



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO
OFTAMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)**

Autores:
Barela; Alex
Rubio; Carolina
Tovar; Iraima

Bárbula, Enero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTAMOLOGICO
DE VALENCIA (CEOVAL)**

Tutor:
Del Canto, Ero

Autores:
Barela; Alex
Rubio; Carolina
Tovar; Iraima

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado de Administración Comercial**

Bárbula, Enero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO
OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)**

Tutor:
Ero Del Canto

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. **ERO DEL CANTO**
C.I. V-16.245.882

Campus Bárbula, Junio de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 6000
Periodo: 1S-2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL).**

Elaborado y Presentado por:

BARELA ALEX	20700072	ADMINISTRACION COMERCIAL
RUBIO CAROLINA	19641301	ADMINISTRACION COMERCIAL
TOVAR IRAIMA	19588937	ADMINISTRACION COMERCIAL

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del/la Profesor (a) C.I: reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

☐

Aprobado

☐

No Presento

JURADOS

ERO DEL CANTO
MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR

MANUEL GONZALEZ
COORDINADOR

MIEMBRO PRINCIPAL
NEREYDA AREVALO

MORAYMA HERNANDEZ
SUPLENTE

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2015

DEDICATORIA

Esto va dedicado **A MIS PADRES** que me han apoyado en cada uno de los momentos y que me han guiado tanto en momentos buenos como en los malos. Los amo mucho y esto va para ustedes.

A mi hermana **LORENA** por toda su ayuda, sus consejos y su apoyo. Gran parte de esto te lo debo a ti. A mis 2 sobrinos hermosos **FRANCESCA Y FABIO** y al que está por venir **EDGAR** que son mis mayores bendiciones y alegrías, los amo.

A mi **CUÑADO, ABUELA, TÍOS y PRIMOS** que de alguna u otra forma colaboraron en todo este proyecto de vida y que me brindaron su apoyo cuando los necesite, para ellos muchas gracias

A mis **AMIGOS y COMPAÑEROS** que a lo largo de todo esto han estado conmigo y son parte de esta meta

Y esta dedicatoria en especial va a mi tía **DELIA** y mi Abuela **CARLOTA** que a pesar de no estar presente físicamente sé que desde el cielo me cuidan y están orgullosas de mí.

ALEX BARELA

DEDICATORIA

Este logro va dedicado a todas esas personas que estuvieron en este camino apoyándome y aconsejándome para ser mejor cada día y así poder llegar hasta este punto de mi vida profesional y personal.

A DIOS, que me ha dado otro día más de vida, que siempre me ha colocado en el camino lo que necesito para aprender a ser cada día mejor persona y por todas esas oportunidades que me ha brindado y me han convertido en lo que soy hoy en día,

Para mi familia que siempre han estado en todo momento; MIS PADRES, por darme la vida y ser un ejemplo a seguir, brindándome siempre de consejos y otro punto de vista en las situaciones difíciles y/o importantes, ya que gracias a sus experiencias personales puedo comprender y aprender tantas cosas. MIS HERMANOS, que son también un ejemplo en mi vida, con sus experiencias vividas que me transmiten a manera de consejo, y que a pesar de cualquier problema común entre hermanos, siempre están allí para hacerme sentir en familia, jamás cambiaria la familia por nada.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS, que formaron parte de esta etapa tan importante en mi vida, y que de alguna u otra forma me ayudaron en tantas noches de estudio para lograr esta meta.

A MI NOVIO, que siempre me has apoyado en todos los ámbitos de mi vida, que hemos compartido tantos momentos importantes y sobre todo, siempre has estado allí cuando necesito desahogarme o simplemente tener un abrazo que me ayuda en esos momentos de dificultad.

CAROLINA RUBIO

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme la vida, la salud, el entendimiento y la sabiduría para lograr mi meta.

A mi Madre, la mejor del mundo. Espero te sientas tan orgullosa de mí como yo lo estoy de ti. Gracias por estar siempre ahí con las palabras de aliento y la mejor disposición para ayudarme a no flaquear y seguir siempre adelante. No se que haría sin ti. Te amo mucho Madre, mi gran apoyo.

A mis Hermanos: Gabriela Anais, Luis Andrés y Leonardo José. Los quiero mucho, gracias por apoyarme siempre y espero que mi logro les sirva de ejemplo para que ustedes también puedan alcanzar sus metas.

A mi amiga: Mariana Astete quien ha estado allí brindándome su apoyo en todo momento.

IRAIMA TOVAR

AGRADECIMIENTO

A mis padres Lucas y Alexia por ser pilares fundamentales de mi vida y por darme las herramientas para ser quien soy hoy en día

A mi hermanita bella por apoyarme en todo y por también ser una excelente amiga y consejera

A nuestro tutor Ero Del Canto por ser nuestro guía y darnos las herramientas para elaborar este proyecto

A toda **mi familia** por darme el apoyo, colaboración y ayuda para que todo esto fuese posible

ALEX BARELA

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a DIOS por permitirme llegar a esta meta tan deseada en mi vida, en este punto te das cuenta que has crecido como persona y como profesional, y comprendo que fueron necesarias para llegar hasta acá, porque el tiempo de Dios es perfecto y todo tiene su razón de ser.

A MIS PADRES, esas personas que son un pilar en la vida de uno como hijo, de quienes aprendes a formarte e intentas hacerlos sentir orgullosos al ver a uno formarse, superarse y sobre todo ser mejor persona cada día.

MIS HERMANOS, RICARDO Y DANIEL, esos hombres que siempre están allí cuando los necesito, con quienes he disfrutado momentos importantes en mi vida y de quienes espero siempre seguir aprendiendo, ya que son otro pilar en mi vida, sin ellos y mis padres no sería lo que soy hoy en día.

NOVIO, eres ese último pilar en mi vida para que me sienta completa, de quien he aprendido tanto, siempre has estado en los buenos momentos y en los que no son tan buenos pero tal vez necesarios para aprender nuevas experiencias.

Gracias a todas las personas que formaron parte de este camino, mi familia, mis amigos, gracias por ayudarme a crecer cada día y por regalarme tantos momentos inolvidables.

A TODOS los profesores que me dieron clases en esta etapa universitaria, que compartieron sus conocimientos y anécdotas, gracias, he aprendido mucho de ello.

Por último pero no menos importante, nuestro tutor, ERO DEL CANTO, por siempre estar disponible para aclarar mis dudas y por siempre estar allí cuando lo hemos necesitado con una excelente actitud y compartiendo sus conocimientos para lograr este trabajo de grado que permite concluir esta etapa tan esperada en mi vida. A TODOS, GRACIAS!!

CAROLINA RUBIO

AGRADECIMIENTO

A mi Tutor: Ero del Canto. Gracias por su paciencia y colaboración; por ayudarme a lograr mi meta. Su trabajo fue impecable y estaré siempre agradecida por el apoyo que me brindo.

A mis Tíos: Jorge Luis y Aracelys. Gracias por ayudarme en todo momento por brindarme su apoyo en este camino. Bendiciones para ustedes.

Al Dr. Jorge Jaramillo. Gracias por apoyarme durante todo este tiempo, por siempre estar allí con las puertas abiertas para mí.

A Jocier López, gracias por estar en esta nueva etapa, por ayudarme a no flaquear por ayudarme a tener paciencia y querer seguir afrontando nuevos retos para ser una mejor persona.

IRAIMA TOVAR



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTAMOLOGICO
DE VALENCIA (CEOVAL)”.**

Autores: Barela Alex; Rubio Carolina; Tovar Iraima

Tutor: Ero Del Canto

Fecha: Enero 2015

Resumen

Partiendo de que las relaciones interpersonales constituyen un elemento fundamental en la interacción social dentro de una institución, se realizó una investigación para “Estudiar las variables que afectan las relaciones interpersonales en la empresa CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia).

En este sentido, se buscó señalar todas aquellas variables que inciden en las relaciones humanas del departamento de (call center) de la empresa Ceoval objeto de estudio, de esta forma identificando los componentes que participan en ella y los factores que afectan la emisión y recepción de las relaciones interpersonales del personal que integra este departamento.

Teóricamente, esta investigación está orientada bajo el argumento de algunos autores entre ellos Bisquerra y Hernández quienes señalan que las relaciones humanas en el entorno laboral debe ser óptimas, donde sus empleados puedan desempeñarse de manera fructífera teniendo un buen bienestar emocional, para así alcanzar el logro de las metas propuestas por la organización.

Comprendiendo, que solo describiendo las variables fundamentales que forman parte de la población del departamento de call center, permitirá el logro del objetivo planteado por esta investigación, por lo cual fue aplicado un cuestionario de selección simple con preguntas cerradas permitiendo de esta manera que el personal de dicho departamento expresara de manera puntual su punto de vista con respecto a la relación interpersonal entre su compañeros de trabajo.

Palabras claves: Relaciones Humanas, Entorno Laboral, Bienestar Emocional.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTAMOLOGICO
DE VALENCIA (CEOVAL)”.**

Autores: Barela Alex; Rubio Carolina; Tovar Iraima

Tutor: Ero Del Canto

Fecha: Enero 2015

ABSTRACT

Given that interpersonal relationships is a key element in social interaction within an institution, an investigation to "study the variables that affect interpersonal relationships within the company CEOVAL (ophthalmological center valencia) was performed.

In this sense we seek to point all those variables that affect human relations department (call center) of Ceoval company under study, thus identifying the components involved in it and the factors affecting the emission and reception of interpersonal relations staff that integrates this department.

Theoretically, this research focuses on the argument of some authors including Bisquerra and Hernandez who say that human relations in the workplace should be optimal, where employees can desempeñarse fruitfully having a good emotional well so achieving the goals set by the organization.

Realizing that only describing the fundamental variables that are part of the department's population call center will enable the achievement of the objective raised by this research, which was applied a questionnaire simple selection with closed questions thus allowing personnel the department punctually express their view regarding the interpersonal relationship between his coworkers.

Keywords: Human Relations, Work Environment, Emotional Wellbeing.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, ERO DEL CANTO; titular de la Cédula de Identidad 16.245.882, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
ALEX BARELA	20.727.072	0412-8842084	alex_jbar@hotmail.com	AC	CP
CAROLINA RUBIO	19.641.301	0416-1104752	carola_isa_90@hotmail.com	AC	CP
IRAIMA TOVAR	19.588.937	0426-9393329	iraestef@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: ESTUDIOS DEL TRABAJO

Línea: RELACIONES DE TRABAJO

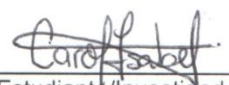
Interrogante: ¿Cuáles son las variables que afectan las relaciones interpersonales en la empresa?

