



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN
CONTINUA**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

**RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA
BUSTAMANTE, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Previo a la obtención del título de
Magister en Gerencia de Servicios
de Salud.**

**AUTOR.
DR. SEGUNDO ELVIS MUÑIZ VILLACIS.**

**TUTORA.
EC. CARLOTA VERA MÁRQUEZ. MAE.**

BABAHOYO - ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN

ECON. CARLOTA VERA MÁRQUEZ. MBA, en calidad de Directora de Tesis cuyo título es: **“RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, de Autoría del **Dr. Segundo Elvis Muñiz Villacis**, quien han cumplido con todos los requerimientos del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud, considero que el mismo debe ser presentado para la sustentación ante el Tribunal que el Centro de Postgrado designe.

Abril 10 del 2014

ECON. CARLOTA VERA MÁRQUEZ. MBA
DIRECTORA DE TESIS.

AUTORÍA

Declaro que los contenidos, ideas y conceptos vertidos en el presente documento respetando las diferentes teorías, con sus citas respectivas, son de absoluta responsabilidad del autor.

Dr. Segundo Elvis Muñiz Villacis

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo, realizado como requisito previo para la obtención del Título de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud, cuyo tema es **“RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, y que corresponde al Centro de Estudio de Postgrado y Educación Continua

Babahoyo, septiembre 22 del 2014

Dr. Segundo Elvis Muñiz Villacis

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su inmensidad de amor al prójimo y por ser el eje central que direcciona mi vida.

A mi familia, ejemplo, esperanza y fe, razones que motivan mi superación.

A los tutores del CEPEC y en especial a la directora Ec. Carlota Vera Márquez MAE, por sus sabias enseñanzas y su comprensión durante la monitorización de este trabajo de investigación.

Dr. Segundo ElvisMuñiz.Villacis

DEDICATORIA

A todas las personas que contribuyeron a la realización de la tarea investigativa y en especial aquellos que fueron y son parte de mi mejoramiento profesional.

Dr. Segundo Elvis Muñiz.Villacis

ÍNDICE

CONTENIDO	Nº Pág.
1. Introducción	8
2. Tema	9
3. Marco Contextual	10
4. Situación Problemática	13
5. Planteamiento del Problema	15
5.1. Problema General	15
5.2. Subproblemas	15
6. Delimitación de la Investigación	16
7. Justificación	17
8. Objetivos de investigación	19
8.1. Objetivo General	19
8.2. Objetivo específico	19
9. Marco Teórico	20
9.1. Marco Conceptual	20
9.2. Marco Referencial	22
9.3. Postura Teórica	44
10. Hipótesis y variables.	46
10.1. Hipótesis	46
10.2. Variables	46
11. Metodología de la Investigación	49
11.1. Modalidad de investigación.	49
11.2. Tipo de investigación	49
11.3. Métodos de investigación	50
11.4. Técnicas e instrumentos de investigación	50
11.5 Población y muestra de Investigación.	52
12. Resultados obtenidos de la Investigación.	54
12.1. Prueba estadística aplicada.	54
12.2. Análisis e interpretación de datos.	57
- Resultados de la encuesta aplicada a los	

usuariosque reciben atención administrativa del hospital.	57
- Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo.	67
- Resultados de la entrevista a los líderes del hospital.	77
12.3. Conclusiones y recomendaciones.	79
13. Propuesta de aplicación de resultados.	81
13.1. Alternativa obtenida.	81
13.2. Alcance de la alternativa.	83
13.3. Aspectos operativos de la alternativa.	95
13.4. Resultados esperados de la alternativa.	96
Bibliografía.	99
Anexos.	

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la vida, pasamos por etapas laborales en las que se tendrá que convivir y relacionarse con otras personas: compañeros, subordinados, jefes, además de procurar establecer unas relaciones cordiales y fluidas por el bien personal y el del trabajo . Hay que tener en cuenta que la mayor parte del día la pasamos trabajando, por lo que se deberá tratar de crear un buen ambiente laboral.

Los lugares de trabajo constituyen contextos sociales donde los individuos actúan, se socializan, comparten experiencias, definen pautas de comportamiento y perciben e interpretan el ambiente de trabajo. La estructura social de la organización se configura a partir de los procesos de interacción social y de las relaciones interpersonales que mantienen los individuos entre sí

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son un aspecto decisivo para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que si se da de manera eficaz pueden promover, además del cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, cierto grado de motivación y satisfacción en las personas. Dentro de ellas se incluyen aspectos como la comunicación e interacción entre las personas, los conflictos que pueden surgir a partir de estas relaciones y cómo pueden solucionarse promoviendo el establecimiento de relaciones interpersonales funcionales.

Es por ello la necesidad de realizar el siguiente trabajo de investigación, el mismo que tiene como finalidad contribuir a la calidad laboral a través del mejoramiento de las relaciones interpersonales.

El trabajo contempla una problemática situacional que delimitan los objetivos y dan paso al marco teórico y metodológico para luego plantearse la propuesta de un plan de capacitación.

2. TEMA

RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

3. MARCO CONTEXTUAL

Reconociendo la importancia que tiene el trabajo para las personas, durante los últimos años y principalmente a partir de los noventa, la preocupación por la calidad laboral ha sido un tema recurrente no solo en el contexto académico, sino también entre los agentes implicados en el mundo laboral. Aspectos como la creación de nuevos puestos de trabajo, la disminución de la productividad en la economía, el aumento de la desigualdad en la distribución del ingreso, la desregulación del mercado laboral en muchos países y la presencia de formas de empleo contingente y temporal, entre otros factores, han generado la percepción de que la calidad de los puestos de trabajo se está deteriorando.

En la investigación realizada por Messier y Floro (2008) en el tema de la calidad del empleo de trabajadores en comunidades pobres y urbanas de Ecuador, que frecuentemente se desempeñan en el sector informal. El estudio muestra que los trabajadores en estas comunidades que cuentan con un empleo regular en el sector formal reportan índice de calidad relativamente alto, mientras que los trabajadores del sector informal tienen un índice bajo, registrando el servicio doméstico el peor valor. Sin embargo, el indicador del ingreso muestra que no necesariamente los empleos de mayor calidad son mejor remunerados. Son las horas de trabajo adecuadas, las condiciones de trabajo más seguras y el acceso a los beneficios no asalariados tales como el seguro de salud que vuelven los empleos del sector formal más deseados¹.

En el mercado laboral de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, existe una importante gama de relaciones interpersonales (relaciones de compañeros de trabajo, de empleado-jefe, con clientes, directores,

¹ Messier, John y Maria Floro 2008, "Measuring the Quality of Employment in the Informal Sector", Department of Economics, Working Papers Series, No. 2008-10, American University, Washington.

proveedores, etc.), la habilidad de construir buenas interacciones, termina siendo una competencia que no se debe descuidar, formando una importante base para un mejor rendimiento laboral e institucional; es que el tema de las relaciones interpersonales y su influencia en la calidad laboral, aunque no son términos nuevos, los gerentes prefieren más seguir organizando sus instituciones o empresas bajo un esquema ortodoxo es decir en el término de Jefe a empleado. En lo referente al Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante” de la ciudad de Guayaquil, fue creado como respuesta a las necesidades de salud de la población infantil de la región; está ubicado en la Avenida Quito y Gómez Rendón y está catalogado como un Hospital de referencia nacional.

El Hospital tiene como misión, brindar atención de Salud Integral, a la población menor de 15 años, que habita en las provincias del centro y suroeste del País, ofreciendo servicios especializados clínicos, quirúrgicos; en consulta ambulatoria y hospitalización, de manera oportuna, eficaz y eficiente, las 24 horas del día, con personal capacitado y responsable.

Haciendo remembranza de su creación se detalla que la comunidad guayaquileña reunida en el mes de diciembre de 1951, en el Club de Leones, analizando los múltiples problemas de la ciudad, encontró eco en la voz del Dr. Rosendo Arosemena Elizalde, quien planteó la necesidad de construir un nuevo Hospital Pediátrico para atender a los niños pobres de Guayaquil.

El Sr. Alberto Enríquez Navarro realizó varias gestiones tales como la creación del “Comité de Pro-Construcción del moderno Hospital del Niño del Club de Leones de Guayaquil”; de igual manera se dirigió a la OPS/OMS (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud) para gestionar y obtener la maqueta en calidad de

préstamo ante la Honorable Junta de Beneficencia de Guayaquil, para exhibirla en una vitrina del Banco de Descuento.

Esta institución comenzó a funcionar desde enero de 1981 con el Área de Consulta Externa y, desde octubre de 1985 el Área de Hospitalización. Tiene como misión la Institución proporcionar servicios de atención pediátrica y de subespecialidades: Clínica, Quirúrgica, Ambulatoria, Hospitalización y Emergencia las 24 horas al día de manera oportuna, eficaz y eficiente a la población ecuatoriana menor de 15 años, que habita principalmente en las provincias del centro y suroeste del país, a través de personal capacitado continuamente en las diferentes áreas de manera que la comunidad sea beneficiada con los servicios que necesita y la calidad del hospital mejore día a día.

A fines de 1995 llegó al hospital la nueva corriente de la "Calidad Total" a través del Programa Nacional de Mejoramiento de la calidad de los Servicios de Salud, que tenía como objetivo la educación y capacitación de los Recursos Humanos para lograr un estilo de administración de gerencia estratégica dirigido a la satisfacción del usuario.

El hospital internamente cuenta con planta baja y cinco pisos, siendo la planta baja un área destinada principalmente a consulta externa y ciertas áreas médicas; el servicio de hotelería también conforma esta sección. Los siguientes cuatro pisos son destinados exclusivamente a áreas médicas y el último piso ha sido destinado para el sindicato de obreros del hospital. La planta baja es el área de mayor infraestructura del hospital y en ella se encuentra el Área Administrativa, la misma que está conformada por Tesorería, Estadística, Recursos humanos y Administración. La administración consta de las siguientes secciones: Enfermería, Secretaría de Subdirección, Dirección, Secretaría de Dirección, Sala de Sesiones, Bienes y Propiedades, Proceso de Asesoría Jurídica, Coordinación de Servicios Institucionales. Administrativos, Financiero y Proveeduría.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Uno de los factores de riesgo que condiciona la calidad de las relaciones interpersonales es el ejercicio del poder en sus diversas formas de expresión (ascendente, descendente y horizontal), a través de los mecanismos de influencia y de las distintas bases de poder (habilidades sociales, experiencia, personalidad, apoyo, conocimientos, estatus profesional, capacidad para afrontar la incertidumbre, consideración de ser insustituible)

El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y una alta desconfianza social (Bauman, 2007)². En el contexto organizacional, lo anterior llevaría a una disminución de la cohesión social y del interés colectivo, pudiendo en algunos casos terminar en grupos de trabajo que no serían más que una junta de egoísmos y miedo al prójimo. Bajo estas circunstancias se estima que es difícil que los trabajadores construyan y mantengan relaciones interpersonales de confianza y experimente altos niveles de satisfacción laboral.

El problema a investigar se relaciona con las eventuales dificultades de relaciones interpersonales lo cual ha repercutido en la calidad laboral del área administrativa del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, lo cual provoca una ineficiencia en la gestión y proyección de servicios de calidad. Los trabajadores están desmotivados y esto repercute en su desempeño laboral, otro aspecto es la falta de compromiso con el hospital. El problema de la poca armonía de gestión y proyección en el área administrativa del hospital en estudio, se desarrolla en esta investigación mediante el análisis de principios administrativos para fortalecer el desarrollo institucional y optimizar la calidad de los servicios de salud que se ofrece a la comunidad guayaquileña.

²Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. Fondo de Cultura Económica. México.

En el área administrativa del Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, no hay una eficiente calidad laboral, más bien se ve descontento de los trabajadores, un clima bastante tenso discrepante y los enfrentamientos hacen que su calidad de servicio sea deficiente tanto en el interior como en el exterior de la Institución, todo esto ha sido el resultado de una mala relación interpersonal, por lo cual el estudio del ámbito de la investigación radica en estudiar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad laboral del Hospital antes mencionado.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1. Problema General.

- ¿Cómo inciden las relaciones interpersonales en la calidad laboral del personal administrativo del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil?

5.2. Subproblemas

- ¿Cómo la comunicación beneficia a las relaciones interpersonales en el ámbito laboral?
- ¿De qué manera la falta de motivación del personal administrativo afecta las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral?
- ¿Cómo la aplicación de estrategias socializadoras contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales en el aspecto laboral y social del personal administrativo del hospital?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realiza en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil ubicado en las calles Avenida Quito y Gómez Rendón, en cuanto a la ubicación temporal, el estudio se llevó a efecto durante el periodo de diciembre del 2012 a abril del 2014. Las unidades de observación que intervienen en el desarrollo de la investigación son: El personal administrativo de las áreas internas, y usuarios del Hospital de las cuales se obtuvieron datos importantes de la investigación, la misma que sirvió para un mayor alcance de conocimientos e integración de la comunidad.

7. JUSTIFICACIÓN

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Las relaciones interpersonales, dentro de la Institución y en toda comunidad hospitalaria, tienen por supuesto fundamental importancia. Muchas veces, el hecho de mantener el puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernó con eficacia en el ámbito laboral.

El presente proyecto investigativo fue elegido por la gran importancia que tiene las relaciones interpersonales, estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona así como también para la institución a la cual trabajan. A través de ellas, el individuo obtiene vitales refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Analizar la calidad laboral del Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante” es necesario, debido a que se observa que existen dificultades entre los mismos trabajadores al no haber una buena comunicación, la importancia de mejorar la calidad de vida laboral resalta a la vista de todo aquel que trabaje para una institución. En épocas anteriores, esto no era prioritario, puesto que las condiciones que imperaban en la economía eran otras, se creía que el buen ambiente laboral no era necesario.

