

LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO FORTALECEDOR DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Laura Karelis Orduz Morales¹
laura.orduz.iprgr@upel.edu.ve
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7038-3009>
Doctorando en Educación
UPEL - IPRGR

Recibido: 15/11/2024

Aprobado: 05/02/2025

RESUMEN

La investigación se estableció como finalidad describir la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales en los trabajadores en el ambiente laboral. Cabe destacar que el arte de comunicar permite la agudeza y profundidad de pensamientos e interacción con el mundo real en el que se habita, si la comunicación se da de manera fluida al tener en cuenta el respeto, la tolerancia la negociación, control emocional entre otros se llevará a cabo algunos de los elementos que a la vez permitieran interactuar de manera positiva creando así un clima dado para la motivación y trabajo en equipo para el establecimiento y ejecución, de un programa cognitivo. Para tal fin la exploración se alineó bajo una orientación cuantitativa, con un estudio de campo sujeta a la naturaleza descriptiva y bajo la modalidad de proyecto factible; (48) trabajadores, a quienes se les empleó una herramienta modo cuestionario contenida de 36 ítemes, se estableció la confiabilidad Alpha de Crombach dio un 0,91 que según los criterios tiene una confiabilidad muy alta. Los datos se examinaron utilizando la técnica de análisis porcentual en los elementos que ayudan a la comunicación y su forma de llevarla a cabo donde los resultados se dirigieron con su mayor inclinación a la opción siempre en un 46,17% lo que hace pensar que los trabajadores utilizan favorablemente los componente esenciales para lograr una comunicación operativa en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo; en cuanto a los elementos que benefician los resultados para la alternativa de respuesta siempre en un 65.78% lo cual indica que los trabajadores

¹ Docente universitaria en el área de pregrado y postgrado con una maestría en Orientación de la Conducta, estudiante de la fase final de Doctorado UPEL-IPRGR.

utilizan de manera favorable en la comunicación los elementos que mantienen con sus compañeros de trabajo, por tanto es necesario el diseño del programa de orientación a fin de continuar fortaleciendo las relaciones interpersonales.

Palabras clave: La comunicación, elemento fortalecedor, relaciones interpersonales.

COMMUNICATION AS A STRENGTHENING ELEMENT OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS

ABSTRACT

The research was established as a purpose to describe communication as a strengthening element of interpersonal relationships in workers in the work environment. It should be noted that the art of communicating allows the sharpness and depth of thoughts and interaction with the real world in which one lives, if communication occurs in a fluid manner taking into account respect, tolerance, negotiation, emotional control among others, some of the elements that at the same time allow interacting in a positive way will be carried out, thus creating a climate for motivation and teamwork. For the establishment and execution of a cognitive program. For this purpose, the exploration was aligned under a quantitative orientation, with a field study subject to the descriptive nature and under the feasible project modality; (48) workers, to whom a questionnaire mode tool containing 36 items was used, among the alternatives used are the options (S), Always, (AV) Sometimes and Never (N), the Cronbach Alpha reliability was established gave 0.91 which according to the criteria has a very high reliability. The data were examined using the percentage analysis technique in the elements that help communication and its way of carrying it out where the results were directed with its greatest inclination to the option always in 46.17% which suggests that workers favorably use the essential components to achieve an operative communication in interpersonal relationships with coworkers; as for the elements that benefit the results for the response alternative always in 65.78% which indicates that workers favorably use in communication the elements that they maintain with their coworkers, therefore it is necessary to design the orientation program in order to continue strengthening interpersonal relationships.

Keywords: Communication, strengthening element, interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es uno de los componentes del desarrollo humano, las cuales se manifiestan por medio de una serie de comportamientos que determinan en gran medida la aceptación del grupo, proporcionando y/o problematizando la integración social. Principalmente es importante mencionar que uno de los enunciados de esta unidad es el fortalecimiento de la comunicación, los lazos principales y fundamentales que la engloban y por ende constituyen un proceso fundamental para incrementar la armonía de las relaciones humanas y mejorar la convivencia entre los individuos.