Firman:

Tutor:

Nombre y Apellido: ERO DEL CANTO

E-mail: edelcanto19@yahoo.es


Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido:

CAROLINA RUBIO

E-mail:

carola_isa_90@hotmail.com

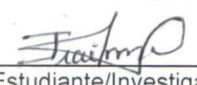

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido:

ALEX BARELA

E-mail:

alex_jbar@hotmail.com


Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido:

IRAIMA TOVAR

E-mail:

iraestef@hotmail.com

En Valencia, a los 10 días del mes de Junio del año 2.014



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campo **Tutor:** Ero Del Canto

Título del Proyecto: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	04/06/2014	Exponer el contenido de la investigación y el motivo por el cual se aplicara Elaboración de los objetivos del tema de investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	12/06/2014	Corrección de los objetivos. Revisión de Forma y fondo del trabajo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	19/06/2014	Ampliar la justificación de la investigación. Colocar las citas textuales con su respectivos autores	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campo **Tutor:** Ero Del Canto

Título del Proyecto: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico				
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Bases Normativas- Definición de términos básicos.	1.-	01/07/2014	Los antecedentes deben ser de tesis no mayor a 5 años Las bases teóricas necesitan más contenido	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	09/07/2014	Los términos definidos en la investigación deben ser palabras importantes que no sean de la fácil comprensión del lector para así ayudarlo a salir de la inquietud	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	18/09/2014	Revisión de los antecedentes, bases teóricas y forma del proyecto.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campo **Tutor:** Ero Del Canto

Título del Proyecto: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	30/07/2014	-Justificar el tipo de investigación -Citar autores que respalden la informacion	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	04/08/2014	-Correccion de técnicas e instrumentos de recolección de datos, complementar la idea y mejorar la redacción especificando si es encuesta o será cuestionario -Correccion de los cuadros metodológicos, faltan los ítems que permitirán determinar y diagnosticar los indicadores y el logro de los objetivos especificos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	08/08/2014	-Asesoría para la verificación de fondo y forma del proyecto	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 6000

Período Lectivo: 2S/2014

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: Ero Del Canto **E-mail del Tutor:** edalcanto19@yahoo.es

Título del Trabajo: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	15/10/2014	-Asesoría acerca de la realización del instrumento para aplicar, selección y tipos de preguntas	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	21/10/2014	-Revisión del instrumento -Modificar las preguntas, mejorar las afirmaciones -Colocar escala tipo likert	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	30/10/2014	-Corrección del instrumento -Validación del instrumento	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	18/11/2014	-Revisión de la tabulación -Reflexionar sobre la tendencia general de las respuestas correspondientes a los resultados obtenidos del instrumento	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: Ero Del Canto **E-mail del Tutor:** edelcanto19@yahoo.es

Título del Trabajo: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)

CAPÍTULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
La Propuesta				
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	04/12/2014	-Comienzo e indicaciones para la realización del capítulo V correspondiente a la propuesta	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	12/12/2014	-Revisión de la presentación, análisis situacional, justificación de la propuesta, redacción de los objetivos de la propuesta	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	01/01/2015	-Indicaciones para realizar la estructura de la propuesta (estrategia)	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	08/01/2015	Revisión general.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

INDICE

	Pag.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vii
Resumen	xi
Formato de Postulación	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de cuadros	xxii
Índice de gráficos	xxiv
Introducción	xxvi

SECCIÓN I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	28
Formulación del Problema	31
Objetivos de la Investigación	31
Objetivo general	31
Objetivo específico	31
Justificación de la Investigación	32

SECCION II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

Antecedentes	35
Bases Teóricas	39
Definición de Términos Básicos	56

SECCION III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación	58
Tipo de Investigación	59
Nivel de la Investigación	59
Modalidad de la investigación	60
Colectivo a Investigar	60
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
Técnica de Análisis y Presentación	62
Validez del instrumento	62

SECCION IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados	63
Análisis general de los resultados	75

SECCION V

LA PROPUESTA

Presentación de la propuesta	77
Justificación de la propuesta	82
Fundamentación de la propuesta	83
Factibilidad de la propuesta	83
Objetivos de la propuesta	86
Estrategia de la propuesta	87

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
---------------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94
ANEXOS	97

INDICE DE CUADROS

Pag.

CUADRO No.

1. ¿El espacio en donde se lleva a cabo sus actividades es optimo para el desarrollo de la misma?	64
2. ¿Existe una iluminación adecuada en su lugar de trabajo?	65
3. ¿El ruido existente en el sitio de trabajo no interfiere con la realización de sus actividades?	66
4. ¿El trato que presta el supervisor del departamento de Call Center es equitativo para todos sus subalternos ?	67
5. ¿La retroalimentación recibida por parte de sus compañeros en el departamento de Call Center es optima para el desarrollo de sus actividades ?	68
6. ¿La comunicación que se genera en el equipo del departamento de Call Center ayuda a resolver con prontitud los problemas que se presentan?	69
7. ¿Usted como operario de Call Center considera que puede adaptarse con facilidad al trabajo en equipo?	70
8. ¿Los valores de la organización infieren positivamente en su desenvolvimiento y desempeño de trabajo	71
9. ¿El desarrollo personal de los trabajadores se debe en parte al buen ambiente y las buenas relaciones con el personal ?	72

10. ¿El ambiente laboral es optimo para su seguridad y bienestar ?	73
11. ¿El entorno laboral es adecuado y no produce conflictos entre los empleados del departamento?	74
12. Factibilidad de la propuesta	85
13. Estrategias de la propuesta	87

INDICE DE GRAFICOS/FIGURAS

Pág.

GRÁFICO No.

1. ¿El espacio en donde se lleva a cabo sus actividades es optimo para el desarrollo de la misma? 64
2. ¿Existe una iluminación adecuada en su lugar de trabajo? 65
3. ¿El ruido existente en el sitio de trabajo no interfiere con la realización de sus actividades? 66
4. ¿El trato que presta el supervisor del departamento de Call Center es equitativo para todos sus subalternos ? 67
5. ¿La retroalimentación recibida por parte de sus compañeros en el departamento de Call Center es optima para el desarrollo de sus actividades ? 68
6. ¿La comunicación que se genera en el equipo del departamento de Call Center ayuda a resolver con prontitud los problemas que se presentan? 69
7. ¿Usted como operario de Call Center considera que puede adaptarse con facilidad al trabajo en equipo? 70
8. ¿Los valores de la organización infieren positivamente en su desenvolvimiento y desempeño de trabajo? 71
9. ¿El desarrollo personal de los trabajadores se debe en parte al buen ambiente y las buenas relaciones con el personal ? 72

10. ¿El ambiente laboral es optimo para su seguridad y bienestar ? 73
11. ¿El entorno laboral es adecuado y no produce conflictos entre los empleados del departamento? 74

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son partícipes directos en las motivaciones de sus empleados, por ende reconocer sus logros e incentivándolos se contribuirá a mejorar el espíritu de trabajo y a participar con entusiasmo en las actividades asignadas tanto individuales como del equipo de trabajo.

El Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Es importante señalar, que las empresas dependen de su gente, es por ello que las relaciones interpersonales son clave para la obtención de un mayor rendimiento, entender la naturaleza humana y comprender el comportamiento de las personas hará que se cree un clima armonioso donde los empleados se sientan bien consigo mismos, es decir, un ambiente de trabajo que estimule y apoye altos niveles de desempeño y donde el trabajo los ayude a satisfacer sus necesidades personales. Así mismo, se debe tener en cuenta que un equipo de trabajo con prácticas sanas de interacción puede lograr excelentes resultados.

El objetivo principal de este trabajo de investigación se basa en proponer estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL), con lo que se busca mejorar la calidad del trabajo. De acuerdo a lo expuesto anteriormente el trabajo está concebido bajo una investigación de campo.

Para una mayor comprensión de la investigación, esta se desarrolló en cinco capítulos planificados sistemáticamente, con la firme intención de obtener resultados que puedan orientar a mejorar acciones, que fortalezcan las relaciones. Esta estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Señala la formulación, descripción, causas y efectos del problema detectado en la empresa, esto se resume como el planteamiento del problema. Además, se presentan los objetivos de la investigación y la Justificación así como, la operacionalización de las variables.

Capítulo II: Describe el Marco Teórico de la investigación, los antecedentes de la investigación, así como, las bases teóricas.

Capítulo III: Define el Marco Metodológico, la modalidad de la investigación, unidad de análisis, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la validez del instrumento.

Capítulo IV: Expone la presentación y análisis de los resultados. De estos se deducen diferentes análisis, tomando en cuenta los gráficos provenientes de los ítems que conforman el cuestionario.

Capítulo V: Describe la propuesta, presentación, análisis situacional, justificación, objetivos y estructura.

Capítulo VI: Presenta el cuerpo de conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se incluyen las referencias y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación, se considera que las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que permiten la constitución de diversas sociedades que tienen distintos órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las ciudades grandes, según Bisquerra (2003: 23), “Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”.

En una organización, buenas relaciones humanas ofrecen innumerables ventajas al tener un personal cualificado y satisfecho con la tarea que le toca desempeñar, disminuirán los accidentes intencionales de trabajo, habrá menos rotación de personal, disminuirá el número de ausencias y mejorará altamente la calidad y productividad de toda la organización gracias al espíritu de equipo.

El campo de las relaciones humanas es muy importante en el ámbito laboral, ya que si no se desarrollan de forma amistosa, pueden afectar la productividad y la eficiencia de las empresas, por eso, los directivos siempre deben esforzarse por conformar equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, minimizando

las discordias y evitando ambientes conflictivos. Según Fernández (2003: 25), “Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”.

Las organizaciones valoran cada vez más el trabajo en equipo, ya que se ha comprobado que se obtienen mejores resultados (en calidad y cantidad). Al mismo tiempo, esta manera de trabajar aumenta las probabilidades que se produzcan conflictos entre las personas que comparten actividades. Los conflictos interpersonales existen en todo ámbito donde haya personas relacionándose entre sí, las diferencias de opinión, de intereses, de valores, de ideologías, pueden ser algunos de los factores que generan conflictos entre los individuos.

La manera en que dichos conflictos se resuelvan, puede generar un cambio enriquecedor para las personas involucradas, al contrario, puede afectarlas emocionalmente y deteriorar el vínculo. Tomar los conflictos en cuenta y contar con herramientas para resolverlos adecuadamente, permitirá que las dificultades se transformen en cambios positivos tanto para las personas como para la empresa.