Por todas las razones expuestas, se considera esencial llevar a cabo el presente estudio investigativos, pues realizarlo significará una gran contribución para el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”.

8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Objetivo General

- Fortalecer las relaciones interpersonales para mejorar la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

8.2. Objetivos Específicos

- Conocer los beneficios de la comunicación a las relaciones interpersonales en el ámbito laboral
- Identificar si la falta de motivación en las relaciones interpersonales afecta al ambiente laboral.
- Desarrollar estrategias socializadoras que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales en el aspecto laboral y social del personal administrativo del hospital.

9. MARCO TEÓRICO

9.1. MARCO CONCEPTUAL

Actitudes: Respuesta valorativa, relativamente estable ante a un objeto y que tiene consecuencia o componentes cognitivos, afectivos y probablemente comportamentales.

Ambiente de Trabajo: Es el factor esencial en el rendimiento humano; por lo que es necesario que el hombre no trabaje más de los límites de sus resistencias y condiciones ambientales adecuadas.

Calidad: Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Calidad Laboral: Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización.

Clima Organizacional: Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Conflicto: Proceso en que A se propone deliberadamente anular los esfuerzos de B en alguna forma de bloqueo que frustra a B en la consecución de sus metas o intereses.

Empatía: Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.

Estrategia: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Grupos: Conjunto de personas que se comunican cara a cara a lo largo de cierto periodo de tiempo para conseguir un objetivo común.

Interacción: Influencia recíproca.

Liderazgo: Proceso de influir en las personas para actuar en sus esfuerzos en la obtención de una meta o metas en particular.

Motivación: Disposición a ejercer altos niveles de esfuerzo para conseguir las metas de la organización.

Procesos Sociales: Modo de comportamiento que implica una pluralidad.

Relaciones Interpersonales: Conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos.

Servicio Hospitalario: Los hospitales ofrecen una gran diversidad de servicios de atención aguda, de convalecencia y de cuidados paliativos, con los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para responder a manifestaciones agudas y crónicas debidas a enfermedades, así como a traumatismos o anomalías genéticas.

9.2. MARCO REFERENCIAL

9.2.1. Antecedentes.

Realizadas las pesquisas bibliográficas referentes al tema de estudio, no se ha encontrado trabajos iguales. Sin embargo, se citan algunas investigaciones que tienen semejanza con la misma.

Molina y Pérez (2.001), en su trabajo titulado: “La importancia de la comunicación en las Relaciones Humanas de los Empleados en la Empresa Constructora y Servicios Agua Mar, C.A Maturín. Edo Monagas. En el año 2.001”, concluyeron lo siguiente:

“En la organización, parte de los trabajadores mantienen relaciones amistosas, lo que indica un buen manejo en las Relaciones Interpersonales; esto se debe a la buena comunicación al intercambiar ideas, experiencias informaciones y alcanzar las metas en común. A pesar de las barreas comunicacionales, las cuales acarrear con frecuencia confusión e interrupción tanto en el cumplimiento como en la ejecución de las tareas”.

Castillo y Herrera (2.002), elaboraron una tesis titulada: “Diagnostico de las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Inspectoría del Trabajo Maturín- Edo Monagas 2.002”, la cual llegó a la siguiente conclusión:

“En la institución las diferencias personales están presentes, creando un deterioro en las relaciones interpersonales generando: conflictos personales y grupales. Así mismo, el proceso de comunicación es muy deficiente, lo cual genera ciertos aspectos como rumores, filtración de información, entre otros, lo que lleva a prestar atención para lograr el éxito de los objetivos esperados”.

9.2. Marco teórico referencial.

RELACIONES INTERPERSONAL.

Según Ehlermann Georgina, es la “interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece”. Complementa su concepto afirmando que también “es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismos y los seres que nos rodean”³

Según Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”⁴. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003: 25), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”⁵. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se

³ Rosales Murga Diana y Valverde calderón Cerila (2011), Aplicación de un programa ACAT para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes, Revista Vanguardia educativa Mochica, 1/febrero/2011, disponible en <http://vanguardiaeducativamochica.blogspot.com>

⁴Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill.

⁵Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. México.

encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.⁶

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.⁷

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Según Oliveros⁸ (2004: 512), al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Comprensión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas.

⁶ Chiavenato, Idalberto (2010). Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial Mac Graw Hill, Bogotá.

⁷ López Luis. (2005). Liderazgo para la vida y el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. Madrid España.

⁸ Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición.

Según Cruz (2003: 25), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación”⁹.

PROCESOS SOCIALES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

El ser humano es racional, social, y vive en un mundo complejo que está en continuos cambios, por lo que realiza las adaptaciones que el medio le exige. Las personas operan en interacción social a través de una serie de contactos continuos y recíprocos. Cada individuo actúa de conformidad con las relaciones que establece.

En las relaciones interpersonales intervienen principalmente: la comunicación, la socialización, el liderazgo, la estructura social y el ambiente en general. Las relaciones interpersonales son multidimensionales.

En los procesos sociales surgen competencias, obstrucciones y conflictos, por lo cual no es fácil mantener relaciones interpersonales armoniosas, que son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos integrando las capacidades y los recursos de sus miembros. Las buenas relaciones interpersonales permiten incrementar la productividad y crear un buen clima de trabajo, coordinado, justo, equitativo, respetuoso. Las malas relaciones interpersonales se presentan como egoísmo entre compañeros, maltrato verbal e incomunicación.

Existen varios factores que moldean o distorsionan la percepción, los cuales residen en el perceptor, en el objeto a percibir, o en el contexto.

⁹Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia.

Las actitudes, los motivos, los intereses, la experiencia anterior y las expectativas del perceptor, entre otros factores, afectan la percepción.

Algunas personas se sienten inhibidas por la presencia de otros, les temen, no los entienden o no los aceptan. Algunas situaciones o personas provocan recuerdos. El temor y las hostilidades latentes, condicionan las reacciones grupales y causan tensión. Los sentimientos influyen en las relaciones interpersonales, y están vinculados a las experiencias íntimas de los individuos.

Las actitudes son aprendidas de los padres, de los maestros, y de compañeros de grupo o de edad. Las necesidades, los motivos insatisfechos y los intereses personales difieren entre unos individuos y otros e interfieren en la percepción.

CONFLICTO

El conflicto es definido por Davis y Newstrom (1991), como: “Desacuerdo respecto a las metas o a los métodos con que se alcancen”. (Pág. 296). Por tal motivo el conflicto es un desacuerdo entre las partes que interviene en el proceso de relaciones interpersonales.

Este es necesario que sea percibido por las partes. Su existencia o inexistencia es una cuestión de percepción. Las situaciones surgen cuando existe oposición entre las personas, una bloquea la obtención de los objetivos de la otra.

Conflicto a Nivel Individual Un individuo puede sentirse frustrado cuando una barrera dificulta la consecución del objetivo deseado. Se han identificado varias formas usuales de comportamiento cuando una persona se frustra o se siente frustrada.

La Agresión, puede generar acciones físicas o expresiones verbales que permitan manifestar la frustración. La persona frustrada puede que ataque la barrera misma.

En las organizaciones las personas normalmente no son capaces de atacar directamente la barrera, de manera que la agresión se desplaza hacia otro objetivo o persona. En algunos casos extremos, las personas retornan a un comportamiento consecución del objetivo deseado. Se han identificado varias formas usuales de comportamiento cuando una persona se frustra o se siente frustrada.

Una alternativa de mostrarse agresivo, como respuesta a un estado de frustración, es apartarse de la situación física y psicológica. Cuando se emplea esta estrategia las personas muestran un comportamiento introvertido y apático.

Dilemas Internos, dado que las personas desean cosas diferentes, y estos mismos desean variar según sea el caso, a veces ellas mismas se encuentran en conflictos con sus propios objetivos. Estos conflictos internos pueden adaptar las siguientes formas:

1. Las personas tiene dos objetos atractivos que son mutuamente excluyentes.

Cuando el grado de atracción de las dos alternativas sea prácticamente igual, se observará una fuerte tendencia a mostrar un comportamiento indecisivo o titubeante.

2. Un objeto que tenga aspectos tantos positivos como negativos, puede originar un conflicto.

3. Una persona se encuentra en la situación que tener que elegir entre dos resultados iguales de negativos.

Las reacciones ante el conflicto interno aumentan los niveles de stress y de tensión interna. Cuando los directivos observen un comportamiento que insinúe, que está teniendo lugar tales procesos de adaptación, deben tomar medidas para modificar factores relevantes dentro de la organización.

Conflicto a Nivel de la Organización

Los conflictos no pueden evitarse entre las personas de diferentes organizaciones, ni entre las pertenecientes a distintas unidades o departamentos de una organización. Además el conflicto a nivel de subunidades no tiene por qué ser precisamente malo o contraproducente para la consecución de los objetivos organizacionales.

Los grupos tienden a comportarse de formas diferentes, pero coherentes, dependiendo de si se consideran ganadores o perdedores de un conflicto.

Etapas del Conflicto

El conflicto surge en la organización de varias fuentes singulares y se desarrolla a lo largo de varias etapas claramente diferenciadas.

1. El conflicto tiene en su origen un primer estado latente. En esta etapa, ya se hayan presentes los elementos necesarios para él, pero no siempre son visibles.

Cuando exista una situación de conflicto no visible, se hallará probablemente una combinación de desasosiego general, quizás aprensión, diferencias de opinión, diferentes valores y unos recursos limitados.

2. La siguiente etapa tiene lugar cuando el conflicto ha sido percibido y vivido por los afectados. En ellas las personas se sienten más tensas, hostiles y agresivas. Comienzan a ver cómo van tomando forma las dimensiones del conflicto y a delinarse los frentes de ataque, estableciéndose ciertos planes eventuales.

3. La etapa final se caracteriza porque en ella existen un patente conflicto, con una lucha real con las personas implicadas. Esta tendrá lugar habitualmente en los modos socialmente aceptables de acometida y defensa verbal e intriga en medio de la organización.

El conflicto externo abarca una enorme gama de conducta: desde forma sutiles hasta indirectas y muy controladas de interferencia, hasta la lucha directa, agresiva, violenta e incontrolada.

Resolución de Conflicto.

La organización procurará que el conflicto no se convierta en un fin de sí mismo, sino más bien que se resuelva situaciones conflictivas que puedan surgir y sean contraproducentes, tratando de canalizar aquellas hacia direcciones contractivas¹⁰.

LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones 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 ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

¹⁰ Contreras Armenta Cecilio, Díaz Castillo Bernardo y Ezequiel Hernández (2011), Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado.

Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personológicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte de nuestro tiempo lo comprometemos en la comunicación interpersonal, la mayoría de nuestras necesidades la satisfacemos a través de nuestras relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permiten dicha satisfacción, dependen mayormente de nuestra capacidad y habilidad para comunicarnos de manera efectiva.

La comunicación organizacional es un género comunicacional que por su forma y contenido intenta personalizar, distinguir y hacer conocer a una institución. Es aquella que se desarrolla en el seno de una institución, destinada a interconectar tanto a los públicos internos como externos y a ambos entre sí. Constituye un proceso permanente que la organización debe asumir y desarrollar. De la buena relación con sus públicos depende el éxito de la gestión institucional (Bisquert, 2003).

Salvador Lara (2006), afirma que Comunicación Organizacional es "el efecto de comunicar en un sistema abierto de una organización la información formal e informal que se genera para la adecuada relación y desempeño laboral de sus integrantes, tanto grupal como interpersonal"¹¹, mientras Deborah Kosberg (2006) plantea que es "aquel flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación de la organización".

¹¹ Lara, S. *¿Qué es comunicación organizacional?*, marzo de 2006, en: blog sobre Comunicación Organizacional. En Internet, localizable en: <http://comorganizacional.blogspot.com/2006/03/qu-es-comunicacion-organizacional>.

De esta manera se debe entender que la comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo."

Hay plena coincidencia en que la comunicación se establece dentro de la organización, entre, resulta vital para el logro de sus objetivos, y trasciende sus fronteras para ejercer influencia en su entorno, el cual, a su vez, la recibe y es, paralelamente, portador de otros mensajes comunicativos que convierten la realidad en un proceso interactivo constante, independientemente de la voluntad de los emisores de los mensajes.

Según Schuarstein L., (2005) "para la socialización la comunicación asume un papel fundamental, ella es antes que nada en las organizaciones un proceso colectivo de creación de sentido". Gracias a la comunicación es posible transmitir las experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas, sin esta posibilidad de comunicaciones el avance no hubiera sido posible en ningún sentido. En consecuencia la base de las relaciones interpersonales es la comunicación, que debe ser sincera y directa, de forma que sea comprensible, debe basarse en una mutua "credibilidad", en el respeto y la consideración. En el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, de allí surgen los conflictos; en este sentido es necesario estar abierto, flexibles y establecer estrategias comunicativas, que contribuyan

a generar relaciones armoniosas, en un ambiente de negociación donde se logre el bienestar psicológico y laboral.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL.

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.

Esto último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e

intereses comunes; por eso, se dice que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

En ocasiones, las diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos. Cuando se relacionan con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones 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. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos. Antes de que nacióramos, ya nos comunicábamos con nuestros padres al escuchar sus voces, sus movimientos y responder a ellos con movimientos dentro del vientre de nuestra madre y una vez que nacimos, nos comunicamos con nuestros balbuceos y primeras palabras, con nuestro llanto o con nuestras sonrisas.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente.

Las relaciones interpersonales nos proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo y un buen estilo de vida. Aquí permítanme citar algunas claves para conseguir unas buenas relaciones humanas:

1. Mostrar un interés genuino

La buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, debemos hablar pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia. Si escuchamos más nos daremos cuenta que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona. Las personas con buenas habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales muestran un interés genuino en los temas que gustan a los demás, haciéndoles preguntas.