Por lo tanto, dentro de los comportamientos que enmarca al hombre está el de tener buenas relaciones determinado por la capacidad de mantener un clima organizacional acorde a sus necesidades, respetar los derechos de los demás, comunicarse de forma adecuada, utilizando posturas visuales y corporal que permita establecer lo que siente defiende sus derechos, manteniendo la diplomacia. Esta forma de comunicación aumenta en el individuo la confianza en sí mismo, permite que sus relaciones con los demás sean más satisfactorias y su comunicación sea más asertiva, la cual tiene su esencia en la práctica de evidenciar mediante actos que conllevan a un proceso emocional donde se involucran sentimientos y maneras de percibir desde la honestidad, directa y equilibrada.

De igual forma, los trabajadores, al fortalecer la comunicación se permiten mostrar momentos empáticos donde surge la posibilidad de exteriorizar las ideas así como demostrar una actitud correcta sin la necesidad de dañar, teniendo presente el respetar

sus ideas y defender los derechos como parte del manejo de la diplomacia, ser más responsables con sus deberes, a través de comportamientos apropiados, los cuales les ayudaran en su futuro a crear lazos de hermandad y cooperación con éxito y asumir los fracasos que se presentan resolviéndolos de manera asertiva.

En atención a lo descrito anteriormente, se plantea esta investigación dirigida a diseñar un programa de orientación cognitivo conductual para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la cooperativa Florencia Ubicada en Rubio estado Táchira.

Esta investigación aporta al ámbito laboral en donde se describe la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la cooperativa Florencia una serie de características importantes ya que se evidencia considerablemente que los trabajadores se encuentran en una tónica activa de seguir empleando el éxito de establecer relaciones adecuadas que se puedan mantener en el tiempo pese a las dificultades donde se involucren los trabajadores por esta razón es que se propone fortalecer la comunicación conservando las relaciones interpersonales ordinarias de manera personal y extraordinaria de manera social.

Con el fin de optimizar la comunicación como un factor que refuerza las relaciones interpersonales entre los trabajadores en el entorno laboral, se presentarán al final de este abordaje las debidas referencias que respaldan la investigación, así como los anexos pertinentes del estudio.

PROBLEMA

La comunicación es un medio complicado que admite la relación entre las personas y cumple un papel mediador dentro de los procesos de sociabilización, con ella se han propuesto infinidad de instrumentos tecnológicos que hacen posibles las comunicaciones dentro y fuera de las organizaciones. En este particular, la comunicación dentro de la organización debe empezar a ser valorada y observada como una estrategia de poder a través de la cual se logre un bienestar colectivo. En el que se generalice las áreas de la cooperativa con el propósito de fomentarlas buenas relaciones.

Así mismo se entiende esta como un elemento que permite el compartir de las personas, de igual manera mejora y fortalece las relaciones en el ambiente laboral; así mismo siempre se ha manejado el termino de comunicación como factor fundamental; en el reforzamiento y las mejores maneras de abordar los temas en las alianzas interpersonales, como base de todo proceso conciliador; en este mismo orden de idas se presenta como el proceso fundamental que se debe tener en cuenta cuando se trata con personas o simplemente por la necesidad de expresar lo que se siente y se quiere transmitir; con el fin satisfacer alguna necesidad que presente el individuo en cualquier fase de su vida o momento; por naturaleza el ser humano tiene como necesidad el socializar para poder mantenerse como un ser integral. Desde los intercambios participativos medibles y observables entre partes que se comuniquen debe existir un margen de reciprocidad que permita fomentar o evidenciar un acuerdo favorable en los procesos comunicacionales como parte de acuerdos efectivos de comunicación. (p.24). (Anolli, 2016).

Es fundamental destacar, la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral; puesto que permite compartir sentimientos pareceres para el apoyo de un clima organizacional; en donde predomine el bienestar integral de cada individuo con el fin de admitir que se establezcan uniones de respaldo, lealtad permitiendo ejercer el derecho a tener amistades sanas, así como generar lazos desde un compañerismo único y positivo que perdure en el tiempo. Del mismo modo para (Saavedra, 2016)) define la comunicación como “...un proceso de transmisión de información, con frecuencia inconsciente, en el que intervienen factores emocionales, psicológicos y mentales, y en el que se utilizan diversos medios técnicos” (p. 108). De acuerdo a lo expuesto anteriormente la comunicación se fundamenta en un avance de información que si se realiza de manera frecuente permite la transmisión de conocimientos relacionados con los sentimientos que se lleven a cabo en el tema abordado; siendo esta la clave para lograr grandes avances en la Cooperativa Florencia al incluir a los trabajadores en una convivencia armónica que permita una integración como un grupo familiar.