Por otro lado, la relación interpersonal que el supervisor o jefe inmediato establece con el personal operativo, tiende a ser factor determinante en esta cadena: clima organizacional, satisfacción laboral y productividad. Cuando se define y describe la satisfacción laboral, generalmente se hace en términos de factores conductuales o motivacionales, en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente, si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

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

Ceoval, es una empresa dedicada a ofrecer servicios en el área de salud visual, su estructura organizativa es departamental, por lo que enfrenta situaciones donde la comunicación y las relaciones interpersonales se han fracturado, como efecto se han creado desmejoras en el equipo de trabajo, ya que existen diferencias personales, descortesía y falta de confianza. Los empleados no muestran interés ni consideración por los demás integrantes. Esta conducta se presenta en distintas formas, ya sea con sarcasmo, egoísmo, saludos brusco, entre otros. Es preciso señalar, la opinión de Chiavenato (2002) quien expresa “Las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones, aptitudes. Cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de muchas variables.”.

Independiente de la causa que pueda generar el conflicto, los mayores perjudicados cuando el mismo se presenta, son los compañeros del Departamento de Call Center, lugar donde ocurre el problema. También el cliente o usuario resulta perjudicado cuando las fricciones personales se transforman en sabotaje de un trabajador a otro, por lo tanto se ve afectado el servicio, así como, la empresa en general. Otra consecuencia de los conflictos, es que puede afectar la calidad de las decisiones y la agilidad de la gestión de los involucrados.

Otros factores que afectan las relaciones interpersonales y la comunicación, es la duplicidad de funciones, lo cual genera tensión en el equipo de trabajo, atraso en

las tareas, menos comunicación cara a cara, aumento del estrés entre los empleados de los departamentos, ya que al final del día debe estar por completo y confirmada las citas para consultas y exámenes para el siguiente día. Por consiguiente, se busca proponer estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la Clínica Ceoval, para así dar una recomendación que pueda mejorar estos conflictos.

Formulación del problema

Teniendo en cuenta estos planteamientos, surgen las siguientes interrogantes: ¿Hay asertividad entre los trabajadores?, ¿Se conocen los factores que pudiesen estar afectando las relaciones interpersonales entre el personal del Departamento?, ¿Existen las condiciones ambientales estructurales apropiadas en el Departamento de Call Center?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el Departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL), para el mejoramiento de la calidad de trabajo.

Objetivos específicos

- Identificar las condiciones ambientales estructurales (ambiente físico) del Departamento de Call Center de CEOVAL.
- Conocer la relación de trabajo entre el personal del Departamento de Call Center.

- Evaluar las relaciones interpersonales del personal que labora en el Departamento de Call Center, en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL).
- Formulación de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal que labora en el Departamento de Call Center, en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL).

Justificación de la investigación

Las relaciones interpersonales sirven para crear y mantener entre las personas, relaciones cordiales y vínculos amistosos basadas en reglas consensuadas, pero sobretodo en el reconocimiento y el respeto por los demás, según Cruz (2003: 25), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.” En definitiva, no son posibles ni una buena calidad de vida y menos aún una vida feliz sino se tiene buenas relaciones interpersonales.

Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costos, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia

Las variables ligadas a las "relaciones interpersonales" adquieren protagonismo (ausencia de conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y

reciprocidad), ya que se ha demostrado que el apoyo social puede resultar particularmente beneficioso en el lugar de trabajo, a través del intercambio y la movilización de recursos psicosociales de diversa índole (afecto, información, ayuda instrumental, etc.), que ayudan a crear clima apropiado para llevar a cabo el trabajo de calidad. Su influencia sobre el bienestar puede darse de forma directa, o bien a través de su efecto amortiguador, protegiendo a los empleados de las consecuencias negativas que determinadas condiciones adversas, en especial el estrés, pueden provocar en su bienestar.

La motivación a realizar la investigación se hace patente ante la preocupación por los frecuentes conflictos interpersonales en los lugares de trabajo, debidos en parte a problemas relacionales y falta de correcta comunicación, entendida desde la escucha activa, la empatía, la autenticidad, etc. La falta de habilidades relacionales-comunicativas es motivo de conflictos personales, sociales y empresariales con repercusiones en los siguientes niveles: en la familia (con hijos, pareja), en las relaciones sociales (amigos, vecinos, compañeros) y a nivel de las organizaciones, porque disminuye la satisfacción laboral y junto a ella la calidad de trabajo.

La importancia de la investigación en el aspecto social consiste en mejorar la autoimagen y aumentar la efectividad en situaciones sociales y profesionales de los empleados. El comportamiento asertivo puede optimizar la contribución de los mismos a la organización y beneficiar a los clientes que la frecuenten. En cuanto al aporte académico, la importancia que tiene la investigación para el estudiante podrá servir para inquirir aún más en lo referente a relaciones interpersonales. Este estudio presenta una recomendación que se muestra como respuesta factible a las debilidades encontradas durante la investigación, las cuales se presentan o evidencian constantemente en cualquier organización, por lo que se espera que se utilice como guía para futuros trabajos investigativos

Las relaciones interpersonales en la relación de trabajo son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos, a través de la combinación de las capacidades y los recursos individuales de las personas que la integran; por lo tanto es necesario promover y conservar excelentes relaciones humanas, que permitan incrementar la productividad y crear un clima laboral favorable para el funcionamiento efectivo de la institución.

Esta investigación se considera importante debido a que:

1. Ofrecería alternativas que permitan mejorar las relaciones interpersonales de la organización.
2. Disminuiría el conflicto departamental.
3. Permitiría a la organización tomar en cuenta al recurso humano.
4. Lograría crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en reglas aceptadas por todos, y fundamentalmente respeto de la personalidad.
5. Servir de ayuda para concienciar y ofrecer la posibilidad de enriquecer el campo profesional, en lo que respecta a las relaciones interpersonales

Analizado de esta forma las ventajas que ofrece dicha investigación para la empresa CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia) son: evaluar las variables que inciden en las relaciones interpersonales de los trabajadores y dar recomendaciones acerca de cómo mejorar y fortalecerlas para tener un mejor clima organizacional. Para utilizar esta investigación como un antecedente podrá conseguir la información en la línea de investigación de relación de trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación son fuentes primarias que aportan datos relevantes para el enfoque del estudio, para efecto de la presente investigación se seleccionaron trabajos investigativos realizados sobre la temática en cuestión, tomando en cuenta las bases de estudio, para así lograr realizar una síntesis conceptual, de la revisión bibliográfica efectuada sobre relaciones interpersonales que pueden contribuir a determinar el enfoque metodológico y las conclusiones de este estudio.

MejiaY. Gonzalez A. y Nava M. en su trabajo de investigación *Influencia de las Relaciones Interpersonales sobre el Clima Organizacional en el Personal de Enfermería del Área Quirúrgica de un Hospital Tipo IV Venezolano (2012)* en el Hospital Universitario de Maracaibo (HUM) para optar por el título de licenciado en administración, caracterizan el clima organizacional del personal para establecer el grado de influencia entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

En dicha organización, existió una falta de percepción en relación con el rol de líderes, poca empatía, escasa aceptación entre los miembros, lo que ha conllevado a un ambiente de poca armonía y tolerancia con el grupo, observándose un clima organizacional poco agradable. De allí, la necesidad de realizar la presente investigación la cual proporcionará aportes dirigidos al mejoramiento de las relaciones interpersonales y el clima organizacional, disminuyendo conflictos y facilitando un trabajo de equipo.

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

Cabe destacar que dicho estudio fue de carácter relevante para esta investigación, debido a que demostró que la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo, ya que las relaciones interpersonales son un repertorio de comportamientos, que adquiere una persona para interactuar y relacionarse con sus iguales de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Así mismo, Aguilarte I. Calcurián I. y Ramírez, Y. en su trabajo de investigación *La Comunicación Asertiva como Estrategia para Mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes (2010) para optar por el título a licenciado en educación*, el cual fue publicado en la Universidad Central de Venezuela, describe la importancia que tiene el empleo de una comunicación asertiva dentro del ámbito laboral; para así influir de manera positiva en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas. Esta consiste en promover el empleo prácticas que permitan a los docentes crear un ambiente de confianza y satisfacción personal, de tal forma que favorezca la sana convivencia en su entorno educativo y por ende familiar.

En la institución objeto de estudio, se hizo evidente con mucha frecuencia, la presencia de barreras que dificultan el sano desenvolvimiento de las relaciones interpersonales. Factores como la comunicación pasiva, la falta de empatía, el no escuchar, la tendencia a juzgar, entre otros, impiden mantener la sensación de equilibrio que se anhela obtener en toda interacción. Fue necesario diseñar un módulo instruccional para promover la comunicación asertiva y así mejorar las relaciones

interpersonales entre todos los actores que hacen vida en la organización. De acuerdo a lo anteriormente señalado, la relevancia de este estudio como soporte a la presente investigación, debido a que señala ya que la comunicación es esencial para la existencia de los humanos, en tal sentido, la “asertividad” en la **comunicación es de real importancia para de esta forma la información pueda llegar a ser internalizadas por todos los miembros de la organización.**

Plaza, W. por su parte, en su trabajo de investigación *Evaluación de las Relaciones Interpersonales de la Estructura Organizacional de la Administración Pública a través de las Técnicas Sociométricas (2009)* para optar por el título de licenciado en administración, el cual fue publicado en la Universidad de Carabobo, examina las redes de comunicaciones formales establecidas en la estructura organizacional para así elaborar un esquema de las redes comunicativas deseadas por los integrantes del grupo de estudio y diseñar un sociograma de las redes de comunicaciones identificadas.

El recurso humano mostró cierta empatía con respecto a las funciones que ejercen en el organismo público, esto motivado al parecer por algunas preferencias personales y ciertas parcialidades a la hora de asignar tareas y de otorgar meritos, por lo que ha originado barreras en la comunicación, roces personales, y ciertas diferencias que no permiten un estado armonioso en el ambiente laboral y por ende una gran ineficiencia a la hora de trabajar como equipo.

En dicha investigación resaltó la importancia de manejar adecuadamente la dinámica de grupos, especialmente dentro del ámbito laboral; se debe considerar que en toda organización existen grupos e individuos que se han juntado para lograr objetivos particular y para que ocurra optimización de las relaciones es preciso que se cumplan determinadas condiciones, las cuales serían que el grupo se conozca e influyan, y sea un grupo social real donde haya cierta permanencia.

Es importante tomar en cuenta esta investigación como antecedente para el presente estudio, ya que nos señala la importancia de manejar la dinámica grupal, debido en que dicha empresa se enfrenta un problema en el clima laboral por distintos factores, adicionalmente se considera como medida, las relaciones sociales entre los miembros de un grupo, entendiendo por este, como aquel conjunto humano cuyos elementos se **conocen, se influyen mutuamente y poseen objetivos en común.**

Pacheco N. y Fernández P., en el artículo *“Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios”* (2004) para optar por el título de licenciado en relaciones industriales publicado en la revista Clínica y Salud del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid España, examinaron las conexiones entre inteligencia emocional, evaluada con medidas de auto-informe y de habilidad, la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía en estudiantes universitarios.