Las muestras de interés pueden ser verbales o no verbales que también forman parte del grupo de habilidades de la buena comunicación interpersonal: como por ejemplo mantener el contacto visual con la persona que hablamos, sonreír y asentir con la cabeza. Todas estas señales sutiles del lenguaje corporal van a transmitir un significado inconsciente de nuestra atención e interés hacia la persona que nos está hablando.

2. Ser positivo

Si nos convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, hará que seamos percibidos como unas personas atractivas. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural.

3. Ser una persona amistosa

En algunos momentos para conseguir transmitir que somos personas amistosas no hace falta hacer casi nada, simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión.

Podemos encontrar a alguien increíblemente interesante, amable y carismático, pero si no sabemos comunicarle todo lo que sentimos, no vamos a construir amistades beneficiosas y de influencia.

4. Recordar los detalles

Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos en nuestro favor. Si nos volvemos a comunicar con alguien y preguntamos por su esposa o por su familia, esto va a hacer, que esa persona se sienta bien al mencionar algo que le es importante. Este detalle que tengamos con esa persona no se le va a olvidar y por lo tanto seremos también recordados.

5. Animar a los demás

Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde puede llegar con sus propios talentos.

6. Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables

Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también

7. Cuando corriamos a alguien observemos una forma correcta de hacerlo

Hay momentos en los que tendremos que corregir a alguien, pero para hacerlo no debemos recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario debemos mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien. Cuando así procedamos vamos a conseguir su aprecio y aceptación, generando una reacción positiva y beneficiosa para las relaciones interpersonales.

Trato emocional en el lugar de trabajo.

Los administradores en la actualidad se enfrentan al reto de lograr integrar la razón y la emoción en la toma de decisiones. Ambos elementos desempeñan un papel importante en las relaciones interpersonales. Quienes están más muy orientados al razonamiento prefieren una respuesta emocional directa. Quienes razonan de forma más neutral prefieren una respuesta igualmente racional, a menudo indirecta. Sin embargo en ambos los comunicadores buscan confianza midiendo de alguna forma la expresión emocional¹².

CALIDAD LABORAL

En el mundo actual donde se habla de competitividad en todos los ámbitos, es imperante trabajar con calidad para obtener éxito y sobrevivir a las exigencias laborales.¹³

Aunque el termino calidad sea subjetivo, siempre partirá de la voluntad a comprometerse al cumplimiento de objetivos organizacionales orientados a brindar un servicio o producto ideal.

La demanda de calidad exige el compromiso individual y grupal para planear, realizar, supervisar tanto las actividades individuales como cada proceso en el que se sustenta una organización. Es por eso que debemos acostumbrarnos a analizar nuestras acciones en el campo laboral, a generar un ambiente basado en valores, compañerismo y de humildad; así como el trabajo en equipo, capacitación constante, liderazgo y colaboración.

¹²Pervaiz Ahmed, Charles Shepherd, Leticia Ramos, Claudia Ramos, (2012), Administración de la innovación, primera edición, Editorial Mexicana Pearson, México, pág. 201

¹³Peñaloza Navarro, Fabián Mauricio y Araya Márquez, Daniel Alberto. (2004), "El Balance Social como instrumento de medición de la Calidad de Vida en la Organización". Administradores de Personal. Santiago, Universidad de Santiago de Chile.

La base de la calidad empresarial, es la calidad individual, por ello es necesario identificar nuestras habilidades y competencias; tarea difícil, pero necesaria, ya que cuando el trabajo a desempeñar no es de nuestra competencia, se genera frustración y resultados no deseados. Es útil recurrir a herramientas que ayuden en la consecución de una ubicación profesional ideal tales como autoevaluaciones e incluso ayuda psicológica profesional. El fin, es desarrollarnos laboralmente con confianza y seguridad y estar en constante preparación hasta lograr tal madurez que nos permita cualquier cambio presentado.

Pero no todo es vida laboral, de la misma forma que en lo profesional, nuestra participación en grupos sociales y familiares exigen calidad en cada actividad a nuestro cargo, además de considerar que el éxito o fracaso en cualquiera de los ámbitos, afectará el desempeño individual y por ende el de toda una empresa.

Es importante, por todo lo anterior, establecer en nuestro actuar diario el reto de actuar con calidad, rendir nuestra voluntad al logro de objetivos individuales basados en el éxito profesional y social, logrando indirectamente éxito empresarial.

Reconociendo la importancia que tiene el trabajo para las personas, durante los últimos años y principalmente a partir de los noventa, la preocupación por la calidad laboral ha sido un tema recurrente no solo en el contexto académico, sino también entre los agentes implicados en el mundo laboral. Aspectos como la creación de nuevos puestos de trabajo, la disminución de la productividad en la economía, el aumento de la desigualdad en la distribución del ingreso, la desregulación del mercado laboral en muchos países y la presencia de formas de empleo contingente y temporal, entre otros factores, han generado la percepción de que la calidad de los puestos de trabajo se está deteriorando.

Las 8 dimensiones de la calidad laboral.

Cuando se habla de **calidad laboral** no nos referimos únicamente a un valor concreto sino a un término multidimensional que ha ido desarrollándose a lo largo de los años y que incluso ha recibido múltiples denominaciones como “calidad de vida laboral” o “**calidad del empleo**”.

La definición más básica surge de la relación existente entre una o varias personas (grupos de trabajo, por ejemplo) con sus puestos de trabajo. Leyendo este concepto podemos entender que se compone de muchas vertientes diferentes que pueden interferir en dicha relación e incluso que pueden variar de un trabajador a otro dentro de una misma organización.

Las dimensiones que afectan a la calidad laboral son principalmente 8 y vale la pena tenerlas en especial consideración si nos situamos en un puesto de dirección pero también puede servirnos para saber si una política de empleo está afectando a la calidad laboral de nuestras empresas.

La punta del Iceberg.

Las dos primeras dimensiones son las más conocidas y muchos las ven como las únicas variables a considerar (gran error): **salarios y jornada laboral**. Estas piezas son la punta del Iceberg y han sido profundamente analizadas en su relación con el desempeño así como lo beneficioso que resulta implantar un sistema de incentivos.

La calidad laboral de un trabajador entra en **comparación con otros profesionales** que desarrollan en el mismo puesto de modo que la presencia de incentivos y un mayor sueldo se traducen en una mejor calidad laboral y aumenta la satisfacción del empleado.

Respecto a la **jornada laboral** nos encontramos con una dimensión más compleja pues entra en valor la preferencia del empleado y su proyecto

vital así como las oportunidades de acceso al mercado laboral y las ofertas existentes. Es decir, la calidad laboral puede ser mala si un empleado desea un trabajo a tiempo completo pero únicamente puede acceder a uno parcial (y esto también se relaciona con el factor salario)¹⁴.

Calidad de vida laboral¹⁵

La *calidad de vida laboral* se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización. Los elementos de un programa típico comprenden muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos. Los programas de vida laboral ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.

La *calidad de vida laboral* constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas pequeñas. A medida que evolucionó, fue utilizando la división total del trabajo, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar su objetivo de eficiencia. Con ello se pretendía disminuir los costos por medio de empleados que realizaban trabajos repetitivos y no calificados.¹⁶

¹⁴ <http://www.pymesya autonomos.com/management/las-8-dimensiones-de-la-calidad-laboral>- las ocho dimensiones de la calidad laboral, 13/junio/2011

¹⁵ Robbins, Stephen. (2011), Comportamiento Organizacional. Prentice Hall, Bogotá.

¹⁶ Gore, Ernesto (2004). Clima Laboral. Editorial Granica. Edición Primera. Madrid – España.

CLIMA LABORAL

El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que debe proporcionar el terreno adecuado para un buen clima laboral, porque, mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación.

El clima organizacional tiene mucho que ver con el grado de motivación, cuando el clima es bueno brinda satisfacción a los miembros de la organización y si es malo será todo lo contrario. Esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas.

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”¹⁷(Chiavenato, I. p.86).

El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas, depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros.

¹⁷ Chiavenato, Idalberto. (2010), Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Mac Graw Hill. Bogotá.

Hoy por hoy es importante que todas las Instituciones mantengan un clima favorable, si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal, y así, aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos de la organización. Y de esa forma diferenciarse de las demás.

“El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”¹⁸ (Martínez, B., p.452)

“si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que si lo cuentan, puesto que proporcionará una mayor calidad en sus productos o servicios”¹⁹. (Velásquez, p.96)

Algunos aspectos que se pueden evaluar son los siguientes:

Independencia.

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.

Condiciones físicas.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios.

Liderazgo.

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que

¹⁸ Martínez, L. (2001). Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible. (4ta ed.).

¹⁹Velásquez, R. (2003). Clima organizacional a nivel universitario. Editorial Prentice Hall. México.

se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

Implicación.

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber, que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y, sin unas condiciones laborales aceptables.

Organización.

La organización hace referencia a, si existen o no, métodos operativos y establecidos de organización del trabajo, como pueden ser los procesos productivos, así, como si se trabaja aisladamente o, la empresa promueve equipos de trabajo.

Reconocimiento.

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

Remuneraciones.

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados.

Igualdad.

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. El amiguismo, el enchufismo y la falta de criterio, ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

Otros factores.

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera.

También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de varios que coexisten simultáneamente. Así, un departamento dentro de una organización, puede tener un clima excelente, mientras que en otro departamento, el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente. Resumiendo, el clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres.

MOTIVACIÓN LABORAL.

La motivación en el trabajo se refiere al dominio de los procesos motivacionales dirigidos al ámbito del trabajo. Asensio (2009) define la motivación como: “el conjunto de estímulos que mueven a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta su culminación” (p. 282)²⁰.

La motivación laboral ha de tener dos ramas de acción diferenciadas, pero confluyen sobre cada empleado²¹:

- Motivación económica: aquellas que apoyándose en sueldos e incentivos, ánima al trabajador a volcarse en sus tareas y en su rendimiento personal.
- Motivación psicológica y personal: aquella que se apoyan en la ilusión del proyecto común, en la necesidad de mejorar en la calidad del

²⁰ Asensio, E. & Vázquez, B. (2009) Empresa e iniciativa emprendedora, Paraninfo, Madrid, España.

²¹ Vega de González Maricela (2008), El clima organizacional y sus aportes teóricos, Venezuela.

trabajo, en la confianza que se deposita en él y en sus aportaciones, en las posibilidades de promoción personal. Dentro de estas, pueden describirse motivaciones como las siguientes:

- Motivación por logros: es un impulso para vencer desafíos, avanzar y crecer. Conduce a metas más elevadas.
- Motivación por competencia: es un impulso para realizar un trabajo de gran calidad.
- Motivación por afiliación: es un impulso que mueve a relacionarse con las personas.
- Motivación por autorrealización: es un impulso por la necesidad de una realización personal, es la tendencia del hombre a ser lo que puede ser, a utilizar y aprovechar plenamente su capacidad y potencial.
- Motivación por poder: es un impulso por influir en las personas y en las situaciones. Las personas motivadas por el poder tienden a mostrarse más dispuestas que otras a asumir riesgo.

9.3. POSTURA TEÓRICA

La importancia de las relaciones inter personales del personal de un servicio de salud es un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención, considerando que las relaciones humanas es de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permite el desempeño laboral.

En efecto las Relaciones Interpersonales constituyen un factor crítico en el hospital, que desmejora la calidad del trabajo, por lo que se asume la teoría de Carl Rogers , psicólogo humanista, quien define que el hombre es inherentemente bueno y se debe tener plena confianza en él y en su capacidad para desarrollarse y construirse a sí mismo.

Entre los rasgos más significativos en las relaciones interpersonales postulados por Carl Rogers se distingue:

1. El comportamiento debe reflejar el estado interior, no sirve actuar de manera calmada, segura, etc., si interiormente se viven estados de ánimo diferente a estos.
2. Estar abierto a la experiencia. Ello, nos convierte en personas más respetuosas hacia la complejidad de los procesos de la vida, menos condicionados por los fines deseables y menos propensos a manipular a los demás

Según Rogers todo aquello que se siente interiormente es aquello que se expresa, es decir, soy el mismo interior y exteriormente, es una de las actitudes claves para establecer una buena relación interpersonal.

El evidente la visión optimista de Rogers en relación al ser humano, él se moverá hacia una dirección constructiva cuando viva en un clima no amenazante, en el que se sienta libre para elegir cualquier dirección obviamente enmarcada dentro de los principios y metas de la organización.

10.HIPÓTESIS Y VARIABLES.

10.1. HIPÓTESIS.

Hipótesis General

- Las habilidades relacionadas a mantener unas buenas relaciones interpersonales van a permitir que exista en el personal administrativo mayor bienestar aumentando la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

Hipótesis Específicos

- La comunicación asertiva dentro de las relaciones interpersonales contribuirá a mejorar la productividad en el ámbito laboral.
- La falta de motivación al personal administrativo podría afectar las relaciones interpersonales y el ambiente laboral.
- El desarrollo de técnicas socializadoras permitirá el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el aspecto laboral y social en el personal administrativo del hospital.

10.2. VARIABLES.

Variable independiente

- Relaciones interpersonales.

Variable dependiente.

- Calidad laboral

Operacionalización de variable.