De modo que, la comunicación permite la comprensión de pensamientos e interacción con el mundo real en el que se habita si la comunicación se da de manera fluida al tener en cuenta el respeto, la tolerancia la negociación, el control emocional entre otros por esta razón dentro uno de los tema esenciales se llevará a cabo establecer algunas rasgos que a la vez permitieran interactuar de manera positiva creando así un clima dado para la motivación y trabajo en equipo para que fluya de manera operativa el ambiente laboral.

Según esto una forma de comunicar también representa la manera de gesticular las emociones entonces para (Firzgenal, 2023) ...” el lenguaje corporal entonces viene a figurar como parte de la comunicación desde el discernimiento de gestos y captación de situaciones discrepantes, desplegando barreras en la comunicación, que sugieren austeridad ante la información en la interacción social” (p.10). En este sentido, lo antes mencionado define el proceso comunicativo como aquel que proporciona el conocerse para así desarrollar potencialidades que a la vez promuevan en futuro la sociabilización y evolución positiva del individuo que pretenda tener habilidades capaces de promover mantener la esencia que tiene cada persona donde lo actitudinal desde entono corporal y físico también permiten comunicar mediante el lenguaje.

Es por ello que los trabajadores de la cooperativa Florencia deben fortalecer las relaciones interpersonales basadas en una comunicación eficaz que les permita vivir en armonía. Dentro de las características importantes de la comunicación organizacional se evidencia que, como rasgos importantes en una organización, la comunicación es principal para el fortalecimiento de la institucionalidad donde esta se materializa principalmente a través de acciones aptitudinales que surgen de las relaciones dentro de la organización y que buscan realzar la práctica y la visibilidad de la institución y su labor. Al entender la comunicación como un proceso integral, se puede incorporar dentro de una política institucional, evitando así que se reduzca a un mero recurso instrumental donde se procrastine la eficiencia de las relaciones productivas (P.6). (Favaro, 2018).

Así mismo se puede deducir que dentro de las características del proceso comunicativo se presenta esta como el asunto en el cual se promueven vínculos no limitativos e importantes para destacar; es por ello que cuando se crean bases sólidas entre los involucrados se permite entender las acciones, valores como organizaciones que tienden a alcanzar metas dirigidas hacia el bien común; es de entender que los trabajadores de la cooperativa Florencia a través de los vínculos comunicativos hacen que la institución se convierta en un recinto para el dialogo, la confrontación de ideas, y el entendimiento entre las personas que allí labora. (Lebrines, 2023) ...”es esencial en la vida cotidiana, ya que permite conectarnos con los demás y construir relaciones positivas”. (p.5). Desde esta perspectiva, el autor sostiene que el objetivo central de la comunicación en las relaciones interpersonales radica en cultivar vínculos que generen bienestar emocional. En este sentido, la interacción social no se limita a un mero intercambio de palabras, sino que se configura como un proceso continuo y dinámico, en el que cada individuo participa activamente.

Esta interacción no solo implica compartir información, sino que también abarca la autopresentación, es decir, la manera en que cada persona se muestra a los demás y cómo comunica su identidad, emociones y valores. A través de esta autopresentación, las personas construyen imágenes de sí mismas que pueden influir en la percepción que los otros tienen de ellas, lo que, a su vez, afecta la calidad de las relaciones que se establecen. Es vital reconocer que cada interacción social está impregnada de contextos y matices que pueden enriquecer o dificultar el proceso comunicativo. Así, para alcanzar un verdadero sentido de conexión, es esencial que la comunicación sea genuina, lo que

permite que los vínculos interpersonales se fortalezcan y se mantengan en el tiempo, promoviendo un ambiente de confianza y apoyo mutuo., ahora bien desde la gestión de actitudes defensivas y de conflictos, es necesario hacer uso de habilidades asertivas para escuchar activamente, con el fin de promover buenas relaciones y corregir errores futuros de comunicación.(p.9) (Weiman, 2019)

En efecto, las relaciones interpersonales permiten la interacción entre los interlocutores para desarrollar actitudes favorables que conduzcan al entendimiento mutuo entre cada una de las personas que logran interactuar. Las relaciones interpersonales son inherentemente complejas y varían entre sí, pero comparten elementos fundamentales como la necesidad de afiliación y el control para alcanzar objetivos. En la cooperativa Florencia, los colaboradores buscan, mediante una comunicación fundamentada en relaciones interpersonales positivas, fomentar un ambiente laboral estable y un clima social que favorezca la operatividad, todo esto apoyado en el respeto y la tolerancia, así como en un adecuado control emocional.