Los resultados mostraron asociaciones significativas entre diferentes aspectos de la inteligencia emocional y las dimensiones de relaciones interpersonales y empatía. Por otra parte, los análisis de regresión múltiple mostraron que la rama de manejo emocional del MSCEIT mostraba mayores asociaciones con diferentes dimensiones de las relaciones interpersonales (intimidad, afecto y antagonismo), pero sólo con una dimensión de empatía (implicación empática). En cambio, las sub-escalas del TMMS, mostraron mayor asociación con diferentes sub-escalas de empatía (toma de perspectiva, implicación empática y malestar personal), pero sólo con una de las dimensiones de relaciones interpersonales (antagonismo).

El anterior artículo señalado es de carácter relevante para la presente investigación, ya que se trata de unos de los primeros estudios realizados en población española que evalúan los niveles de IE (inteligencia emocional) desde los

dos acercamientos de IE más empleados: auto-informe y habilidad. En segundo lugar, el estudio aporta evidencias de validez predictiva de la IE sobre diversos aspectos de las relaciones interpersonales y las actitudes empáticas. Por último, las consecuencias prácticas de ese estudio subrayan la necesidad de fomentar la educación de la IE como un medio para lograr que la persona construya una red social adecuada que facilite a su vez su adaptación psicosocial, esta idea implica que la IE debería incluirse en los futuros programas de mejora y entrenamiento de las habilidades sociales.

Bases Teóricas

En la actualidad el término de las Relaciones Interpersonales constituye un conjunto de conocimientos, cuyo objetivo es la predicción y explicación del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Se llegó a la conclusión de que una organización es un sistema social y que el trabajador, sin duda es el elemento más importante, ya que no es una simple herramienta, sino una persona compleja que interactúa en una situación de grupo, que con frecuencia resulta difícil de comprender. Por ello, las buenas relaciones entre las personas necesitan de una buena comunicación, un clima en la organización agradable, para así disminuir los conflictos que generan mejoras o nacientes relaciones interpersonales, desarrollo humano y la productividad.

Relaciones Interpersonales

- Definición
- Características
- Importancia de las Relaciones Interpersonales
- Relaciones Interpersonales en el Entorno Social

- La Percepción como Factor Determinante de las Relaciones Interpersonales.

Comunicación en las Relaciones Humanas

- Definición
- Importancia de la Comunicación
- Elementos de la Comunicación
- Factores de la Comunicación

Clima Organizacional en el Entorno Laboral

- Concepto
- Importancia del Clima Organizacional en las Relaciones Humanas
- Factores que Influyen en el Clima Organizacional
- Teoría del Clima Organizacional de Likert

Conflicto

- Definición
- Tipos de Conflicto
- Niveles de Conflicto

Relaciones Interpersonales

Definición

Se entiende por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características, según Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se

trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

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

Características

Las relaciones interpersonales se caracterizan por ser el resultado de entrar en contacto con otras personas en cualquier tipo de actividad y bajo cualquier intensidad de relación. Según Oliveros (2004: 512), “al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: honestidad, sinceridad, respeto, afirmación, compasión, comprensión, sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas”.

Tales relaciones interpersonales dependen directamente de las habilidades sociales de cada persona, ya que depende de cada uno el grado de compenetración que se tiene con una persona o grupo de personas, mediante la comunicación. Según Cruz (2003: 25), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, donde la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.”

Se habla particularmente de la manera en que se expresa a aquellos con quienes usualmente se está en contacto a diario, ya sean hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo. Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, se hacen

referencia a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes. Siempre se ha creído que es una buena regla el referirse a otras personas en los términos en que se quisieran que ellos se refiriesen a otros.

Importancia

Las relaciones interpersonales son multidimensionales, se puede analizar como un producto de la estructura económica, ya que los hábitos y tradiciones de la sociedad son lo más importante que existe tanto en lo personal como a nivel organizacional, pues es el que pone en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización. Afirmar que el ser humano es lo más importante en la organización, está basado en varios aspectos fundamentales; Según Pascuali (1980):

- a. El ente humano por si mismo requiere de respeto y consideración.
- b. Las relaciones que resultan de las interrelaciones entre los individuos respectivamente es la imagen de la organización.
- c. El contenido y realidad de tales relaciones abarca el comportamiento que pueda observarse durante la relación entre las personas.
- d. Del ser humano depende en gran medida, el destino de la organización.

Relaciones Interpersonales en el entorno social

En una sociedad cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro, no es tarea fácil. Sin embargo, esta dimensión interpersonal es un factor común en los múltiples modelos de madurez psicológica propuestos por diferentes autores.

Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico. La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer muchas. La capacidad de comunicación interpersonal, no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas.

Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida diaria ya que funcionan no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos, sino, como un fin en sí mismo. Por tanto, la primera conclusión a la que se puede llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

La Percepción como Factor Determinante de las Relaciones Interpersonales.

Las relaciones interpersonales engloban el contenido y calidad de la interacción entre las personas, y están definidas tanto por su comportamiento observable en la interacción, como las sensaciones que son asociadas a la misma. Estos intercambios habitualmente son personas que suelen intervenir en canales de comunicación verbal. La calidad y contenido de estas relaciones se ven influidas también por el efecto acumulativo de una serie de intercambios. Bittel y, Ramsey sostuvieron que los intercambios que se efectúan entre las personas se dan a través de la percepción interpersonal. Donde se considera a la percepción como impresiones que se producen en parte, gracias a los sentidos, pero que se asumen con respecto a vivencias y opiniones del pasado.

Toda explicación de la percepción comienza con la convicción de la forma en que se observa el mundo externo, no necesariamente corresponde a su verdadera realidad. La conducta del hombre se basa en su percepción de lo que es la realidad objetiva.

Comunicación en las relaciones humanas

Definición

Según Chiavenato (2002:110) "Comunicación es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe".

Boland (2007:82) define la comunicación como "el proceso de transferir significados en forma de ideas e información de una persona a otra, a través de la utilización de símbolos compartidos, con el fin de que sean comprendidos e intercambiados".

De acuerdo con Da Silva (2002:33) "la comunicación es el proceso de transmitir información y de entender su correspondiente significado".

De acuerdo a lo antes mencionado la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas. Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso comunicacional, en el cual se emite y se obtiene información, además se transmiten modelos de conducta y se enseñan metodologías. Una buena comunicación también permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa. En fin, a través de una comunicación eficaz, se pueden construir, transmitir y preservar los valores, la misión y los objetivos de la organización.

Importancia de la comunicación

La comunicación es el proceso que se da entre una o más personas para enviar o recibir información con alguna consecuencia. En dicho proceso se intercambian

ideas, pensamientos y emociones. Según lo planteado por Robbins (2004: 284) “la comunicación debe abarcar la transferencia y comprensión de significados”. Cualquier idea, por buena que sea, es inútil hasta que se transmite y los demás la comprenden.

La comunicación debe cumplir con diversas funciones en un grupo u organización, tal y como lo señala Robbins (2004:284), “las principales son control, motivación, expresión emocional e información.”

Por otro lado Según Amorós (2007:244), “resalta que la comunicación sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan”.

Elementos de la comunicación

- Emisor: Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).

-Receptor: Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.

-Código: Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.

-Canal: Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono,

televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).

-Mensaje: La propia información que el emisor transmite.

-Contexto: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.

Los elementos que forman el proceso de comunicación tienden a conseguir la eficiencia de la información. A través de este se transfieren las ideas, sentimientos y funciones entre las personas y juegan un papel importante en el crecimiento de las organizaciones y sus relaciones humanas.

Factores de la comunicación

Los factores de la comunicación que intervienen en las relaciones humanas:

-Comunicación: es la manera de como transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en nuestras relaciones.

-Cooperación: es la llave de tu bienestar general. Trabajando o actuando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados posibles y grandes beneficios.

-Comprensión: aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas.

-Respeto: aun cuando no se comparta un punto de vista, es conveniente que consideres las creencias y los sentimientos de los demás. Para conseguir lo que

quieres siempre vas a depender de los demás, asúmelo, por lo que es importante respetar al otro y también hacerse respetar.

-Cortesía: podría definirse como un trato cordial y amable. Facilitar el entendimiento con los demás te permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. En realidad la cortesía es algo que cuesta muy poco y tiene un gran valor en las relaciones humanas.

Clima organizacional

Concepto

El clima organizacional puede considerarse como un medio para el éxito de una determinada organización, muchas organizaciones han demostrado que este tema representa un método que permite conocer el curso de su organización en relación a ciertos criterios importantes. Los orígenes teóricos de esta definición no están siempre claros en el desarrollo de muchas organizaciones.

El significado de clima se ha extendido al ámbito de las organizaciones, para referirse a las características del ambiente de trabajo. Por lo tanto se puede percibir un mal o un buen clima en una empresa o parte de ella.

Goncalves (1999:210) define clima organizacional como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización”.

Chiavenato (2002:345) se refiere al clima organizacional como “la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y

que influye ostensiblemente en su comportamiento. El clima organizacional entraña un cuadro amplio y flexible de la influencia del ambiente en la motivación”.

Por consiguiente, el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente, y tiene repercusiones en el comportamiento laboral. Es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo. Es desfavorable cuando despierta la frustración por no satisfacer esas necesidades.

Importancia del Clima Organizacional en las Relaciones Humanas

Un clima laboral se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/sus jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores. Además, el clima laboral es diferente en cada organización ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización, llegando a formar parte en muchas ocasiones como parte de la Cultura Organizacional. Finalmente, se caracteriza por ser Fragmentario, puede subdividirse en varios microclimas según el departamento, sección u organización de que se trate, y según el liderazgo y relaciones que se establezcan entre los trabajadores y sus jefes. Los lugares de trabajo que se caracterizan por presentar un buen clima laboral, se definen en que sus trabajadoras y trabajadores tienen orgullo de pertenecer a la Empresa, además de una autoexigencia, entrega y disciplina en su lugar de trabajo, todo esto acompañado de un deseo de

asumir nuevas tareas y responsabilidades. Por otro lado, los empleadores conceden gran importancia a las personas y les reconocen el trabajo bien hecho, los líderes escuchan opiniones positivas y negativas por parte de los trabajadores.

Factores que afectan el clima organizacional

Para que un administrador logre que su grupo trabaje con celo y entusiasmo es necesario que la mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas por el director, hay diversos factores o variables **que afectan la motivación dentro de las organizaciones. Tales variables, según García (1995: 115), son:**

- Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.
- Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.
- Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores éstos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

Ahora bien, el conocimiento de las características individuales, aunque no pueden ser tomadas como la base para elaborar un modelo único de motivación que se puede aplicar a cualquier trabajador en cualquier situación, son importantes para orientar al grupo hacia su satisfacción laboral y proporcionarles incentivos adecuados para su realización personal.

