en el estado Barinas. Año 2024), presentado por: **Montenegro Melany CI: V- 29.967.480** y **Ángel Díaz CI: V- 28.571.589**, como requisito para optar al título Licenciado (a) Administración, considera que los mismos reúnen las condiciones necesarias en cuanto a: secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio. Por consiguiente, dicho instrumento se evalúa como **VÁLIDO** para los fines previamente establecidos.

En Barinas, a los 06 días del mes Mayo de del año 2024.



Firma del validador
V- 16575304.

Datos del Experto

Nombre y Apellido: **José Hernández** C I N°: **V- 16575304**

Profesión: **LCDO. Administración** Fecha de Validación: **06/05/2024**

Formato para validar el instrumento a través del criterio de juicio de expertos

Escala: Deficiente: 1 Regular: 2 Aceptado: 3

ITEMS	CONGRUENCIA ITEMS/ OBJETIVOS	SUFICIENCIA DE ITEMS	SECUENCIA LÓGICA DE ITEMS	VALIDEZ			OBSERVACIÓN
1	x	x	x			x	
2	x	x	x			x	
3	x	x	x			x	
4	x	x	x			x	
5	x	x	x			x	
6	x	x	x			x	
7	x	x	x			x	
8	x	x	x			x	
9	x	x	x			x	
10	x	x	x			x	
11	x	x	x			x	
12	x	x	x			x	
13	x	x	x			x	
14	x	x	x			x	
15	x	x	x			x	
16	x	x	x			x	
17	x	x	x			x	
18	x	x	x			x	
19	x	x	x			x	

20	x	x	x			x	
21	x	x	x			x	
22	x	x	x			x	
23	x	x	x			x	
24	x	x	x			x	
25	x	x	x			x	
26	x	x	x			x	
27	x	x	x			x	
28	x	x	x			x	
29	x	x	x			x	
30	x	x	x			x	
31	x	x	x			x	
32	x	x	x			x	

Anexo G

Barinas, 2024

Ciudadana(o):

Prof.: _____

Presente.

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el Trabajo de Aplicación titulado “PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO”. (Caso: “Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B” en el estado Barinas. Año 2024) como requisito exigido, para optar al Título de Licenciado (a) en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”. Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente

Melany F. Montenegro R.

C.I. 29.967.480

Ángel J. Díaz N.

CI 28.571.589

Instrucciones para la Validación

El instrumento anexo tiene como objetivo Proponer un Plan Estratégico, para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales del Talento humano en el Clima Organizativo del IAVEB Barinas 2023

En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si el cuestionario elaborado sirve para el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo con los siguientes criterios: pertinencia, claridad y coherencia.

El criterio de pertinencia se refiere a la relación o adecuación del ítem con el indicador, la dimensión, la variable y el objetivo.

El criterio de coherencia se refiere la formulación adecuada del ítem en cuanto al orden y estructura.

El criterio de claridad se refiere a que el ítem refleje fielmente la magnitud de lo que se pretende medir, evidenciando facilidad de interpretación y precisión en los términos utilizados.

Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una “X” la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.

Usted podrá escribir cualquier observación del instrumento que requiera ser mejorada en cuanto a la forma, contenido u otro aspecto.

Se le agradece colocar los datos personales solicitados.

Se anexa: Cuadro de validación, cuestionario, objetivos de la investigación y la operacionalización de las variables

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, _____, titular de la Cédula de Identidad N° _____ Licenciado en el área de _____, hace constar por medio de la presente que, luego de revisar y analizar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada **PLAN ESTRATEGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO**". (Caso: **“Unidad De Bienes Y Servicios del I. A.V.E.B”** en el estado Barinas. Año 2024), presentado por: **Montenegro Melany CI: V- 29.967.480** y **Ángel Díaz CI: V-28.571.589** como requisito para optar al título Licenciado (a) Administración, considera que los mismos reúnen las condiciones necesarias en cuanto a: secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio. Por consiguiente, dicho instrumento se evalúa como **VÁLIDO** para los fines previamente establecidos.

En Barinas, a los ____ días del mes de Diciembre del año 2024.

Firma del validador



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, trece (13) de Junio del año 2024, reunidos en Barinas I, Pabellón 4, Aula: Petróleo, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO. (CASO: UNIDAD DE BIENES Y SERVICIOS DEL I.A.V.E.B EN EL ESTADO BARINAS. AÑO 2024)"**. Presentado por los Bachilleres: **Montenegro Ramos Melany Fabiola C.I. V – 29.967.480** y **Díaz Niño Ángel Josue C.I. V – 28.571.589**. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
Montenegro Ramos Melany Fabiola	29.967.480	30%	50%	20%	100%	5
Díaz Niño Ángel Josue	28.571.589	30%	50%	20%	100%	5

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/06/2024, Acta N° 011 Ordinaria, Punto N° 08, de fecha 06/06/2024 y queda asentada en el Subprograma Administración a los trece (13) días del mes de Junio de 2024.

Observaciones _____

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	José Rodríguez	9.990.216	
Jurado Principal	WONNE VEVA	9992695	
Jurado Principal	Vegon José	12839271	