



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICA, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**TEMA**

**RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA  
ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO, EN  
LA PARROQUIA CAMILO PONCE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**AUTORA**

Gloria Jessenia Baños Arreaga

**TUTORA**

Msc. Alicia Corina Enríquez Cuadro.

**LECTOR**

Msc. Alex Toapanta Suntaxi

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2018**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**Dedicatoria**

Una vez que he culminada una etapa más de mi carrera universitaria me siento muy satisfecha y orgullosa de sentir que he cumplido con la responsabilidad que me propuse.

Dedico este proyecto con profunda devoción y justo orgullo a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mi convivir diario; a mi hija mi fuente de inspiración para ser cada día mejor persona, a mi madre, por ser el motor de esfuerzo y superación en esta vida, mi guía en el sendero de cada acto que realizo hoy, mañana y siempre, a Mi Compañero de Vida que siempre ha estado apoyándome en nuestro largo caminar juntos y a Mi Hermano porque quiero ser un buen ejemplo en tu vida.

A todos y cada uno de mis maestros de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, por compartir sus conocimientos para realizar los propósitos que tengo en mente, gracias por su apoyo y confianza, por su disponibilidad paciencia y la capacidad para guiar mis durante mi trayecto por las aulas del Alma Mater. Quiero dejar constancia de mi agradecimiento a mis compañeros con los cuales saboreamos, triunfos y fracasos.

Gloria Jessenia Baños Arreaga



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**Agradecimiento**

Agradezco primero a Dios, por llevarme de su mano llenándome siempre de serenidad y fortaleza y por haber puesto en mi camino a todas y cada una de las personas que han sido mi báculo durante toda mi carrera universitaria.

A mi Madre, que me enseñó el valor de emprender algo y el placer de culminarlo; me brindas tus sabios consejos que me acompañan toda la vida, mil gracias por eso y por muchos más.

A mi hija por su amor y comprensión al ausentarme por tantas horas de mi hogar, para hacer realidad mis ilusiones de ser una profesional y así se sienta orgullosa de mí.

A mi esposo por ser el empuje necesario y correcto en los momentos adecuados, apoyo incondicional, por ser paciente y por ayudarme en cada paso de nuestro diario convivir.

A mis maestros de la Universidad Técnica de Babahoyo que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil y que me ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización de mi proyecto de tesis.

Gloria Jessenia Baños Arreaga



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

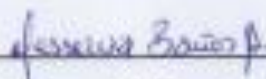


**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, Gloria Jessenia Baños Arreaga, portadora de la cédula de ciudadanía 120355208-6, egresada de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Ejecutiva, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO, EN LA PARROQUIA CAMILO PONCE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de la autora.

  
\_\_\_\_\_  
Gloria Jessenia Baños Arreaga

C.I.: 1203552088-9



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 21 de Septiembre de 2018**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 017-ECE-FCJSE el 12 de septiembre del 2017 mediante resolución **CD-FAC.C.C.J.S.E-SO-008-RES-007-2017**, certifico que la Sra. **GLORIA JESSENIA BAÑOS ARREAGA**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

**RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO, EN LA PARROQUIA CAMILO PONCE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

**MSC. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO  
DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 25 de Septiembre del 2018**

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 017-ECE-FCJSE el 12 de septiembre del 2017 mediante resolución **CD-FAC.C.C.J.S.E-SO-008-RES-007-2017**, certifico que la Sra. **GLORIA JESSENIA BAÑOS ARREAGA**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO, EN LA PARROQUIA CAMILO PONCE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

---

**MSC. ALEX TOAPANTA SUNTAXI  
DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO**  
**DE INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: "RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO, EN LA PARROQUIA CAMILO PONCE, PROVINCIA DE LOS RIOS"

**PRESENTADO POR EL SEÑORA: GLORIA JESSENIA BAÑOS ARREAGA**


**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**


9

**EQUIVALENTE A:**

**TRIBUNAL:**

  
\_\_\_\_\_  
**Msc. Lenin Mancheno Paredes**  
**DELEGADO DEL DECANO**

  
\_\_\_\_\_  
**Msc. Iralda Alemán Franco**  
**DELEGADO DEL**  
**COORDINADOR DE CARRERA**

  
\_\_\_\_\_  
**Msc. Abel Romero Jácome**  
**DELEGADO CIDE**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

  
\_\_\_\_\_  
**Ab. Isela Berruz Mosquera**  
**SECRETARIA DE LA**  
**FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación de la Sra. GLORIA JESSENIA BAÑOS ARREAGA, cuyo tema es: **RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO, EN LA PARROQUIA CAMILO PONCE, PROVINCIA DE LOS RÍOS**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [5%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

**Msc. Alicia Corina Enríquez Cuadro**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**



## Índice general

Portada .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización de la autoría intelectual .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Certificado de aprobación del tutor del informe final del proyecto de investigación previa a la sustentación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Certificado de aprobación del lector del informe final del proyecto de investigación previa a la sustentación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resultado del informe final del proyecto de investigación .	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Informe final del sistema de urkund .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Índice general .....	ix
Índice de Tablas .....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
Índice de Ilustraciones .....	xiv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Abstract .....	xvi
Introducción .....	1
1.    CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.....	3
1.1.  Idea o tema de Investigación.....	3
1.2.  Marco contextual .....	3
1.2.1. Contexto Internacional.....	3
1.2.2. Contexto Nacional .....	4
1.2.3. Contexto Local.....	5
1.2.4. Contexto Institucional .....	5
1.3.  Situación problemática.....	6
1.4.  Planteamiento del problema.....	6
1.4.1. Problema general. ....	6
1.4.2. Subproblemas o derivados.....	7
1.5.  Delimitación de la investigación .....	7
1.6.  Justificación.....	8
1.7.  Objetivos de la investigación .....	9

1.7.1. Objetivos generales .....	9
1.7.2. Objetivos específicos .....	9
2. CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL .....	10
2.1. Marco Teórico.....	10
2.1.1. Marco conceptual .....	10
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.....	50
2.1.2.1. Antecedentes investigativos .....	50
2.1.2.2. Categorías de análisis.....	55
2.1.3. Postura teórica.....	55
2.2. Hipótesis .....	56
2.2.1. Hipótesis general o básica .....	56
2.2.2. Subhipótesis o derivadas.....	56
2.2.3. Variables .....	57
3. CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	58
3.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	58
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	58
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....	60
3.2. Conclusiones específicas y generales .....	62
3.2.1. Específicas .....	62
3.2.2. General .....	62
3.3. Recomendaciones específicas y generales .....	63
3.3.1. Específicas .....	63
3.3.2. General .....	63
4. CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN.....	64
4.1. Propuesta de aplicación de resultados.....	64
4.1.1. Alternativa obtenida .....	64
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	64
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa .....	65
4.1.3.1. Antecedentes .....	66
4.1.3.2. Justificación.....	66

4.2. Objetivos.....	67
4.2.1. General.....	67
4.2.2. Específicos.....	67
4.3. Estructura general de la propuesta.....	67
4.3.1. Título.....	67
4.3.2. Componentes.....	67
4.4. Resultados esperados de la alternativa.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	90

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Resultados de la encuesta a empleados de la pregunta # 4 .....	60
<b>Tabla 2:</b> Resultados de la encuesta a usuarios de la pregunta # 4 .....	61

## Índice de Gráficos

**Grafico 1:** Grafico estadístico de resultados la encuesta a empleados de la Pregunta # 4 ..... 60

**Grafico 2:** Grafico estadístico de resultados la encuesta a usuarios de la Pregunta # 4 ..... 61

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1:</b> Ejercicio del Medidor de importancia hacia los demás .....	75
<b>Ilustración 2:</b> Tormenta de Ideas .....	76
<b>Ilustración 3:</b> Psicodrama .....	78
<b>Ilustración 4:</b> Técnica Participativa: Relaciones .....	80
<b>Ilustración 5:</b> La alfombra mágica.....	82
<b>Ilustración 6:</b> Nueve palabras .....	83



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



## **Resumen**

Las buenas relaciones humanas es un factor trascendente para el éxito de las organizaciones modernas no sólo con los clientes sino también internamente; con su personal. Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio o entidad funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la estimulación para hacer las cosas. Sin una cultura de trabajo estable y acogedora, pueden surgir retos difíciles tanto en la logística de la gestión de los empleados y en la línea inferior.

En el ámbito laboral las relaciones entre colaboradores de trabajo deben ser claras y concisas, debe haber sentido de compañerismo, trabajo en equipo, liderazgo y una serie de compendios esenciales para que dicha productividad pueda forjarse de forma eficiente y beneficiar tanto a la compañía como al individuo. Para poder efectuar ello es ineludible que el individuo sea capaz de establecer una comunicación, pudiendo ser de índole verbal como también no-verbal (mediante señas o gestos) siendo la manera en la que nos relacionamos con un sujeto emitiendo un mensaje y recibiendo una respuesta, e iniciando un intercambio de información que puede tener distintos tenores acatando la necesidad que tengamos para realizar tal Relación Humana, pudiendo variar desde una simple operación comercial, hasta una implicar cuestiones Afectivas y Sentimentales.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**Abstract**

Good human relations is a transcendent factor for the success of modern organizations not only with customers but also internally; with your staff Human relationships in the workplace are an important part of what makes a business or entity work. Employees often have to work together on projects, communicate ideas and provide the stimulation to do things. Without a stable and welcoming work culture, difficult challenges can arise both in the logistics of employee management and in the bottom line.

In the workplace, relationships between employees should be clear and concise, there should be a feeling of camaraderie, teamwork, leadership and a series of essential compendiums so that this productivity can be built efficiently and benefit both the company and the company individual. To be able to do this it is unavoidable that the individual is able to establish a communication, being able to be verbal as well as non-verbal (by signs or gestures) being the way in which we relate to a subject by issuing a message and receiving a response , and initiating an exchange of information that may have different tenors complying with the need we have to make such a Human Relationship, which may vary from a simple commercial operation, to one involving Affective and Sentimental issues.



## INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir de los años en el sistema de salud se han realizado diferentes cambios, esto se debe al sin números de requerimientos que exige el gobierno, esto nos indica que los cambios sean de una manera radical como se podría decir. La buena atención es un elemento fundamental para que los pacientes se sientan en confianza en la prestación del servicio de salud todo esto nos lleva hacer cambios de implementos médicos y un personal altamente calificado.

El intentar llenar todas las expectativas del paciente es un verdadero reto ya que tanto el paciente ambulatorio como el paciente ingresado es nuestra prioridad, aquí es donde el personal debe mostrar su calidad de atención en las diferentes áreas de la institución hospitalaria. Es de mucha importancia saber reconocer que los pacientes son nuestra fortaleza para poder mejorar y hacer los cambios que se requiere para las mejoras requeridas.

La presente indagación surgió con la necesidad de detectar, hacer correcciones y mejorar el uso de las relaciones humanas en el ámbito laboral por parte del personal de esta institución hospitalaria, además de clarificar la importancia y beneficios de las relaciones humanas en la eficiencia de la atención a los usuarios.

La presente investigación se la realizo en el Hospital Maternidad Babahoyo donde se está generando un impacto negativo sobre la eficiencia en la atención por parte del personal. Este trabajo investigativo se realizó bajo los siguientes métodos de investigación: Inductivo, Investigación, Técnicas e Instrumentos de Investigación. En el trabajo investigativo se pone en consideración lo siguiente:

**El Capítulo I.-** Presenta la situación problemática con ella el problema general y los problemas específicos; la delimitación de la investigación, la justificación, culminando así con el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos.

**El Capítulo II.-** quedando establecido el marco teórico el mismo que consta de: el Marco Conceptual, el Marco Referencial de la Problemática de Investigación y los

antecedentes Investigativos, también se indica la Postura Teórica, así mismo se encontrará la hipótesis general con sus subhipótesis., y finalizando este capítulo las variables de investigación.

**El Capítulo III.-** Mediante el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas y la experiencia visualizada en la institución hospitalaria se determinaron conclusiones y recomendaciones desde un punto objetivo.

**El Capítulo IV.-** Se elabora la propuesta teórica de aplicación, con la alternativa obtenida, los antecedentes que se encontraron durante el proceso investigativo, la justificación de la misma, objetivos, alcances y los resultados esperados que permitirán aplicar la propuesta en la institución hospitalaria que fue objeto de la presente indagación.

# **CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA**

## **1.1. Idea o tema de Investigación**

Relaciones humanas y su incidencia en la eficiencia y eficacia en la atención del personal del Hospital Maternidad Babahoyo, en la parroquia Camilo Ponce, provincia de Los Ríos.

## **1.2. Marco contextual**

### **1.2.1. Contexto Internacional**

Actualmente se evidencia que el efecto de globalización tiene gran predominio en la generalidad de los países. Anteriormente lo que sucedía en un país no perturbaba en gran forma al vecino país pero en la actualidad distinguimos que en Latinoamérica los países se deben preparar para afrontar nuevas y enérgicas compañías internacionales. Deben estar dispuestos para afrontar los desafíos que se van presentando en el ámbito mundial para conservar un nivel competitivo. (Cortazar, 2011)

Para que un país logre subsistir a estos nuevos desafíos debe de estar bien sus organizaciones tanto públicas como privadas. Cuando se está bien organizado se mostrará en la sociedad pues habrá más empleos y se estará listo para suministrar los servicios y productos que el nuevo siglo demandará. Esto acarreará por consecuencia positiva la mejora en el nivel de vida de cada localidad.

Tienen mucha jerarquía en las ambientes de trabajo, niveles de compensaciones y problemas de áreas geográficas lo que toma como decisión en los diferentes países. Por ejemplo, en Latinoamérica existen muchas compañías que funcionan con gran inversión Japonesa y diversas de las decisiones que se toman habitualmente del otro lado del mundo logran afectar positiva o negativamente a los países de América Latina. (Filpo, 2015)

Para conseguir la productividad interceden factores como los productos que hace la organización y lo que requiere para funcionar (personal, capital, materia prima y energía).

La forma de optimizar el rendimiento radica en utilizar menos recursos para lograr los resultados anhelados.

Al trabajar de esta manera, las utilidades y por ende el recursos humanos se verán más beneficiados en sus compensaciones, prestaciones y condiciones laborales. Así mismo los empleados se verán motivados a lograr incrementos en su productividad.

Por medio de los recursos humanos se debe de buscar el avance de la productividad para conseguir los objetivos de la organización y mejorar la calidad de vida de los empleados. Este argumento debe de estar bien fluctuado pues se deben lograr las metas de la organización y establecer niveles de complacencia de los empleados. Al orientarnos más en un alto nivel de calidad de la vida laboral no es garantía que se logre el éxito financiero. El progreso debe ser simultáneo: en la calidad de vida laboral y en los niveles de logros financieros.

### **1.2.2. Contexto Nacional**

(Soarez, 2017) En el espacio de los últimos años se observa un progreso de las condiciones de salud de la población ecuatoriana, sin embargo, se registran todavía tasas elevadas de mortalidad neonatal, infantil, niñez, materna y general, así como, insuficiencias en infraestructura, equipamiento, recursos humanos y restricciones presupuestarias.

Según el SIISE2 (Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador), se trata de un indicador de resultado que refleja varias contextos de salud ligadas con la madre y su atención de salud durante el embarazo, el parto y el puerperio referidas sobre todo a sus estados nutricionales, a los riesgos y presencia de toxemias del embarazo, entre otras.

Anota que refleja también, de manera indirecta, la disponibilidad de servicios de salud, los niveles educativos de las madres y su calificación para el cuidado infantil, las condiciones socio-sanitarias de los hogares, el acceso a agua potable y/o segura y a saneamiento ambiental y, en general, los niveles de pobreza y bienestar del medio familiar.

En las últimas décadas, el país ha evolucionado muy poco en reducir este problema silencioso. A discrepancia de la mortalidad infantil, el país no cumplió la meta de reducir a la mitad la desnutrición, comprometida en la Cumbre Mundial de la Infancia. La desnutrición es más alta en el campo, entre los grupos indígenas y en los hogares en extrema pobreza. Este problema latente explica que la desnutrición sea también una causa de muerte de los niños: actualmente, una de cada 10 fallecimientos de los menores de cinco años se debe a deficiencias nutricionales.

### **1.2.3. Contexto Local**

La estructura dependiente del Ministerio de Salud Pública en la ciudad de Babahoyo está muy debilitada por la falta de presupuesto y su capacidad de liderar el sector salud es por el momento limitada. La red de servicios de salud dependiente del Ministerio de Salud Pública (MSP) se estructura de forma regionalizada con dos niveles de descentralización: el provincial (direcciones provinciales de salud) y cantonal (áreas de salud). (Moreno, 2016) El principal inconveniente que tienen las redes de salud es la escasez de personal y su condicionada capacidad de resolución en atención primaria y especializada de nivel cantonal y provincial. Existen barreras económicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a los servicios de salud y que afectan especialmente a la población pobre que vive en zonas rurales, indígena en su mayoría.

### **1.2.4. Contexto Institucional**

El Hospital Maternidad Babahoyo solo cuenta con seis personas en el área administrativa que no logran satisfacer los requerimientos de los usuarios en esta casa de salud, donde se presentan un sinnúmero de problemas en esta área que dificulta la interrelación entre las diferentes áreas con las que cuenta la institución (medica, enfermería, limpieza y guardianía), por lo que termina dando una mala atención a los usuarios y pacientes de dicha casa de salud. Una de las necesidades del Hospital Maternidad Babahoyo es la intercomunicación entre las áreas operativas de la institución, ya que no presta los servicios a los usuarios de la institución de una forma eficaz y eficiente, otra de las necesidades es la capacitación continua a su personal, la selección de personal nuevo es un problema ya que se lo hace de manera empírica.

A pesar que se cuenta con una administradora titulada, no se realiza una buena selección del personal, tal vez por no contar con herramientas necesarias para realizar esta actividad, sustentada en procesos de selección de personal acorde a las líneas y técnicas de la selección del recurso humano, es de nuestro conocimiento que si no se cuenta con un recurso humano muy bien seleccionado y capacitado. Las instituciones no podrán crecer nunca. (Baños Arreaga, 2017)

### **1.3. Situación problemática**

En vista de nuevo cambios normativos y reglamentarios por parte del Ministerio de Salud Pública para los hospitales, clínicas y consultorios médicos a nivel nacional, el licenciamiento que exige el Ministerio de Salud es necesario realizar cambios fundamentales que permitan la mejora institucional y la mejor prestación de servicios a los usuarios, por estas razones el proyecto de investigación que se está presentado intenta verificar y mejorar los diferentes inconvenientes administrativos en el Hospital Maternidad Babahoyo.

Es de mucha importancia recordar que uno de sus principales inconvenientes es la interrelación de sus departamentos que termina afectando a la atención al usuario y pacientes del Hospital Maternidad Babahoyo, es de mucha importancia hacer conocer a los miembros directivos de los diferentes problemas administrativos que ocasiona no tener una muy buena relación comunicativa entre las unidades operativas de las instituciones, por lo que esto afectaría al cumplimiento de las necesidades de crecimiento institucional y cumplimiento de los nuevos requisitos a implementarse en los años venideros y que son exigencia del Ministerio de Salud Pública.

### **1.4. Planteamiento del problema**

#### **1.4.1. Problema general.**

- ¿De qué manera las relaciones humanas inciden en la eficiencia de la atención en el personal que presta servicio en el Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos?

### 1.4.2. Subproblemas o derivados

- ¿Porque son las diferencias entre los empleados y empleador en el Hospital Maternidad Babahoyo?
- ¿Cómo podemos seleccionar las técnicas adecuadas para una debida ejecución entre las diferentes áreas del Hospital Maternidad Babahoyo?
- ¿De qué manera podemos visualizar los problemas que existen en la atención a los usuarios de manera general en el Hospital Maternidad Babahoyo?

### 1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se la ejecutó sobre las relaciones humanas y su incidencia en la eficiencia en la atención del personal del hospital maternidad Babahoyo, en la parroquia Camilo Ponce, provincia de Los Ríos misma que se encuentran delimitadas de la siguiente manera:

<b>Área:</b>	Salud
<b>Línea de investigación:</b>	Relaciones humanas
<b>Aspecto:</b>	Eficiencia en la atención del personal
<b>Unidad de observación:</b>	Usuarios, pacientes
<b>Delimitación espacial:</b>	Hospital Maternidad “Babahoyo”, Cdla. Emelrios, 1ra Transversal y 2da Longitudinal, Parroquia Camilo Ponce, cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.
<b>Delimitación temporal:</b>	Periodo lectivo 2015 – 2016
<b>Delimitación demográfica:</b>	Hombres: 16 Mujeres: 26

## **1.6. Justificación**

El hospital Maternidad Babahoyo en el transcurso de los años ha incrementado el número de pacientes y no se ha incrementado el número de empleados en las áreas afines a la atención directa e indirecta de los pacientes por lo que esto incide en una buena prestación de los servicios a los usuarios de la ciudad y sus alrededores, ya que un recurso humano no capacitado y bien dirigido tendrá una incidencia negativa en la atención de los pacientes.