Por lo que cabe decir que una de las variables que afectan a los empleados de este departamento son las características del trabajo, ya que se puede o no satisfacer las expectativas de cada uno de ellos sin que se vea afectado el desempeño de los mismos dentro de la institución.

Teoría del Clima Organizacional de Likert

A partir de 1946 Rensis Likert, psicólogo norteamericano, realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor. Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

Al obtener los resultados semejantes en otros estudios, Likert concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se percató que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, o sea que se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otro investigadores.

Además Likert concluyó que el ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. Dicha conducta es la influencia más importante. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende en la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente organizacional.

Para medir el ambiente organizacional, que está determinado fundamentalmente, según Likert, por el estilo de Liderazgo, propuso un modelo para estudiar la conducta del líder basado en lo que denominó: “Sistemas de Administración”, que describen los diferentes tipos de líder. El que denominó sistema 1 corresponde al líder que dirige autoritariamente y busca explotar a los subordinados.

El superior que administra mediante el sistema 2 es también autoritario pero paternalista al mismo tiempo; controla a sus subordinados en forma estricta y nunca delega autoridad. Sin embargo, les “da palmaditas en la espalda” y, aparentemente, “hace lo que es mejor para ellos”, Bajo el sistema de administración³, el jefe sigue una conducta de tipo consultivo, pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, pero el se reserva el derecho de tomar la decisión final. El jefe que sigue el estilo 4 usa un estilo democrático, da algunas instrucciones a los subordinados, pero les permite participar plenamente y la decisión se toma con base en el consenso o por mayoría. La siguiente tabla resume las características básicas de los cuatro sistemas de administración propuestos por Likert.

Conflicto

Definición

El conflicto hace referencia a aquellas situaciones o momentos en que varios miembros de la organización mantienen posiciones o criterios contrarios entre sí, de tal manera que, si no se canaliza de forma adecuada podrá dar un resultado indeseable en la eficacia y la efectividad de la actividad organizacional.

El conflicto aparece en cualquier circunstancia de la vida, se manifiesta en una persona, en una familia, en una comunidad entera y también en una organización. El conflicto es algo connatural en el ser humano: cualquier ser vivo, tanto si lo desea como si no, tiene que desenvolverse en él porque la vida en comunidad está repleta de momentos en que cada persona tiene sus propias percepciones de las cosas, está influido por sus propios intereses y tiende a mantener sus posiciones frente a otros. Es inevitable su existencia. Todo conflicto lleva implícito algún tipo de violencia, aunque no necesariamente física, pero sí significa una presión o coacción para obligar al adversario a ceder en los intereses que convienen al iniciador del conflicto. Esa violencia canalizada con cuidado y controlada puede ser positiva-lo importante es dominar el conflicto, no que él nos domine a nosotros-. El conflicto genera cambios, o al menos, una de las partes involucradas se verá obligada a efectuar un replanteamiento de la situación, induciéndola a cambiar o aceptar una nueva situación.

Tipos de conflictos

Identificar los tipos de conflictos organizacionales dentro de una empresa, aparecen en los siguientes casos:

Conflicto de procedimiento

Por el exceso de burocracia dentro de la empresa y sobre los que no se sabe exactamente qué procedimientos seguir para la búsqueda de una solución, porque además no se tiene clara la norma que se ha de utilizar. Esencialmente, se manifiesta por la escasez de información sobre el problema planteado.

Conflicto de jerarquía

Relacionados con el poder, la autoridad, los puestos de trabajo, la categoría, la actividad y las responsabilidades que cada miembro de la organización considera que tiene. Son problemas relacionados con la competencia sobre alguna área de poder (si la decisión debe tomarla una persona u otra; si tal persona es quien para tomar la decisión o no, etc.).

Conflicto de conocimientos

Cuando las personas no poseen los conocimientos, información o formación adecuada para realizar su actividad, suelen surgir conflictos.

Conflictos de carencia de habilidades directivas

El directivo con falta de formación adecuada para las relaciones humanas provoca conflictos. Tiene una carencia de capacidad de escucha, forma de expresarse incorrecta, forma de pedir las cosas, muy autoritaria, etc., provocan desagrado y rechazo.

Conflictos grupales

Consecuencia de las lógicas comparaciones que efectúan unos grupos con otros, especialmente referente a retribuciones, consideraciones y trato que pueda efectuar la

empresa con unos u otros. Pero también puede producirse sin la intervención de la empresa; por antipatía, pertenencia a grupos sociales o políticos...

Conflictos personales

Se incluyen problemas personales familiares o conyugales, agravios salariales individuales, desagrado del puesto de trabajo, etc.

El medio de transmisión del conflicto es la comunicación y, al mismo tiempo, es también la base para solucionarlo. No se trata de silenciarlo se trata de encauzarlo y conducirlo, para que se pueden explotar los aspectos positivos. Ignorarlo significa que los acontecimientos se desarrollarán sin control. Habrá que observar la comunicación, puesto que es la trasmisora de "rumores" que en nada benefician a la organización.

Niveles de conflicto

En la organización el conflicto puede originarse a distintos niveles en función de las características de las partes implicadas.

Hay cuatro tipos de conflictos:

Conflicto Intrapersonal: Proceso psicológico interno del individuo en el que diversas fuerzas psíquicas se oponen.

Conflicto interpersonal: Es el proceso psicológico interno del individuo dentro de la organización (ya sean pasivos o activos). Pueden dividirse en tres:

Conflicto intragrupo: Dentro de un mismo grupo o departamento

Conflicto intergrupo: Entre departamentos

Conflicto interorganizacional: Entre organizaciones

El conflicto intergrupar y departamental es de los más frecuentes y el más estudiado. Su origen puede deber a la división de funciones y tareas, la diferenciación de objetivos, la asignación de recursos entre departamentos, el nivel de profesionalidad y las responsabilidades diferenciadas

Definición de Términos

Alocentrismo: Es una característica de algunas sociedades que se centra en las necesidades, los objetivos y los distintos puntos de vista de un grupo de pertenencia.

Bienestar emocional: Es la forma en cómo te sientes contigo mismo, tanto que aquellos que están a tu alrededor. Es la forma en cómo nos sentimos pensamos y actuamos.

Conflictos interpersonales: Son los que tiene el individuo consigo mismo. Este tipo de conflictos se crea cuando las necesidades de las personas chocan con las del grupo social al que pertenece o bien el medio en el que se desarrolla.

Duplicidad: Hipocresía, falsedad o manera de ser o de actuar de quien da a entender lo contrario de lo que verdaderamente siente.

Entorno laboral: Son las condiciones en que se vive en lugar de trabajo, todas aquellas circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, fabrica, etc.

Extrínseco: Lo que es ajeno o exterior a la sustancia de un objeto

Inteligencia interpersonal: Es la que nos permite entender a los demás. Se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

Intrínseco: Que es propio o característico de una cosa por sí misma y no por causas exteriores.

Relaciones Humanas: Es la interacción que existe entre dos o más seres humanos ya sea de forma directa indirecta.

Relaciones Interpersonales: Es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y al grupo al cual pertenece.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En el presente capítulo se buscará enfocar los aspectos relativos a la metodología en la que se realizará el actual estudio, tomando en consideración el diseño de la investigación, tipo de investigación, nivel de la investigación, colectivo a investigar, del mismo modo, se describe la técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica de análisis y presentación de los datos para procesar y analizar los resultados y de así poder obtener una conclusión que permita dar respuestas a los objetivos planteados.

Según Arias F.(2006, p.18) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Diseño de la investigación

Diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio, según los autores Palella, S. y Martins, F. (2010), definen:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan e su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87)

Tipo de Investigación

Para el presente estudio se utilizará la investigación de campo, debido a que proporcionará información exacta, alto grado de confiabilidad y por consecuencia bajo margen de error, ya que extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos, a fin de alcanzar los objetivos planteados en su investigación, según los autores Palella y Martins (2010), definen:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

Nivel de la Investigación

Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, para la presente investigación se utilizarán dos niveles, que serán de tipo descriptivo, ya que se busca la caracterización de un individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, y del tipo explicativo, ya que este se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto y así buscar la explicación del comportamiento de las variables.

Modalidad de investigación

Este estudio se ubica en la modalidad de proyecto factible, en este sentido Palella y Martins, (2010:117) definen al proyecto factible como “Una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas determinadas a partir de una base diagnóstica.”

En este estudio se plantea como proyecto factible, porque propone estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL), para el mejoramiento de la calidad de trabajo.

Colectivo a Investigar

La población, es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo ,T y Tamayo, M. (1997;114), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Se seleccionará como colectivo a investigar al personal, que labora dentro del Departamento de Call Center de la empresa CEOVAL, la cual está compuesta por 5 Agentes de Citas y 1 supervisor de Call Center, dando un total de población de 6 personas.

Cuando se seleccionan algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre una población determinada, se refiere a este grupo de elementos como muestra. La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. y Tamayo, M (1997; 38), afirman que la muestra “es el grupo de individuos que se

toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. La muestra a utilizar en este estudio será igual a la población que es de 6 personas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumento de recolección de datos pueden considerarse como las formas o procedimientos que utiliza el investigador para recabar la información necesaria, prevista en el diseño de la investigación. Es por ello que según Sabino (1998:67) “las técnicas utilizadas para recolección de datos, engloba los recursos utilizados de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”. Las técnicas que se utilizará en el desarrollo de la investigación serán: la observación y la encuesta.

La técnica que se aplicará en el estudio es la encuesta la cual Trespalacios, Vázquez y Bello (2005:96) la definen como, “instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. En este sentido esta técnica permite obtener información valiosa a través de su instrumento que es el cuestionario.

Siguiendo el orden de ideas, Arias (2006:73) define el cuestionario como “la modalidad de encuesta que se realiza mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador.” Será elaborado en un formato de escala Lickert; según Hurtado (2000:479), consiste en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios referidos al evento o situación actual acerca del cual se quiere medir la actitud.” a fin de evaluar la calidad de las relaciones interpersonales en el Departamento de Call Center de la empresa CEOVAL. Dicho instrumento debe

ser: fácil de ser leído, corregido, cuantificable, diferenciador y que nos permita obtener informaciones de alto nivel de credibilidad que sirvan de base a la investigación.

Técnica de Análisis y Presentación

El análisis se basará en la estadística descriptiva, Berenson y Leving (1982:10) la definen como “los métodos que implican la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos a fin de descubrir en la forma apropiada las diversas características de ese conjunto de datos”.