Las habilidades relacionadas a mantener unas buenas relaciones interpersonales van a permitir que exista en el personal administrativo mayor bienestar aumentando la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

Concepto	Variable	Indicadores	Ítems
Interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores.	Relaciones interpersonales	Valores	<p>¿Las veces que ha solicitado los servicios del personal administrativo, le han tratado con cortesía y respeto? Si () No ()</p> <p>¿Es escuchado atentamente y sin interrupción cuando ha solicitado algún servicio al personal administrativo del hospital? Si () No ()</p>
		Comunicación	<p>¿Cómo calificaría usted la comunicación entre trabajadores y Director del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante? Excelente () Muy Bueno () Bueno () Malo ()</p>
		Empatía.	<p>¿Pides ayuda a tus compañeros cuando lo necesitas? Siempre() A veces() Nunca()</p>

		Conflictos.	<p>¿Existe presencia de conflictos laborales en la institución?</p> <p>Siempre()</p> <p>A veces()</p> <p>Nunca ()</p>
<p>Carácter positivo o negativo de un ambiente laboral con la finalidad de buscar la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización.</p>	Calidad laboral.	<p>Clima laboral.</p> <p>¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?</p> <p>Adecuadas()</p> <p>Regulares ()</p> <p>Deficientes()</p> <p>¿Cuenta usted con estabilidad Laboral?</p> <p>Si () No()</p> <p>¿Proporciona el hospital evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?</p> <p>Si ()No()</p> <p>Motivación.</p> <p>¿Con qué frecuencia proporciona el hospital cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados administrativos?</p> <p>Siempre</p> <p>Casi siempre ()</p> <p>Algunas veces ()</p> <p>Nunca()</p> <p>¿Cree usted que la institución debería emprender estrategias de socialización para mejorar la calidad laboral?</p> <p>Si () No ()</p>	

11.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

11.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Investigación Cualitativa: Este tipo de investigación se interesó más en saber cómo se da la dinámica de las relaciones laborales entre el personal, permitiendo identificar sus falencias a través de la entrevista al recurso humano administrativo del hospital.

Investigación Cuantitativa: Aplicada en el registro de datos estadísticos Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. En este punto se extrajo la información mediante consultas a expertos, notas de campo, grabaciones y registros de escritos con respecto al proyecto.

11.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de **investigación es descriptivo**, por cuanto se describió un evento y los hechos que lo generaron en un contexto determinado, así como también conformar un grupo de partida para nuevas investigaciones, en este sentido se buscó fortalecer las relaciones interpersonales a través del desarrollo de un plan de capacitación que permita mejorar la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

Investigación de Campo: El investigador trabajó en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtuvieron los datos más relevantes a ser analizados. Se aplicaron encuestas al personal administrativo y usuarios; y la entrevista al directivo del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

11.3. MÉTODOS.

Método Inductivo: Con este método se realiza la identificación de las variables de estudio, su análisis respectivo, lo que permitió llegar a la síntesis y establecimiento de conclusiones y propuesta de solución al problema.

Método Deductivo: Se utilizó este método en la presente investigación ya que se abordó a los trabajadores del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante del área administrativa, conociendo sus inquietudes, el ambiente laboral, entre otros aspectos de importancia para definir la mejor propuesta que sirva de solución al problema planteado.

Método Bibliográfico: La presente investigación se sustenta en autores nacionales y extranjeros en las variables de estudio, se basa en la consulta de libros de fundamentos de la administración, artículos o ensayos de revistas y periódicos, así como en documentos que se encuentran en archivos del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

El método estadístico: Se empleó en el análisis cuantitativo y porcentual de la información, en el cálculo muestral, en el campo de la investigación puesto que después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos se procedió a resumirlos en cuadros estadísticos, la información se representa a través de gráficos circulares y en forma escrita, con lo cual se estructura la síntesis de la investigación es decir las conclusiones.

11.4. TÉCNICAS

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de alcanzar la información. Para ello, se aplica instrumentos que son recursos de los cuales se vale el investigador para poder obtener

resultados. Tomando en cuenta esto, Tamayo M y Tamayo S, (2001, pág. 182). Definen el instrumentos y las técnicas de recolección de datos como “la expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación”²².

Encuesta: Dentro de este orden de ideas se utilizó como procedimiento de recolección de datos la encuesta, la cual expresa Tamayo M y Tamayo S, (2001, pág. 42), “trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. Toda técnica, como la encuesta tiene un instrumento, en este caso en particular el cuestionario, Sabino C. (2002, pág. 168), refiere a éste como “una lista de preguntas que pueden ser administrada por escrito”²³.

El cuestionario definido para esta investigación se encuentra estructurado por una lista de preguntas e inquietudes agrupadas para que un grupo determinado de personas manifiesten su opinión por escrito, con preguntas de tipo cerrada, tipo escala de Likert

La Encuesta fue aplicada al personal administrativo y a los usuarios que asisten al Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil, para conocer su apreciación sobre las relaciones interpersonales y su influencia en la calidad laboral de dicha institución en estudio.

Entrevista: Se la utilizó para obtener información sobre el objeto de investigación. Se aplicó al directivo del Hospital del Niño Francisco de Ycaza de Bustamante, mediante una guía de preguntas.

²² Tamayo M y Tamayo S, (2001), Proceso de investigación científica, Editorial Limusa, México.

²³ Sabino C. (2002), El diseño de investigación, El proceso de investigación, Editorial Panapo.

11.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

Población.- Según Balestrini M (2006, pág. 137), la población es “un grupo finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes”²⁴. Con relación al escenario donde se efectúa la investigación, el universo lo conformó: el personal directivo, administrativos (60) y usuarios que asisten al Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil (proyección por día 800).

Muestra.- Es la parte de la población que se selecciona en nuestro caso estuvo representado por el personal administrativo y usuarios que asisten al Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante

Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula estadística:

FORMULA.
$$n = \frac{N}{e^2 (N-1)+1}$$

n= muestra.

N= Población.

e= margen de error.

$$n = \frac{860}{0.05^2 (859-1)+1}$$

$$n = \frac{860}{0.0025 (859)+1}$$

²⁴Balestrini M (2006), Cómo se elabora el proyecto de investigación, 6^o edición, Servicio Editorial Consultores y Asociados, Caracas – Venezuela.

$$n = \frac{860}{3.1475} = 273 \text{ usuarias}$$

Resultados de la muestra: 273

Determinación del índice de proporcionalidad

$$I.P. = n/N$$

$$273/860 = 0,31$$

Cuadro de representación muestral.

Grupo focal	Población	Índice	Muestra
Personal del área administrativa.	60	0.317	20
Usuarios demandantes del servicio administrativo por día.	800	0.317	253
TOTAL.	860	0.317	273

12. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

12.1. PRUEBA ESTADÍSTICA APLICADAS EN LA VERIFICACIÓN DE LAS HIPOTESIS.

Prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Ji cuadrado, cuya fórmula es la siguiente.

$$\chi^2 = \sum(o - E)^2/E$$

En donde:

χ^2 = Ji Cuadrado

Σ = Sumatoria

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada o Teórica

COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS

PREGUNTA SIETE.- ¿Considera usted que las relaciones entre el personal administrativo está contribuyendo a la calidad laboral del hospital?

PREGUNTA NUEVE.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva por el personal administrativo puede aumentar la calidad laboral en el Hospital?

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H1 = Hipótesis alternativa

Las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva por el personal administrativo aumenta la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

Ho = Hipótesis Nula

Las relaciones interpersonales del personal administrativo no están contribuyendo a la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

CATEGORIA	Pregunta N°7 Usuarios	Pregunta N°9 Usuarios	TOTAL
Siempre	31	78	109
Casi siempre	92	98	190
Algunas veces	108	77	185
Nunca	22	0	22
TOTAL	253	253	506

FRECUENCIAS ESPERADAS			
CATEGORIA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	
Siempre	54,5	54,5	109
Casi siempre	95,0	95,0	190
Algunas veces	92,5	92,5	185
Nunca	11,0	11,0	22
TOTAL	253,0	253,0	506

CÁLCULO MANUAL		
FO	FE	$x^2 = \sum(o - E)^2/E$
31	55	50,2
78	55	50,2
92	95,0	0,095
98	95,0	0,095
108	92,5	2,597
77	92,5	2,597
22	11,0	11,000
0	11,0	11,000
TOTAL		127,79

Nivel de Significación

El nivel de significación para la investigación fue del 5%, que corresponde al 95% de confiabilidad.

GRADO DE LIBERTAD

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$GL = (f-1) (c-1)$$

$$GL = (4-1) (2-1)$$

$$GL = 3*1$$

$$GL = 3$$

GRADO DE SIGNIFICACIÓN

$$\alpha = 0,05$$

CÁLCULO DEL JI CUADRADO

Valor tabulado de JI Cuadrado; con 3 grado de libertad y 1 nivel de significancia del 5% es de 7.815

Decisión final

$$\chi^2$$

$$t = 7.815 < X^2$$

$$c = 127,79$$

Si $t < t_{n-1, \alpha}$; entonces H_0 es rechazada. Si $t \geq t_{n-1, \alpha}$; entonces H_0 No es rechazada.

A un nivel de confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, se puede concluir que las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva por el personal administrativo si puede aumentar la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante.

12.2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL USUARIO DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA QUE ASISTE AL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

1.- ¿Las veces que ha solicitado los servicios del personal administrativo, le han tratado con cortesía y respeto?

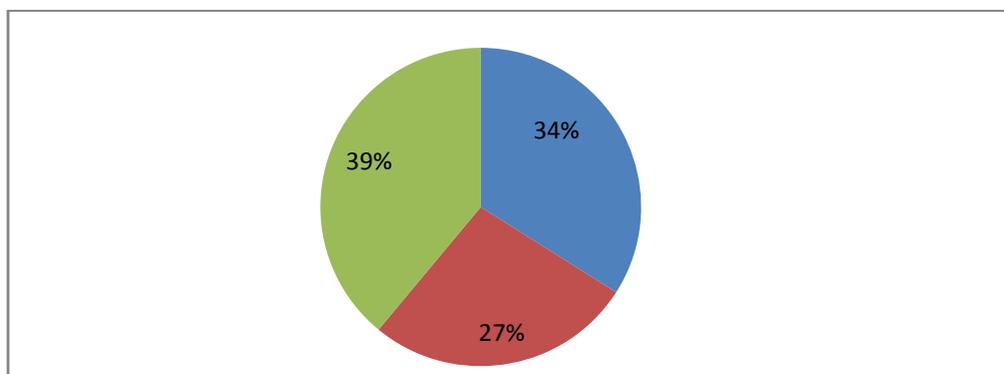
TABLA N°1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	87	34%
No	68	27%
A veces	98	39%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°1



Discusión de datos.

El 39% de los encuestados respondió que, de parte del personal administrativo del hospital a veces recibido un trato con cortesía y respeto, el 34% que no y el 27% que sí, los resultados demuestran cierto grado de inconformidad del servicio recibido, pues a veces lo refieren de departamento en departamento para la atención de documentos administrativos o médicos.

2.- ¿Es escuchado atentamente y sin interrupción cuando ha solicitado algún servicio al personal administrativo del hospital?

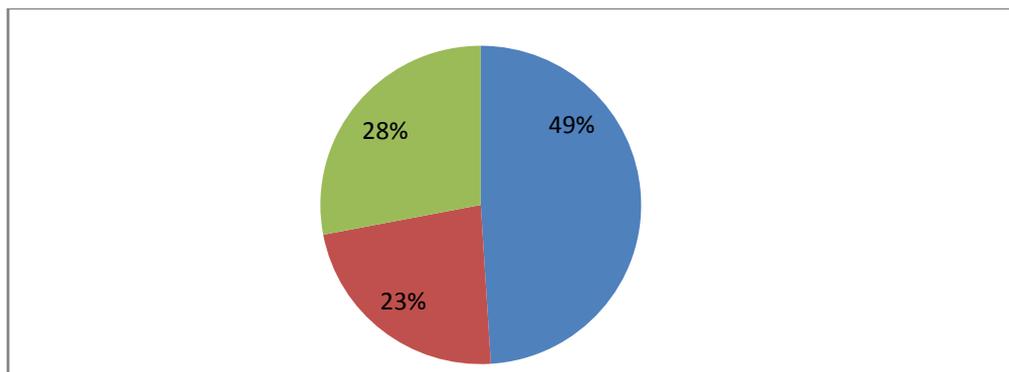
TABLA N°2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	124	49%
No	58	23%
De vez en cuando	71	28%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°2



Discusión de datos.

El 49% de los encuestados respondió que, el personal administrativo sí escucha con atención y sin interrupción cuando han solicitado un servicio, el 28% que de vez en cuando y el 23% que no, se concluye que la mayoría del personal está aplicando la escucha activa pero en ocasiones el tiempo que demanda el servicio es molesto para el usuario.

3.- ¿El personal administrativo cumple satisfactoriamente con el servicio solicitado?

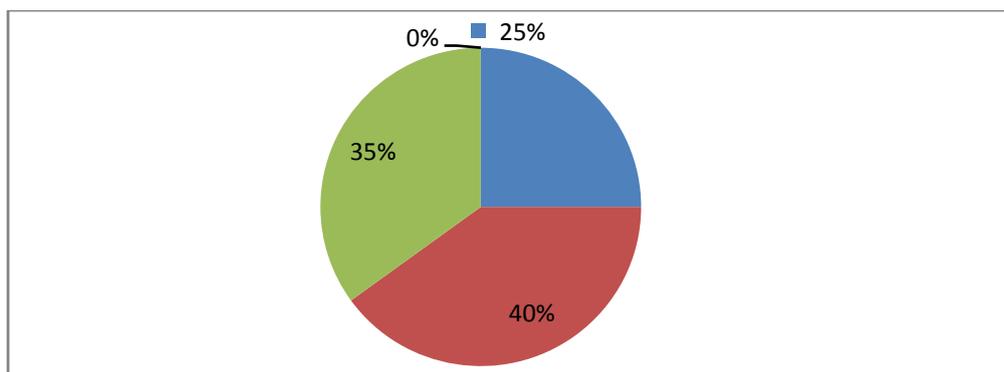
TABLA N°3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	63	25%
Casi siempre	102	40%
Algunas veces	88	35%
Nunca	0	0%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°3



Discusión de datos.

El 40% de los encuestados respondió que el personal administrativo casi siempre cumple satisfactoriamente con el servicio solicitado, el 35% que algunas veces y el 25% que siempre, se concluye que a pesar de que los usuarios son escuchados y son tratados cortésmente ellos no están satisfecho en su totalidad de la atención recibida por el tiempo de demora ante un trámite hospitalario.