Para que existan buenas relaciones humanas se necesita básicamente que se genere y mantenga una buena comunicación, las relaciones entre compañeros de trabajo con énfasis en las asignaciones deben ser claras y concisas, existir espíritu de compañerismo, trabajo en equipo, liderazgo esencialmente. El campo de las relaciones humanas en el ámbito laboral simboliza una notable importancia ya que si no se desarrollan en forma amistosa, pueden afectar la productividad y la eficiencia de las organizaciones. Por eso, los directivos siempre deben esforzarse por conformar equipos de trabajo donde coexistan buenas relaciones humanas, mermando las discordias y obviando los ambientes conflictivos.

Los principales beneficiarios con los resultados de esta indagación serán los usuarios constantes y eventuales del Hospital Maternidad Babahoyo, por el motivo que con el aporte de las relaciones humanas se crearan y conservarán entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Por estas razones se justifica este trabajo de grado, cumpliendo con la primera etapa de investigación sobre la atención al paciente en el Hospital Maternidad Babahoyo ubicada en la ciudad de Babahoyo, por los graves inconvenientes entre empleado – paciente, una de las metas a cumplir será mejorar la eficiencia para poder realizar los cambios deseados por las nuevas normas a nivel nacional y calificar para seguir trabajando en el área de salud. Esta investigación es con la finalidad de mejorar las capacidades del recurso humano de la institución, logrando un mejor ambiente laboral y prestar un mejor servicio a la comunidad babahoyense y de sus alrededores.



## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivos generales**

- Determinar la incidencia de las relaciones humanas en la eficiencia de la atención a los usuarios y pacientes del Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Identificar las diferencias que se dan entre empleados y empleador para llegar a un consenso justo en el Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos.
- Seleccionar técnicas de aplicación de las relaciones humanas en el Hospital Maternidad Babahoyo del cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos, con el fin de incrementar la eficacia de su personal.
- Analizar los problemas que existen en la atención de los usuarios y al personal del Hospital Maternidad Babahoyo del cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos.

## **CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. Marco conceptual**

##### **Relaciones Humanas**

Se define con el arte de llevarse bien con los demás. Continuamente que tengamos relaciones con prójimos, ante cualquier contexto, estaremos en el campo de las Relaciones Humanas. Modernamente se las especifica como la ciencia y arte de vivir, desplegando la capacidad de entenderse con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna.

Responde a principios extraídos de la psicología social y psicología clínica, porque el éxito o fracaso de una persona, en cualquier nivel social, cultural, laboral y profesional obedece en gran parte del impulso integral de la personalidad, de su capacidad emocional y buena salud mental, ya que los deficientes conciliaciones de la personalidad obligan a una mejor adaptación, conocimiento del problema y sincero deseo de adaptación.

Así (Álvaro\_Portel.L) opina “Relaciones humanas son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión y servicio, en un motivo de satisfacción para quien lo practica”. O sea fondo y forma, lo útil es el fondo, Lo agradable es la forma: Si hacemos un favor de mala manera, no tenemos forma, que es lo mismo que no tener buenas relaciones humanas. Si somos muy agradables, pero sin el menor espíritu de cooperación, no tenemos fondo, tampoco buenas relaciones humanas. Las buenas relaciones humanas benefician especialmente a la misma persona que la práctica, a sus familiares a sus compañeros de trabajo, a sus amigos, al público y por supuesto a la institución en donde trabaja.

##### **Clasificación de las relaciones humanas:**

(Gonzalez, Clasificación de las Relaciones Humanas, 2013). Debido a la naturaleza gregaria del ser humano, persistentemente instituimos relaciones con otros prójimos en

diferentes ámbitos de nuestra vida; de ahí que las relaciones humanas se concreten como la dinámica que se establece entre dos o más personas.

Se refieren al trato que se forma con quienes nos rodean y a la manera como interactuamos; siempre permeada por nuestros propios conceptos, la aceptación de nosotros mismos, nuestros valores, personalidad y dentro de contexto social. Las relaciones humanas se pueden clasificar como:

- **Relaciones primarias:** se instaura cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas
- **Relaciones secundarias:** se producen por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra

Toda relación humana involucra, necesariamente, al menos a dos individuos, a partir de las interacciones, las personas pueden desenvolver una vida compartida de manera amistosa y cordial. La clave está en admitir ciertas reglas que deben respetar todos los componentes de la comunidad y en no avanzar sobre los derechos individuales de cada sujeto.

Hay que diversificar entre el concepto de relaciones humanas y relaciones públicas. Éstas últimas pretenden lograr el desarrollo y la aceptación de una organización dentro de la comunidad, al informar sus objetivos y sus metodologías de trabajo. Es decir que, mientras las relaciones humanas son vinculaciones entre personas, las relaciones públicas establecen vínculos entre los seres humanos (individuos) y una organización o entidad (grupo).

### **Importancia de las relaciones humanas**

Se considera que las relaciones humanas son esenciales para que las personas logren desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que admiten la constitución de diversas sociedades que tienen diferentes órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las urbes más grandes. En una sociedad ideal las relaciones tendrían estar pautadas mínimamente, si los seres humanos consiguieran ser más libres de decir aquello

que sentimos sin temor a la reacción del otro ser humano, probablemente se podrán emprender relaciones más sinceras y duraderas, que dominen un único requisito, el respeto mutuo. (Gonzalez, Importancia de las Relaciones Humanas, 2013)

Las relaciones humanas son de esencial importancia para obtener éxito en todos los aspectos de la vida, llámense laboral, académico, profesional, afectivo etc. La calidad de la relación que se tiene con las demás personas, es el fiel reflejo de la relación que uno tiene consigo mismo. El aislamiento social no conduce a nada bueno.

- Cuando un hombre demuestra confianza en sí mismo, y se torna digno de confianza, echa las bases de las relaciones humanas, pues ninguno quiere relacionarse con alguien en quien no logre confiar.
- Las actitudes se manifiestan en acciones: la conducta de las diferentes personas con las cuales el cliente entra en acercamiento ocasiona un impacto sobre el nivel de complacencia del cliente.
- La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros usuarios.

### **Necesidades y cualidades de las relaciones humanas**

Las necesidades de las relaciones humanas son muy significativas en nuestra sociedad actual. El relacionarse es la aptitud de identificarse y de establecer lazos con las personas de tal modo que acrecienta la influencia sobre ellas. Relacionarse es unir, pero para instituir una relación debe haber confianza, para esto la cabida de comunicarse de manera efectiva y eficaz es un factor concluyente. El interactuar tiene cinco cualidades que nos permitirán lograr nuestros objetivos:

- **Visión:** Percepción, poseer un punto de vista particular y comunicar a donde se dirigen.

- **Pragmatismo:** Depende de la comunicación, verdad y justicia.
- **Capacidad para generar consenso:** La conformidad unánime, persuadir a las personas para que nos acompañen.
- **Carisma:** Cautivar a las personas con su presencia o palabra para constituir relaciones con las personas.
- **Confiabilidad:** Manifestar credibilidad es decir hacer lo que dices que harás.

Tomando en cuenta el análisis de (Boeree G & Gautier R, 2003) sobre la pirámide de MASLOW satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, pero no las de afecto ni que tengamos un buen nivel de autoestima. Trabajando en el desarrollo de mejores relaciones humanas, utilizando las habilidades de la inteligencia emocional, podremos satisfacer esos dos peldaños que son imprescindibles para seguir progresando en nuestra realización como seres humanos.

### **El objetivo de las relaciones humanas**

Básicamente los objetivos de las relaciones humanas son claros y sin confusión especificando lo puntual para ser entendibles para todo quien los desee poner en practica

- Valorar y comprender a cada una de las personas por que no todos somos iguales ni tampoco poseemos el mismo nivel de educación.
- Ayudar a las personas a obtener lo que desean, luego ellas te ayudaran a obtener lo que tú deseas por ejemplo: profesional – obrero, enfermero – paciente. Está demostrado que todos necesitamos de todos.
- El relacionarse con los demás nos ayuda a concebir que no se trata de uno mismo sino de la persona con la que nos comunicamos.

Con estos objetivos se nos apoya para deducir que por mucho que trabajemos, por más encantadores que seamos, no llegaremos lejos sino logramos trabajar en equipo o con los demás. Es muy significativo la colaboración de los miembros del equipo porque genera sinergia, consenso y enlace. (Maxwell, 2007)

### **Función de las relaciones humanas**

(Yod, 2012). Se describe al estudio o mejoramiento de la interacción humana y a los efectos que esa interacción posee en cuestiones de pensamientos, actitudes y conducta de los individuos estimados no como entes aislados, sino en contacto con otros individuos a los cuales influyen y a la vez influidos.

La principal función de la comparación reside en integrar a los trabajadores, vislumbrando fundamentalmente la dimensión humana de la labor, porque el factor principal de producción habita en la moral del grupo y los individuos. Los jefes no deben considerarse escuetamente como los representantes de un capital que debe conseguir el máximo de provecho manipulando la mano de obra como una herramienta, también les incumbe desenvolver en la empresa un espíritu de cuerpo reconociendo y haciéndose conocer a todos los miembros de la empresa que participan de una misma comunidad de intereses tratando de obtener la adhesión a su política y no de imponerla.

Cabe recalcar que todas estas concepciones sobre las relaciones humanas son basadas en la psicología social. Así, si no se refiere al estudio de la interacción humana, le damos un carácter ambiguo, porque se las ubica en un plano que la psicología social, sin campo específico propio. Pero se tiene en cuenta el aspecto referente del mejoramiento de esta interacción, otorgándole una validez ética.

Las relaciones humanas son un arma de doble filo si se abandona su sentido ético. No pueden ni deben ser aprovechadas por conveniencia, ni siquiera por necesidad productiva. No deben ser usadas para producir más, sino para convivir mejor. Cuando las Relaciones Humanas se desarrollan en el ámbito de las empresas o instituciones y su acción de interacción se dirige hacia el público, en función de la necesidad de convivencia que tiene una empresa o institución con la comunidad.

El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.

### **Beneficios en Relaciones Humanas**

En el ambiente laboral se demanda establecer comunicación constante con las personas, formando así relaciones humanas sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no deponiendo a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se maneja la comunicación virtual en mayor orden, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la definición del mensaje puede variar. (Soria Murillo, 2004)

Los beneficios de las relaciones humanas hacia y con los demás o del apoyo recibido se producen tanto directa como indirectamente. Directamente porque este apoyo suministra confianza, compañía, ayuda instrumental (dinero, tareas laborales) y apoyo emocional. Favorece a mejorar el autoconcepto, la autoestima, y a mantener un lugar de control interno, puesto que acrecienta la sensación de control que tiene el sujeto sobre su vida. Pero también disimuladamente, ya que protegen al sujeto de los efectos negativos del estrés ayudándole a superar situaciones laborales dificultosas.

- Saber por qué uno actúa como lo hace.
- Entender mucho sobre actos propios que hasta entonces parecían como ajenos a la persona.
- Comprender mejor la conducta de los demás.
- Controlar más los propios impulsos.
- Cambiar algunos de los aspectos de la conducta que resultan inadecuados.
- Ser más tolerante consigo mismo y con los demás.
- Experimentar mayor respeto y empatía por los demás.
- Hacer más fácil y efectiva la comunicación interpersonal.
- Generar la habilidad para socializar más fácilmente.
- Trabajar en equipo.

- Eliminar motivos de conflicto.
- Buscar armonía individual, laboral y social.
- Hallar caminos para la propia expresión.
- Lograr espontaneidad y autenticidad.
- Encontrar satisfacción en la relación con los demás.

Los beneficios de las relaciones humanas en el ámbito laboral son diversos y esto permitirá contar con una armonía en la organización, además de comunicar la información adecuada en el lugar, momento y con las personas apropiadas.

### **Ventajas de las relaciones humanas**

En el entorno laboral pasamos muchas horas con los compañeros y es inevitable construir relaciones humanas en el trabajo. Solemos elegir juntarnos con personas más afines a nosotros. Este tipo de amistades son fundamentales para mejorar y progresar el rendimiento laboral.

Vamos a conocer cómo construir relaciones humanas en el trabajo. Estar en continúa relación con los compañeros depende de nosotros. Se debe perfeccionar esta habilidad en todo momento. Las relaciones humanas llenan nuestras vidas. (Loang, 2015)

Las relaciones entre compañeros deben establecerse en el respeto y la cooperación. Las relaciones entre los empleados y los jefes de la organización es un valor muy importante para el lugar de trabajo, a continuación se indica sus ventajas:

- Tener una base. Las relaciones humanas laborales hacen que un negocio funcione.
- Mejorar la duración en el puesto de trabajo. Debemos asegurarnos que los empleados sigan interesados y comprometidos con el negocio
- Motivar y mejorar la productividad. Que los empleados y compañeros estén motivados, llevará a mejorar la productividad



- Fomentar la creatividad. Investigaciones muestran que la creatividad se basa en la interacción social. La creatividad de los empleados depende de comunicarse entre ellos y compartir ideas.

Un ambiente laboral más amigable resulta más productivo. Genera confianza entre los compañeros. Aumenta la puntualidad, el humor y la productividad en el trabajo. Para construir relaciones humanas en el trabajo efectivas, debes basarte:

- Siempre en el respeto
- Debes comunicarte
- Actuar con sinceridad
- Nunca debes referirte a la otra persona con un tono agresivo
- Estas relaciones se deben cuidar, mimar e incentivar.

Hay que tomarse el tiempo necesario para construir relaciones humanas en el trabajo con ligeras premisas para tener en cuenta:

- Conócete a ti mismo.
- Escucha.
- Aprende a gestionar de manera eficaz los conflictos.
- Actúa con respeto y educación.
- Siempre tienes que estar de buen humor.

Trabajar en construir relaciones humanas en el trabajo. Se logra un aumento de autoestima, producción, motivación y creatividad.

### **Factores que intervienen en las relaciones humanas**

- **Respeto:** Aun cuando no se conlleva un punto de vista. Conviene razonar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

- **Comprensión:** Admitir a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. la comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.
- **Cooperación:** Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtiene los mejores resultados y beneficios.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.
- **Cortesía:** Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar junto en armonía y lograr resultados.

### **Mandamientos de las relaciones humanas**

- Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Sonría a la gente.
- Llame a las persona por su nombre, la música más agradable para el oído de cualquiera, es el sonido de su nombre.
- Sea agradable, amigable, sea cordial, hable y actúe como si todo lo que hiciera fuera un placer.
- Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás, se lo agradecerán.
- Tenga consideración de los demás, en toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista: la del otro, el suyo y el correcto.
- Esté dispuesto a prestar servicios, lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás.
- “Las 6 Palabras clave en las relaciones humanas”
  - Reconozco que yo cometí un error
  - Tú hiciste un buen trabajo
  - ¿Cuál es tu opinión?
  - Por favor, podría...

- Muchas gracias
- Nosotros.
- La base de la relación humana: Comunicación = escuchar + entender

## **Obstáculos en las relaciones humanas**

Según (Debravo, 2015). Estos son los principales obstáculos que se puedan presentar en la dinámica de las relaciones humanas sobre todo en el ámbito de la comunicación:

### **Dificultades por parte del receptor**

- **Subjetividad**, Dada la complicada naturaleza del ser humano, cada persona percibe el mensaje según su subjetividad, momento de ánimo, situaciones externas, etc. No olvidemos nunca eso pues nos ayudará a vislumbrar las incomparables reacciones que pueda ocasionar nuestro mensaje.
- **Sentimientos**, Los sentimientos juegan un papel muy importante en la captación del mensaje, la madre de un asesino no percibirá a éste igual que el juez.
- **Actitud evaluativa**, Existen personas que se preocupan más por juzgar que por comprender, siempre están a la defensiva esperando que alguien o algo perturbe sus vidas y cualquier actitud por más inocente que ésta sea, se percibirá como un acto de mala fe.
- **Actitud superficial**, Implica quedarse con las palabras y no ir más allá, o sea a los sentimientos de las personas. No caigamos en esta trampa y pensemos que el ser humano es más que la literalidad de sus palabras.
- **Actitud moralizante**, El que moraliza no acepta y no muestra empatía, se pone frente al otro, le interesan más los principios, normas, reglamentos e ideologías que el ser humano de carne y hueso que tiene enfrente. Todo esto constituye un fuerte obstáculo en las relaciones humanas.

- **Generalizaciones y prejuicios,** Como el caso anterior, las ideologías, prejuicios, etiquetas prefabricadas o lo que signifique generalizar y ahorrarse el esfuerzo por captar a la otra persona y cada situación en su aquí y ahora representará siempre un obstáculo en el buen funcionamiento de las relaciones humanas.
- **Miedo al cambio,** Muchas veces la comunicación exige cambios, cambios para pensar distinto, para tomar otra actitud, para ayudar, para sostener. No temamos a esto y enfrentemos los cambios con la seguridad de que será para nuestro bien y el de los demás.
- **Egocentrismo,** A veces nos afecta como receptores cualquier forma de egocentrismo principalmente el egoísmo que nos impide abrirnos totalmente a la realidad de la otra persona y de las situaciones.

#### **Obstáculos del emisor**

- **Intención de engañar y mentir,** A veces la hipocresía, disimulo, ficción, manipulación y un supuesta “diplomacia” puede crear el engaño de que existe una buena comunicación cuando en realidad lo que se está dando es una farsa.
- **Excesiva identificación con los papeles sociales,** A menudo nos posicionamos de tal modo con los papeles del profesor, cura, padre de familia que el personaje niega a la persona convirtiendo la relación en algo mecánico, frío y robotizado.
- **Mecanismos de defensa,** Los mecanismos de defensa distorsionan nuestra realidad y nos hacen comportarnos como en realidad no somos: aquellos que ofrecen la inseguridad disfrazada de seguridad, el miedo disfrazado de afecto y protección, la envidia disfrazada de celo por la moral, etc.
- **Represiones e inhibiciones,** Estas nos llevan a dar falsas imágenes de nosotros mismos y quizá muchas veces a presentar máscaras.

## **Relaciones humanas en el trabajo**

Las relaciones humanas forman un conjunto de juicios para conseguir el conocimiento de las personas en la organización, ya que mediante los contactos que formen entre ellas, oficiarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más complacencia generen, mejor podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la organización.

(Soria V, 2004) Define las relaciones humanas, así: Las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha.

Referente a lo citado, se concluye que las buenas relaciones humanas estrechan cierta equidad en la organización, que proporcionen igualdad en disparejos niveles, que beneficien un ambiente de autonomía con el fin de que los participantes las potencialicen, para bien de la productividad en la organización y el desarrollo integral del ser humano.

Con ello se puede decir que las relaciones humanas son indispensables para alcanzar metas o logros organizacionales, ya que mediante el acercamiento social que tengan los colaboradores, estos podrán satisfacer algunas insuficiencias para conseguir los objetivos planteados.

Igualmente, la interacción que conservan las relaciones humanas está determinada por la comunicación, el contacto y el trato que se puede erigir entre los colaboradores, en otros espacios y tiempos. Las relaciones entre colaboradores obedecen de las posibilidades de comunicación interpersonal durante el tiempo de trabajo, para el bienestar del colaborador; éstas deben tender a favorecer el contacto, reducir el retraimiento del personal en su puesto y consentir la práctica de un trabajo en grupo. Los principales procesos sociales que actúan en las relaciones humanas son el conflicto, la comunicación y el liderazgo.

## **La influencia de las relaciones humanas en el trabajo**

En el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del contrato psicológico. "Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa". De hecho este contrato define las expectativas de conducta que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado.

(Dominguez, S/F) Uno de los aspectos mas importantes de las relaciones en el trabajo es la confianza, que en gran medida se determina por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. La satisfacción laboral es uno de los aspectos más estudiados en la conducta humana y afecta en muchas ocasiones directamente a la salud mental. Cuando hay confianza entre los compañeros en el lugar de trabajo, las relaciones laborales tienden a ser un estado emocional positivo que repercute al estado de ánimo diario de las personas cuando terminan sus jornadas laborales.