El tipo de grafico a utilizar es el histograma, según Gilat (2006:123) “el histograma es un gráfico de barras verticales en el cual el ancho de cada barra se corresponde con el rango del intervalo, y la altura de la barra se corresponde con el número de puntos dentro del intervalo”. En cuanto a lo antes expuesto el histograma es una representación gráfica de una variable en forma de barras que permite resumir grandes cantidades de datos y a su vez el análisis de los datos

Validez del instrumento

La validez es una condición necesaria de todo diseño de investigación y significa que dicho diseño permite la relación real que se pretende analizar, es decir que sus resultados deben contestar las preguntas formuladas y no otro asunto.

Según Hernández, Fernández y Batista, (2000:278) definen la validez como “el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia”

Para la presente investigación, el instrumento fue sometido a un proceso de revisión por parte de una profesional con conocimientos en metodología, quien revisó

los instrumentos en consideración a los objetivos, además, certificó la congruencia, pertinencia y redacción de los enunciados, así como la claridad en los mismos a través del formato elaborado con esta finalidad. (Ver Anexo E).

CAPÍTULO IV

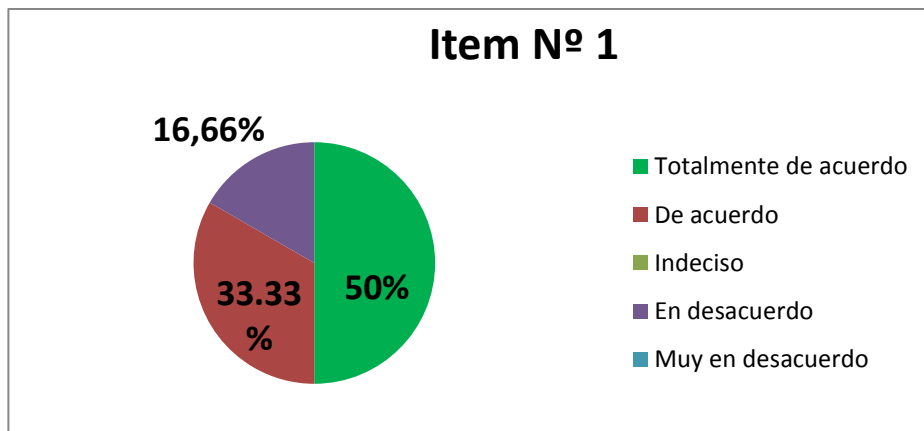
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la información recopilada a través de las técnicas de recolección de datos.

Cabe destacar que estos cuadros pretenden ofrecer respuesta a los objetivos planteados en la investigación. En virtud de ello, se presenta un cuadro de frecuencia y porcentaje para cada ítem, para su mejor comprensión e interpretación.

En este mismo orden de ideas, se puede agregar que de acuerdo a los resultados obtenidos se desprenden las conclusiones y recomendaciones del estudio que tuvo como objetivo general analizar el “Estudio de las variables que afectan las relaciones interpersonales en la empresa CEOVAL (CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA)”.

Ítem n° 1 ¿El espacio en donde se lleva a cabo sus actividades es óptimo para el desarrollo de la misma?

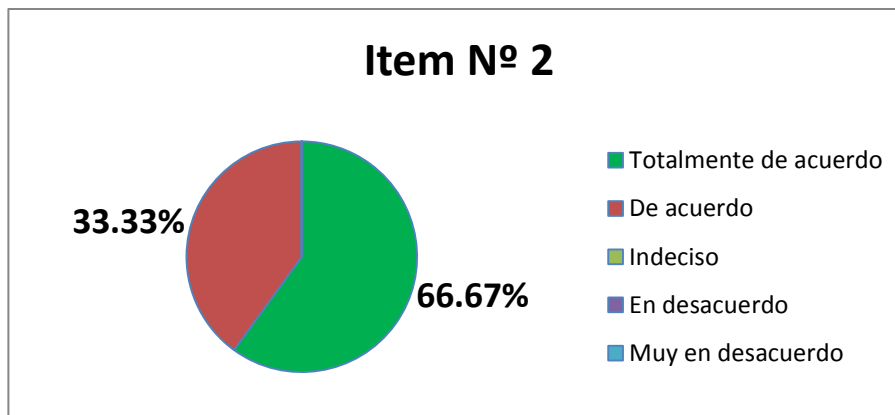


Cuadro N° 1

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	2	33.33 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	1	16.66 %
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

En correspondencia a tales resultados, es importante señalar que el nivel de frecuencia “totalmente de acuerdo” indica que los operarios poseen un espacio acorde para llevar a cabo sus actividades sin impedimento alguno para que todas las tareas asignadas puedan desarrollarse. Para Fernández (2003: 25), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.”

Ítem N° 2 ¿Existe una iluminación adecuada en su lugar de trabajo?

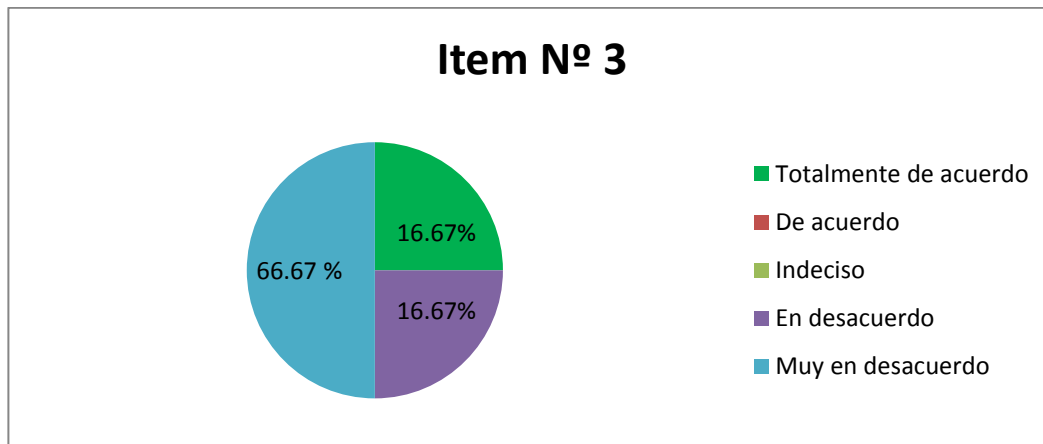


Cuadro N° 2

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	66.67 %
De acuerdo	2	33.33 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

En virtud de tales resultados, es importante destacar que la iluminación es un elemento primordial para cualquier espacio de trabajo, un factor esencial para la estructura ergonómica. De acuerdo a estos resultados se evidencia, que los trabajadores cuentan con una adecuada iluminación en su área de trabajo, ya que esta es acorde al tipo de trabajo que desempeñan dentro del departamento, a pesar de estar en un espacio reducido.

Ítem N° 3 ¿El ruido existente en el sitio de trabajo no interfiere con la realización de sus actividades?

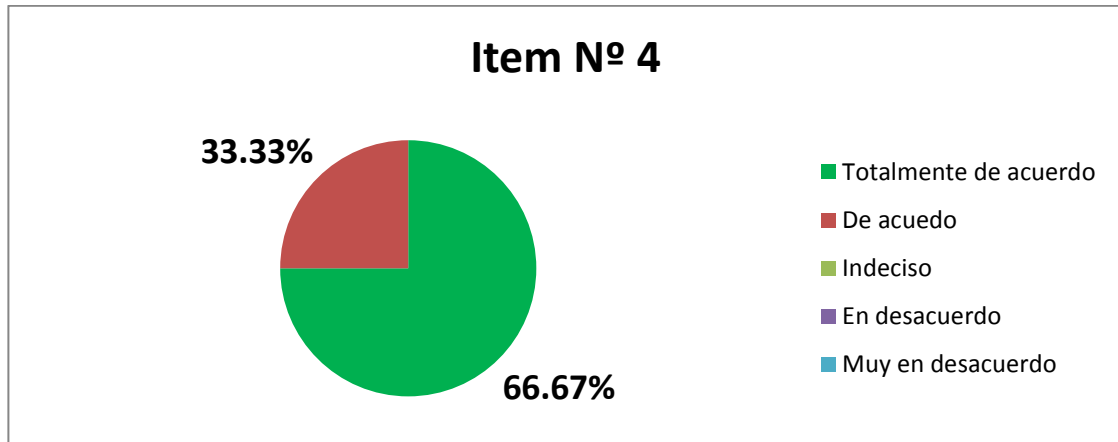


Cuadro N° 3

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	16.67 %
De acuerdo	0	0
Indeciso	0	0
En desacuerdo	1	16.67 %
Muy en desacuerdo	4	66.67 %
Total	6	100 %

Dado los resultados presentados el personal del departamento de Call Center señala que el ruido es un factor que afecta sus actividades ya que los puestos de trabajo están muy cercanos y se reciben a cada instante llamadas de los pacientes, lo que trae como consecuencia que todos los operadores hablen al mismo tiempo y exista un encuentro de distintas conversaciones, ocasionando confusión en el suministro de información hacia los pacientes.

Ítem N° 4 ¿El trato que presta el supervisor del departamento de call center es equitativo para todos sus subalternos?

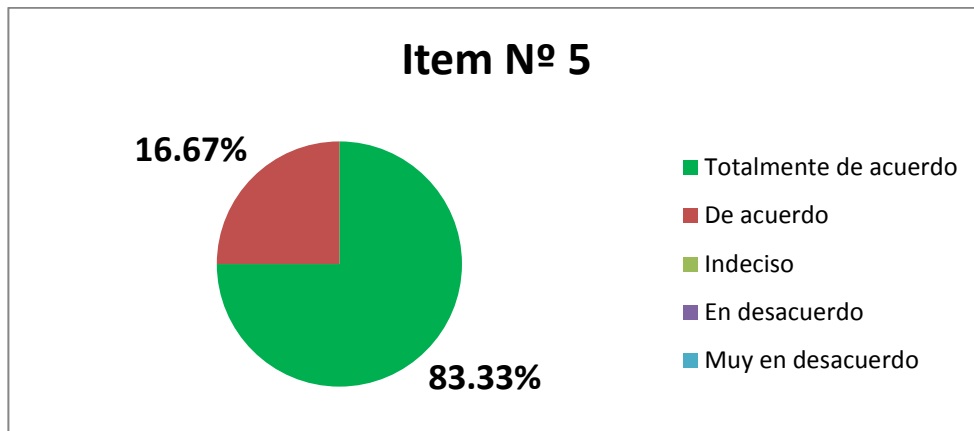


Cuadro N° 4

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	66.67 %
De acuerdo	2	33.33 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

En base a estos resultados podemos concluir que más de la mitad del personal que labora en el departamento de Call Center está totalmente de acuerdo con el trato que presta el supervisor con todos sus subalternos. Según los datos arrojados se evidencia que la mayoría de los trabajadores tienen contacto directo con su jefe inmediato, donde se mantiene una relación constante diariamente en la emisión de órdenes y consultas de trabajo y que esta, es equitativa al momento de suministrar la información e impartir responsabilidades.