No obstante, la autora del estudio ha observado que dentro de la cooperativa donde se desempeña, que se presentan deficiencias de este elemento tan elemental como lo es la comunicación donde no existe claridad en cuanto a la dependencia emisor-receptor que necesita de feedback, es decir, percibe que los trabajadores. Evitan ser mirados de frente a los ojos, tienen expresiones en la cara poco agradables hacia el trato con los compañeros, la postura corporal no se corresponde con lo que quieren expresar, no manejan un trato agradable o diplomático con los compañeros, manifiestan carencia en los elementos que benefician la comunicación, son poco amistosos, les

cuesta desarrollar la empatía con sus compañeros de trabajo, se les dificulta negociar con el compañero(a), se percibe un clima social hostil, son poco sinceros en las actuaciones y se les dificulta respetar y poco tolerantes por lo que manifiestan debilidad en cuanto al control emocional; lo que conlleva al déficit de relaciones interpersonales.

Lo anteriormente señalado se presume pudiera estar sucediendo por ausencia de un programa que permita y fomente es establecimiento y promueva el reforzamiento de las relaciones constructivas llevadas a cabo de manera interpersonal mediante la comunicación. Existencia de trabajadores poco motivados, desconocimiento de las habilidades de la comunicación, alta competitividad entre compañeros de trabajo para el acceso a cargos gerenciales así misma falta de relaciones interpersonales carencia de valores, pocas habilidades para relacionarse que permitan una comunicación fluida.

El no abordaje de casos establecidos negativamente en niveles bajos de relaciones puede influir de manera negativa y toxica es por ello que para prever esa situación se deben reforzar los procesos y tomarse las tópicos oportunos en los cuales se evite la generación de inconformidades, divisiones esto traiga como consecuencia relaciones deterioradas marcadas por desmotivación fomentando de esta manera un clima social inaguantable donde esto sea un cultivo de enemistades lo cual propicia un ambiente tenso saturado de discordia, falta de respeto entre compañeros de trabajo.

A razón de este particular surge la importancia de abordar el tema en cuestión por esta razón el presente estudio propone como alternativa de solución el diseño de un programa dirigido a los trabajadores que cumplen fases de ejecución y transmisión de mensajes en pro de conservar desde el trabajo articulado la mejor función y condición para generar un ambiente apto donde se establezcan relaciones sanas parara, para la optimización de la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales. La investigación dio origen a la siguiente interrogante:

Surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la comunicación como elemento fortalecedor y vinculante en las alianzas interpersonales presente en los trabajadores en el ambiente laboral? Además, para sistematizar el estudio se producen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los mecanismos de las relaciones interpersonales que fundamentan la comunicación entre los trabajadores en el ambiente laboral? ¿Cuáles son los elementos que benefician de la comunicación en las relaciones interpersonales de los trabajadores en el ambiente laboral ?; ¿Qué elementos serán necesarios para la construcción del programa? Por lo que se plantean los siguientes objetivos: Describir la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales en los trabajadores en el ambiente laboral de la cooperativa Florencia por medio de diagnosticar elementos activan y permite la comunicación y su correlación con relaciones interpersonales entre los trabajadores en el ambiente laboral; indagar los elementos que benefician la comunicación en las

relaciones interpersonales de los trabajadores en el ambiente laboral y diseñar un programa de orientación dirigido a los trabajadores este que sea de origen cognitivo conductual en el ambiente laboral de la Cooperativa. Que permita generar una optimización de la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el ambiente laboral

El presente estudio asume para su desarrollo un enfoque cuantitativo, bajo una investigación de campo, de carácter descriptivo; bajo una investigación proyectiva. La investigación se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo en relación a lo expuesto por (Hernandez, 2016) "...puesto que se utiliza la recolección y análisis de los datos para contestar las preguntas de la investigación, estableciendo el conteo y procesamiento estadístico para indicar con exactitud patrones de comportamiento en una población" (p.115). La recopilación y análisis de datos se llevan a cabo con el propósito de responder a las preguntas formuladas en la investigación. A través de la utilización de técnicas de conteo y procesamiento estadístico, se pueden señalar con precisión los patrones de conducta presentes en una determinada población. Esto permite obtener resultados que reflejan de manera clara y exacta las tendencias y comportamientos observados.