Si el clima es positivo o negativo dentro de un grupo de trabajo determina sobre el resultado final de los objetivos de dicho grupo. La calidad de los resultados o la eficacia con la que se concluya una tarea vendrá relacionada con la influencia de las relaciones humanas que discurren en el lugar de trabajo. El sentido de pertenencia en una empresa y la manera en que los trabajadores la perciben su integridad a esta puede variar entre personas que la pueden ver este aspecto como algo positivo o como algo negativo. Cuando esta sensación es negativa suele venir provocado al recibir un desequilibrio en la estructura jerarquía, tareas a realizar o lo procedimientos a ejecutar.

Las buenas relaciones humanas en el trabajo son una fuente de motivación para los empleados por lo que las empresas con buen ambiente laboral son mas propensas a atraer a trabajadores más cualificados y a obtener una mejor respuesta por parte de la plantilla a la hora de organizarse y adaptarse a las necesidades de la empresa. Una buena comunicación entre los empleados y con los directivos también fomenta el surgimiento de la creatividad

de manera mas fácil para el desarrollo de las soluciones e innovaciones que requiera el negocio en el que estén trabajando.

(Diaz M. , S/F) Otro aspecto muy importante para unas buenas relaciones humanas en el trabajo es el proceso de formación de los empleados, no sólo en enseñar datos y procesos, sino en fomentar el espíritu de la empresa, cultura de trabajo y creando compañerismo entre los nuevos empleados así como con los más veteranos. Lograr todo este ambiente en un lugar de trabajo donde hay que cumplir unos objetivos concretos, ventas, resultados financieros, superar auditorias, etc. no es fácil, por lo que muchos expertos recomiendan a los empresarios influenciar a los trabajadores para que por motivación propia se genere un buen clima de confianza, colaboración y comunicación, en vez de obligar a los empleados con normas y directrices.

### **Relaciones humanas y manejo de conflictos**

(DeNardi, S/F) Indica que se entiende por relaciones humanas la disciplina que estudia las actividades, actitudes, conductas e interrelaciones resultantes del trato entre personas y grupos.

El sujeto en la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatas. En su comportamiento, influyen el ambiente, las diversas actitudes y normas informales existentes en los distintos grupos.

En la organización, surgen las oportunidades de desarrollar relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y las interacciones que se presentan necesariamente, la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permitiendo a la parte administradora obtener mejores resultados de sus trabajadores. Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones, para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional.

El empleado en cierta medida, puede satisfacer, en el nivel individual o grupal, las necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenecer a un grupo, de estima y de autorrealización. Además, las personas pueden tomarse como portadoras de características

propias, habilidades, capacidades, conocimiento, motivación, entre otros. Cada una de ellas cuenta con personalidad, expectativas y objetivos individuales que satisfacer.

El hombre y la mujer, como seres sociales, participan y constantemente se encuentran relacionados con otras personas o grupos, con quienes tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico. Algunas veces, utilizan las relaciones con otras personas para conseguir información de sí mismos y del ambiente en donde viven. Cabe señalar que el comportamiento humano es activo en su propósito, orientación y conocimiento; debe de adaptarse y estar preparado para los constantes cambios competitivos que actualmente se están llevando a cabo en nuestro medio. Además, se han realizado algunas investigaciones y se ha comprobado que el comportamiento de los seres humanos obedece generalmente a sus motivaciones, tanto internas como externas, y algunas veces es determinado por la existencia de normas.

## **Manejo de conflictos y tipos de conflictos**

### **Manejo de conflictos**

(Acland, 2009) El manejo de conflictos se considera, por especialistas del “management”, entre las habilidades principales que debe tener un(a) directivo(a), en cualquier nivel que trabaje. El manejo de conflictos se sitúa entre las cuatro primeras habilidades, para una dirección efectiva.

Entre las razones que fundamentan esto, pueden señalarse: la dinámica de los cambios que se producen en el entorno donde actúan las organizaciones, pues éstas por su celeridad y profundidad, son generadoras potenciales de confrontaciones; la transferencia, en los niveles inferiores, de un conjunto de decisiones, en busca de mayor capacidad de respuesta a situaciones cambiantes; nuevos enfoques sobre la gestión de los procesos de trabajo, que implican la integración de equipos “multidisciplinarios”, con especialistas de diferentes perfiles y culturas de trabajo; las llamadas “estructuras planas”, que reducen los niveles de dirección y promueven una mayor celeridad en la toma de decisiones.

Con estos enfoques, la dirección de las organizaciones debe centrarse en atender las llamadas “interfases”, lo que algunos(as) especialistas denominan los “espacios en blanco”,



que son los puntos en los cuales se interconectan diferentes partes de un proceso o la propia entidad con el entorno. En estas condiciones, el(la) directivo(a) asume una posición más de mediador(a) que de árbitro(a), lo que requiere determinadas habilidades para manejar situaciones de confrontación.

(Acland, Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones, 2009). Indica que se considera que los conflictos pueden: retrasar decisiones, limitar resultados, afectar relaciones, ofrecer una imagen negativa sobre la organización y llegar a destruirla. Pero, también pueden: revelar deficiencias; expresar “crisis de desarrollo” (cuando el crecimiento no ha estado acompañado de cambios de estructura y de procesos de trabajo); evidenciar errores en decisiones y ofrecer señales de problemas que, de superarse, proporcionarían buenas oportunidades de mejoramiento.

### **Tipos de conflictos**

(González García, 2012). Para sugerir las posibles intervenciones que pueden hacer los(as) directivos(as) en el manejo de conflictos, los(as) especialistas clasifican las posibles causas de conflictos de la siguiente forma:

- Conflictos basados en intereses sobre: la competencia actual o percibida por diferentes personas o grupos; intereses opuestos sobre el contenido o procedimientos de trabajo; la forma mediante la que se evalúan el trabajo y las personas. Las posibles intervenciones de los(as) directivos(as) recomendadas en conflictos de este tipo son: definir criterios objetivos para encargar y evaluar las tareas; concentrarse en los intereses y no en las posiciones de las personas; así como desarrollar soluciones que integren los intereses de las diferentes partes.
- Conflictos estructurales que se dan por la percepción de autoridad y poder desiguales; distribución no “justa” de recursos; factores ambientales que dificultan la cooperación. En estos casos, las posibles intervenciones de los(as) directivos(as), que se recomiendan son: definiciones precisas de tareas, autoridad y responsabilidad; cambios de roles; reasignación de recursos y controles; establecimiento de procesos de toma de decisiones que resulten aceptables para las partes; modificación de estilos de influencia, menos “coerción” y más persuasión.

- Conflictos de valores que suceden por diferentes criterios para evaluar ideas y decisiones; diferentes percepciones sobre las mismas cosas; metas y valores específicos diferenciados. Las posibles intervenciones de los(as) directivos(as) pueden dirigirse a: permitir a las partes diversidad de enfoques y, en determinados casos, estimular esto; identificar “súper objetivos” que puedan compartir las partes o que estimulen la eliminación de sus diferencias; eliminar la definición del problema en términos de “valores”.
- Conflictos de relaciones que ocurren por: comunicaciones pobres; comportamientos negativos reiterados entre las partes; fuertes emociones; estereotipos e incomprendimientos. Entre las recomendaciones que se hacen al(a) directivo(a) para actuar en estos casos están: clarificar las percepciones; establecer procedimientos, reglas generales e intercambios entre las partes; promover la expresión de emociones, de sentimientos legítimos; propiciar comunicaciones efectivas; cambiar estructura y roles.
- b.5. Conflictos de información que acontecen por ausencia o limitaciones de información; diferentes criterios sobre lo que es más relevante; diferencias en los procedimientos de valoración, de las decisiones y de las situaciones.

En estos casos, las posibles intervenciones de los(as) jefes(as) pueden dirigirse a: acordar cuáles son los datos más importantes; precisar el proceso de recolección y distribución de información; utilizar expertos(as), “opiniones externas”.

### **Métodos para enfrentar los conflictos, sugerencias para la gerencia.**

(Gil Pérez, 2012). Con los “nuevos” enfoques sobre los conflictos, los(as) especialistas en “management” sugieren que los(as) directivos(as) utilicen tres métodos o estrategias para enfrentarlos:

**Reducir el conflicto**, cuando éste va adquiriendo un carácter disfuncional que puede perjudicar la marcha de la organización y sus resultados. Entre las cosas que se pueden hacer para esto se encuentran: sustituir las metas y recompensas que resulten

“competitivas” por otras que demanden cooperación entre las partes; situar a las partes en situación de “amenaza común” (“si no nos unimos, perecemos juntos”); hacer cambios organizativos, que eliminen las situaciones generadoras de confrontaciones.

**Resolver el conflicto**, cuando resulte imprescindible eliminar la situación de éste, porque su permanencia puede resultar negativa. En este caso, el(la) directivo(a) puede utilizar tres estrategias:

- Dominio o supresión por la vía de la “autoridad” o de “la mayoría”: en la práctica, esto reprime el conflicto; no lo resuelve sino que lo transfiere a lo que los(as) especialistas llaman “conflicto oculto o latente”.
- Compromiso: tratar de convencer a las partes, actuar como “árbitro”, aplicar determinadas reglas y compensar.
- Solución integrativa: integrar necesidades y deseos de ambas partes así como encontrar una solución que las satisfaga; actuar como mediador(a).

**Estimular el conflicto**, cuando la ausencia de confrontaciones pueda generar la inercia de la organización, con lo cual se pone en peligro la dinámica de su actividad y de los cambios que resulte necesario realizar.

Entre las técnicas que el(la) directivo(a) puede aplicar para esto están: acudir a personas ajenas a la organización (quienes no pierden nada poniendo en evidencia las cosas que pueden mejorarse); apartarse de las políticas habituales; reestructurar la organización; alentar la competencia interna, entre otras.

## **Relaciones humanas y servicio al usuario o cliente**

(Diaz, 2012). El estudio de las relaciones humanas y la aplicación de sus principios al trabajo en el área del servicio al cliente, son tan importantes como el estudio y la aplicación de las habilidades técnicas. No hay ningún campo de trabajo que dependa más de las relaciones humanas que el servicio al cliente. Todo el proceso de atención al cliente se basa en las relaciones humanas.

La carestía de buenas relaciones humanas entre un asesor y un usuario es indiscutible. Todos los seres humanos hemos asumido alguna experiencia como usuarios, en que un vendedor no los trató de modo atento. Después de eso, posiblemente resolvieron evitar a ese asesor o, incluso, a la organización misma. Este es solo un ejemplo de la manera en que las malas relaciones humanas logran tener efectos negativos sobre el proceso de servicio al cliente.

Todas las personas que entran en relación con el usuario, conciben actitudes que afecta disimuladamente en el servicio. Un buen servicio al cliente puede conseguir ser un componente tan poderoso como la publicidad. Es por tal razón, que debemos en todo instante que frecuentemos a los usuarios, personalmente o por teléfono, ya que “Sin cliente no hay empresa”.

## **Eficiencia**

La eficiencia demuestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su obligación de una forma asertiva ejecutando una labor correcta. Un trabajador eficiente contribuye ecuanimidad a cualquier jefe que concibe que puede delegar y confiar en su labor bien hecho. (Nunes, 2016)

Es decir un trabajador eficiente aporta sosiego a cualquier jefe contigo que siente que puede encomendar y confiar en su trabajo bien hecho. Cabe decir que una empresa está desarrollada por personas que agregan valor a un equipo común. Basta con que una persona no sea eficiente para que el trabajo diario se vea amortiguado por la ineficacia concreta de un individuo.

La eficiencia es algo que se debe atarearse día a día, sobre todo hoy por hoy que tenemos miles de entretenimientos a nuestro alrededor que nos divierten a la mínima y que logran que nuestro nivel de eficacia empequeñezca. Trabajar en una oficina frente a un computador es una puerta gigantesca siempre abierta hacia el esparcimiento, y es que Internet, las mensajerías instantáneas, las redes sociales... nos transportan a volar y a dejar de hacer la tarea que estemos desplegando.

Por esto, en las asociaciones debería ser indispensable trabajar sobre técnicas y métodos para que todas las piezas integrantes del equipo estén más encaminados en sus objetivos y tareas diarias. Es algo en lo que hay que ser constante y jamás desatender. No debe enredarse con la eficacia, que se precisa como ‘la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera’.

Eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la cabida de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La efectividad es la alianza de eficiencia y eficacia, es decir busca conseguir un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cuantía de recursos

### **Características de la eficiencia**

En cualesquiera las organizaciones se busca ser eficiente y productivo, una organización con lleva un gran conglomerado de actividades, pero el desafío está en no hacer las labores solo por desempeñar, sino que averiguar el mejor y más óptimo deducción y claro una de estas vicisitudes es la eficiencia. A continuación se enumeran las características más relevantes de la eficiencia:

- Importancia de los medios
- Hacer correctamente las tareas realizadas
- Dar soluciones a los problemas
- Salva guardar los recursos
- Cumplir con las tareas y obligaciones
- Capacitar a los subordinados

Desempeñar cabalmente las características de la eficiencia dentro de las organizaciones, es muy favorable, acordarse que empequeñecer costos y acrecentar la productividad, es uno de los primordiales factores centralmente de las organizaciones, y la eficiencia logra todo esto, inclusive promueve en el participante el compromiso de controlar y hacer buen uso de la componente prima que se le confía a él

## **Importancia de la Eficiencia en el plano laboral**

La jerarquía de ser eficiente reside en ser capaz de ejecutar algo bien y a la brevedad, tener cabida de toma de medidas y no esperar sentado a que te digan lo que sigue, sino darle encadenamiento a las cosas hasta terminarlas.

Las estimulaciones individuales en los empleados como aprender asiduamente, lograr metas, sentirse satisfecho, se consiguen cuando las entidades les otorgan facilidades para estudiar, capacitan a sus empleados continuamente, reconocen su cometido, con lo cual la organización siempre se beneficia porque logra conseguir mayor capacidad de innovación en procesos y productos que optimizan la organización. Así las personas cumplen sus necesidades cognoscitivas y favorecen a que la organización sea mejor, es lo que se nombra un ciclo virtuoso.

## **Factores para la eficiencia laboral**

(Maella, 2014) Según el autor, la eficacia de los trabajadores de una organización depende de los siguientes factores:

- **Capacidad;** Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar las tareas y alcanzar los objetivos. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las adecuadas para el puesto que desempeñamos.
- **Automotivación;** Es la disposición a poner el esfuerzo necesario para conseguir una meta. La conducta visible de la motivación es el esfuerzo. Si alguien está realmente motivado se percibe en que se esfuerza más.
- **Autogestión;** Capacidad de decidir y obrar de una persona en su trabajo, de acuerdo con sus criterios. Para favorecer la autogestión, la empresa debe cumplir tres condiciones:
  - Clarificar tareas y objetivos
  - Facilitar los recursos mínimos necesarios para alcanzarlos

- Dar autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos
- **Simplificación;** Se trata de hacer las tareas de la manera más sencilla posible. La simplicidad no es natural: has de buscarla para que suceda. En la práctica, las cosas se vuelven cada vez más complicadas por se tiende a “añadir” más a lo ya existente, en vez de eliminar.
- **Suerte;** Por suerte entendemos la repercusión en los resultados que puedan tener aquellos hechos y situaciones que se dan en la realidad externa a la persona y sobre los que casi no tiene control. Son elementos que pueden afectar a nuestra eficacia, y nosotros podemos tener que ver muy poco en ello.
- **Responsabilidad;** Es el motor de la eficacia, ya que nos mueve a asumir los compromisos y deberes del trabajo. La responsabilidad es la que nos lleva a poner todos los esfuerzos para actuar eficazmente, aunque sepamos que algunas de las variables del rendimiento no dependen enteramente de nosotros.

### **Diez recomendaciones para conseguir eficiencia laboral**

(Casero, 2017) A nuevos tiempos, nuevas soluciones. Conseguir eficiencia y productividad por parte de los empleados en las organizaciones requiere medidas innovadoras y originales que permitan mejorar los resultados empresariales. Además, éstas políticas tienen que promover actitudes y sentimientos corporativos que faciliten y mejoren los entornos laborales, convirtiéndolos en más humanos e integradores.

Como un aporte realizado por, la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles (ARHOE), ha ofrecido al bien público 10 de recomendaciones dirigidas a empresarios y trabajadores.

José Luis Casero, Presidente ARHOE, pretende que las empresas e instituciones se percaten de la necesidad de optimizar el tiempo para concertar la productividad y derivaciones empresariales, así como para conciliar y mejorar la competitividad. Casero resguarda que “esto no pasar por estar horas y horas, si no en aprovechar el tiempo de trabajo y una dirección eficiente que permita estos objetivos”.

Las 10 propuestas aconsejables para tener como prioridad e importancia vital:

- **Cambiar la mentalidad laboral,** El trabajo como una actividad y no un lugar físico. Un trabajador no es mejor por estar más horas en su puesto. Hay que desterrar la cultura del “presentismo” tanto para los trabajadores como para la dirección que parece valorar este factor en perjuicio del cumplimiento de objetivos.
- **Disfrutar del trabajo,** La motivación y la implicación de los empleados en los objetivos son pilares para un funcionamiento positivo de la misma. Hay que valorar al empleado y aportar unas condiciones de trabajo que le permitan disfrutar de otros aspectos de su vida.
- **Fomentar la creatividad y la motivación,** Repetir mecánicamente una tarea no es la mejor manera de contribuir a la eficiencia empresarial. Un empleado que no pueda dedicar tiempo a su vida personal no podrá estar motivado; está demostrado que el rendimiento es mayor cuando el trabajador disfruta de su vida privada. Las medidas de conciliación y flexibilidad son, pues, además de un derecho, un factor de mejora de la productividad.
- **Racionalización horaria y productividad,** La implementación de medidas de racionalización horaria y conciliación suponen para las empresas, tanto grandes, pymes y autónomos, un importante plus de productividad e implicación de los trabajadores.
- **Modificar conductas en el trabajo,** Cuanta más unión de empresa y trabajadores, mejores perspectivas de negocio. Se presenta la necesidad de actualizar y modernizar las condiciones en las que la empresa desarrolla su labor: fomentar el trabajo en equipo, considerar al trabajador como aun “cliente interno” que necesita saber qué y por qué hace las cosas, etc.
- **El valor del tiempo,** El empleado ha de tener una agenda estructurada para que pueda abordar de manera ordenada cada una de sus tareas. Hay que gestionar correctamente el tiempo para alcanzar el éxito.



- **¿Realmente necesitamos dos horas para comer?**, Si nos comparamos con otros países de Europa y con Estados Unidos, ellos dedican 30 – 45 minutos para comer. De esta manera la carga de trabajo se mantiene estable a lo largo de la jornada. Además suelen entrar antes a trabajar con lo que también pueden salir antes por la tarde. No tiene mucho sentido desperdiciar tanto tiempo de la jornada laboral en la comida, si esto supone salir de trabajar a las 19 – 20 horas.
- **Sí a las reuniones de trabajo pero no sin razón alguna**, Reuniones más cortas, con duración limitada, a primera hora de la mañana o de la tarde y con un orden de los temas a tratar, ciñéndose exclusivamente a éstos.
- **Evitar las distracciones**, Es difícil concentrarse en el trabajo consultando el correo constantemente o escuchando la señal del Whatsapp a cada instante. Hay momentos en que es necesario desconectar.
- **Responsabilidad de ambas partes**, Los empleados tienen que luchar por unas condiciones de trabajo favorables pero también rechazar las actitudes perjudiciales por su parte. En el lado contrario, la dirección tiene que intentar modernizar el sistema laboral utilizando las medidas necesarias, en España principalmente la racionalización de los horarios. Esta racionalización de horarios permitirá conciliar la vida personal, familiar y personal; incrementar la productividad y el rendimiento escolar; favorecerá la igualdad y la globalización; fomentará hábitos saludables; y en definitiva, dotará de importancia al tiempo.

### **Servicio eficiente al cliente**

(Tigani, 2006). Los servicios a clientes, ofrecidos por empresas públicas, privadas y mipymes se han posicionado por muchos años en el Ecuador como de calidad ineficiente. Salvo las honrosas excepciones que existen en todos los sectores, que son la minoría.

El servicio al cliente es toda una ingeniería de detalles, que nace en ventas eficientes, productos y servicios de calidad, tiempos de respuesta cortos e inmediatos y el cumplimiento de lo prometido, las quejas y reclamos se originan por el incumplimiento.

¿Qué se necesita para ofrecer un eficiente servicio a los clientes?, mencionaremos algunas de las recomendaciones clave para ser calificadas cuando los ciudadanos acudimos al mercado y podamos ser los veedores de este proceso que, a través de la Ley de Defensa al Consumidor, debería ser monitoreado.