4.- ¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para atender al usuario en las diferentes áreas del hospital?

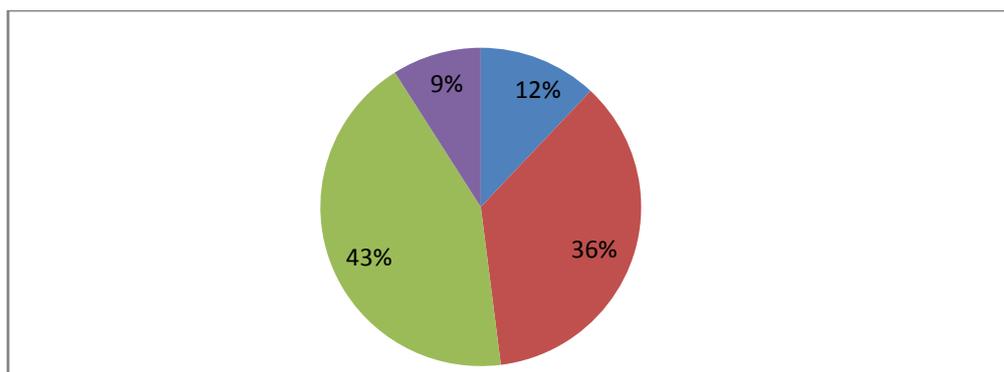
TABLA N°4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	31	12%
Casi siempre	92	36%
Algunas veces	108	43%
Nunca	22	9%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°4



Discusión de datos.

El 43% de los encuestados respondió que el personal administrativo algunas veces demuestra que está capacitado para la atención al usuario, el 36% que casi siempre, el 12% siempre y el 9% nunca, los resultados demuestran falencia en la atención, por lo que se recomienda la elaboración de un plan de capacitación interna.

5.- ¿Le gustaría que exista encuesta permanente para valorar el servicio que recibe usted?

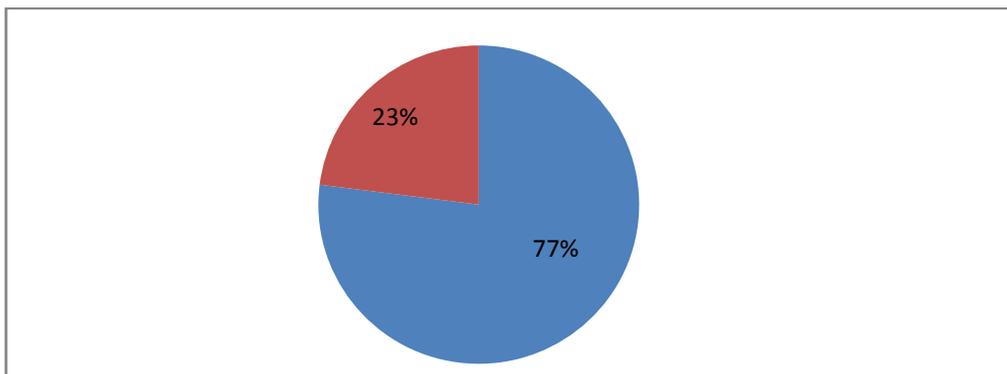
TABLA N°5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	195	77%
No	58	23%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°5



Discusión de datos.

El 77% de los encuestados respondió que sí le gustaría que exista encuesta permanente para valorar el servicio del personal del hospital el 23% que no, se concluye que los usuarios ven como prioridad la evaluación de la atención con la intención de mejorar y fortalecer el servicio.

6.- ¿Utiliza usted el buzón de sugerencia cuando no ha sido atendido satisfactoriamente?

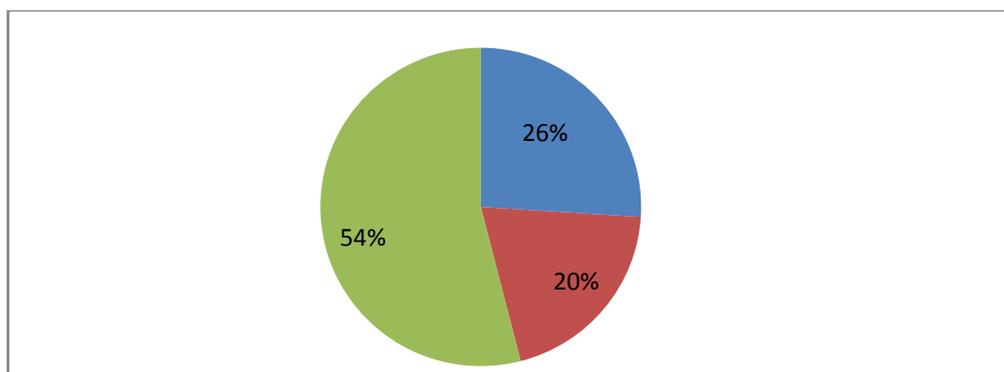
TABLA N°6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	65	26%
A veces	52	20%
Nunca	136	54%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°6



Discusión de datos.

El 54% de los encuestados respondió que, nunca han utilizado el buzón de sugerencia a pesar de no haber sido atendido satisfactoriamente, el 26% que sí y el 20% que a veces, se concluye que los usuarios no escriben la denuncia pero que si lo hacen ante la autoridad del hospital o solo gritan en ese momento de la desilusión y que por lo regular no hay papel de sugerencia en el buzón.

7.- ¿Considera usted que las relaciones entre el personal administrativo está contribuyendo a la calidad laboral del hospital?

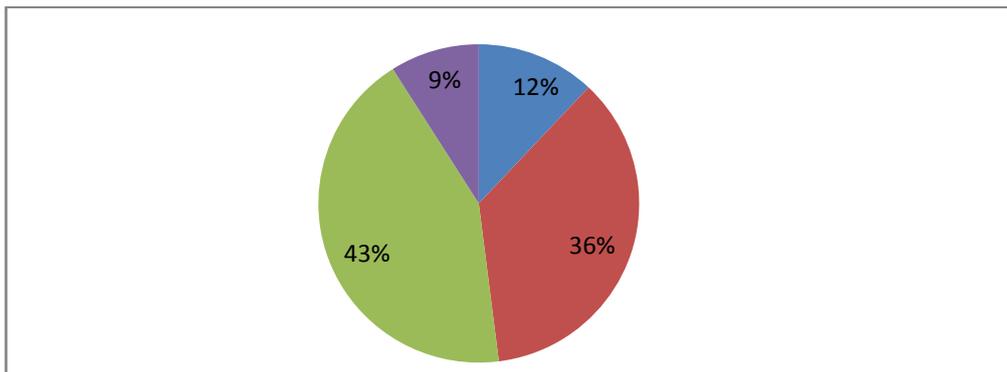
TABLA N°7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	31	12%
Casi siempre	92	36%
Algunas veces	108	43%
Nunca	22	9%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°7



Discusión de datos.

El 43% de los encuestados respondió que las relaciones entre el personal administrativo algunas veces contribuyendo a la calidad laboral, el 36% que casi siempre, el 12% siempre y el 9% nunca, se aprecia que existe problemas de relaciones interpersonales entre el grupo del recurso humano administrativo lo que afecta a la calidad de trabajo de acuerdo a la percepción de los usuarios.

8.- ¿Ha sido observador de conflictos internos entre el personal del hospital?

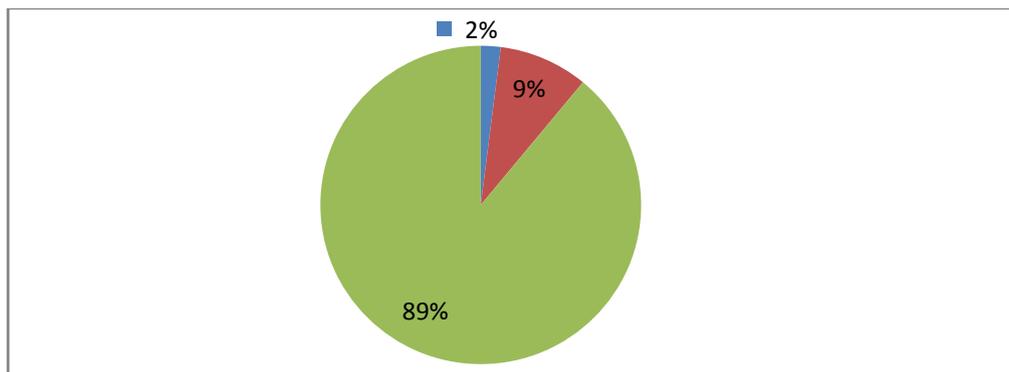
TABLA N°8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	5	2%
A veces	22	9%
No	226	89%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°8



Discusión de datos.

El 89% de los encuestados respondió que no ha sido observador directo de los problemas entre el personal del hospital, el 9% que a veces y el 2% que sí, se concluye que a pesar de las dificultades que puedan presentarse dentro del ambiente laboral el personal hace lo posible por no verse involucrados en problemas laborales.

9.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva por el personal administrativo puede aumentar la calidad laboral en el Hospital?

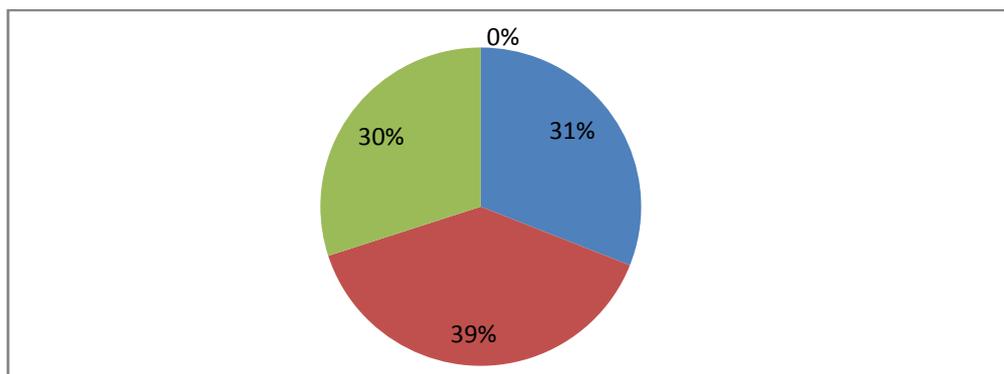
TABLA N°9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	78	31%
Casi siempre	98	39%
Algunas veces	77	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°9



Discusión de datos.

El 39% de los encuestados consideran que las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva casi siempre pueden aumentar la calidad laboral, el 31% que siempre, y el 30% que algunas veces, se concluye que la comunicación y el clima laboral es un condicionante para la eficiencia en los diferentes puestos de trabajo.

10.- ¿Cómo califica usted la calidad de trabajo del personal administrativo del hospital?

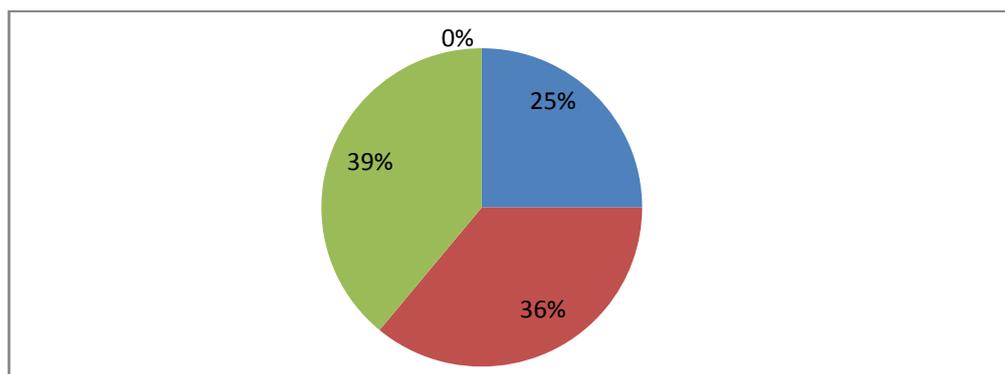
TABLA N°10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	63	25%
Muy bueno	92	36%
Bueno	98	39%
Malo	0	0%
TOTAL	253	100%

Fuente: Usuario que reciben atención administrativa en el Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°10



Discusión de datos.

El 39% de los encuestados califica como bueno la calidad de trabajo del personal administrativo del hospital, el 36% que muy bueno y el 25% excelente, se concluye que los usuarios califican como bueno las tareas de desempeño del personal.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

1.- ¿Cómo considera usted la calidad laboral del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?

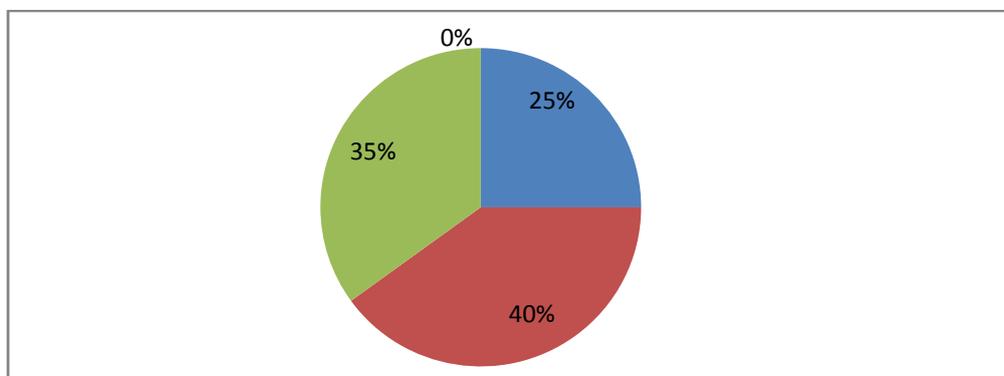
TABLA N°1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	25%
Muy bueno	8	40%
Bueno	7	35%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°1



Discusión de datos.