En este sentido, se afirma la investigación realizada bajo la modalidad campo., según los criterios (Palella, 2018) quienes señalan: "...consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural" (p.91) infiriendo en lo que describen autores, este método se basa en la recolección de información directamente del entorno en el que suceden los eventos, sin realizar ninguna

manipulación o control sobre las variables. Su objetivo es examinar los fenómenos sociales en su contexto real, lo que permite una comprensión más profunda de su dinámica y características. Por consiguiente, la investigación es de campo porque la investigadora recolecta los datos directamente de la realidad, en este caso específico para el abordaje de investigación.

Asimismo, el estudio es naturaleza descriptiva en los términos señalados por (Arieas, 2019), quien expresa que la investigación descriptiva consiste en: "...la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento". (p. 24). El autor que señala que la investigación descriptiva consiste en "la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En su obra, describe este tipo de investigación como un enfoque que busca detallar las características y dinámicas de los elementos estudiados, permitiendo así una comprensión clara de su naturaleza y funcionamiento. De modo que, en este apartado se describen, analizan y caracterizan los elementos que conforman el fenómeno a investigar en cuyo caso se refiere a la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la cooperativa Florencia.

Además, se enmarcó en una investigación proyectiva, definida por (Hurtado, 2008) en los siguientes términos: "...la investigación proyectiva propone solucionar una situación determinada a partir de un proceso de indagación, implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar el programa" (p. 114); la investigación proyectiva busca abordar una situación específica

mediante un proceso de indagación. Este enfoque requiere la exploración, descripción y explicación de la problemática, así como la generación de propuestas para el cambio, aunque no implica necesariamente llevar a cabo las acciones sugeridas. de manera que, se realizó el diagnóstico para tener un conocimiento objetivo de la situación problema para luego proponer una solución viable a través de un programa de orientación cognitivo conductual.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se abordó mediante una delineación del diseño no experimental transaccional, Para efectos de esta investigación, se encuentra enmarcado dentro de una investigación ejecutada bajo una modalidad metódica. Según (Hernandez, 2016) "...es la investigación en la cual se obtienen los datos en un momento determinado, sin manipular directamente las variables". (p. 158). Para el autor este define como una investigación en la que se recopilan datos en un momento específico, sin realizar manipulaciones en las variables. Este enfoque permite obtener información de manera directa y objetiva, asegurando que las condiciones del estudio reflejen el estado natural de la situación sin interferencias externas. Asimismo, se entenderá como un proceso sistemático, metódico y lógico que implica la recopilación, tratamiento, análisis y presentación de un conjunto de datos. Este enfoque estratégico se basa en la obtención directa de la información requerida para la investigación en un único momento y de forma única.

La presente investigación se ubicó en el diseño transaccional o transversal, el cual indica que debe realizar en un único y de igual manera la aplicación se lleva a cabo en un mismo momento, es decir, se aplicará el instrumento y recopilará los datos en un momento único, a los trabajadores de la cooperativa Florencia.

Etapas del Estudio

En cuanto el estudio se enmarcó en una investigación proyectiva, se desarrolló en tres etapas: descriptiva, programa y validación.

Etapa descriptiva

En el Manual de Trabajo de Grado del Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológicas de Venezuela. (CIPPSV, 2018) se esboza que, dicha etapa, "...consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más particulares o diferenciados precisando las condiciones existentes en este momento la conducta humana o grupo social". (p.16). De la misma manera, la autora describió y analizó la variable acciones motivacionales de los trabajadores, para obtener un diagnóstico objetivo. En esta etapa se estructuró el sistema de variable, la ubicación de la población, se seleccionó la investigación, la recolección de datos del instrumento mostró como se acopian los datos y la técnica que se

Sistema de Variable

La investigación se lleva adelante con la variable única. (Hernandez, 2016)) definen las variables como: "... una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observar" (p. 143). La variable en el presente análisis quedo formulada y operacionalizada de la siguiente manera:

1. componentes: postura visual, expresión facial, postura corporal, defiende lo que dicen y piensan, diplomacia ítems (1- 15).
2. elementos que benefician: amistad empatía negociar, clima social, sinceridad, respeto, tolerancia, control emocional ítems (16-36)

Población y Muestra

La población según (Mendez, 2008) "...está constituida por un número total de personas o elementos que son miembros de un grupo, empresa, religión, país u otra forma de asociación humana que se constituye en objeto de conocimiento en la investigación." (p. 187). En las consideraciones pertinentes para abordaje de la investigación la población quedó formada por cuarenta y ocho trabajadores de la cooperativa Florencia.