- 1** Infraestructura física externa: Contar con el acceso de líneas de transporte público, cerca de paraderos, servicios de vigilancia y Policía, adecuada señalética. Vendedores ambulantes y de alimentos debidamente organizados, limpieza exterior, áreas de parqueo de vehículos, infraestructura para protección de lluvia o excesivo calor, eliminación de tramitadores.
- 2** Ambiente de confort interno: Anfitriones que aclaran y resuelven inquietudes, organizan las filas, publicación de los horarios de atención, red de oficinas, números de teléfonos del Call Center y direcciones electrónicas, de información, reclamos, sugerencias y prestación de servicios en línea, impresión escrita de requisitos, sillas cómodas, bebederos de agua, aire acondicionado central, limpieza permanente, servicios higiénicos limpios, accesos para personas especiales y de la tercera edad, música ambiental, señalética interna y murales informativos. Luces y colores de paredes apropiadas, sistemas de turnos u organizadores de colas, quioscos de atención de servicios masivos automatizados, áreas de espera organizados por procesos, área de entretenimiento para niños, ambientación con aromas, plantas, uso de sistemas de audio en los casos de vocear los nombres de los clientes.
- 3** Talento humano debidamente entrenado: Personal joven, estudiantes o profesionales, con los conocimientos de los procesos, requisitos y excepciones, con capacidad de decidir y resolver en casos estándares y excepción de bajo riesgo en tiempo real para entregar las soluciones por vía personal, telefónica o correo electrónico.

## **Cómo gestionar de manera eficiente la calidad de un servicio**

(Torres, 2011). Lograr la satisfacción de los clientes puede resultar hoy una ardua tarea. La atención es solo un aspecto de la calidad de un servicio y por ello lo tangible también debe ser tomado en cuenta al momento de brindarle una solución al cliente. Estandarizar el servicio sería un error.

### **¿Cómo definir la calidad de un servicio?**

La calidad de un servicio es definida como una evaluación dirigida hacia cada uno de los aspectos que son importantes para el consumidor. Es decir, la atención es solo un aspecto de la calidad de un servicio. La calidad tiene otros "aspectos" importantes para el consumidor. Es una evaluación multidimensional. Lo tangible del servicio también debe ser tomado en cuenta. La pronta respuesta, la confiabilidad de lo que estoy entregando, la certeza de que las soluciones van a ser las propicias, la capacidad de resolver problemas, entre otros. No se trata entonces sólo de la atención al cliente, sino también de los procesos que ha establecido la empresa para dar soluciones y hacer que la atención se lleve a cabo de manera eficiente. El objetivo es lograr la satisfacción del cliente.

### **¿Cómo podemos evaluar el servicio que brinda una empresa? ¿Cuáles son las principales herramientas?**

Las fundamentales son las escalas de la calidad de servicio. Esto se refiere al tipo de encuestas que son estandarizadas para una industria y que uno debe construirla "ad hoc". La empresa lo requiere para ella, pero también puede servir para compararse con los competidores. Las escalas son las más usadas y por lo general son las "likert" de siete o cinco puntos donde los clientes van valorando constantemente y evaluando cuál es el nivel de calidad de su empresa y la de sus competidores. Esta es la principal herramienta.

### **¿Cuáles son los aspectos sobre los cuales se basa el cliente para analizar la calidad de un servicio?**

Fundamentalmente tiene que ver con lo tangible del servicio, con lo que pueda ver a simple vista: uniformes, limpieza del lugar, higiene, entre otras cosas. La atención personal tiene

que ver con la empatía o con la capacidad que tiene el empleado para ponerse en el lugar del cliente, con la rapidez con la que respondes los reclamos y con la equidad del servicio. Se trata de que el cliente perciba que él no está siendo tratado de una manera inequitativa. No debe llegar a considerar que otros clientes están siendo tratados de mejor manera que a él.

**Luego de evaluar un servicio y detectar las principales causas por las que se generan las brechas del servicio. ¿Cuáles son las principales técnicas de recuperación para una empresa?**

Si bien hay diferentes y distintas técnicas, hay una que utilizo comúnmente, y la aplico cuando no tenga que ver con lo tangible. Intentar determinar cuáles son las competencias que deben potenciar las personas que están en contacto con los clientes para lograr una mayor calidad del servicio. La técnica también indica que una vez determinada cuáles son esas competencias, se debe competir con las conductas deseadas por parte de los empleados.

En concreto, cuáles son las acciones que debe realizar un empleado para que estas se traduzcan en un aumento o potenciamiento de las competencias. De esa manera, capacitar al personal de la empresa para que realice las acciones deseadas. La compañía tiene que preocuparse en los recursos humanos y darle capacitación constante a sus empleados.

La motivación es muy importante. Al propiciar un ambiente de trabajo grato uno cierra la brecha. Las personas van a potenciar las competencias al estar convencidos de las acciones que realizan, y con ello se logrará que el cliente perciba un servicio de mayor calidad. En resumen, las mejores prácticas llevan a la potenciación de las competencias, y esto nos dará una mejor calidad del servicio y en consecuencia una mayor satisfacción del cliente.

**Atención al usuario**

(Porter, Atención al Usuario o Cliente, 2010). Define la atención al usuario como un proceso que se realiza para cumplir con la satisfacción de las personas que acuden a ti para adquirir un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores, no nos

referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio. Un buen no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita. Obviamente involucra otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez en el servicio que ofrecemos.

Es decir la atención al usuario o cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

También consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el usuario, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción.

El esfuerzo y el trabajo de todos los empleados de una organización deben estar dirigidos en un mismo sentido, teniendo como foco o como centro al cliente. El sector de servicio al usuario o cliente es el responsable de la relación, la escucha y comprensión de las consultas, dudas, quejas y reclamos que efectúan los destinatarios del trabajo del sector, con respecto del servicio contratado o producto recibido.

Un buen vínculo con el usuario es una ventaja competitiva, ya que los servicios y productos pueden tener perfiles uniformes en cuanto a tecnología de avanzada y otras características de comercialización similares, pero el elemento diferenciador que destaca el valor de una empresa es el trato brindado a los clientes.

Toda política de atención deben enfocarse en el conocimiento profundo de las expectativas y necesidades del cliente para poder satisfacerlas, teniendo como meta la fidelización. La satisfacción de los usuarios o clientes, es el objetivo final de toda empresa, es totalmente compleja y subjetiva.

Los clientes son movilizados por las emociones además de las razones, motivo por el cual la atención al cliente además de los aspectos técnicos, deberá contemplar aspectos emocionales y racionales.

## **Factor clave para tener un servicio de atención de calidad**

La calidad se define en función de la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio que usted comercializa. Esta percepción que pueda tener el cliente se da también en función de las expectativas que se pueda crear, aquello que espera sobre dicho producto o servicio.

La cara de toda empresa son el personal que labora en la misma, ellos son los que realmente están en contacto directo con los usuarios, los que obtienen, de primera mano, las opiniones y reacciones ante nuestra marca, producto o servicio. Por ello es importante que estén en constante capacitación para brindar el mejor servicio y también que conozcan lo que venden o el servicio que ofrecen. Los representantes de este servicio deben ser:

- Accesibles con los usuarios
- Estar bien informados
- Actuar con cortesía y amabilidad
- Tener habilidades de escucha y paciencia
- Voluntad de resolver los problemas o quejas de los usuarios

Si un empleado no trata bien a un cliente, es indiferente o tiene una mala actitud ante las necesidades del cliente, puede ocasionar que este se vaya molesto y no regrese. El personal también es uno de los motivos por los que se llega a perder a los clientes y también, puede ser la razón por la que los consumidores permanezcan usando un producto o servicio, ya que si obtienen un buen servicio se sienten escuchados y valorados. De ahí la importancia de conocer sus necesidades, de hacer una investigación para conocerlos a profundidad. (Porter, Factor clave para un buen servicio, 2010)

## **La importancia de un excelente servicio al cliente**

(Cruz Medina, 2010). El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio le brinda a sus clientes al momento de ofrecer productos y servicios correctos además de responder preguntas, dar solución a problemas en el momento adecuado y así dar un seguimiento continuo creando una fidelidad mayor. La calidad del servicio al cliente

es una ventaja comparativa importante porque puede hacer la diferencia en cualquier empresa o negocio.

El impacto que éste tiene puede ser la razón por la cual los clientes se inclinan por determinada marca, es decir, cualquier paso equivocado que realice la empresa o negocio llevara al cliente directamente hacia sus competidores directos. Los clientes anteriormente buscaban que los productos o servicios se ajustaran a sus necesidades solo en calidad y un buen precio, pero a través de los años el cambio fue evidente, el servicio al cliente fue trascendental para crear fidelidad entre el cliente y las empresas, en este caso fidelidad hacia una MARCA.

Para esto es esencial identificar los errores constantes que se están practicando al interior de la empresa/negocio y definir las posibles mejoras a eventos tan desafortunados que generan una mala experiencia para cada cliente. Un ejemplo claro de una mala experiencia y que molesta mucho al cliente es el incumplimiento de promesas de venta o servicio y peor aún que el cliente requiera ayuda para poder solucionar inconvenientes y no exista un verdadero apoyo organizacional por motivos internos que muchas veces se desconocen y no se informa adecuadamente a las personas. Los clientes no son indiferentes para las empresas, tal vez en varias oportunidades no saben qué hacer con ellos y no saben darle la suficiente importancia porque no piensan que en algún momento se cansen e indudablemente se cambien a donde les brinden un servicio de calidad.

Para las empresas y/o negocios es vital capacitar y motivar al personal, de ellos depende que se cumpla a cabalidad con un excelente servicio al cliente y de ahí se desprende el compromiso que la empresa tiene con el cliente satisfaciéndolo de principio a fin en todos sus requerimientos brindando calidad en cada uno de sus servicios. Un empleado capacitado correctamente y contento con su trabajo siempre va a reflejar una actitud positiva, empatía y la intención de una verdadera atención.

Es indispensable tener un completo conocimiento sobre la empresa y tener la capacidad de resolver problemas en corto tiempo, es por esto que para cada una de las empresas y/o negocio es decisivo y correcto evaluar constantemente el nivel de servicio, como están realizando cada uno de los procesos y sobre todo crear estrategias para mejorar los niveles del servicio que están ofreciendo.

Es recomendable esforzarse por retener al cliente actual que ya se tiene seguro y no afanarse por conseguir nuevos clientes cada vez más, esto en la mayoría de veces implica tiempo y puede ser más costoso para la empresa. Ahí es donde nos podemos dar cuenta que no se retuvo al cliente solucionándole sus inconvenientes y dejándolo ir fácilmente sin la respectiva atención y tampoco se supo manejar el problema, es decir, no hay posibles mejoras del servicio y conseguir nuevos clientes no va a cambiar los errores continuos que se presentan.

Es primordial tener satisfechos a los clientes, son una parte importante de la empresa y son ellos los que hacen que una marca crezca y sea reconocida y definitivamente puedan tener volúmenes de venta elevados.

Por otro lado generalmente los clientes insatisfechos se encargan de informar y hacer viral el mal servicio que presta la empresa y peor aún si fue una mala experiencia, la comunicación comúnmente llamada “Boca a boca” es inmediata y puede ser beneficiosa como también puede perjudicar considerablemente el nombre y la imagen de la empresa. Las redes sociales están cumpliendo un papel fundamental porque todo lo que se quiere comunicar se hace viral en segundos y por una persona insatisfecha puede cambiar la reputación de una compañía o negocio.

### **¿Qué es la atención al usuario para hospitales?**

La atención al cliente para hospitales se refiere a la atención y el cuidado que un hospital brinda a las personas. No es común que se les mire como usuarios, pero los pacientes que reciben los servicios de un hospital requieren, cuando menos, el mismo nivel de atención que reciben en otros lados. La naturaleza única de estas interacciones y la delicadeza requerida hacen que la capacitación en atención al cliente para hospitales sea imprescindible. De esta manera, se mejora la calidad de la atención que reciben los usuarios en momentos difíciles.

### **La importancia de la atención al cliente en los servicios de salud**

En el blog (Legionarios, 2008). Se define que el otorgar prioridad máxima al cliente es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud. Los planificadores,



administradores y prestadores de servicios pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los clientes como desean ser tratados. El adoptar un enfoque centrado en el cliente suele requerir un cambio de actitud.

Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud han dado por sentado que ellos, como expertos en el campo de la salud, saben lo que más le conviene al cliente. Al orientarse hacia el cliente, se reconoce que las inquietudes y preferencias del cliente también son válidas e importantes.

La orientación hacia el cliente también proporciona una nueva perspectiva con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal programático si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente. Por lo tanto, los proveedores iniciales y sus supervisores pueden considerarse, en terminología administrativa, "clientes internos".

Muchas organizaciones de salud, así como muchas empresas privadas, históricamente han visto al cliente como un destinatario pasivo de los servicios o productos. Como expertos, los administradores de más alto rango se consideran al tope de la jerarquía de su organización, mientras que el cliente figura al fondo. En cambio, las organizaciones orientadas hacia el cliente lo elevan hasta la posición más alta.

En los servicios de salud centrados en el cliente, el cliente es lo primordial en todo momento de la planeación, implantación y evaluación de la prestación de servicios. El cliente es el experto con respecto a sus propias circunstancias y necesidades. El personal del programa reúne información sobre los clientes para crear y ofrecer servicios adecuados. Las preferencias del cliente guían todo aspecto de la prestación de servicios, desde el horario de la clínica hasta las técnicas de orientación.

Dicho en otras palabras la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

## **Relaciones humanas en ámbito de Salud**

(Maxwell J. C., 2010). El relacionarnos no solo nos lleva a una comunicación eficaz sino también a entablar un grado de confianza con todo tipo de personas con diferentes niveles de educación y en las diferentes etapas de vida del individuo, esto sin distinción alguna posible. En el ámbito de la salud el relacionarnos con la persona, familia y comunidad es muy importante porque de esta forma se conoce problemas, necesidades y la importancia que tiene cada una de ellas, también la enfermera debe saber cómo relacionarse y comunicarse con el resto del equipo de salud.

### **Con el paciente**

El paciente cuando recurre a nuestra ayuda viene con una serie de problemas y necesidades, para que nosotros logremos una comunicación y satisfacer sus necesidades. Lo primero que tenemos que hacer es crear un ambiente de confianza, que se sienta valorado y escucharlo con atención. Formular preguntas con claridad y utilizar un lenguaje entendible para el paciente y no con términos rebuscados.

### **Con la familia**

Reconocer el valor de cada uno de los miembros, hacer que cada uno se sienta importante y que formar parte de esa familia y que también tiene deberes y derechos. Como personal de salud debemos enfocarnos en que la familia y sus integrantes mantengan vínculos y lazos con ellos mismos y con la sociedad. Al relacionarnos con la familia debe haber confianza, seguridad así obtendremos la colaboración y entendimiento de la familia. Tenemos que tener en cuenta que la familia es el eje de una sociedad si tenemos una familia con buenas relaciones tendremos una sociedad con fines y objetivos de un bien común.

### **Con la comunidad**

Como funcionario nos gusta comunicarnos siempre buscamos la manera de crecer y seguir mejorando en este aspecto. La clave para relacionarnos con la población es decirles

cuanto nos alegra poderlos ayudar, lo importante que son cada uno de ellos y explicarles de que modo ellos o la organización a la que pertenecen logran compartir sus prioridades.

La comunidad tiene diferentes necesidades, el relacionarnos nos ayudara a conocer su organización y a sus dirigentes mediante ellos al resto de la población para saber cuáles son estas necesidades, nosotros como enfermeros debemos relacionarnos con cada uno de ellos y escucharlos. La valoración de cada necesidad u problemática de una comunidad, por esto es importante la forma en como nos relacionemos con la población con esto lograremos una buena recolección de datos.

Reconociendo que cada persona de la población, tiene aspiraciones de cómo vivir y como hacer lo mejor, en cuanto más fuerte sea la relación entre las personas más beneficiosa será para la población. Si mostramos cuanto interesa sus problemas no solo físicos si no también espirituales, podremos solucionar apropiadamente los diversos problemas que puedan aquejar a la comunidad.

## **Derechos del cliente y necesidades del prestador de servicios**

### **Derechos del cliente**

- Información sobre los servicios de salud
- Acceso a todos los sistemas de prestación de servicios y a todos los prestadores de servicios
- Opción de adoptar, cambiar o discontinuar métodos
- Seguridad en la práctica de los servicios de salud
- Privacidad durante las conversaciones y los exámenes físicos
- Confidencialidad de toda información personal
- Ser tratado con dignidad, cortesía, consideración y atención
- Confort mientras recibe los servicios
- Continuidad de la atención por el plazo que desee el cliente
- Expresar sus opiniones con respecto a la calidad de los servicios recibidos

## **Necesidades del prestador de servicios**

- Capacitación en habilidades técnicas y comunicativas
- Información sobre asuntos técnicos, actualizada con regularidad
- Infraestructura, incluso instalaciones físicas apropiadas y organización eficaz
- Suministros de, equipo y materiales educativos
- Orientación de las directrices del servicio, listas de verificación y supervisión
- Respaldo de otros profesionales de salud y de otros niveles de atención
- Respeto y reconocimiento de sus compañeros de trabajo, gerentes, clientes y comunidad
- Motivación para prestar servicios de buena calidad
- Retroalimentación de los gerentes, supervisores y otros prestadores de servicios, así como de los clientes
- Autoexpresión de manera que los gerentes consideren su punto de vista al tomar decisiones

## **Las 10 claves para mejorar la atención al cliente**

Según el artículo de (Chamorro, 2016) La atención al cliente es vital para la buena marcha de cualquier organización. El cliente, que siempre ha de estar en el centro de nuestro compromiso y acción, debe sentir que se le atiende de manera ágil, amable y correcta y, sobre todo, que sus expectativas se vean superadas.

La atención al cliente engloba a todos aquellos procesos y departamentos que interactúan con el cliente o consumidor. Sin embargo, casi siempre se designa con este concepto al servicio o departamento que se comunica directamente con los clientes, donde éstos pueden dirigirse para ampliar información, solicitar algún servicio técnico, poner reclamaciones, sugerencias, etc. Por lo cual menciona diez claves básicas de la atención al cliente:

**El cliente es lo primero;** Es una obviedad, pero casi debería ser repetido como un mantra por toda la organización, y especialmente por los trabajadores ligados al servicio de atención al cliente.

**Escuchar, escuchar y escuchar;** Escuchar de manera activa significa que el receptor se prepara para escuchar, se concentra en aquello que dice el emisor y que está listo para proporcionar respuestas. La escucha activa es, quizá, el factor más significativo para el éxito del proceso de atención al cliente. Algunas recomendaciones para trabajar la escucha activa en la atención al cliente serían:

Trabajar la concentración, evitando distracciones

Escuchar hasta el final de la argumentación del emisor.

En el caso de tener que hacer preguntas para averiguar más información, deben formularse de manera que se transmita nuestro interés al cliente.

No interrumpir al cliente mientras nos está explicando su problema, queja o petición.

Reflexionar previamente sobre cómo vas a tratar de ayudar al cliente, evitando dar soluciones prematuras poco pensadas.

Ser empático, intentando entender las emociones del emisor, su problema, sus necesidades y expectativas, sin desmerecer la problemática que plantee y haciéndole sentir siempre nuestro interés.

**Transmitir una imagen;** Es importante transmitir una imagen ligada a algunos valores como los siguientes:

Confianza.

Diligencia y profesionalidad

Credibilidad.

Amabilidad y simpatía.

En comunicación no sólo es importante qué se dice, sino cómo se dice, además de la comunicación no verbal. Cómo nos comuniquemos y qué pasos emprendamos para dar respuesta al cliente, en cuánto tiempo y con qué resultado serán las piedras angulares para alcanzar una imagen con los valores descritos.

**Actuar;** No consiste tan sólo en escuchar al cliente de manera activa y cortés sino también en seguir el procedimiento para solventar el problema. Es decir, tomar nota de su necesidad, incidencia o petición y resolverla. Además, esta actuación debe ser:

- Ágil.
- Simple, que no le complique la vida al cliente.
- Eficiente. Resolver el problema con el mínimo volumen de recursos.

**Hacer que el servicio de atención al cliente sea muy accesible;** Esto es tanto para la accesibilidad de lugar o espacio como de tiempo. Acceder al servicio ha de ser un proceso fácil, mucho mejor si es multicanal (si el cliente puede llegar por teléfono, correo electrónico, de manera presencial, etc.) y con un horario de atención amplio.

**Empoderar al departamento de atención al cliente;** Darle autonomía, permitirle tener margen de acción para solucionar los temas, con posibilidad de contar con presupuesto y con capacidad, en definitiva, para adoptar acuerdos con el cliente. A la vez, debe ser un equipo preparado, con muchos conocimientos sobre los productos y servicios de la empresa.