El 40% de los encuestados califica como muy buena la calidad laboral del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, el 35% como buena y el 25% excelente, se concluye que la institución por su labor tiene un prestigio social dentro de la comunidad.

2.- ¿Cómo calificaría usted la comunicación entre trabajadores y Director del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?

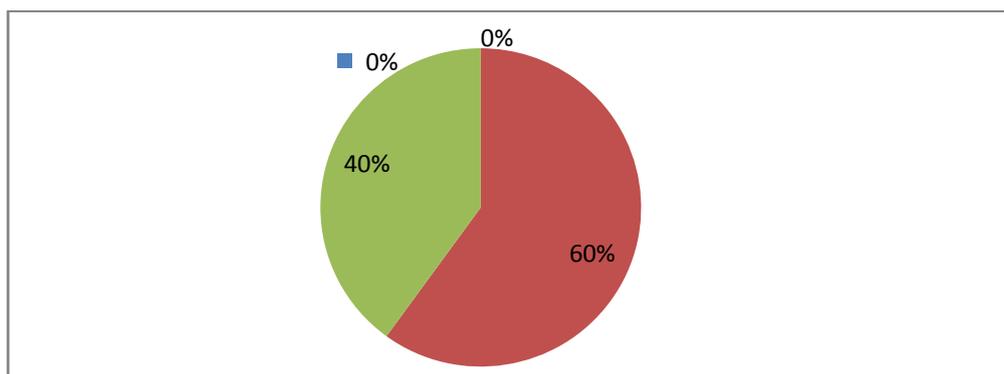
TABLA N°2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy bueno	12	60%
Bueno	8	40%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°2



Discusión de datos.

El 60% de los encuestados califica como muy bueno la comunicación entre trabajadores y Director del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, el 40% restante de bueno, se concluye que para el personal administrativo la gerencia mantiene una adecuada comunicación, lo que está permitiendo un ambiente laboral satisfactorio dentro de las competencias de cada puesto de trabajo.

3.- ¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?

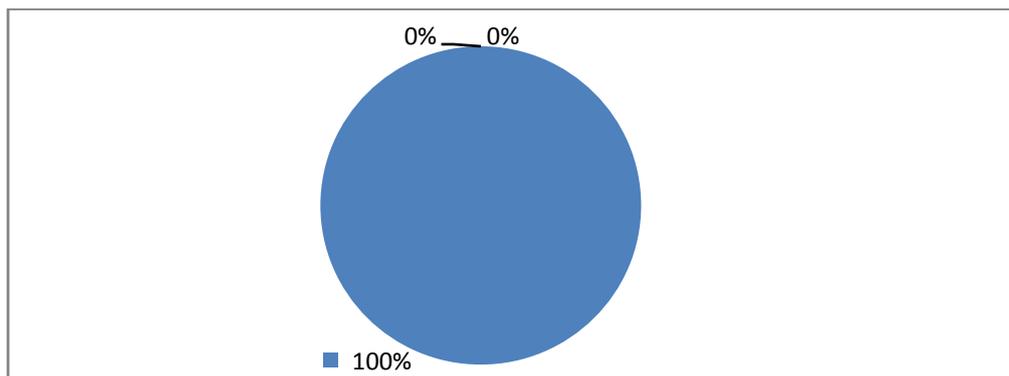
TABLA N°3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuadas	20	100%
Regulares	0	0%
Deficientes	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°3



Discusión de datos.

El 100% de los encuestados respondió que las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones si son adecuadas, se concluye que el personal se adapta con facilidad a los ambientes laborales de la institución.

4.- ¿Cuenta usted con Estabilidad Laboral?

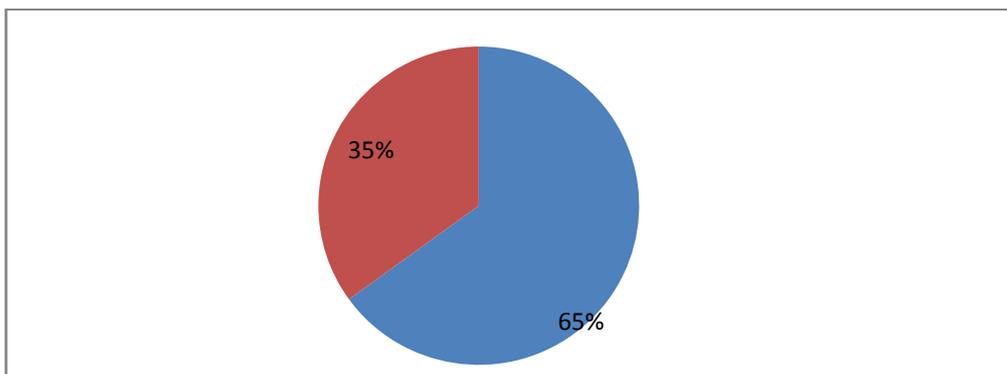
TABLA N°4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	13	65%
No	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°4



Discusión de datos.

El 65% de los encuestados respondió que sí cuenta con estabilidad laboral, mientras que el 35% que no, se concluye que existe un porcentaje importante de administrativos con el sistema de contratación.

5.- ¿Proporciona el hospital evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

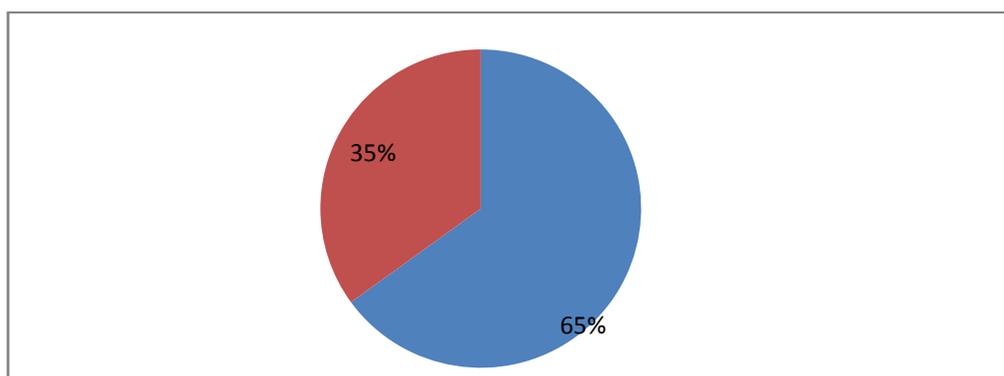
TABLA N°5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	7	35%
No	13	65%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño “Francisco de Ycaza Bustamante”, Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°5



Discusión de datos.

El 65% de los encuestados respondió que el hospital no realiza evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización, mientras que el 35% que sí, se concluye que las evaluaciones solo son un requisito administrativo.

6.- ¿Con qué frecuencia proporciona el hospital cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados administrativos?

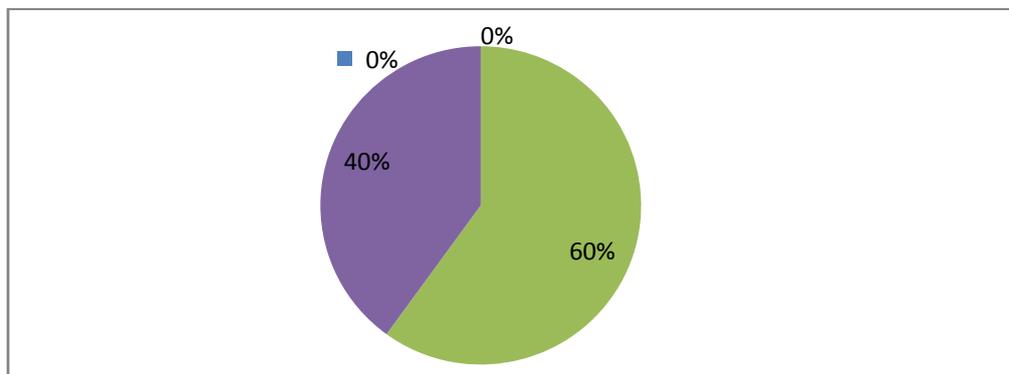
TABLA N°6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	12	60%
Nunca	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°6



Discusión de datos.

El 60% de los encuestados respondió que la gerencia del hospital en algunas veces si ha proporcionado cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados administrativos, mientras que el 40% que nunca, se recomienda la elaboración de un plan de capacitación que permitan el mejoramiento del desempeño laboral.

7.- ¿Pides ayuda a sus compañeros cuando lo necesitas?

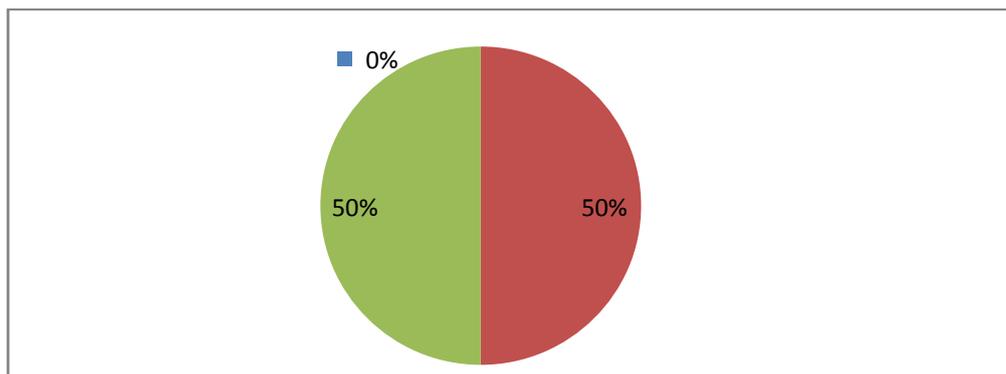
TABLA N°7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	10	50%
Nunca	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°7



Discusión de datos.

El 50% de los encuestados respondió que a veces piden ayuda a sus compañeros de trabajo, mientras que el 50% que nunca, se concluye que hay un grupo de empleados que se ayudan mutuamente ante un trabajo extenso, complicado o con programas tecnológicos poco dominados.

8.- ¿Existe presencia de conflictos laborales en la institución?

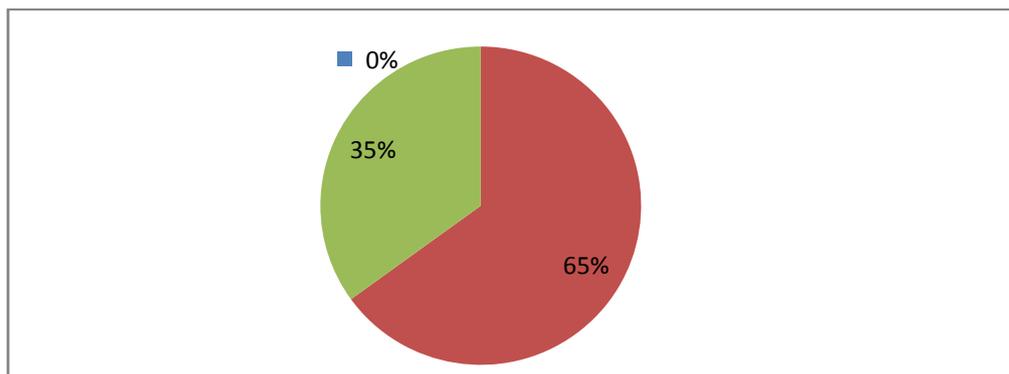
TABLA N°8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	13	65%
Nunca	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°8



Discusión de datos.

El 65% de los encuestados respondió que el hospital a veces pasa por conflictos laborales el 35% que nunca, se concluye que la institución en ciertas ocasiones enfrentan conflictos que desmejora las relaciones interpersonales entre el personal administrativo.

9.- ¿Cree usted que la institución debería emprender estrategias de socialización para mejorar la calidad laboral?

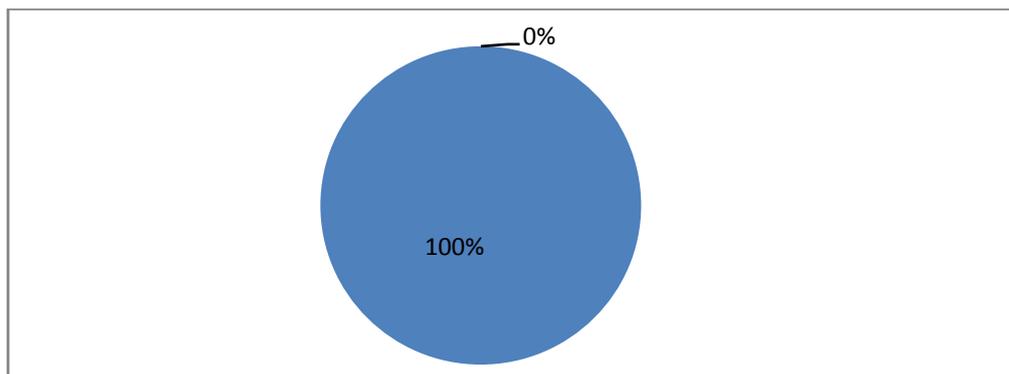
TABLA N°9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente:Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador:Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°9



Discusión de datos.

El 100% de los encuestados respondió que el hospital si debería emprender estrategias de socialización para mejorar la calidad laboral.

10.- ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por su trabajo realizado?

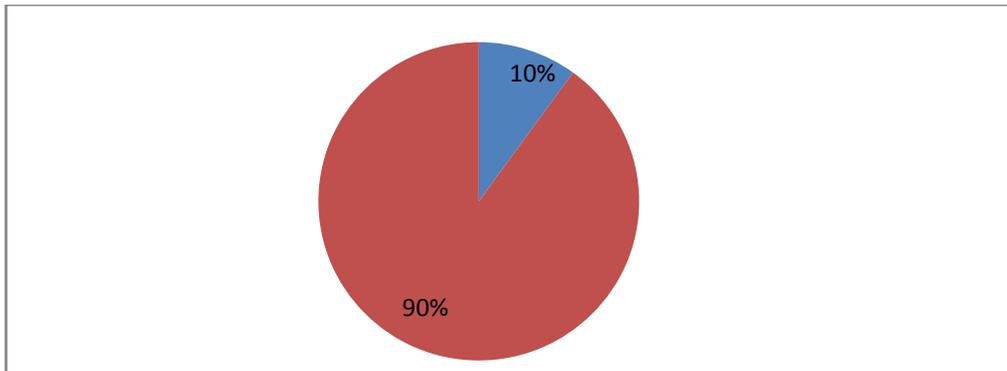
TABLA N°10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	2	10%
No	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Hospital del Niño "Francisco de Ycaza Bustamante", Guayaquil, año 2013

Investigador: Elvis Muñiz Villacis.