Tal como se muestran en el cuadro que a continuación se presenta.

Cuadro 2

Cooperativa Florencia	Administración	Ahorro y crédito	Librería	Perfumería	TOTAL
Personal	18	15	5	10	48

Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Por lo tanto, como primer paso, una vez que se hayan seleccionado las variables y se hayan definido los indicadores a través de la operacionalización, es el momento de elegir las técnicas y herramientas para la recolección de datos. Se define como un proceso ordenado, riguroso y racional que abarca la recolección, procesamiento, análisis y presentación de un conjunto de datos. Este enfoque estratégico se fundamenta en la obtención directa de la información necesaria., la técnica Sugiere ser un procedimiento o evento particular para recolectar datos permitiendo de esta manera la obtención de la información requerida para el objeto de estudio así mismo las técnicas son distintivas y específicas de cada disciplina, y actúan como un complemento al método científico, el cual tiene un carácter de aplicabilidad más amplio.

De igual forma, una vez seleccionado el diseño de la investigación y la población adecuada al problema planteado, se procedió a elaborar el instrumento de recolección de datos, definido por (Silva, 2015) , como: “ la herramienta a partir de la cual se obtiene la información requerida para dar respuesta al problema de la investigación” (p. 90), por

tal motivo, se consideró aplicable a los trabajadores de la cooperativa Florencia, para la recolección de los datos, se diseñó un instrumento tipo cuestionario, Es imprescindible y fundamental para la recopilación de información de manera confiable y veraz. Para ello, se emplearon alternativas de respuesta que incluyen siempre (S), algunas veces (AV), y nunca (N), abarcando un total de cuarenta (36) ítems. Esta evaluación se llevó a cabo entre los trabajadores que participan en el estudio, asegurando que los datos recolectados reflejen adecuadamente sus percepciones y experiencias.

Para (Radas, 2010) "...es una técnica para recoger información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos" (p. 2). En concordancia con lo anterior, se destaca que las preguntas deben ser de carácter organizado, claro y preciso en lenguaje y redacción. En igual forma, (Garcia, 2015) puntualizan que "...son series de preguntas con diferentes opciones de respuesta, que siguen normas muy detalladas de aplicación y evaluación, según unas tablas de puntuación preestablecidas". (p. 190). Infiriendo en lo que expresa el autor estos requisitos consisten en realizar una serie de preguntas que ofrecen múltiples opciones de respuesta las mismas preguntas establecen un vínculo de normas muy detalladas para su aplicación y evaluación, y las respuestas se valoran de acuerdo con tablas de puntuación que han sido establecidas previamente por ende este enfoque permite una evaluación sistemática y objetiva de las respuestas obtenidas. Del mismo modo, debe establecerse las pautas para el correcto llenado para promover respuestas sinceras y mayor confiabilidad en los resultados.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para (Hernandez, 2016), la Validez se refiere: "... al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p. 346). Por esta razón, la validez del instrumento en términos de forma, contenido y metodología fue evaluada mediante la opinión de "expertos en la materia". Se consultó a dos profesionales especializados en Orientación de la Conducta y a uno en Metodología de la Investigación, a quienes se les informó sobre el objetivo del cuestionario para que pudieran proceder con su validación de manera secuencial. Se recopilaron todas las observaciones y sugerencias que hicieron respecto a cada uno de los ítems, y posteriormente se llevaron a cabo las correcciones necesarias, lo que permitió la elaboración del instrumento final. El mismo autor (ob-cit) refiere la confiabilidad de un instrumento es: "... el grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares" (p. 348). Con este objetivo, se llevó a cabo una prueba piloto con un grupo de diez (10) trabajadores que eran diferentes a los de la muestra, pero compartían características similares. El propósito de esta prueba fue evaluar si las proposiciones de los ítems estaban formuladas adecuadamente y si eran comprensibles. Posteriormente, se organizó la información recolectada en una matriz de tabulación, donde se registraron los 10 ítems junto con las tres (3) alternativas previamente mencionadas. Luego, se realizaron operaciones estadísticas utilizando el programa Excel para determinar la consistencia interna del instrumento, empleando el procedimiento estadístico Alfa de