**Trabajar en equipo;** Todo el departamento de atención al cliente ha de trabajar de manera cohesionada y cooperativamente, con el objetivo común de cumplir con las expectativas del cliente.

**Contar con un buen sistema de control de la satisfacción del usuario;** Contar con un buen sistema de control que, entre otras cosas, pueda valorar la satisfacción del cliente con el servicio y dar opiniones sobre posibilidades de mejora continua.

**Cumplir con todo lo que se promete;** De lo contrario tendremos clientes frustrados que perjudicarán nuestra reputación. En la actualidad el cliente tiene muchas vías de transmitir su frustración. De hecho, tiene tanta potencia su opinión que actualmente, en la toma de decisiones de los clientes, el factor que más peso tiene es precisamente qué opinan sobre la empresa, producto o servicio otros clientes.

**Contar con un departamento de atención al cliente bien formado;** Un departamento de atención al cliente que haya sido muy bien reclutado, seleccionado y motivado. Los trabajadores son nuestros clientes internos y, por lo tanto, ¡su satisfacción también cuenta! Así, la atención al cliente no es un proceso fácil. Exige conocimientos, habilidades y actitudes concretas para ser gestionada de manera eficiente y con calidad.

Además, no se nos escapa que es un factor diferencial frente a la competencia y que el cliente, actualmente, es poderoso y con su capacidad de influencia puede mejorar o empeorar nuestra reputación.

### **La satisfacción del usuario**

(Calva González, 2009). La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Al respecto refiere que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente. Asimismo que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Según (Cantu, 2010), la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta , se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

También se refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los



servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas ó porque responden positivamente a la palabra "satisfecho".

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada es un aspecto importante en la prestación de servicios de buena calidad.

Los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente.

Asimismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones aceptadas para este término:

- Expresión del dolor.
- Manifestación de disconformidad, disgusto o descontento.

- Motivo de queja.
- Recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.
- Querrela.

Por tal motivo las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallas de calidad o errores de organización. Se considera además que los reclamos son la punta del iceberg del conjunto de quejas de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, particularmente en situación de hospitalización, puedan dar lugar a represalias. Las quejas no solo se deben contestar con prontitud y veracidad, sino también entrevistarse con la persona que reivindica para conocer de primera mano la razón de la protesta y contribuir así a su posible remedio.

## **2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación**

### **2.1.2.1. Antecedentes investigativos**

En el trabajo investigativo de Pastrana Díaz Mery Gabriela denominado: “LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA DURANTE EL AÑO 2014 PROPUESTA ALTERNATIVA”; indica que trabajo de investigación se basó en la teoría social considerando que a los usuarios o clientes se debe dirigir en forma amable, respetuosa, pensando en satisfacer sus necesidades, ya que es la parte fundamental de una institución sin la presencia de ellos no tendría razón de ser.

Además se identificó con la teoría psicológica ya que el servicio al cliente es un actividad de pensar, intuir y sentir, realizadas por personas en un ámbito de organización, por lo tanto el personal administrativo para brindar una atención de calidad al usuario, que acude al Subcentro de Salud por una prestación de servicios.

Se debe analizar el tipo de usuarios a los que van atender, la comprensión y las formas adecuadas de reaccionar ante las diversas situaciones que se presenten, transmitiendo

un mensaje positivo, venciendo toda dificultad dándole una solución al problema, de esta manera se aprecia claramente la necesidad de actuar aplicando la psicología en el trato humano, tomando en cuenta la relación interpersonal interna y la madurez en torno a la edad, sexo, condición social y económica del usuario.

En una interpretación personal la autora del presente trabajo investigativo concluye que la atención al cliente y las relaciones humanas van de la mano lo cual es de mucha importancia en cualquier tipo de instancia laboral, comercial, financiera, salud o de servicios, todo gira alrededor de un manejo de empatía personal hacia los demás. El crecimiento de la competencia radica en poner en práctica muchas alternativas de atracción de clientes entre ellas y la principal es su atención, su primera carta de presentación exigiendo cada día un mejor servicio, en los últimos tiempos ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente.

En toda entidad sea pública y privada la disposición atenta al cliente está ligada en forma directa al éxito. Poner atención en lo que dicen, entender y estar dispuesto a solucionar son unos de los pocos desafíos personales y de la sociedad para atraer al cliente, de igual forma el respeto, la ayuda, el aprecio son cualidades que hacen una buena relación interpersonal.

En el trabajo de grado de Karen Andrea Benites López y Johanna Karina Tigua León titulado LAS RELACIONES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA GRUPO IMAR S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL; se menciona que es importante conocer las relaciones entre las personas que laboran para que se sientan cómodas en el desempeño de sus actividades específicas y a su vez, se motiven a impulsar y concretar las metas planteadas tanto a nivel personal como institucional mediante el trabajo en equipo, es decir, un reforzamiento de todos hacia uno, y de uno hacia todos.

Este estudio permitirá el desarrollo del personal que labora en el área y conocer cuáles son los asuntos vivenciales que están en déficit para proponer un plan de mejora mediante capacitaciones que ayuden al desarrollo de habilidades personales. Esto conllevará a mejorar las relaciones humanas y por consiguiente se aspira que el desempeño de sus actividades de trabajo se realice en condiciones armónicas y respetuosas, aceptando

de las demás personas, sus experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

En interpretación personal la autora concluye que la gran fortuna de las relaciones humanas, reside en la reciprocidad y edificación de nuevas experiencias y conocimientos, que pese a no ser muy fácil de lograr en ciertos casos, se intenta hacer el esfuerzo para establecer acuerdos y tender puentes a través de una comunicación asertiva. Esta herramienta es una de las más eficaces para la solución de problemas y permite el rescate de las buenas relaciones humanas y así mejorar la satisfacción laboral, con la finalidad de analizar y proponer alternativas, que sirvan de guía a los directivos y personal, para fomentar un ambiente laboral agradable y por ende la actitud, la motivación, la participación y la satisfacción a sus trabajadores y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

En la tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud realizado por Lisbeth Iraida Vásquez Jara, cuyo título es RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MORALES, 2015; se indica que hoy en día las instituciones necesitan conservar buenas relaciones interpersonales y óptimas condiciones del clima laboral, los individuos que no presentan estas características no podrán ser productivos, todo directivo pretende tener un equipo de trabajo con personas de primera que rinda y logren los objetivos planteados de corto, mediano y largo plazo. Estos valores obtenidos son fundamentales en las personas que forman parte de una organización, protegiendo la comunicación y estableciendo solución a los problemas, contribuyendo eficientemente en la competitividad y desempeño de la institución.

Desde el punto de vista teórico, la investigación propuesta toma como referencia la teoría organizacional, la descripción de los conceptos básicos de relaciones interpersonales. Dicha descripción permitirá utilizar los elementos teóricos con que se pueden medir estas variables, lo cual viabilizará el análisis de las mismas desde los teóricos de referencia en una situación real como lo es el contexto del Centro de Salud Morales en el año 2015, lo que tiene relevancia, dado que se realizará un aporte haciendo más accesible las teorías de referencia las cuales pueden emplearse en futuras investigaciones.

Desde la perspectiva metodológica esta investigación reviste importancia porque para el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá al empleo de técnicas de investigación como el diseño de instrumentos para medir las relaciones interpersonales, el cual será desarrollado por la investigadora y siguiendo el protocolo de construcción que implica la validación y la confiabilidad del mismo a partir de procedimientos estadísticos.

En criterio como autora del presente trabajo investigativo considero que esta investigación es un aporte valioso porque como producto de la investigación se generará un instrumento para medir una de las variables en estudio. En lo social podemos rescatar que es una praxis social dirigida a la facilitación de los procesos de desarrollo humano en las dimensiones de las relaciones humanas, tanto en el contexto personal, familiar y comunitario a lo largo de la vida, con la finalidad de potenciar talentos y de generar procesos de autodeterminación, libertad y emancipación en la construcción permanente del desarrollo y bienestar integral de las personas y sus comunidades. Así como también la relevancia práctica de este estudio radica en que al dar respuesta a los objetivos de la investigación, esta información se podrá utilizar para incidir posteriormente en las relaciones interpersonales y función de los trabajadores de dicho centro de salud con lo cual se mejoraría la eficacia y eficiencia del personal que labora en esta institución.

En el trabajo previo a la obtención del título de Licenciado en Administración realizado por Luzdiana Laura Carhuapoma y Raul Paitan Fierro denominado “LAS RELACIONES HUMANAS Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA ASOCIACIÓN RELIGIOSA CARITAS DIOCESANA HUANCAVELICA-AÑO 2015” indican que para las relaciones humanas no hay recetas; no hay reglas de matemáticas ni de aplicación universal. Tal vez por eso nadie tiene éxito total en sus relaciones. Quién dijera lo contrario de sí mismo, mentiría o se engañaría. Una ayuda para distinguir las grandes esferas del existir y del actuar son: la familia, el trabajo y las actividades sociales. Las relaciones humanas no se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas, las cuales se tipifican en: raza, edad, género, jerarquía, ideología, normas, tradiciones, expectativas personales, entre otras.

Las relaciones interpersonales son parte de la vida. Son tan naturales que no pensamos en ellas hasta que un detalle captura nuestra atención. Este detalle puede ser un acontecimiento agradable, o una oportunidad para crecer. Es por eso que relacionarnos con

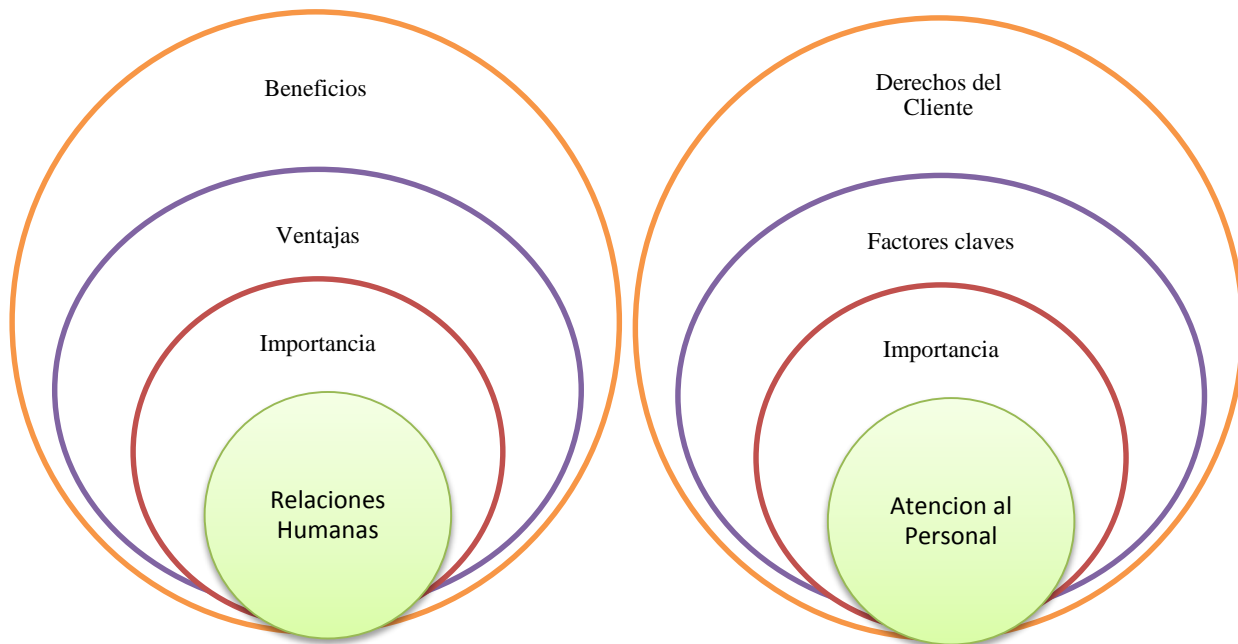
otras personas es tan natural, por lo general sólo interactuamos con las personas que se cruzan en nuestro camino, o están en nuestras vidas, sin detenernos a pensar demasiado sobre ello. Las oportunidades para crecer se presentan cada vez que surge un desacuerdo, o una situación en la cual se genera algún tipo de roce. Si nos mantenemos alertas ante estas situaciones podremos darnos cuenta que nuestros actos pueden hacer la diferencia.

A criterio personal de la autora de este trabajo justifica esta investigación por el motivo de que permitió conocer la influencia de las relaciones humanas en el clima organizacional de los trabajadores administrativos en la entidad sujeta a este trabajo. Con los resultados obtenidos la investigación podrá implementar estrategias para lograr un mejor ambiente laboral en la institución. En lo que respecta al valor teórico, la justificación principal refiere a la inquietud que surge de profundizar el enfoque teórico de las relaciones humanas, a partir de los cuales se encontró nuevas explicaciones que permitieron complementar el conocimiento previo; estos nuevos aportes servirán para otros estudios con problemas similares planteado en esta investigación.

Se concluye también que la interacción humana es un fenómeno complejo, por lo cual es indispensable subdividirla, porque de esta manera podemos trabajar sobre ella en forma más eficaz y más fácilmente. Es indudable, sin embargo, que los humanos compartimos muchos aspectos en nuestros modos de acción. Y en ese sentido la vida en grupos contribuye enormemente a unificar a sus miembros, dándoles características similares en su forma de actuar.

Para comprender este fenómeno es indispensable adentrarse en el estudio de los grupos humanos, que conjuntamente con influir en los individuos, se constituyen en el marco en que se dan la mayoría de las interacciones personales. Porque el grupo es consubstancial al ser humano. La existencia de individuos aislados es algo absolutamente excepcional. En este contexto me refiero a la dependencia del ser humano que nos lleva a considerar indispensable la ayuda de otros con una frecuencia que difícilmente captamos. Nuestra vida es un continuo cooperar con otros y pedir o dar ayuda (siendo la cooperación una variante del dar ayuda o recibirla). De esta forma el integrarnos a grupos nos resulta absolutamente natural, además de que por otra parte, nos encontramos en grupo desde que nacemos.

### 2.1.2.2. Categorías de análisis



### 2.1.3. Postura teórica

Según (Pinto, 2011) El desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”; para ello se realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de doce trabajadores. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muestrales. Por lo tanto se tomó la totalidad de la misma.

La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con 39 preguntas cerradas escala de Lickert. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.88 considerado totalmente valido para su aplicación.

Y en conclusión se determinó que existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de Administración y Recursos Humanos, por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfecha. Por lo tanto se

pudo observar que si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

En la investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos.

Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de Abril-Junio del año 2002.

## **2.2. Hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general o básica**

- Si se determina las relaciones humanas incidirán en la eficiencia de la atención a los usuarios y pacientes del Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

### **2.2.2. Subhipótesis o derivadas**

- Si se identifican las diferencias que se dan entre los empleados y el empleador se llegará a un consenso justo en el Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia de Los Ríos.
- Si se selecciona las técnicas de aplicación de las relaciones humanas en el Hospital Maternidad Babahoyo se incrementará la eficiencia de su personal.
- Si se establecen cuáles son los problemas que existen en la atención se logrará mejorar la atención al usuario del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos.



### **2.2.3. Variables**

#### **Variable independiente**

- Relaciones Humanas

#### **Variable dependiente**

- Atención al personal

## CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Resultados obtenidos de la investigación

#### 3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

##### Aplicación del Chi cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

$\chi^2$  = Chi-cuadrado.

$\sum$  = Sumatoria.

$F_o$  = Frecuencia observada.

$F_e$  = Frecuencia esperada.

$F_o - F_e$  = Frecuencias observadas – Frecuencias esperadas.

$(F_o - F_e)^2$  = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$(F_o - F_e)^2 / F_e$  = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

##### Grado de significación

$\alpha = 0,05$  que corresponde al 95% de confiabilidad, valor de chi cuadrada teórica encontrado es de 7.8147.

$$\begin{array}{rcl} X^2 \text{ calculada} & & X^2 \text{ teórica} \\ 8,72 & \geq & 7,8147 \end{array}$$

## **Conclusión**

La chi cuadrada calculada es 8.72 valor significativamente mayor que el de la chi cuadrada teórica, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la nula.

Se determina finalmente y en base a la hipótesis planteada que determinando las buenas relaciones en las áreas del Hospital Maternidad Babahoyo se podrá identificar la incidencia en la eficiencia de la atención a los usuarios y pacientes.

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos

#### Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 4

4.- Usted considera que las relaciones humanas han mejorado con sus compañeros de trabajo

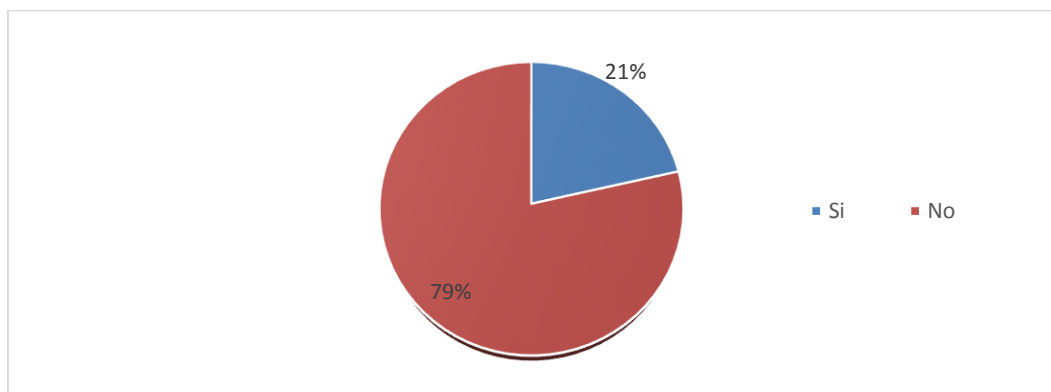
**Tabla 1:** Resultados de la encuesta a empleados de la pregunta # 4

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	21 %
No	33	79 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

**Fuente:** Hospital Maternidad Babahoyo

**Elaborado por:** Jessenia Baños Arreaga

**Grafico 1:** Grafico estadístico de resultados la encuesta a empleados de la Pregunta # 4



#### **Análisis**

En esta interrogante se refleja que el 79% de los empleados encuestados consideran que las relaciones humanas no han mejorado, por otro lado el 21% indica que si han notado mejoramiento en las relaciones intrapersonales con sus compañeros de trabajo.

#### **Interpretación.**

En base a los resultados que muestra esta pregunta queda muy en claro que el personal que labora en esta institución no mantienen una armonía en las relaciones entre sus pares en el trabajo, lo cual es causante de discrepancias a nivel personal y laboral.

## Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 4

4.- Considera que el personal de esta institución tienen buenas relaciones humanas

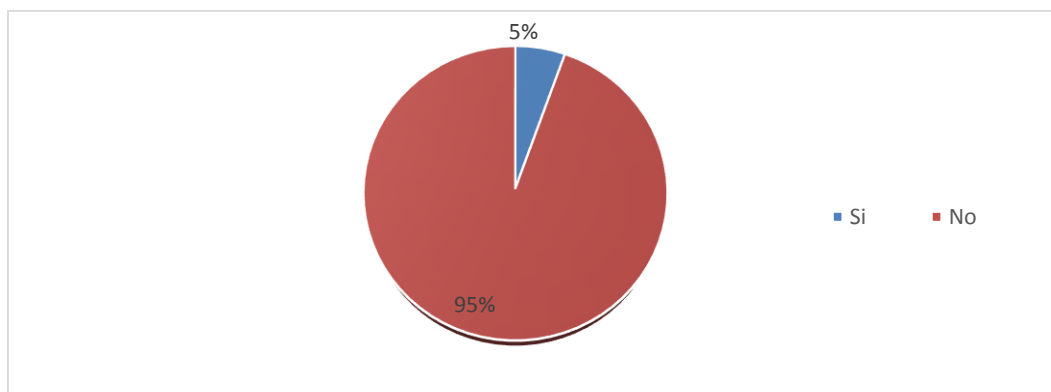
**Tabla 2:** Resultados de la encuesta a usuarios de la pregunta # 4

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	5 %
No	104	95 %
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hospital Maternidad Babahoyo

**Elaborado por:** Jessenia Baños Arreaga

**Gráfico 2:** Gráfico estadístico de resultados la encuesta a usuarios de la Pregunta # 4



### Análisis

Queda reflejado por el 95% de usuarios que consideran que el personal de esta institución no tienen buenas relaciones humanas, mientras que el 5% manifestaron que si consideran que el personal mantiene buenas relaciones entre sí.