GRÁFICO N°10



Discusión de datos.

El 90% de los encuestados respondió que nunca han recibido algún tipo de reconocimiento por su trabajo realizado, mientras que solo el 10% que sí, se concluye que la gerencia no incluye programas de reconocimiento laboral.

Resultados de la entrevista realizada al Directivo del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas	Respuestas
1.- ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales en especial de parte del área administrativa del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?	Hay presencia de desacuerdos en tareas laborales en el área administrativa del hospital, conflictos que no han limitado la productividad pero que son a veces notorios ante las necesidades de los usuarios.
2.- ¿Se considera usted una persona comunicativa? ¿Cómo la realiza?	Sí, como autoridad del hospital, la comunicación es una herramienta muy importante en el manejo de personas, la gerencia maneja una comunicación abierta, y se vale de las técnicas de socialización.
3.- ¿Cree usted que se podría mejorar la calidad laboral?, ¿Cómo?	Sí, para ello se debe de realizar programas de capacitación de motivación y de recreación. Además de la elaboración de planes de supervisión laboral.
4.- ¿Recomendaría elaborar estrategias de socialización que permitan mejorar la calidad laboral del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?	Sí, el trabajo de grupo y las actividades recreativas son necesarios en el mejoramiento de la calidad laboral, un trabajo dentro de un ambiente armónico genera satisfacción del empleado y por lo tanto brinda un buen servicio al usuario; es decir que las relaciones interpersonales se potencializa.

5.- ¿Considera usted que hay compromiso hacia el trabajo de parte del personal administrativo?	En parte, hay empleados que llegan tarde e incumplen tareas en tiempos previstos, lo que genera insatisfacción de los usuarios en la atención recibida.
--	---

12.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES.

- La satisfacción del empleado en el trabajo, es un pilar fundamental para tener una productividad alta y a su vez poderla ir incrementando que es el objetivo que percibe el hospital actualmente, manteniendo una atención especial en este punto que es la satisfacción del empleado en su trabajo a través de una comunicación eficiente y efectiva que mejore las relaciones interpersonales del personal administrativo.
- Los resultados demuestran cierto grado de insatisfacción de la atención recibida por el personal administrativo, la demora de un trámite, el tiempo que demanda el servicio es algo que molesta al usuario, lo que genera una percepción de baja calidad laboral a pesar de la calificación de bueno en relación a tareas de desempeño del personal.
- La capacitación y la evaluación al personal es una necesidad para mejorar la calidad de atención del servicio administrativo en el hospital.
- El personal administrativo y la gerencia mantiene una adecuada comunicación, lo que está permitiendo un ambiente laboral satisfactorio dentro de las competencias de cada puesto de trabajo, lo que va a facilitar el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el recurso humano hospitalario.
- De la muestra observada se aprecia un 35% del personal administrativo con el sistema de contratación.

RECOMENDACIONES.

- Fortalecer la productividad laboral a través de la inclusión de programas de reconocimiento laboral que permita el mejoramiento de la calidad laboral.
- Diseñar un plan de capacitación de mejoramiento de las relaciones interpersonales para el fortalecimiento en la socialización laboral del personal administrativo del hospital.
- Realizar encuesta de satisfacción del servicio ofertado por el personal administrativo para evaluar los niveles de eficiencia del talento humano hospitalario.
- Mantener un ambiente laboral armónico y de comunicación vertical con respeto de las competencias de cada puesto de trabajo, lo que va a facilitar el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el recurso humano hospitalario.
- Incrementar la partida presupuestaria y llenar los cargos a través de concurso para el personal administrativo de contratación.

13. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

13.1. ALTERNATIVA OBTENIDA.

Plan de capacitación de mejoramiento de las relaciones interpersonales para el fortalecimiento en la socialización laboral.

13.2. ALCANCE DE LA ALTERNATIVA.

Luego del estudio de campo en donde se comprueba que las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva por el personal administrativo si puede aumentar la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, se plantea el diseño de un plan de capacitación para fortalecer la socialización laboral.

La capacitación y desarrollo profesional de los empleados es de trascendental importancia; por lo cual resulta fundamental la estructuración de programas de capacitación y actividades administrativas que ayuden a mejorar la atención a los usuarios.

Es esencial que los empleados manifiesten conformidad dentro del área de trabajo, para entender que este se encuentra satisfecho, generando que realice sus actividades productivamente, adaptándose y mejorando la problemática que surge dentro del ambiente laboral.

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que el hospital tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas, es por ello que es un potencial agente de cambio y de productividad laboral. La capacitación desempeña una función central para el desarrollo y reforzamiento de las capacidades del recurso humano y el refuerzo de estas capacidades, por

lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la implementación de estrategias.

Las relaciones interpersonales deben de fortalecer la socialización laboral, como un proceso de aprendizaje mediante el que se adquieren las actitudes, habilidades y conductas útiles para el desempeño del trabajo.

Con esta finalidad es recomendable que la gerencia se mezcle y conviva con sus empleados conociendo sus inquietudes y proporcionando solución además, poner en práctica programas motivacionales que se constituyen en guías o parámetros que lleven a satisfacer la fuerza laboral.

Este plan juega un papel muy importante en el desarrollo de los recursos humanos de la organización, pues su correcta aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo en los empleados, que finalmente termina beneficiando a la organización.

Con el objetivo de mejorar las capacidades de las personas que trabajan en el hospital se organiza un taller para el Mejoramiento de Relaciones Interpersonales, el cual pretende lograr una mejor satisfacción dentro de la organización, considerando que el ambiente laboral tiene una relación directa con el aumento en la productividad de cualquier institución.

La formación del personal que labora en las instituciones de salud es y debe ser la preocupación principal del alto mando de los servicios de salud, ya que la educación no debe ser considerado un gasto, sino una inversión que verá retribuida en la atención que se dé al cliente externo, con lo que se logrará la satisfacción del usuario y del propio personal.

13.3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.

Torres (2000)²⁵ afirma que la capacitación no es una actividad que genera gastos, sino una inversión que agrega valor. Además indica que el desarrollo y aplicación de competencias es el motor que desencadena la creación de valor tanto para el negocio como para las personas.

La capacitación a todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. El costo de la capacitación y el desarrollo es sumamente alto cuando se considera en términos globales y cuando se considera su efecto sobre los presupuestos de los diferentes departamentos de una empresa. Para obtener un rendimiento máximo de esta inversión, los esfuerzos deben concentrarse en el personal y en los campos de máximo atractivo y rendimiento potencial²⁶. (Werther, 2007. p.242, 245)

Siliceo (2001):

Capacitación: “consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador... Es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores²⁷ (Siliceo, P.26).

²⁵Torres Ordóñez, José Luis. (2000) Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte, ISSN 1657-6276, N° 9, 2000, págs. 77-87

²⁶Werther William. (2007) Administración de personal y de Recursos Humanos. Mc Graw Hill. México.

²⁷Siliceo, Alfonso (2001) Capacitación y Administración de personal. Editorial Limusa. México.

En la actualidad, la capacitación se está moviendo hacia una nueva etapa central para mejorar la competitividad de las empresas (Dessler, 1994. P. 238).

En la capacitación, es importante resaltar que ella debe ser vista como un elemento cultural de la empresa y como un proceso continuo y sistemático que debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados²⁸. (Siliceo P. 27)

La planificación de todas y cada una de las actividades que se hagan para dar cumplimiento a programas de capacitación interna y a la formación de instructores internos en las empresas, se considera como un aporte para completar conocimientos previos que posean los empleados y así fortalecer diversas habilidades presentes en cada uno de ellos. Esta preparación cobra valor e importancia, ya que las personas se sienten tomadas en cuenta y apreciadas cuando se les considere para este tipo de actividades que redundarán en beneficios para todo el entorno laboral y organizacional, empezando por ellos mismos, por lo que es importante recordar que el mundo del trabajo en la empresa constituye un aspecto más del proceso formativo de la persona.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

La capacitación al talento administrativo tendrá como propósito mejorar la atención de los usuarios, su familia y la comunidad y a su vez lograr la satisfacción del cliente interno quien percibirá que una de sus

²⁸Siliceo, Alfonso (2001) Capacitación y Administración de personal. Editorial Limusa. México.

expectativas han sido satisfechas, además con la capacitación se promueve el trabajo en equipo, ya que cada uno de los actores tendrá claro su participación en la atención, con la que se evitará pérdidas de tiempo innecesarias y de esta manera proporcionar una atención oportuna y eficaz.

Objetivos del plan de capacitación.

- Desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes positivas en el personal administrativo del hospital, para optimizar su desempeño.
- Promover una cultura de atención de excelencia a los usuarios y valores para su superación profesional dentro de la Institución.
- Impactar positivamente en la productividad de la institución.

Aplicación del programa de capacitación.

La aplicación de este programa se la realiza al personal administrativo, con una duración de siete sesiones siendo éstas realizadas una vez por semana, con una permanencia de un mes y tres semanas.

Temática.

1. Relaciones interpersonales asertivas.

Son la competencia clave de éxito indicada para mejorar el Clima, Trabajo en Equipo, manejo del conflicto, las relaciones humanas en el trabajo (Jefe-Colaborador, Compañeros, Clientes, Proveedores)

1.1. Manejo de Conflictos

- Definición y etapas de los conflictos
- La secuencia del conflicto

- Cómo se define usted a si mismo cuando está en condición de stress?
- Experiencias y conductas en el conflicto
- El Triángulo Viviente: Conductas en las Etapas del Conflicto

1.2. Manejo de las Fortalezas Personales

- Inventario de Fortalezas
- Estilos de interrelación (prestado, máscara)
- Retrato de fortalezas sobre-utilizadas

1.3. Modelo de Relaciones Humanas Exitosas

- Modelo de Autoestima
- Modelo de Conflictos

2. Comunicación efectiva.

La comunicación se constituye en un pilar importante y fundamental para afirmar la relación grupal, accediendo así a resultados acordes con los planeados; esta comunicación enriquece el ambiente de desempeño de las personas que trabajan dentro de la empresa, es decir, que el proceso de comunicación donde interactúa una fuente junto a un receptor por medio de una canal de comunicación (Robbins, 1997), ayuda a fortalecer buenas relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera de la empresa.

Es una actividad destinada a que los asistentes puedan incorporar las habilidades comunicacionales en los contextos de gestión, como herramienta efectiva en el logro de los objetivos organizacionales.

2.1. Comunicación y Escucha Efectiva

- Habilidades comunicacionales del administrador.

- Comunicación efectiva en contextos laborales: reuniones efectivas, escucha activa, comunicación verbal y no verbal
- Actos lingüísticos claves en contextos laborales.

2.2. Ambiente laboral.

Clima laboral, negociación, expresión y manejo emocional.

Las cuatro técnicas de la inteligencia emocional.

2.3. Técnicas mejoramiento laboral.

Técnicas de Roleplaying, dinámicas de grupo, Atención, Concentración y Relajación

3. Actividades para fortalecer las relaciones interpersonales.

3.1. Medidor de importancia.

Objetivos.

- Ayudar a los participantes a reconocer que es posible que, inconscientemente, enviemos mensajes diferentes a nuestros colaboradores en lo relativo a la importancia de su puesto de trabajo o tarea.
- Representar visualmente hacia donde debemos dirigir nuestro esfuerzo con el fin de mejorar el nivel de importancia que fomentamos en nuestro entorno de trabajo.

Meta:

✓	Autoconocimiento y control
✓	Empatía
✓	Relaciones sociales

Tiempo estimado: 40 – 55 minutos.

Sugerencia para el capacitador.

Esta actividad está diseñada para ayudar a los líderes y a sus colaboradores a determinar hacia donde deben dirigir exactamente sus esfuerzos con el fin de elevar la sensación de importancia de su trabajo.