Cronbach, que se aplicó a la evaluación o formato de estimación, con el objetivo de establecer el nivel de confiabilidad del instrumento. La fórmula utilizada es la siguiente:

Procedimiento para la Recolección de Datos

La forma de abordaje de este estudio fue considerada desde la recolección de los datos de la siguiente manera:

- 1.-Se solicitó permiso al coordinador de la cooperativa Florencia del Municipio Junín Estado Táchira, para aplicar el instrumento.
- 2.-Se explicó a los sujetos seleccionados trabajadores de la cooperativa Florencia Municipio Junín Estado Táchira en qué consiste la investigación y se solicitó la colaboración.
- 3.-Se utilizó esta herramienta de instrumento a las personas que laboraban, en el día y hora prevista.
- 4.-Se verificó que todos los ítems hubiesen sido respondidos en su totalidad.
5. Retiro de los instrumentos, previa revisión a fin de constatar que todas las preguntas fueron respondidas.
6. Tabulación y análisis de los resultados.
7. Registro de la información y comparación con las bases teóricas del estudio.

Técnica de Análisis de los Datos

El análisis es la fase de mayor importancia en la investigación, puesto que ésta permite la compilación de las respuestas dadas, para lo cual se llevaron a cabo los siguientes pasos

Concluida la recolección de los datos, se procedió a realizar las siguientes actividades:

1. Codificación de las respuestas dadas.
2. Tabulación en una matriz de doble entrada donde en su eje vertical están los sujetos de estudio y en su eje horizontal los ítemes.
3. La presentación de los datos se efectuó en cuadro de estadísticas descriptivas porcentual.
4. Posteriormente se continuo al análisis de la información.
5. Se determinó criterio de análisis e interpretación con una escala arbitraria propuesta por la investigadora, Para el análisis, se tomó como criterio los porcentajes más altos para las alternativas de respuestas a cada uno de ítemes planteados tomando en consideración que es favorable cuyas respuestas fueron orientadas hacia la alternativa Siempre. Medianamente Favorable, cuyas respuestas se orientaron algunas veces y desfavorables; las contestaciones emitidas donde la alternativa de respuesta Nunca; todo esto de acuerdo a las dimensiones presentadas, confrontándose, con las bases teóricas para fortalecer el análisis obtención de los resultados para elaborar conclusiones.

6. Confrontación de resultados, con la teoría referencial planteada y sustentada por autores en el capítulo III.

Etapa de la propuesta

El programa de orientación cognitivo conductual se ejecutará en dos jornadas especiales sobre La comunicación como elemento fortalecedor en las relaciones interpersonales de los trabajadores. Por ello, se estableció un cronograma de actividades, donde se estructurarán el programa de orientación cognitivo conductual con los respectivos objetivos generales, contenido, técnicas, actividades o estrategias, recursos y tiempo, distribuidos en dos jornadas de cinco (5) horas cada una.

Etapa de validación

La propuesta de un programa destinado a solucionar el problema identificado debe pasar por un proceso de validación. En este contexto, el Manual para la Elaboración y Presentación de Trabajo de Grado del Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológicas de Venezuela (CIPPSV, 2018) señala que: "...con este procedimiento se pretende dar validez a la propuesta mediante la revisión de expertos versados en la temática o puesta en práctica de la misma" (p. 24). En correspondencia con este señalamiento, y considerando que la propuesta estuvo conformada por una presentación planificada y orientada al programa conductual, la validación se llevó a efecto por dos expertos un metodólogo y un orientador los cuales emitieron las sugerencias o recomendaciones hechas al mismo, las cuales serán cumplidas para la versión definitiva del programa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis y la interpretación de los resultados relacionados con la comunicación como un factor que refuerza las relaciones interpersonales entre los empleados de la cooperativa Florencia, llevaron a la formulación de lineamientos de orientación cognitivo-conductual, lo que permitió alcanzar las siguientes conclusiones:

En relación al objetivo específico 1 referido Diagnosticar los componentes de la comunicación que activan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la cooperativa Florencia, se debe fomentar un clima laboral positivo donde se promuevan actividades que refuercen el respeto, la tolerancia y la sinceridad, invirtiendo en un ambiente de trabajo donde se valore la comunicación abierta y honesta. En cuanto a los componentes se orientaron para la alternativa de respuesta siempre lo que denota que los trabajadores de la cooperativa en estudio utilizan de manera favorable los componentes que activan la comunicación; sin embargo es de hacer notar, que en la postura visual y la postura corporal hay una postura mediana y desfavorable respecto a los demás indicadores de esta dimensión, pues las respuestas se orientaron hacia la alternativa de respuesta algunas veces y nunca, lo que deja entrever que es necesario incrementar estos componentes a través de técnicas cognitivo conductuales que se ofrecen en el programa de orientación para lograr una relación comunicacional operativa en las establecidas desde alianzas sanas con los compañeros de trabajo.

relación al objetivo específico 2 determinar los elementos que benefician la comunicación en las relaciones interpersonales de los trabajadores en el ambiente laboral de la cooperativa Florencia; los resultados estuvieron orientados hacia la alternativa de respuesta siempre en un lo cual indica que los trabajadores de la Cooperativa Florencia utilizan el clima social, la sinceridad, el respeto, la tolerancia y el control emocional de manera favorable en la comunicación que mantienen con sus compañeros de trabajo donde se realice una adiestramiento continuo así como desplegar talleres frecuentes que orienten en optimar la actitud visual y corporal adecuada al momento de comunicar, así como otros componentes de comunicación, para fortalecer las interacciones entre los trabajadores.

Dentro del diseño del programa permitir dentro de periodos la valoración del mismo donde se realice un rastreo y valoración habitual del programa de orientación cognitivo-conductual, para acordar tácticas y afirmar su efectividad en la mejora de las relaciones. Se diseñó el programa de orientación propuestos por la autora del estudio.

De las conclusiones obtenidas de acuerdo al diagnóstico, se desprende que se debe hacer extensiva la información a los trabajadores de la cooperativa Florencia a fin de que manejen los conocimientos aquí impartidos y sirvan para el mejoramiento personal y en equipo con los trabajadores, De igual forma, hacer extensivo el programa.

Por tanto, se extiende la invitación a los trabajadores seleccionados a participar en un taller teórico práctico dirigido por un profesional en (orientación de la conducta) en la cooperativa ubicada en del sector san Martin en Rubio

Del mismo modo, se recomienda a otros investigadores de esta temática que queda abierta la posibilidad de continuar profundizando en otros tópicos relacionados con la misma, para así conocer de manera más amplia el comportamiento de esta variable generada por la comunicación como elemento fortalecedor de las relaciones interpersonales en los trabajadores.

REFERENCIAS

- Anolli, I. (2016). *La comunicacion en grupos y organizaciones*. Buenos Aires Argentina: Creas Actalianza.
- Arieas, E. (2019). *Metodologia de la Investigacion. 2da ed.* Colombia: Editorial Universidad del valle.
- CIPPSV. (2018). *Manual para la elaboracion y presentacion de trabajos de grado*. Caracas.
- Favaro, D. (2018). *Planificación de la comunicacion en grupos y organizaciones* . Buenos Aires. Argentina: Creas Actalianza.
- Firzgenal, M. (19 de 11 de 2023). Recuperado el 15 de 01 de 25, de <https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/682>
- Garcia, A. y. (2015). *El juego infantil y su metodologia*. MAdrid: Editex.
- Hernandez, R. F. (2016). *Metodologia de la Investigacion. 7 ma ed.* Mexico: McGraw-Hill.
- Hurtado. (2008). *El proyecto de Investigacion. Comprension holistica de la metodologia y la investigacion. 6ta (ed)* . Colombia: Quiron Ediciones.
- Lebrines, C. (17 de 04 de 2023). *La importancia de la comunicacion interpersonal*. Recuperado el 15 de 02 de 2025, de <https://iberoeconomia.es/opinion/laimportancia-de-la-comunicacion-ineterpersonal/>

Mendez, C. (2008). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCgraw-Hill.

Parella, s. y. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2da ed.* España: Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL) Caracas Venezuela.

Radas, G. (15 de 02 de 2010). *Cuestionario*. Recuperado el 15 de 02 de 2025, de <http://www.slideshare.net/ggsradas/cuestionario-438421>.

Saavedra, I. (2016). *Introducción a la sostenibilidad*. Coruña. España: Net- biblo. la.

Silva, J. (2015). *Metodología de la investigación. (Elementos Básicos) 3era ed.* Venezuela: CO-BO.

Weiman, M. (2019). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Madrid. España: UOC.