### Interpretación

Mediante el análisis a esta pregunta se demuestra que el usuario sabe y se percata de la mala relación interpersonal que poseen los trabajadores de esta institución entre sí mismos, creando así un ambiente laboral tenso y de poca colaboración.

## **3.2. Conclusiones específicas y generales**

### **3.2.1. Específicas**

- Se define que al incorporar un plan de capacitación para optimizar las relaciones humanas, se lograra un cambio paulatino en la comunicación, desenvolvimiento y relaciones humanas en manera general en el ambiente laboral interno y por ende habrá mejoramiento en el desenvolvimiento de los empleados.
- Se concluye que el taller de capacitación propuesto logró influir por medio de sus actividades en un mejor desarrollo de las relaciones entre los miembros de la comunidad favorecida con este taller.
- Las relaciones humanas son un muestrario de comportamientos que adquiere una persona para interactuar y relacionarse con sus iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

### **3.2.2. General**

La conclusión sobre de las relaciones humanas del personal de un servicio de salud es un elemento que ayuda a establecer la calidad de la atención, fundamenta que las relaciones humanas es de jerarquía para la presencia de un clima organizacional conveniente. Por tal razón, la forma de comportarse de un sujeto en el trabajo no obedece solamente de sus particularidades personales sino además de la manera en que éste observa su clima de trabajo y los elementos.

### **3.3. Recomendaciones específicas y generales**

#### **3.3.1. Específicas**

- Se recomienda actualizar y generar planes de motivación, socialización, capacitación e integración para poder mantener y seguir mejorando las relaciones humanas entre los miembros de la institución.
- La presente investigación proporcionará conocimientos a los directivos de cómo perciben sus colaboradores el ambiente laboral y así mismo las pautas para lograr mejorías, obteniendo a través de ellas mejoramiento de las relaciones humanas, calidad y eficiencia del servicio brindado por esta institución.
- La propuesta será de beneficio para los directivos, personal y usuarios, ya que pueden conocer estrategias para mejorar las interacciones entre si y así se beneficia toda la comunica a través de la comunicación y la eficiencia en las tareas.

#### **3.3.2. General**

Conseguimos cultivar buenas relaciones humanas con las demás obteniendo una comunicación efectiva y ejerciendo con ellos la interacción además de tomar cuenta que cada individuo es diferente a otro y que el trato debe ser con honestidad, discreción maduro, inteligente, educado, sencillo, paciente, comprensivo, franco, objetivo, de mentalidad abierta, dinámico, alegre y optimista.

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN**

### **4.1. Propuesta de aplicación de resultados**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Taller de capacitación para optimizar las relaciones humanas en el personal del Hospital Maternidad Babahoyo.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

Una vez concluido se evidencio que las relaciones humanas manejadas de manera positiva por el personal puede acrecentarse la calidad laboral en el Hospital Maternidad Babahoyo, por este motivo se planea el diseño de un taller de capacitación para optimizar las relaciones humanas en el personal del Hospital Maternidad Babahoyo.

La capacitación sumada al desarrollo profesional de los empleados es importante; porque resulta esencial la conformación de un plan de capacitación al mismo tiempo clarificar las actividades administrativas que ayuden a corregir la atención a los usuarios.

Lo básico es que los empleados exterioricen beneplácito dentro del área de trabajo, para concebir que este se encuentran satisfechos, concibiendo que realice sus diligencias productivamente, adaptándose y mejorando la problemática que surgen centralmente del ambiente laboral.

La capacitación está encauzada a integrar las necesidades que el hospital posee de agregar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural pasó de cambio, desarrollo y adaptación a nuevas situaciones internas y externas, es por ello que es un permisible agente de cambio y de productividad laboral. La capacitación redime una función central para el progreso y reforzamiento de las capacidades del recurso humano y el refuerzo de estas capacidades, por lo cual se ha transformado en parte de la punta espinal de la consumación de estrategias.



Las relaciones humanas han de fortalecer la socialización laboral, como un transcurso de aprendizaje mediante el que se consiguen las actitudes, habilidades y conductas útiles para el cometido del trabajo.

Con esta finalidad es respetable que la gerencia se reúna y conviva con sus empleados estar al tanto sus inquietudes y proporcionando solución conjuntamente, poner en práctica programas motivacionales que se establecen en guías o parámetros que produzcan a satisfacer la fuerza laboral.

Este plan juega un papel muy trascendental en el progreso de los recursos humanos de la organización, pues su considerada aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo en los empleados, que en conclusión termina beneficiando a la organización.

Con el objetivo principal de mejorar las capacidades de las personas que laboran en el hospital se constituye un taller para el mejoramiento de Relaciones Humanas, el cual proyecta lograr un mejor bienestar dentro de la organización, reflexionando que el ambiente laboral tiene una correlación directa con el engrandecimiento en la productividad de cualquier institución.

La formación del personal que labora en los organismos de salud es y debe ser la principal prioridad del alto mando de los servicios de salud, ya que la educación no debe ser calificado un gasto, sino un trueque que se verá retribuido en la atención que se dé al usuario externo, con lo que se conseguirá la satisfacción del usuario y del propio personal.

#### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa**

Se asevera que la capacitación no es un dinamismo que genera gastos, sino una inversión que agrega valor. Además indica que el desarrollo y aplicación de competencias es el motor que desliga la creación de valor tanto para el oficio como para los individuos.

La capacitación a todos los niveles, compone una de las principales inversiones en recursos humanos y una de las trascendentales fuentes de bienestar para el personal de cualquiera organización. El costo de la capacitación y el desarrollo es fuertemente alto cuando se piensa en términos globales y cuando se considera su consecuencia sobre los

presupuestos de los diferentes departamentos de una organización. Para obtener un beneficio máximo de esta inversión, los bríos deben centralizar en el personal y en los campos de máximo interés y rendimiento potencial.

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

Capacitación: “fundamenta en una actividad proyectada y basada en necesidades existentes de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador... Es la situación educativa de una empresa u organización por la cual se compensan necesidades presentes y se prevén carestías futuras en respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores.

En la actualidad, la capacitación se está sacudiendo hacia una nueva etapa central para optimizar la competitividad de las empresas y organizaciones. En la capacitación, es substancial resaltar que ella debe ser vista como un componente cultural de la sociedad así también como un proceso continuo y metódico que debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo imprescindible para conseguir un mejoramiento constante de las deducciones.

#### **4.1.3.2. Justificación**

La capacitación al talento humano poseerán como propósito perfeccionar las relaciones interpersonales, la atención de los usuarios, su familia y la comunidad y a su vez lograr la satisfacción del mismo, quien apreciará que una de sus expectativas han sido satisfechas, conjuntamente con la capacitación se suscita el trabajo en equipo, ya que cada uno de los actores tendrá claro su colaboración en la atención, con la que se impedirá desgastes de tiempo innecesarias y de esta manera suministrar una atención oportuna y eficaz.

La planificación de todas y cada una de las acciones que se hagan para dar acatamiento al plan de capacitación interna, se reflexiona como un aporte para completar preparaciones previas que tengan los empleados y así fortalecer diversas habilidades presentes en cada uno de ellos. Esta premisa 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 provocarán beneficios para todo el entorno laboral y organizacional, recomenzando por ellos mismos, por lo que es importante resonar que el mundo del trabajo en la institución compone un aspecto más del proceso instructivo de la persona.

## **4.2. Objetivos**

### **4.2.1. General**

- Elaborar un plan de capacitación para mejorar las relaciones humanas en el personal del Hospital Maternidad Babahoyo.

### **4.2.2. Específicos**

- Desarrollar conocimientos, destrezas y condiciones positivas en el personal administrativo del hospital, para mejorar su cometido laboral.
- Promover una cultura de atención de excelencia a los usuarios y brindar las facilidades necesarias para su progreso profesional dentro de la Institución.
- Impactar efectivamente en el personal que labora en el establecimiento y promover una mejor productividad dentro de la institución

## **4.3. Estructura general de la propuesta**

### **4.3.1. Título**

Capacitación estratégica para optimizar el desempeño de las Relaciones Humanas en el personal del Hospital Maternidad Babahoyo.

### **4.3.2. Componentes**

**Taller N° 1** – Ejercicio Medidor de Importancia

**Taller N° 2** – Tormenta de Ideas

**Taller N° 3** – Técnica Participativa: Psicodrama

**Taller N° 4 – Técnica Participativa: Relaciones**

**Taller N° 5 – Alfombra Mágica**

**Taller N° 6 – Nueve Palabras e Integración General entre colaboradores**

La aplicación de este plan de capacitación se efectúa con el personal del hospital Maternidad Babahoyo, con una continuación de seis reuniones siendo éstas ejecutadas una vez por semana, con una permanencia de un mes y dos semanas. Se debe tener en cuenta que las relaciones humanas entre colaboradores es aceptable; sin embargo, las relaciones humanas hacia el usuario son deficientes por lo tanto se deben dar a conocer los beneficios de una buena atención a través de talleres con los siguientes temas.

### **Temática.**

#### **Relaciones humanas asertivas.**

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

#### **Manejo de Conflictos**

Definición y etapas de los conflictos

La secuencia del conflicto

Cómo se define usted a si mismo cuando está en situación de stress?

Experiencias y conductas en el conflicto

El Triángulo Viviente: Conductas en las Etapas del Conflicto

#### **Manejo de las Fortalezas Personales**

Inventario de Fortalezas

Estilos de interrelación (prestado, máscara)

Retrato de fortalezas sobre-utilizadas

## **Modelo de Relaciones Humanas Exitosas**

Modelo de Autoestima

Modelo de Conflictos

### **Comunicación efectiva.**

La comunicación se constituye en un pilar trascendente y fundamental para aseverar la relación grupal, consintiendo así a resultados coherentes con los planeados; esta comunicación ennoblece el ambiente de desempeño de las personas que trabajan dentro de la compañía, es decir, que el proceso de comunicación donde interactúa una fuente junto a un receptor por medio de una canal de comunicación, ayuda a fortalecer buenas relaciones humanas, tanto internamente como externamente de la empresa. Es una actividad predestinada a que los concurrentes puedan incorporar las destrezas comunicacionales en los contextos de gestión, como instrumento efectivo en el logro de los objetivos organizacionales.

Para que la comunicación sea efectiva hay cinco reglas que se deben cumplir.

**Preguntar:** hacer hablar al interlocutor, para saber que piensa, qué necesita, qué motivaciones tiene,

**Escuchar con atención.** Dejar hablar, no interrumpir,

**Ponerse en el lugar del otro.** Interesarse sinceramente por sus problemas, empatizar, intentar detectar lo que piensa,

**Captar las señales.** Estar muy atento y aprovechar las señales del interlocutor,

**Hablar el mismo lenguaje.** Adaptarse al nivel del conocimiento del otro.

### **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.

### **Ambiente laboral.**

Clima laboral, negociación, expresión y manejo emocional. Las cuatro técnicas de la inteligencia emocional.

### **Técnicas mejoramiento laboral.**

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

### **Actividades para fortalecer las relaciones humanas.**

### **Sugerencia para el capacitador.**

Esta actividad está trazada para ayudar a los líderes y a sus colaboradores a establecer hacia donde deben dirigir puntualmente sus energías con el fin de exaltar la sensación de categoría de su trabajo.

<b>Desarrollo</b>	<b>Tiempo aproximado</b>
<p><b>Visión global</b></p> <p>Se explica a los participantes que es viable que determinados individuos o labores sean de alta prioridad en nuestro entorno de trabajo. Si no somos consecuentes de lo anterior, quizás obtengamos crear, inconscientemente, impresiones negativas que dividan a nuestro grupo de trabajo.</p> <p>“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>	5 min
<p><b>Objetivo</b></p> <p>El diseño de este ejercicio es preocuparse en todas y cada uno de las personas que laboran en la institución. A continuidad señalar visualmente la importancia que fija a la tarea de cada persona y la jerarquía que asigna a cada persona que desempeña la tarea.</p>	3 min



<p>En su opinión ¿Cuáles son las acciones que disminuirían la escala de una persona?</p> <p>¿Qué cree usted que sucedería si todos los empleados estuviesen trabajando con el “depósito vacío”</p> <p>¿Qué cree usted que sucedería si todos los empleados estuviesen trabajando con el “depósito lleno”</p> <p>Además de sus actividades como líder, ¿qué otras personas puedan tener impacto en la escala de importancia de una persona’</p> <p>¿Puede usted influir en laguna otra persona para ayudar a impactar positivamente la escala de importancia de una persona?</p>	
---	--

**Competencias a desarrollar.**

- Manifiesta habilidades sociales y técnicas de comunicación asertiva en la gestión del trabajo de manera más eficaz.
- Perfeccionar las condiciones sobre las relaciones humanas dificultosas, con usuarios y compañeros de trabajo.
- Conseguir el desarrollo de un estilo de ideología que proporcione la comunicación interpersonal eficaz.





TALLERES DE

INTEGRACIÓN

(COMPLEMENTARIOS)



## TALLER N° 1 – MEDIDOR DE IMPORTANCIA.

### Objetivos

- Ayudar a los partícipes a examinar que es posible que, inconscientemente, expidamos mensajes diferentes a nuestros colaboradores en lo respectivo a la importancia de su puesto de trabajo o tarea.
- Representar visualmente hacia donde debemos regentar nuestro esfuerzo con el fin de mejorar el nivel de importancia que provocamos en nuestro entorno de trabajo.

### Recursos Materiales:

- Copias de Medidor de importancia
- Marcadores o lápices de colores

### Meta:

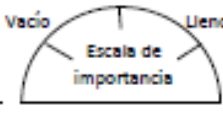
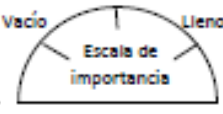
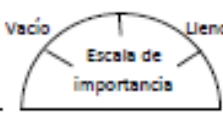
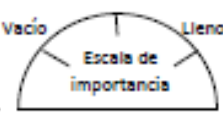
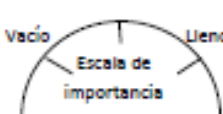
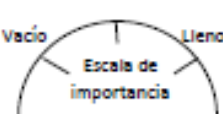
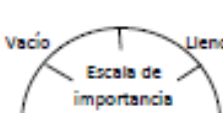
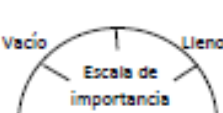
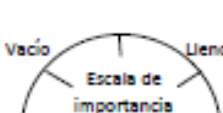
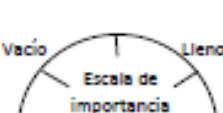
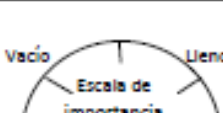
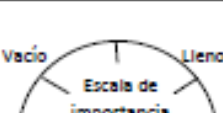
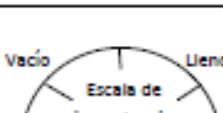
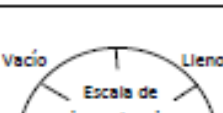
•	Autoconocimiento y control
•	Empatía
•	Relaciones sociales

**Tiempo estimado:** 40 – 55 minutos.

### Ejercicio

Si cada uno de sus empleados poseyese un medidor o indicador de forma que usted lograra 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?

**Ilustración 1:** Ejercicio del Medidor de importancia hacia los demás

 <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>

## TALLER N° 2 – TORMENTA DE IDEAS.



**Ilustración 2:** Tormenta de Ideas

**Objetivo:** Definir qué entienden las personas por relaciones humanas.

### **Recursos Materiales:**

- Pizarra
- Marcador

### **Resultados obtenidos:**

- Se logra la expresión libre de los participantes, estableciendo un ambiente espontáneo
- Se compendian los indicadores de relaciones humanas, trabajando con ello el plano cognitivo de las mismas.

### **Desarrollo de la dinámica:**

En esta actividad el investigador genera la pregunta: ¿Cuándo podemos hablar de buenas relaciones humanas en el círculo del personal?

Se les solicita a los participantes que manifiesten en voz alta todas las ideas que se les ocurran mientras elevan ambos brazos, cada uno de los participantes debe de realizar

movimientos con diferentes partes del cuerpo imitando los de aquellos que ellos suponen que tienen mayor semejanza con el que hace el planteamiento. Las ideas se van apuntando en una pizarra. Después se ejecuta lo que es distinguido por reducción de lista, al prescindir de aquellas frases o palabras que no concuerden al contenido planteado. Con esto se llega a conseguir algo semejante a la construcción del concepto y es el que los antecesores dan como válido para el tratamiento de las relaciones humanas.

## TALLER Nº 3 – TÉCNICA PARTICIPATIVA: PSICODRAMA.



**Ilustración 3:** Psicodrama

**Objetivo:** Contribuir al progreso de las relaciones humanas en el grupo a través de dramatizaciones propias.

### **Recursos Materiales:**

- Tarjetas de cartulinas (anotan el tema del Psicodrama)
- Esferográficas
- Hoja para anotar las conclusiones

### **Resultados Obtenidos**

- Se ayudan entre ellos
- Comparten las cosas
- Ponen en práctica el lema " Uno para todos y todos para uno"

### **Desarrollo de la dinámica:**

Fundamenta en un modo dramático de finalidad psicoterapéutica, por lo general grupal, en el cual interactúan uno o más personas con los otros, desempeñando papeles o dramatizando técnicas emocionales propias, con una involucración total del sujeto. Estas técnicas teatrales son utilizadas como medios explícitos de comunicación, exploración y elaboración. Forma una de las técnicas de trabajo con grupos que puede ayudar a las

personas a proyectar problemáticas o hechos de la vida periódica que soliciten la ayuda de los otros.

Se debe proceder para ejecutar la técnica, dividiendo al grupo en otros más pequeños, para discutir acerca del tema y fabricar criterios que pueden ser respaldados en la exposición. Los criterios deben ser defendidos manipulando como medio la expresión corporal. Cada grupo debe tratar de identificar lo que les pretenden comunicar los integrantes de los otros grupos. Una vez agotado el tiempo de todos los grupos se da paso a la discusión para ir llegando a conclusiones, las que son sometidas al comedimiento de todo el grupo, siendo fijas las conclusiones definitivas por suma de votos.

El moderador es el encargado de exhibir el tema a debatir. Al formar los grupos que participan en el debate expresa las reglas establecidas para el trabajo en grupo. Este puede encauzar la discusión cuando el debate se aleja del asunto abordado o reflejar algún aspecto importante que haya sido pasado por alto.

## TALLER N° 4 – TÉCNICA PARTICIPATIVA: RELACIONES.



**Ilustración 4:** Técnica Participativa: Relaciones

**Objetivo:** Propiciar el auto reconocimiento, estrechar relaciones humanas y estimular la imaginación creadora a partir de la expresión plástica y escrita.

### **Recursos Materiales:**

- Tarjetas de cartulina
- Dos Cajas de carton

### **Resultados Obtenidos:**

- Expresan sus opiniones adecuadamente.
- Cooperan y se ayudan mutuamente.
- Reina la alegría entre los miembros del grupo
- Se sienten muy bien realizando la actividad

### **Desarrollo de la dinámica:**

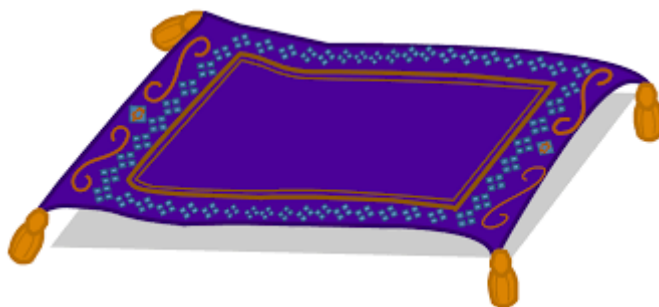
Consiste en orientar que cada uno se detalle teniendo en cuenta sus características físicas y morales, después se cotejen con animales, objetos, en fin que sean imaginativos. En las representaciones se deben manejar como media la expresión corporal, por lo que deben ejecutar un calentamiento antes de realizar la parte central de la actividad.



Consecutivamente se colocan las descripciones en dos cajas, las cuales están alejadas favorablemente aproximadamente de 5 metros del grupo y cada persona toma una hoja de la caja inversa a la suya, y de esta forma se evita que el autor coincida con su representación. Cada miembro lee la descripción y representará de forma flexible a la persona (Será conveniente una representación sugerente, imaginativa e incluso humorística aprovechando la información brindada por la descripción).

El moderador está al tanto, para poder resolver cualquier dificultad y poder sugerir, en caso necesario, el material a utilizar, estimular ideas y sobre todo movimientos, los cuales también pueden ser aportados por otro integrante. Cada integrante presenta su trabajo y pregunta ¿A qué miembro del grupo pertenece la representación realizada?