Ítem N° 5 ¿La retroalimentación recibida por parte de sus compañeros en el departamento de call center es óptima para el desarrollo de sus actividades?

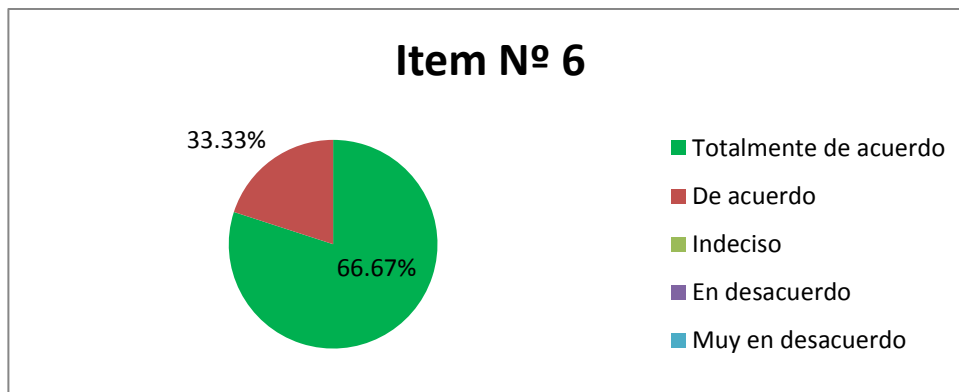


Cuadro N° 5

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	83.33 %
De acuerdo	1	16.67 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

En correspondencia a lo anterior, es importante destacar que en los equipos de trabajo, lo fundamental es que estos se reúnen por objetivos comunes, tiene un fin en común, entonces de acuerdo a esas metas, la información compartida debe estar relacionada con el contexto de trabajo. Para sustentar esto, Muñoz (2007) plantea que “los equipos de trabajo promueven canales de comunicación que fomentan un adecuado manejo de la información en pro de la consecución de las metas trazadas”. En este sentido, se estima que debido a los objetivos organizacionales y profesionales de los empleados en la empresa, será relativamente proporcional la información compartida entre los miembros del equipo de trabajo

Ítem N° 6 ¿La comunicación que se genera en el equipo de del departamento de call center ayuda a resolver con prontitud los problemas que se presentan?



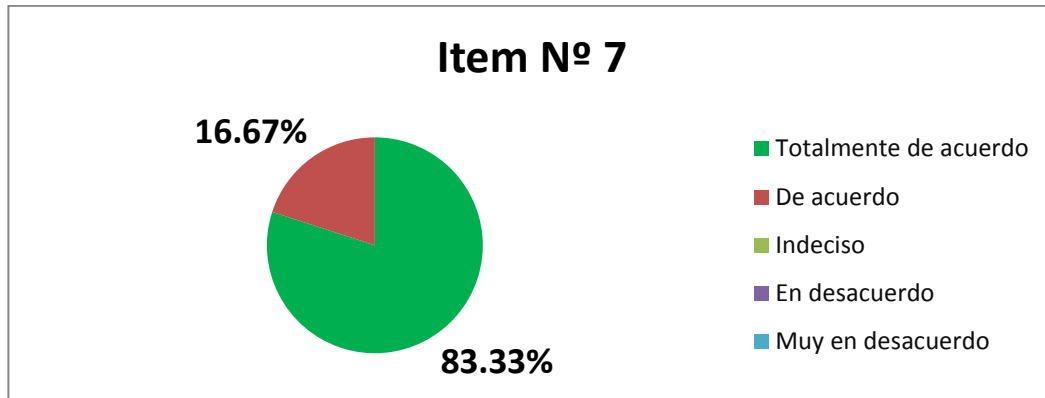
Cuadro N° 6

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	66.67 %
De acuerdo	2	33.33 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

En base a estos resultados podemos concluir que el 80% de la población está totalmente de acuerdo con que la comunicación generada entre el equipo de trabajo ayuda a resolver todas las eventualidades presentadas en este departamento permitiendo resolver con prontitud algún cambio de horario fugaz por algún médico o la inasistencia del mismo en un día de consulta entre otros.

Para sustentar esto, Fernández (2006), define a la comunicación organizacional como “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar el flujo de mensajes que se den entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio, con el fin de que esta cumpla mejor los objetivos planteados tanto para la solución de problemas como el desarrollo de los mismos”.

Ítem N° 7 ¿Usted como operario de call center considera que puede adaptarse con facilidad al trabajo en equipo?



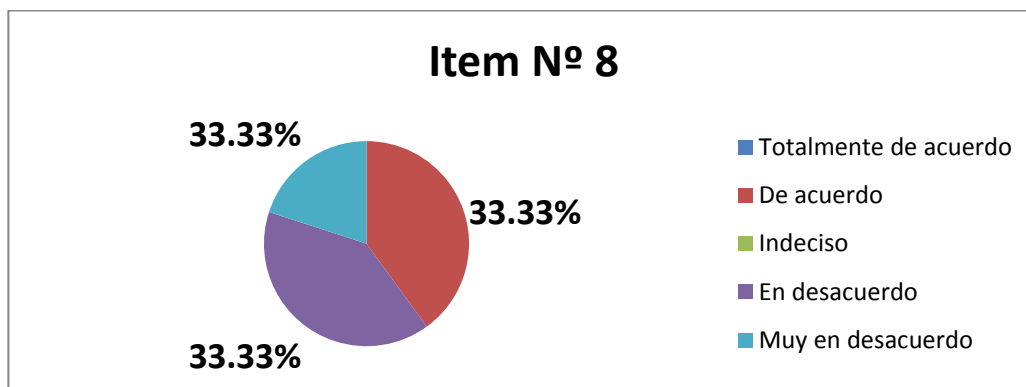
Cuadro N° 7

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	83.33 %
De acuerdo	1	16.67 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

En atención a tales resultados, es importante señalar que en los equipos de trabajo hay una tendencia a compartir ideas y opiniones con respecto a determinados temas, dado los resultados presentados los operadores indican que pueden adaptarse con facilidad entre los miembros del departamento haciendo de esta manera un ambiente fluido y positivo para el equipo de trabajo.

Es interesante que se fomente una buena comunicación y adaptación entre los miembros de las empresas, ya que un buen entendimiento entre los trabajadores permite el funcionamiento y rendimiento de los equipos de trabajo

Ítem N° 8 ¿Los valores de la organización infieren positivamente en su desenvolvimiento y desempeño de trabajo?

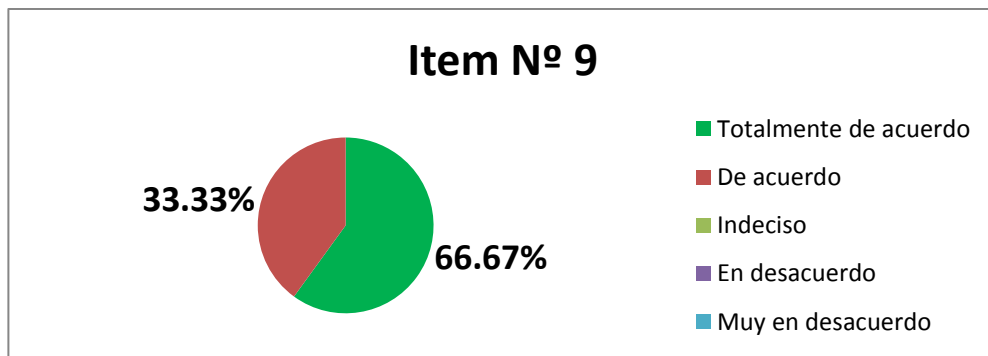


Cuadro N° 8

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	33.33 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	2	33.33 %
Muy en desacuerdo	2	33.33 %
Total	6	100 %

Dichos resultados indican que los valores en una organización son el escalón principal para la evolución de buenas relaciones y desempeño de trabajo, podemos decir aquí, que dicha empresa no los está impartiendo de la manera adecuada y que sus miembros no la están percibiendo, lo que trae como consecuencia un mal desenvolvimiento en las actividades de trabajo.

Ítem N° 9 ¿El desarrollo personal de los trabajadores se debe en parte al buen ambiente y las buenas relaciones con el personal?



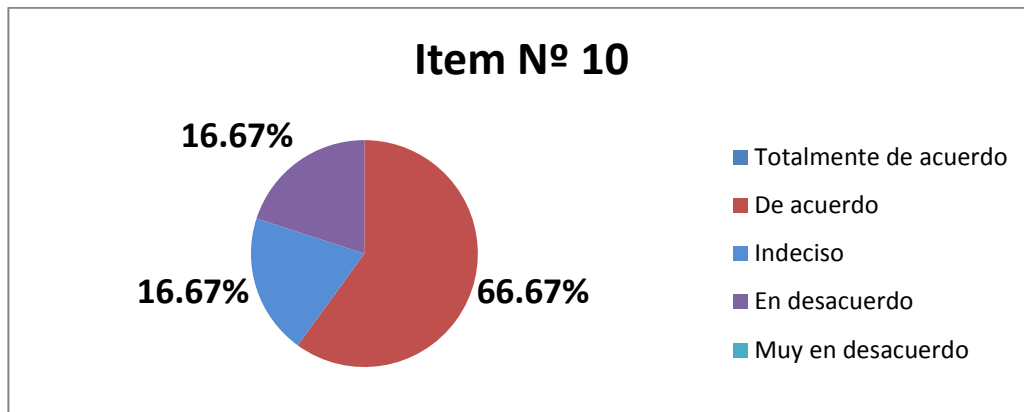
Cuadro N° 9

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	66.67 %
De acuerdo	2	33.33 %
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

Partiendo de estos resultados podemos decir que el personal del departamento de Call Center considera que el ambiente existente en su entorno laboral contribuye al buen desarrollo personal de cada integrante. Permitiendo un óptimo desenvolvimiento en las tareas asignadas, crecimiento personal y profesional teniendo de esta manera un ambiente de trabajo fructífero.

.

Ítem N°10 ¿El ambiente laboral es optimo para su seguridad y bienestar?