Desarrollo	Tiempo aproximado
<p>1. Visión global.</p> <p>Explique a los participantes que es posible que determinados individuos o tareas sean de alta prioridad en nuestro entorno de trabajo. Si no somos conscientes de lo anterior, quizás podamos crear, inconscientemente, sentimientos negativos que dividan a nuestro grupo de trabajo. “Cada día nos ofrece múltiples oportunidades de confirmar o negar la importancia del trabajo del personal. Por ejemplo si prestamos mucha atención a una persona y muy poca a otra, puede pensarse que el trabajo de la segunda persona no es importante”</p>	2 min
<p>2. Objetivo.</p> <p>El propósito de este ejercicio es pensar en todas y cada uno de las personas que trabajan en la institución. A continuación demostrar visualmente la importancia que asigna a la tarea de cada persona y la importancia que asigna a cada persona que desempeña la tarea.</p>	1 min
<p>3. Instrucciones.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Entregue a los participantes el ejercicio (1)b. Pida que escriba el nombre de todos sus colaboradores o compañeros de trabajo en la línea que aparece a la izquierda del medidor de importancia.c. Pida que piense en que es lo que ellos hacen cada día para ayudar a una persona a darse cuenta de	3 min

<p>que su trabajo es importante.</p> <p>d. Los participantes deben dibujar una línea en el medidor de la derecha indicando el nivel de importancia que asigna a cada miembro del grupo.</p> <p>e. A modo de ejemplo pida al grupo que piense en algunos de los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué frecuencia les pregunta sobre su trabajo? 2. ¿Qué lugar ocupan, alto o bajo, en su lista de prioridades los problemas de sus colaboradores o miembros del equipo relacionados con sus puestos de trabajo? 3. ¿Cuándo fue la última vez que pidió a esa persona su opinión sobre temas relacionados con el trabajo? 4. ¿Es esta persona la primera o la última a la que usted comunica los desarrollos importantes en el lugar de trabajo? <p>f. Explique a los participantes que den de tener mucho cuidado a la hora de racionalizar. Explique que cualquier tipo de razonamiento puede ser obstáculo a la empatía. El formador debe actuar como modelo de empatía durante esta discusión. Por ejemplo diga que usted es consciente de que los participantes tienen numerosas exigencias y prioridades y que, en ocasiones, es difícil prestar a las personas toda la atención que les gustaría prestarles.</p> <p>g. Pida a los participantes que cumplimenten la hoja de trabajo. Responda cualquier pregunta que le planteen.</p>	<p>10 – 20 min</p>
<p>5. Finalice el ejercicio planteando las preguntas siguientes:</p>	<p>25 – 30 min</p>

<p>a. ¿Por qué colocó el medidor de importancia de determinadas personas a un nivel más bajo que el de otras?</p> <p>b. ¿Cree usted que es capaz de influir en la escala de importancia de una persona?</p> <p>c. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que incrementarían la escala de una persona?</p> <p>d. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que disminuirían la escala de una persona?</p> <p>e. ¿Qué cree usted que sucedería si todos los empleados estuviesen trabajando con el “depósito vacío”</p> <p>f. ¿Qué cree usted que sucedería si todos los empleados estuviesen trabajando con el “depósito lleno”</p> <p>g. Además de sus actividades como líder, ¿qué otras personas puedan tener impacto en la escala de importancia de una persona’</p> <p>h. ¿Puede usted influir en laguna otra persona para ayudar a impactar positivamente la escala de importancia de una persona?</p>	
--	--

Ejercicio 1

Si cada uno de sus empleados o colaboradores tuviese un medidor o indicador de forma que usted pudiese ver el grado de importancia que da a cada uno de ellos en el trabajo. ¿Qué es lo que vería usted? Escriba el nombre del empleado o compañero a la izquierda y a continuación dibuje una línea indicando el nivel de importancia que usted asigna a esa persona en el indicador. Imagine usted que es el combustible para el depósito de importancia de sus empleados o compañeros. ¿Está usted llenando o se le está acabando?

<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>
<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>
<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>
<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>
<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>
<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>
<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>	<p>Vacío Escala de importancia Lleno</p>

Extraído del HRD Press, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. (2001), disponible en <http://es.scribd.com/doc/51674063/50-Actividades-inteligencia-emocional>.

Competencias a desarrollar.

- Demuestra habilidades sociales y técnicas de comunicación asertiva en la gestión del trabajo de forma más eficaz.
- Mejorar las actitudes sobre las relaciones interpersonales difíciles, con usuarios y compañeros de trabajo.
- Lograr el desarrollo de un estilo de pensamiento que facilite la comunicación interpersonal eficaz.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

TEMÁTICAS	OBJETIVOS	METODOLOGÍAS	RECURSOS	EVALUACIÓN
<p>Comunicación y Escucha Efectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades comunicacionales del administrador. Comunicación efectiva en contextos laborales: reuniones efectivas, escucha activa, comunicación verbal y no verbal Actos lingüísticos claves en contextos laborales. 	<p>Desarrollar y practicar habilidades comunicacionales efectivas que permitan establecer un clima positivo, tanto en el ambiente laboral como en ámbitos personales.</p>	<p>Dinámica: Seminario-Taller a la parte técnica, de conceptos básicos necesarios, es decir del conocimiento (El SABER.) Vivencial: Incorpora acciones formativas (video-plenarias, talleres, demostraciones) que permiten apropiar el conocimiento recibido. No sólo es aprender sino entender y saber cómo aplicarlo. (El SABER HACER) Aplicativa: Desarrolla (El QUERER HACER</p>	<p>Equipo informático. Materiales de oficina. Marcadores Papel bond Papel periódico. Pendriver.</p>	<p>Participación activa en lluvia de ideas. Asistencia al evento. Exposiciones de trabajo en equipo.</p>
<p>Ambiente laboral. Clima laboral, negociación, expresión y manejo emocional. Las cuatro técnicas de la inteligencia emocional.</p>	<p>Contribuir al desarrollo de un modelo de relaciones humanas exitosas que permita el mejoramiento de la calidad del servicio ofertado.</p>	<p>(El QUERER HACER</p>		

<p>Técnicas mejoramiento laboral. Técnicas de Roleplaying, dinámicas de grupo, Atención, Concentración y Relajación</p> <p>Actividades para fortalecer las relaciones interpersonales: Medidor de importancia</p>	<p>Lograr un desempeño eficaz, coordinado y productivo de los participantes en el desempeño de sus roles y funciones laborales.</p>	<p>junto al SABER SER mejor persona – desarrollo personal)</p>		
--	---	--	--	--

13.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.

- Personal administrativo motivado a través de la participación en las charlas y talleres.
- Aplicación de dinámica de romper hielos donde se busque un clima de trabajo basado en el respeto y la confianza hacia los demás, explicación a los participantes de los objetivos que se pretende con la capacitación
- Creación de un clima de intimidad entre los participantes, lo cual será necesario evidenciar la existencia de una mayor comunicación y participación de los miembros del grupo.
- Mejoramiento de las relaciones interpersonales entre el personal administrativo reflejado en la satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. AMIBILE, Teresa (2009), Creatividad e innovación. Mac Graw Hill, Bogotá.
2. ASENSIO, E. & Vázquez, B. (2009) Empresa e iniciativa emprendedora, Paraninfo, Madrid, España.
3. BALESTRINI M (2006), Cómo se elabora el proyecto de investigación, 6º edición, Servicio Editorial Consultores y Asociados, Caracas – Venezuela.
1. BAUMAN, Z. (2007). La Sociedad Sitiada. Fondo de Cultura Económica. México.
2. BENOIST, José(2005). Reingeniería del cambio, diez claves para mejorar el trabajo en equipo. Caracas-Venezuela. Editorial Latinoamericana.
3. BERNAL, Cesar Augusto (2006). Metodología de la Investigación. México. Editorial Prentice Hall. Segunda Edición. Pág. 45.
4. BISQUERRA, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill.
5. CERTO, Samuel. Administración Moderna. Bogotá: Prentice Hall, 2005.
6. CHIAVENATO, Idalberto (2010). Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial Mac Graw Hill, Bogotá.
7. CONTRERAS Armenta Cecilio, Díaz Castillo Bernardo y Ezequiel Hernández (2011), Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado.
8. CRUZ, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia.
9. Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. México.
10. GIULIANO Barraza, Juan Martín (2010), "Diseño Organizacional Eustrésico para la división andina de CODELCO CHILE". Universidad de Santiago de Chile, Santiago.

11. GÓMEZ, Enrique (2011), *Gestión de servicios hospitalarios*. Madrid – España. Editorial Granica. Edición Primera.
12. GORE, Ernesto (2004). *Clima Laboral*. Editorial Granica. Edición Primera. Madrid – España.
13. KEITH Davis y Newstrom, John W., "Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional". EEUU, McGraw – Hill, 2007.
14. KOONTZ, H y WEINHRICH, H. *Administración una perspectiva global*. México: Mac Graw Hill, 2010.
15. LARA, S. *¿Qué es comunicación organizacional?*, marzo de 2006, en: blog sobre Comunicación Organizacional. En Internet, localizable en: <http://comorganizacional.blogspot.com/2006/03/qu-es-comunicacion-organizacional>.
16. LÓPEZ Luis. (2005). *Liderazgo para la vida y el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. Madrid España.
17. MARTÍNEZ, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible*. (4ta ed.).
18. MESSIER, John y Maria Floro(2008), "Measuring the Quality of Employment in the Informal Sector", Department of Economics, Working Papers Series, No. 2008-10, American University, Washington.
19. OLIVEROS, F. (2004). *Relaciones Interpersonales*. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición.
20. PEÑALOZA Navarro, Fabián Mauricio y Araya Márquez, Daniel Alberto. (2004), "El Balance Social como instrumento de medición de la Calidad de Vida en la Organización". *Administradores de Personal*. Santiago, Universidad de Santiago de Chile.
21. PERVAIZ Ahmed, Charles Shepherd, Leticia Ramos, Claudia Ramos, (2012), *Administración de la innovación*, primera edición, Editorial Mexicana Pearson, México.
22. ROBBINS, Stephen (2011), *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall, Bogotá.

23. SABINO C. (2002), El diseño de investigación, El proceso de investigación, Editorial Panapo.
24. SILICEO, Alfonso (2001) Capacitación y Administración de personal. Editorial Limusa. México.
25. TAMAYO M y Tamayo S, (2001), Proceso de investigación científica, Editorial Limusa, México.
26. TORRES Ordóñez, José Luis. (2000) Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte, ISSN 1657-6276, N°. 9, 2000, págs. 77-87
27. VEGA de González Maricela (2008), El clima organizacional y sus aportes teóricos, Venezuela.
28. VELÁSQUEZ, R. (2003). Clima organizacional a nivel universitario. Editorial Pretince Hall. México.
29. WERTHER William. (2007) Administración de personal y de Recursos Humanos. Mc Graw Hill. México.

LINCOGRAFÍA.

30. HRD Press, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. (2001), disponible en <http://es.scribd.com/doc/51674063/50-Actividades-inteligencia-emocional>.
31. <http://www.pymesyautonomos.com/management/las-8-dimensiones-de-la-calidad-laboral-> las ocho dimensiones de la calidad laboral, 13/junio/2011
32. ROSALES Murga Diana y Valverde calderón Cerila (2011), Aplicación de un programa ACAT para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes, Revista Vanguardia educativa Mochica, 1/febrero/2011, disponible en <http://vanguardiaeducativamochica.blogspot.com>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL USUARIO DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA QUE ASISTE AL HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

1.- ¿Las veces que ha solicitado los servicios del personal administrativo, le han tratado con cortesía y respeto?

Si () No () De vez en cuando ()

2.- ¿Es escuchado atentamente y sin interrupción cuando ha solicitado algún servicio al personal administrativo del hospital?

Si () No () De vez en cuando ()

3.- ¿El personal administrativo cumple satisfactoriamente con el servicio solicitado?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

4.- ¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para atender al usuario en las diferentes áreas del hospital?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

5.- ¿Le gustaría que exista encuesta permanente para valorar el servicio que recibe usted?

Si () No ()

6.- ¿Utiliza usted el buzón de sugerencia cuando no ha sido atendido satisfactoriamente?

Si () A veces () Nunca ()

7.- ¿Considera usted que las relaciones entre el personal administrativo está contribuyendo a la calidad laboral del hospital?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

8.- ¿Ha sido observador de conflictos internos entre el personal del hospital?

Si () A veces () No ()

9.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales manejadas de manera positiva por el personal administrativo puede aumentar la calidad laboral?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

10.- ¿Cómo califica usted la calidad de trabajo del personal administrativo del hospital?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Malo ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
HOSPITAL DEL NIÑO FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE DE LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

1.- ¿Cómo considera usted la calidad laboral del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Malo ()

2.- ¿Cómo calificaría usted la comunicación entre trabajadores y Director del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Malo ()

3.- ¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?

- Adecuadas ()
- Regulares ()
- Deficientes ()

4.- ¿Cuenta usted con Estabilidad Laboral?

- Si () No ()

5.- ¿Proporciona el hospital evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

Si () No ()

6.- ¿Con qué frecuencia proporciona el hospital cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados administrativos?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

7.- ¿Pides ayuda a tus compañeros cuando lo necesitas?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- ¿Existe presencia de conflictos laborales en la institución?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9.- ¿Cree usted que la institución debería emprender estrategias de socialización para mejorar la calidad laboral?

Si () No ()

10.- ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por su trabajo realizado?

Si () No ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Entrevista realizada al Directivo del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil.

1.- ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales en especial de parte del área administrativa del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?

2.- ¿Se considera usted una persona comunicativa? ¿Cómo la realiza?

3.- ¿Cree usted que se podría mejorar la calidad laboral?, ¿Cómo?

4.- ¿Recomendaría elaborar estrategias de socialización que permitan mejorar la calidad laboral del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante?

5.- ¿Considera usted que hay compromiso hacia el trabajo de parte del personal administrativo?

FOTO Nº 1 HOSPITAL FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE ANTES DE LA REMODELACIÓN



FOTO Nº 1 HOSPITAL FRANCISCO DE YCAZA BUSTAMANTE ACTUALMENTE REMODELADO.



FOTO Nº 3 PACIENTES EN ESPERA DE LA ATENCIÓN



FOTO Nº 4 PERSONAL ADMINISTRATIVO OFERTANDO EL SERVICIO AL USUARIO
SALA DE INFORMACIÓN.



CRONOGRAMA DE TRABAJO

Año Actividades	2012	2013												2014	
		MESES													
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ags	Sep	Oct	Nov	Dic	Abr	
Exploración del tema de tesis de grado. Pasos iniciales.															
Planteamiento del problema															
Formulación del problema															
Justificación y factibilidad															
Formulación de hipótesis y objetivos															
Elaboración y diseño del marco teórico															
Presentación y defensa del proyecto de tesis															
Elaboración de las encuestas y segmentación															
Coordinación y ejecución de encuestas.															
Entrevistas con el tutor para la presentación de avances															
Desarrollo de la investigación.															
Conclusiones y recomendaciones															
Revisión de la investigación por parte del tutor.															
Elaboración de la propuesta alternativa															
Aplicación de correcciones a la tesis final.															
Presentación de la tesis de grado															
Defensa y sustentación de la tesis de grado.															