## TALLER N° 5 – ALFOMBRA MÁGICA



**Ilustración 5:** La alfombra mágica

**Objetivo:** Ayudar a los partícipes que expresen y compartan sus ideas con el grupo.

### **Recursos Materiales:**

- 3 o 4 papeles afiches blanco,
- Marcadores.

### **Consigna:**

Escribir en la alfombra mágica todo lo que deseen a modo de evaluación de la tarea realizada.

### **Resultados obtenidos:**

- Se logra integrar a los participantes para que preexista una buena comunicación
- Compartan sus ideas y poderlas expresar

### **Desarrollo de la dinámica:**

El coordinador, anticipadamente, construirá la alfombra de la siguiente manera: cortar los papeles afiche por la mitad a lo largo; pegarlos en serie con plastilina dándole la longitud necesaria. Luego que se seca enrollar. Cuando llega el momento de evaluación de un proceso se desenrolla la alfombra sobre el piso, dando la consigna. Es muy notable ver a los participantes volcados sobre el piso, escribiendo sus ideas al unísono, en diferentes direcciones.

## TALLER N° 6 – NUEVE PALABRAS.



Ilustración 6: Nueve palabras

**Objetivo:** Evaluar la habilidad de los candidatos para emplear una buena comunicación.

### Recursos Materiales:

- Pizarra
- Tiza o Marcador

### Consigna:

Trabajan en subgrupos de 6 personas. Construir una evaluación del taller conteniendo estas nueve palabras: **techo, sombras, cuerda, elefante, nueve, pero, sin, canto y piedras.**

### Resultados obtenidos:

- Que exista buena comunicación.
- Mantener un diálogo fluido, con adecuada entonación.

### Desarrollo de la dinámica:

Al inicio los integrantes de cada grupo se sienten muy despistados; es probable que haya que repetir la consigna. Enseguida, debaten sobre el taller y van organizando los

compendios a resaltar; por último enuncian lo acordado en un fragmento, incluyendo las palabras indicadas.

Cada grupo le da a la evaluación su huella: con humor, romancé o con estilo literario. En definitiva, esto sirve al coordinador porque invierten en esas palabras, que son proyectivas, los hechos positivos y las críticas; a veces, se aprecian propuestas para mejorar. Estas creaciones se participan en plenario, siendo este espacio muy atractivo.

#### **4.4. Resultados esperados de la alternativa**

- Talento Humano motivado a través de la intervención en las charlas y talleres.
- Aplicación de dinámicas donde se logre un clima de trabajo fundado en el respeto y la confianza hacia los demás, esclarecimiento a los participantes de los objetivos que se procura con la capacitación
- Instauración de un clima de camaradería entre los participantes, lo cual será inevitable comprobar la existencia de una mayor comunicación y colaboración de los integrantes del grupo.
- Mejora en las relaciones humanas entre el personal manifestado en la satisfacción de los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acland, A. (2009). *“El gerente como mediador”*. Barcelona: Paidós.
- Acland, A. (2009). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Álvaro\_Portel.L. (s.f.).
- Baguer Alcalá, A. (2005). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. España: Díaz de Santos.
- Baños Arreaga, J. (Enero de 2017). *Situación actual del Hospital Maternidad Babahoyo*. Babahoyo.
- Barreiro Fernández, J. M. (2003). *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. Coruña: NETBIBLO.
- Boeree G & Gautier R. (2003). *Teorías de la Personalidad de Abraham Maslow*. Madrid: BG.
- Calva González, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Mexico DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Campelo, M. L. (2013). *Introducción a la Auditoría Sociolaboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos*. España: Bubok.
- Cantu, H. (2010). *Desarrollo de una cultura de calidad de servicio - Neo Edición*. Monterrey: Mexico .
- Casero, J. L. (2017). Diez recomendaciones para conseguir eficiencia laboral. *Observatorio de Relaciones Humanas*, 5.
- Chamorro, S. (16 de 04 de 2016). *deustoformacion.com/blog*. Obtenido de deustoformacion.com/blog: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/>

- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. Servicios editoriales.
- Cortazar, L. I. (2011). *Las Relaciones Humanas en el Mundo Globalizado*. Mexico: CEFIM.
- Cruz Medina, I. (2010). *Importancia del Servicio al Cliente*. Sonora: Insituto Tecnológico de Sonora.
- Debravo, J. (2015). *Desarrollo Personal y Laboral*. Costa Rica: Grupo ICE.
- DeNardi, M. (S/F). <https://sites.google.com>. Obtenido de <https://sites.google.com>: <https://sites.google.com/a/uoc.edu/unlimited-investigations/indice/influencia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo>
- Diaz, J. (2012). Relaciones Humanas y el servicio al usuario o cliente. *Emprendices OnLine*.
- Diaz, M. (S/F). <https://sites.google.com>. Obtenido de <https://sites.google.com>: <https://sites.google.com/influencia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo>
- Dominguez, V. (S/F). <https://sites.google.com>. Obtenido de <https://sites.google.com>: <https://sites.google.com/influencia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo>
- Filpo, Y. R. (09 de Agosto de 2015). Relaciones humanas en el mundo de hoy. *Relaciones humanas en el mundo de hoy*. Santiago de los Caballeros, Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana: La Información.
- Gan Busto, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Dias de Santos.
- Gil Pérez, E. (2012). *La solución autónoma de los conflictos laborales*. Madrid: La Ley.
- Giménez, G. B. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- González García, M. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. Barcelona: Paidós.

- Gonzalez, M. (2013). Clasificación de las Relaciones Humanas. *Mexicana de Comunicación OnLine*, 22.
- Gonzalez, M. (2013). Importancia de las Relaciones Humanas. *Mexicana de Comunicación OnLine*, 22-23.
- Legionarios, L. (30 de Mayo de 2008). *loslegionariosjaviercesarjhon.blogspot.com*.  
Obtenido de loslegionariosjaviercesarjhon.blogspot.com:  
<http://loslegionariosjaviercesarjhon.blogspot.com/>
- Llauger, M. B. (2001). *Hacia una economía del conocimiento*. Madrid: Artegraf.
- Loang. (2015). Relaciones Humanas. En Loang, *Relaciones Humanas* (págs. 12-14).  
Barcelona: Ediciones SL.
- Maella, P. (04 de Enero de 2014). *infojobs.net*. Obtenido de infojobs.net: <https://recursos-humanos.infojobs.net>
- MAG. (2003). *Diseño de un sistema de evaluación de desempeño*. El Salvador.
- Mateos, J. F. (2006). *Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción* (Vol. 2). España: Fundacion Confemental.
- Maxwell, J. C. (2007). El ABC de las Relaciones Humanas. En J. C. Maxwell, *El ABC de las Relaciones Humanas* (pág. 65). Barcelona: Sandra Luppi.
- Maxwell, J. C. (2010). *El poder de las relaciones*. Barcelona: Lideres.
- Mercader, J. (2014). *Se busca...: El mercado de trabajo en España*.
- Mora, D. (25 de marzo de 2011). *Psicología y Empresa*. Obtenido de renovando empresas con talento humano: <http://psicologiayempresa.com/>
- Moreno, P. E. (Diciembre de 2016). La Salud en Los Rios. *La Hora*, pág. 4.
- Navas, L. M. (2006). *La academia y el sector rural*. Bogota.
- Nunes, P. (2016). Eficiencia en el Trabajo. *Gestion Laboral*. Brasil: Universidade Nova de Lisboa.



- Pinto, S. (2011). *MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DR. ADOLFO PRINCE LARA. PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO. VENEZUELA.*
- Porter, D. (2010). *Atencion al Usuario o Cliente.* Mexico DF: QuestionPro.
- Porter, D. (2010). *Factor clave para un buen servicio.* Mexico DF: QuestionPro.
- Ramirez Palmar, J. (2006). *Reglamento de Construcciones Sismorresistentes Nsr98 Tomo Dos.* Bogota: Ediciones digitales limitadas.
- Robbins, S. (2004). *El comportamiento organizacional.* Mexico: Pearson.
- Soarez, D. M. (08 de Febrero de 2017). La importancia de las relaciones humanas. *La Hora*, pág. 4.
- Soria Murillo, V. (2004). *Relaciones Humanas.* Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Soria V. (2004). *Relaciones Humanas.* Mexico: Limusa.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio.* Madrid: Liderazgo.
- Torres, E. (2011). Cómo gestionar de manera eficiente la calidad de un servicio. *ConexioSean*, Revista OnLine.
- Valerga, C. (2014). *CHICAS, tus sueños, tu identidad y tu mundo.* Florida: Vida.
- Vasquez\_Anton.C, & Daedre.M. (2015). *La relación en la atención personal.*
- Yeneza Alvarez, J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada.* España: Lex Nova.
- Yod, S. (19 de Marzo de 2012). <https://estefanyod.wordpress.com>. Obtenido de <https://estefanyod.wordpress.com>: <https://estefanyod.wordpress.com/tag/que-funcion-cumplen-las-relaciones-humanas/>

A

N

E

X

O

S



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**Actividades Realizadas**



Fecha: 26 de Noviembre del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<b>Sesión 1</b>  Se analizó el tema de investigación	Se cambió el tema del perfil del proyecto anterior.	<hr/> Msc. Corina Enríquez Cuadro Docente Guía
	Se elaboró un nuevo tema de investigación relacionado con el lineamiento de la carrera de Administración Ejecutiva	<hr/> Jessenia Baños Arreaga Estudiante

Fecha: 28 de Noviembre del 2018

<b>Sesión 2</b>  Se elaboró justificación y marco teórico preliminar.	Se elaboró la justificación para conocer la problemática.	<hr/> Msc. Corina Enríquez Cuadro Docente Guía
	Se investigó de autores sobre el tema a tratar.	<hr/> Jessenia Baños Arreaga Estudiante



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



Fecha: 30 de Noviembre de 2018

<b>Sesión 3</b>  Se elaboró la hipótesis, tipo de investigación y metodología.	Se realizó la hipótesis analizando el tema.	_____ Msc. Corina Enríquez Cuadro Docente Guía
	Se analizó los tipos de investigación y la metodología que se aplicó para realizar la investigación.	_____ Jessenia Baños Arreaga Estudiante

Fecha: 3 de Diciembre de 2018

<b>Sesión 4</b>  Se elaboró recomendaciones específicas y generales	Se realizó la hipótesis analizando el tema.	_____ Msc. Corina Enríquez Cuadro Docente Guía
	Se analizó los tipos de investigación y la metodología que se aplicó para realizar la investigación.	_____ Jessenia Baños Arreaga Estudiante



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



Fecha: 6 de Diciembre del 2018

<b>Sesión 5</b>  Se procedió al análisis de la hipótesis y la metodología de investigación	Se realizó la hipótesis analizando el tema.	_____ Msc. Corina Enríquez Cuadro Docente Guía
	Se analizó los tipos de investigación y la metodología que se aplicó para realizar la investigación.	_____ Jessenia Baños Arreaga Estudiante

Fecha: 14 de Diciembre del 2018

<b>Sesión 6</b>  Elaboración de la propuesta de aplicación	Se elaboró la propuesta de aplicación.	_____ Msc. Corina Enríquez Cuadro Docente Guía
		_____ Jessenia Baños Arreaga Estudiante

## PRUEBA CHI CUADRADO

<b>FRECUENCIAS OBSERVADAS</b>			<b>TOTAL</b>
<b>CUADRO 1</b>			
<b>FRECUENCIAS OBSERVADAS</b>			
<b>CATEGORIA</b>	<b>PREGUNTA # 4 PERSONAL</b>	<b>PREGUNTA # 4 USUARIOS</b>	
Si	9	6	15
No	33	104	137
TOTAL	42	110	152
	0.28	0.72	
<b>FRECUENCIA ESPERADAS</b>			<b>TOTAL</b>
<b>CATEGORIA</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PREGUNTA</b>	
Si	4.14	10.86	15
No	37.86	99.14	137
TOTAL	42.00	110.00	152
<b>CALCULO DEL CHI-CUADRADO</b>			<b>TOTAL</b>
<b>CATEGORIA</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PREGUNTA</b>	
Si	5.69	2.17	
No	0.62	0.24	
TOTAL	6.31	2.41	8.72

### Nivel de significación y regla de decisión

**Grado de libertad.**- Para aplicar el grado de libertad, utilizamos la siguiente fórmula.

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

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

$$GL = (3) (1)$$

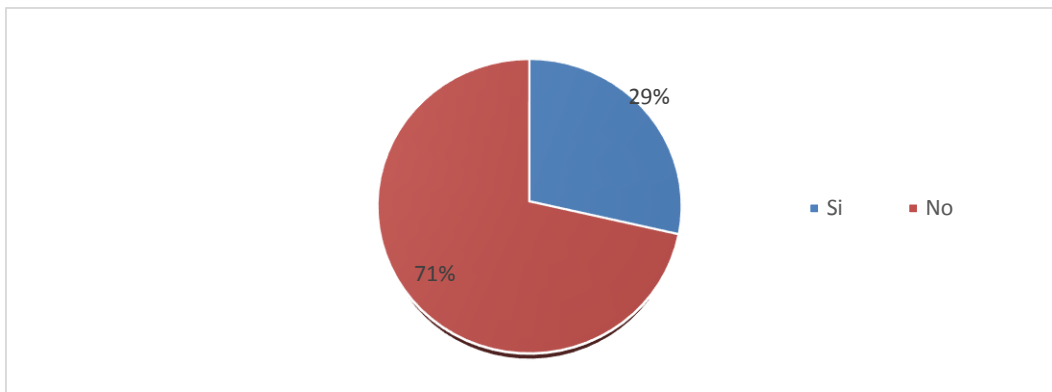
$$GL = 3$$

**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 1**

1.- El clima organizacional en el que se desarrolla sus actividades es adecuado para la ejecución de sus actividades diarias

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	21 %
No	30	79 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

Fuente: Hospital Maternidad Babahoyo  
Elaborado por: Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

En esta interrogante se refleja que el 71% de los empleados encuestados mencionan que el clima organizacional no es el adecuado, por otro lado el 29% indicó que si se sienten a gusto con el clima organizacional de la institución pero que podría mejorar.

**Interpretación.**

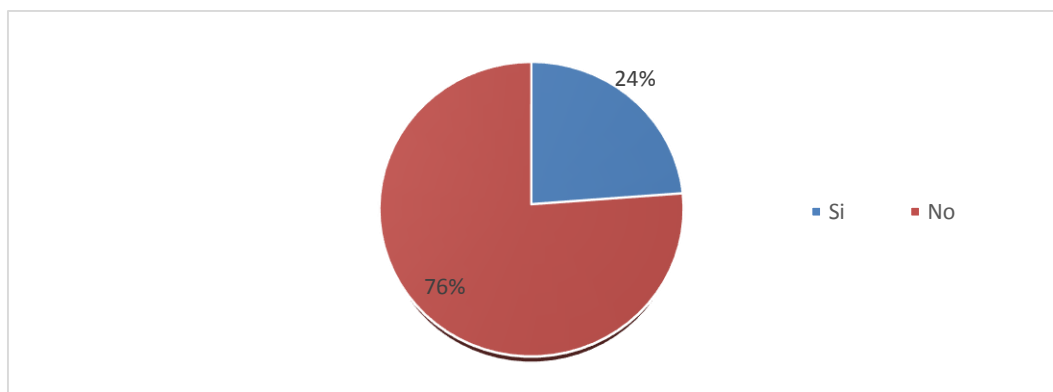
Se concluye con los resultados que la mayoría de empleados no se encuentran a gusto con el clima organizacional de la institución y esto se refleja en las diferentes acciones que se suscitan en el diario convivir.

**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 2**

2.- La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar su trabajo ante los usuarios ocasionales o frecuentes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	21 %
No	32	79 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

Fuente: Hospital Maternidad Babahoyo  
Elaborado por: Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

En esta interrogante se manifiesta que el 76% de los encuestados contestaron que no se les brindan capacitaciones, por otra parte el 24% exterioriza que si han recibido capacitaciones aunque no son frecuentes.

**Interpretación.**

Se puntualiza que los empleados de esta institución necesitan que se realice talleres o planes de capacitación con la finalidad de mejorar sus actitudes y desempeño laboral, lo cual acarrea beneficios internos y externos para la institución y la comunidad en general.

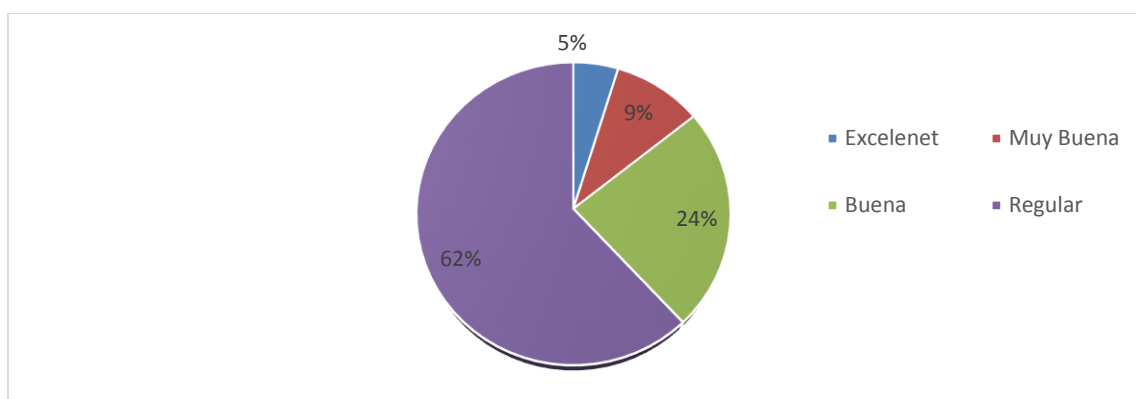


**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 3**

3.- Como calificaría la comunicación con los directivos del Hospital Maternidad Babahoyo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5 %
Muy Buena	4	9 %
Buena	10	24 %
Regular	26	62 %
TOTAL	42	100 %

Fuente: Hospital Maternidad Babahoyo  
Elaborado por: Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

Los empleados en un 62% mencionaron que las relaciones con los directivos son regulares, un 24% que son buenas en un tono renuente, el 9% indicó que son muy buenas y el 5% restante indicó que tiene excelentes relaciones con los directivos del Hospital Maternidad Babahoyo.

**Interpretación**

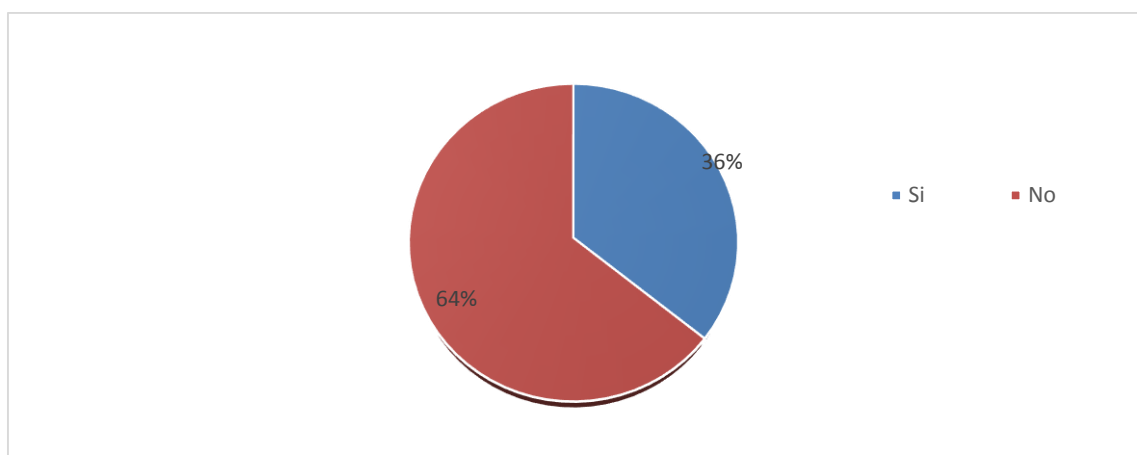
Analizando estos resultados queda reflejado que la mayor parte de los empleados de esta institución no mantiene buena comunicación y por ende no poseen una buena relación laboral con los directivos de esta institución.

**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 5**

5.- Considera usted que la institución les brinda buenas condiciones de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	36 %
No	26	64 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

**Fuente:** Hospital Maternidad Babahoyo  
**Elaborado por:** Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

Los empleados en un 64% indicaron que la institución no les brinda las condiciones factibles para laborar y el 36% indica que si tienen las condiciones necesarias.

**Interpretación**

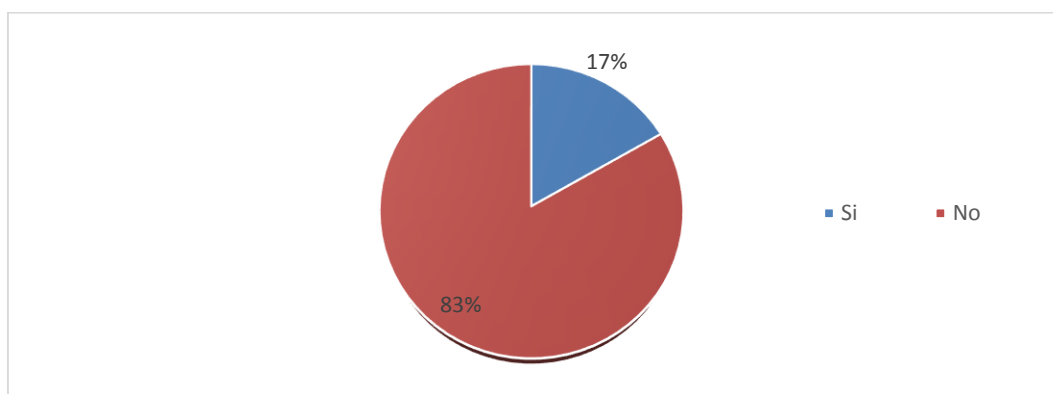
Esta interrogante deja esclarecido un problema interno de la institución por el motivo que la mayoría de los encuestados respondieron y dejaron en claro que no se les brinda las condiciones necesarias para desarrollar su trabajo.

**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 6**

6.- La Institución les proporciona los recursos y facilidades necesarias para desempeñar de manera correcta sus labores en el puesto de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	83 %
No	35	17 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

Fuente: Hospital Maternidad Babahoyo  
Elaborado por: Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

Los empleados en un 83% que no se les proporciona los recursos que necesitan para desempeñar mejor su trabajo, y el 17% indicó que la institución si les proporciona los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.

**Interpretación**

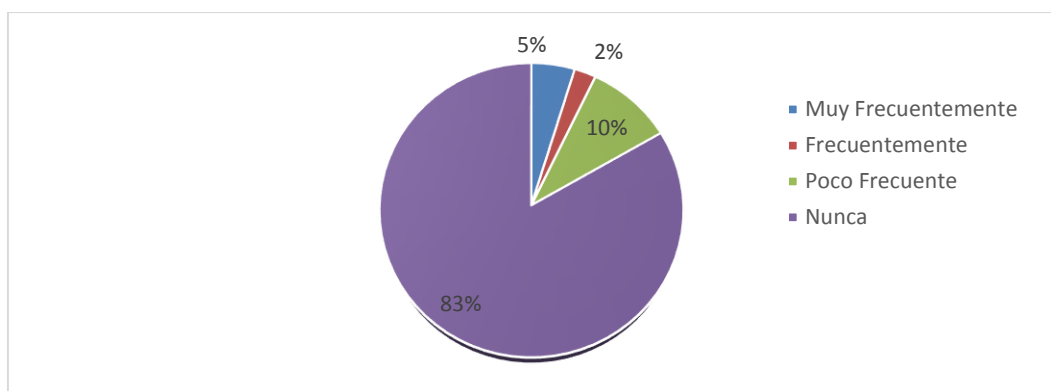
Con el análisis de estos resultados se concluye que la institución hospitalaria no proporciona en su totalidad los recursos para que su recurso humano pueda desempeñarse como se debe en sus labores diarias.

**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 7**

7.- Con que frecuencia se realizan procesos evaluativos de su empeño en la Institución

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy Frecuentemente</b>	2	5 %
<b>Frecuentemente</b>	1	2 %
<b>Poco Frecuente</b>	4	10 %
<b>Nunca</b>	35	83 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

Fuente: Hospital Maternidad Babahoyo  
Elaborado por: Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

Un 83% contestaron que nunca han realizado algún proceso evaluativo, un 10% que es poco frecuente este tipo de actividades, el 5% dijeron que es muy frecuente y el 2% que frecuentemente son sometidos a procesos evolutivos.

**Interpretación**

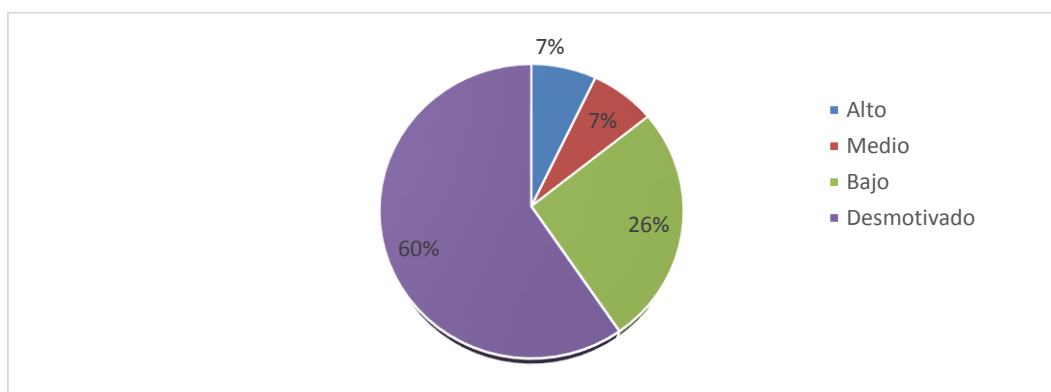
Como análisis de esta interrogante se deja muy claramente reflejado que los procesos evaluativos en esta institución son muy poco utilizados por no decir que no se los aplica, ya que la mayoría de encuestados menciono que no han sido sometidos a ningún tipo de actividades evaluativas.

**Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 8**

8.- En qué nivel considera que el personal del Hospital se encuentra motivado para tener un buen desempeño laboral

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Alto</b>	3	7 %
<b>Medio</b>	3	7 %
<b>Bajo</b>	11	26 %
<b>Desmotivado</b>	25	60 %
<b>TOTAL</b>	42	100 %

**Fuente:** Hospital Maternidad Babahoyo  
**Elaborado por:** Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

Un 60% respondieron que en su consideración el personal se encuentra desmotivado en su totalidad, el 26% muestra una opinión que poseen baja motivación; en tanto que el 7% indicaron que se encuentran medianamente y altamente motivados respectivamente.

**Interpretación**

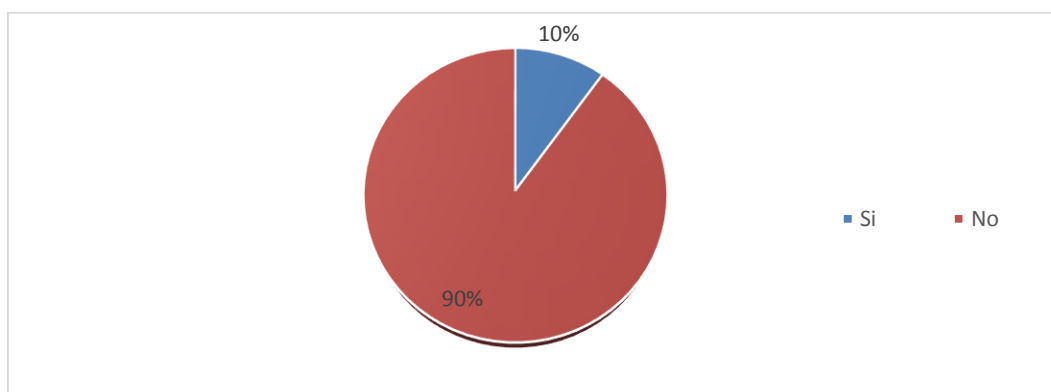
Esta interrogante muestra la falta de promover la motivación como un elemento para poder tener un mejor desenvolvimiento laboral en un plano general.

**Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos. – Pregunta # 6**

6.- En base a su experiencia como usuario considera que el personal cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	10 %
No	99	90 %
<b>TOTAL</b>	110	100 %

**Fuente:** Hospital Maternidad Babahoyo  
**Elaborado por:** Jessenia Baños Arreaga



**Análisis**

Se muestra con el 90% que los usuarios consideran que los empleados no cuentan con los recursos necesarios para desempeñarse mejor en sus labores, en tanto que el 10% revelaron que consideran que el personal si posee los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.

**Interpretación**

Realizando el análisis a los resultados obtenidos se puede concluir que los usuarios a través de su experiencia de usar los servicios que prestan en esta institución están conscientes que los empleados no pueden desempeñarse mejor porque no poseen los recursos necesarios para ejecutar su trabajo de una mejor forma.

**La siguiente encuesta está dirigida al personal que labora en el Hospital Maternidad Babahoyo con la finalidad de recopilar la información necesaria para determinar las relaciones humanas y su incidencia en la eficiencia de la atención del personal del Hospital Maternidad Babahoyo, en la parroquia Camilo Ponce, provincia Los Ríos, el cual esta formulado como tema para el INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN previo a la obtención al título de Licenciada en Administración Ejecutiva.**

1. El clima organizacional en el que se desarrolla sus actividades es adecuado para la ejecución de sus actividades diarias
 

Si	No	En Ocasiones
----	----	--------------
  
2. La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar su trabajo ante los usuarios ocasionales o frecuentes
 

Si	No	En Ocasiones
----	----	--------------
  
3. Cómo calificaría la comunicación con los directivos del Hospital Maternidad Babahoyo
 

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular
-----------	-----------	-------	---------
  
4. Usted considera que las relaciones humanas han mejorado con sus compañeros de trabajo
 

Si	No
----	----
  
5. Considera usted que la Institución les brinda buenas condiciones de trabajo
 

Sí	No
----	----
  
6. La Institución les proporciona los recursos y facilidades necesarias para desempeñar de manera correcta sus labores en el puesto de trabajo
 

Si	No
----	----
  
7. Con que frecuencia se realizan procesos evaluativos de su empeño en la Institución
 

Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Poco Frecuente	Nunca
--------------------	----------------	----------------	-------
  
8. En qué nivel considera que el personal del Hospital se encuentra motivado para tener un buen desempeño laboral
 

Alto	Medio	Bajo	Desmotivado
------	-------	------	-------------
  
9. En su criterio como califica el desempeño del líder como cabeza principal del Hospital Maternidad Babahoyo
 

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular
-----------	-----------	-------	---------
  
10. Cree usted que la Institución brinda las seguridades necesarias en sus labores diarias
 

Si	No	Ocasionalmente
----	----	----------------





## GLOSARIO

**Agresor.-** Que comete agresión.

**Análisis.-** Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.

**Autenticidad.-** Cualidad de auténtico.

**Bienes.-** Aquello que en sí mismo tiene el complemento de la perfección en su propio género, o lo que es objeto de la voluntad, la cual ni se mueve ni puede moverse sino por el bien, sea verdadero o aprehendido falsamente como tal.

**Cambio.-** Acción y efecto de cambiar.

**Calidad.-** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Certeza.-** Firme adhesión de la mente a algo conocible, sin temor de errar.

**Conflictos.-** Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

**Conclusiones.-** Resolución que se ha tomado sobre una materia después de haberla ventilado.

**Derrota.-** Acción y efecto de derrotar o ser derrotado.

**Estado.-** Situación en que se encuentra alguien o algo, y en especial cada uno de sus sucesivos modos de ser o estar.

**Empatía.-** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.

**Grupal.-** Perteneciente o relativo al grupo.

**Honestidad.-** Impedimento canónico dirimente, derivado de matrimonio no válido o de concubinato público y notorio, que se equipara a la afinidad, pero solo comprende los dos primeros grados de la línea recta.

**Igualdad.-** Conformidad de algo con otra cosa en naturaleza, forma, calidad o cantidad.

**Interpersonal.-** Que existe o se desarrolla entre dos o más personas.

**Juzgar.-** Dicho de la persona que tiene autoridad para ello: Deliberar acerca de la culpabilidad de alguien, o de la razón que le asiste en un asunto, y sentenciar lo procedente.

**Limites.-** Imponerse límites en lo que se dice o se hace, con renuncia voluntaria o forzada a otras cosas posibles o deseables.

**Motivación.-** Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.

**Neutralidad.-** Cualidad o actitud de neutral.

**Problemática.-** Conjunto de problemas pertenecientes a una ciencia o actividad determinadas.

**Percepción.-** Acción y efecto de percibir.

**Provisión.-** Providencia o disposición conducente al logro de algo.

**Procesos.-** Hacerlo y sustanciarlo hasta ponerlo en estado de sentencia.

**Referencial.-** Que sirve como referencia (|| base de una comparación o de una relación)

**Restaurar.-** Reparar, renovar o volver a poner algo en el estado o estimación que antes tenía.

**Revelación.-** Acción y efecto de revelar.

**Riesgo.-** Estar expuesto a perderse o a no verificarse.

**Superioridad.-** Preeminencia, excelencia o ventaja en alguien o algo respecto de otra persona o cosa.

**Sociedad.-** Agrupación natural o pactada de personas, que constituyen unidad distinta de cada uno de sus individuos, con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida.

**Valores.-** Grado de utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MATRIZ DE COMPONENTES DE LA MODALIDAD PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



**TEMA:** Relaciones humanas y su incidencia en la eficiencia en la atención del personal del Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera las relaciones humanas inciden en la eficiencia de la atención en el personal que presta servicio en el Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la incidencia de las relaciones humanas en la eficiencia de la atención a los usuarios y pacientes del Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Si se determina las relaciones humanas incidirán en la eficiencia de la atención a los usuarios y pacientes del Hospital Maternidad Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos	<b>MÉTODOS:</b> Deductivo Inductivo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Porque son las diferencias entre los empleados y empleador en el Hospital Maternidad Babahoyo?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Identificar las diferencias que se dan entre empleados y empleador para llegar a un consenso justo en el Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos.	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b> Si se identifican las diferencias que se dan entre los empleados y el empleador se llegará a un consenso justo en el Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, provincia de Los Ríos.	<b>TÉCNICAS:</b> Observación
¿Cómo podemos seleccionar las técnicas adecuadas para una debida ejecución entre las diferentes áreas del Hospital Maternidad Babahoyo?	Seleccionar técnicas de aplicación de las relaciones humanas en el Hospital Maternidad Babahoyo del cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos, con el fin de incrementar la eficacia de su personal.	Si se selecciona las técnicas de aplicación de las relaciones humanas en el Hospital Maternidad Babahoyo se incrementará la eficiencia de su personal.	Encuesta
¿De qué manera podemos visualizar los problemas que existen en la atención a los usuarios de manera general en el Hospital Maternidad Babahoyo?	Analizar los problemas que existen en la atención de los usuarios y al personal del Hospital Maternidad Babahoyo del cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos.	Si se establecen cuáles son los problemas que existen en la atención se logrará mejorar la atención al usuario del Hospital Maternidad Babahoyo de la parroquia Camilo Ponce, cantón Babahoyo. Provincia de Los Ríos.	Entrevista

FIRMA DE ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_

**NOMBRE:** Gloria Jessenia Baños Arreaga

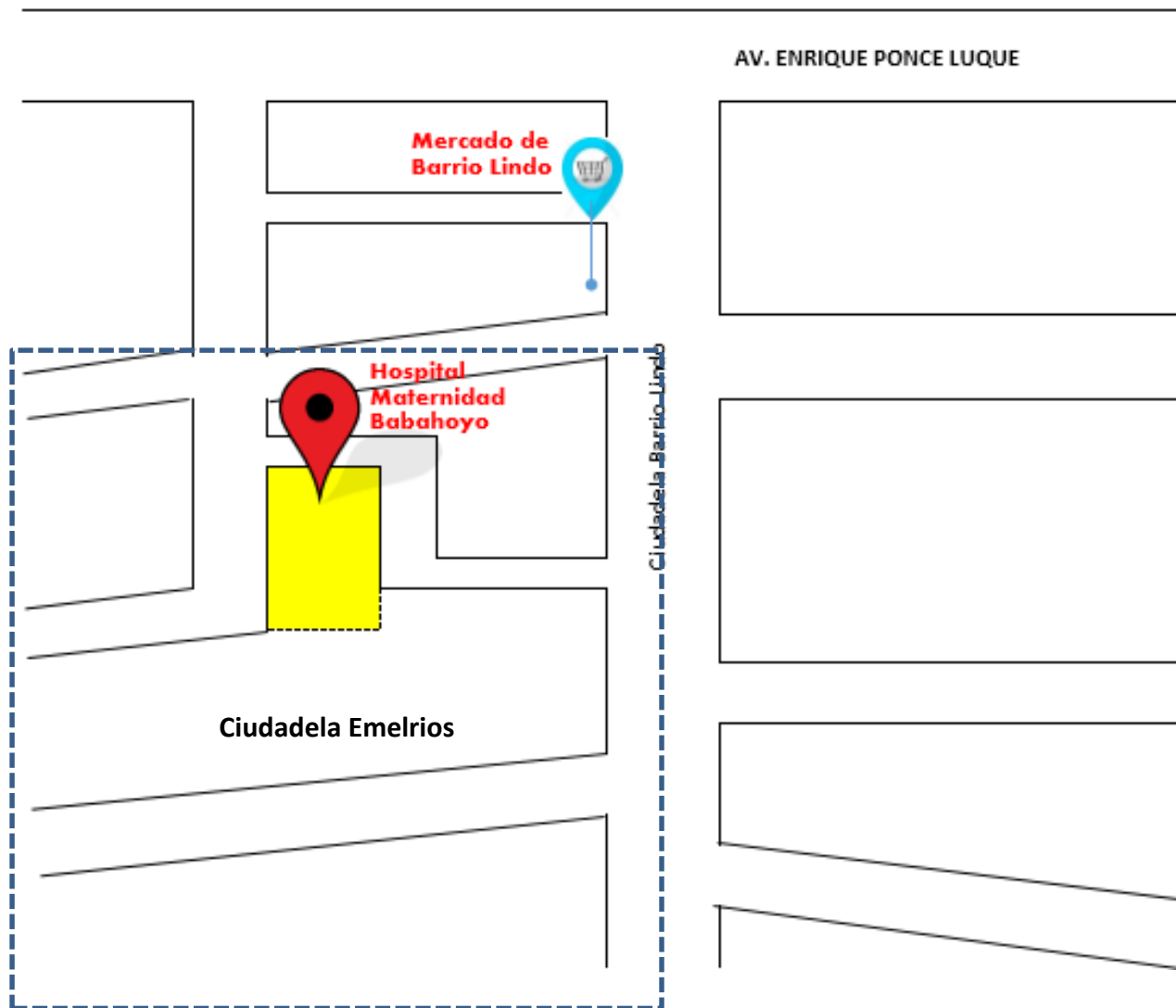
### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS/ TÉCNICAS
Relaciones humanas	Es el conjunto de normas, principios, técnicas, arte y de psicología aplicada para que los seres humanos se lleven mejor uno con los otros.	Eficiencia Eficacia	Clima Organizacional  Capacitación  Comunicación  Relaciones Humanas  Condición de Trabajo  Recursos	Encuestas  Observación
Atención al personal	La interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos. la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una	Habilidad Escuchar Expresión Auténtica	Evaluación  Motivación  Liderazgo  Seguridad	Encuestas



## CRONOGRAMA DE SESIONES DEL TALLER

ORDEN	FECHA	ACCIÓN	TIEMPO ESTIMADO	OBSERVACIÓN
1	14 de Noviembre 2016	Ejercicio del Medidor de importancia	16:00 – 17:00	Tiempo dividido en explicación, duración del ejercicio y exposición.
2	15 de Noviembre 2016	Dinámica Tormenta de Ideas	16:00 – 17:00	Tiempo dividido en explicación, duración del ejercicio y exposición.
3	16 de Noviembre 2016	Actividad Psicodrama	16:00 – 17:00	Tiempo dividido en explicación, duración del ejercicio y exposición.
4	17 de Noviembre 2016	Técnica Participativa: Relaciones	16:00 – 17:00	Tiempo dividido en explicación, duración del ejercicio y exposición.
5	18 de Noviembre 2016	Dinámica La Alfombra Mágica	16:00 – 17:00	Tiempo dividido en explicación, duración del ejercicio y exposición.
6	19 de Noviembre 2016	Actividad Nueve Palabras E Integración General entre empleados	14:00 – 18:00	Tiempo dividido en explicación, duración del ejercicio y exposición.

# CROQUIS DE UBICACIÓN DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO



# ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO

	<b>HOSPITAL MATERNIDAD BABAHOYO</b> FUNDACION ANTONIO BASTERRECHEA IRUSTA Direccion.Cdla.Emelrios Primera Transversal y Segunda Longitudinal Telefono 05-2735-351-fax:05-2736-585-email:fabl.hmb@gmail.com	
---	---	---