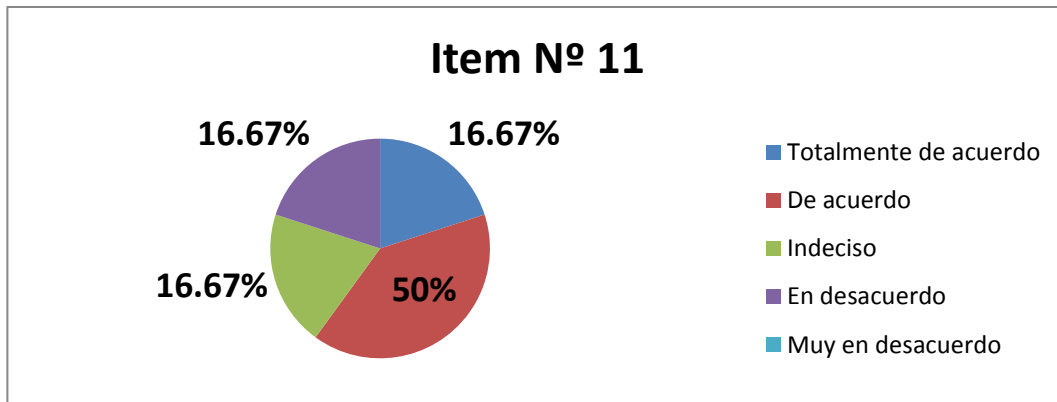
Cuadro N° 10

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	66.67 %
Indeciso	1	16.67 %
En desacuerdo	1	16.67 %
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

Según estos resultados, se muestra que los trabajadores ejercen sus tareas laborales en espacios adecuados, ya que cada empleado cuenta con un área propio tipo cubículo, pero las dimensiones no son las más ajustadas para desempeñarse eficiente en su trabajo.

Hay que tener en cuenta que un buen espacio físico interviene directamente en las funciones de los trabajadores ya que permanecen la mayor parte del día en ese sitio, de manera que las dimensiones del lugar de labores deben tener las condiciones adecuadas, porque en caso de no ser así, provoca efectos negativos que inducen a la desmotivación, irritabilidad, disminución del rendimiento, entre otros.

Ítem N° 11 ¿El entorno laboral es adecuado y no produce conflictos entre los empleados del departamento?



Cuadro N° 11

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	16.67 %
De acuerdo	3	50 %
Indeciso	1	16.67 %
En desacuerdo	1	16.67 %
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100 %

Podemos concluir que el personal del departamento de Call Center se siente cómodo con el entorno ambiental si bien los valores no están totalmente presentes en la empresa, los empleados están haciendo un esfuerzo por llevarlos a cabo para fortalecer la organización evitando de esta manera todo aquel conflicto que pueda llevar al desequilibrio ambiental.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Análisis General de los Resultados

Las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen un papel crítico en cualquier empresa hoy en día. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no bastan para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella. Considerando esto, se debe trabajar muy bien el clima organizacional, ya que la mayoría de las personas están acostumbradas a un trabajo y una vida llena de monotonía y stress

La aplicación del instrumento utilizado en la presente investigación (encuesta), tiene como propósito dar recomendaciones a algunos de los objetivos definidos al inicio del estudio, los cuales se refieren a conocer las condiciones ambientales estructurales del departamento estudiado y también el diagnóstico de la relación de trabajo entre el personal que allí labora.

Con la investigación de campo se comprueba, que es necesario aplicar estrategias que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente físico del personal que labora en el Departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL). Motivo por el cual, se debe tomar en cuenta un plan didáctico permanente, en el cual se involucre al personal de Call Center, incorporándolo dentro de la temática el punto de las relaciones humanas, recalcando su importancia a todo nivel a su vez modificar también el ambiente físico del departamento para así incrementar la productividad y mejorar efectivamente las relaciones humanas.

En correspondencia a lo antes expuesto y dado a los resultados obtenidos en necesario mencionar, que existen ciertos elementos que perjudican las relaciones humanas en el departamento del Call Center como es el caso del ruido ya que este tiende a afectar la transmisión de información en ciertos momentos entre los operadores y hacia el cliente , ya que el espacio que existe entre los cubículos de cada

operador es muy cercano, lo cual ocasiona tensión lo sobre los integrantes de dicho departamento y por ende deben esforzarse más de lo debido.

Por otro lado, se determina poca alusión de los valores por parte del personal directivo hacia lo empleados lo que genera como consecuencia un ejemplo mínimo de cómo debería ser esa visión que el empleado percibe por parte de su superior.

Podemos decir, que los valores en una organización comprenden la constelación de gustos, aversiones, puntos de vista, suposiciones, inclinaciones internas, juicios racionales, prejuicios y patrones de asociación que determinan un punto de vista de la persona acerca del mundo. Además, la importancia de una constelación de valores es que una vez incorporada se vuelve, consciente o inconscientemente, una norma o criterio para guiar las acciones de quien la ha incorporado.

Otro factor visible es el ambiente laboral, parte de la población indica que no es del todo óptimo. Cabe destacar, que el deterioro del ambiente laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo, lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo, sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencia en bajas en la productividad. Así, el personal se retira psicológicamente de sus labores; predomina la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido.

CAPITULO V

La propuesta

Presentación de la propuesta

La propuesta para el mejoramiento de las relaciones humanas en el CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia) departamento de Call Center, nace desde la reflexión realizada en dicha área y según los resultados encontrados y socializados, se evidencia la necesidad del fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el aseguramiento de la calidad, ya que este no solo abarca los procesos y productos, sino el desempeño entre las personas que integran este departamento y las condiciones laborales existentes.

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

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

Día a día podemos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos formas de vida que reside la gran

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

En este entorno, las relaciones humanas aunque no están en un nivel bajo se hace necesario reforzar la relación que existe entre el equipo de trabajo de Call Center, para así lograr el éxito en el desenvolvimiento de las tareas, para la obtención de resultados óptimos. En este sentido, Chiavenato, I (2002: 205) afirma que “una organización es un sistema de actividades, conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. La organización existe cuando hay personas capaces de comunicarse, integrarse y relacionarse en donde están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo común”.

A partir de lo encontrado en la revisión de las relaciones interpersonales y de lo anteriormente expuesto, se propone establecer un sistema didáctico que busque coordinar, liderar e integrar el talento humano del departamento de Call Center de la clínica CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia), de una manera que potencie las capacidades de todos y cada uno de sus colaboradores.

Por otro lado, se busca con esta propuesta realizar convivencias que faciliten la participación de los colaboradores del departamento de Call Center en actividades donde puedan interactuar, compartir y comunicarse entre ellos y su supervisor, así como, mejorar todos aquellos factores que inciden negativamente en el ambiente laboral dentro del departamento de Call Center .

Se puede mejorar las relaciones humanas través del “desarrollo organizacional” implantando procesos de gestión de recursos humanos, identificar los

canales de comunicación a través del desarrollo personal, mediante formación específico como es el caso de las “reuniones eficaces” a los directivos y la de “escucha activa” a los empleados. Igualmente existen otros factores determinantes para alcanzar dichos objetivos como son: liderazgo efectivo, establecimiento de una red interna de comunicación, ejecución y una visión integral de la calidad.

Todos estos factores requieren de un nuevo conjunto de habilidades y aprendizaje que incluyen la conciencia personal y competencia, formación de equipos, fomentar la apertura y la confianza, escuchar, dar y recibir retroalimentación, participación en grupo, solución de problemas y aclarar las metas, resolver los conflictos, delegar y entrenar, fomentar los valores, empoderamiento y la mejora continua como forma de vida.

El proceso, debe empezar por la creación de un conjunto de sentimientos y actitudes que dan lugar a valores duraderos y un compromiso organizacional. En primera instancia, es indispensable definir quién administrará el talento humano. En este caso, está a cargo la gerencia de atención al cliente, a quien le corresponde las decisiones sobre la dinámica de la organización y los recursos disponibles. A su vez, el supervisor inmediato del departamento de Call Center debe ser el que transmita a sus colaboradores las expectativas y planes de la organización y el que recoja las expectativas y el sentir de los colaboradores.

De acuerdo a estas especificaciones generales se hace necesario retomar algunas funciones, que por su carácter influirán significativamente en las relaciones interpersonales.

Inducción o socialización. Esta debe iniciar desde el proceso de selección cuando al futuro candidato se le da información general y clara de la institución, respecto a la cultura organizacional, las actividades que se desarrollan, las recompensas, el estilo

de dirección, entre otros. Esta debe continuar aun después de vinculado a la institución, para proveerle al nuevo miembro un ambiente favorable y acogedor. Esta inducción o socialización deberá ser de forma general y específica.

- La general, debe familiarizar al colaborador con el lenguaje, usos y costumbres de la institución, explicando la estructura de la organización, los servicios que presta, la misión, visión, objetivos, valores, normas y patrones de comportamiento.
- La específica, debe hacer alusión a todas aquellas formas y funciones de su área y cargo específico.

Finalmente, este proceso de inducción deberá ser evaluado y establecer un plan de seguimiento, para garantizar que realmente se logre. Con este objetivo se podrá obtener un efecto positivo, ya que es la manera como el nuevo colaborador se siente recibido por la administración, desde este momento comenzará a sentirse apreciado y valorado por esta y por ende genera una apertura hacia el sentido de pertenencia y colaboración con la entidad.

Diseño de puestos de trabajo: Aunque existen unas especificaciones del puesto de trabajo con las funciones y procedimientos, es necesario tener en cuenta que las posibilidades de obtener mejores resultados de las persona y del trabajo aumentan cuando estas consideran su trabajo como algo significativo y valioso, cuando se siente responsable de los resultados del trabajo y cuando la persona sabe los resultados que obtiene al hacer ese trabajo. En este sentido Chiavenato (1993:178) estableció que “Cada puesto debe ser diseñado con la intención de reunir cinco dimensiones esenciales: Variedad, autonomía, significado de la tarea, identificación y retroalimentación, las cuales crean las condiciones para que el ocupante del puesto encuentre motivación y satisfacción en el cargo, sienta mayor autonomía autocontrol y que este caso sea emitida la información de manera clara y precisa hacia los clientes (pacientes).”

Evaluación del desempeño: Es un instrumento para mejorar los resultados del talento humano en la organización, por lo tanto debe ser planeada, coordinada y desarrollada en forma adecuada para que produzca los beneficios para el colaborador y para la institución. Permitirá que las personas del departamento sean retroalimentadas, para proporcionarles orientación, autoevaluación, autodirección y autocontrol. Capacitándolas para que puedan alcanzar mejor los objetivos propuestos.

En las dinámicas grupales lúdicas: se utilizan los juegos, los cuales siempre están presentes en las diferentes etapas de los procesos de aprendizaje del ser humano. El valor educativo, que el juego tiene en las etapas preescolares y en la escuela en general, es claro y evidente, pero muchas personas aún no reconocen al juego como detonador del aprendizaje. Para muchos el jugar equivale a perder el tiempo, y no están equivocados si en la aplicación del juego no hay estructura, sentido y contenido.

Las actividades lúdicas pueden estar presentes inclusive en la edad adulta y ser muy constructivas, si se les aplica bajo la metodología del aprendizaje por experiencias, conscientes de que los seres humanos se mantienen en un continuo proceso de aprendizaje desde que nacen y permanentemente mientras se existe.

Con esta propuesta, se espera aportar iniciativas para el mejoramiento continuo del departamento de Call Center de CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia), en busca de crear mejores condiciones y de lograr cumplir la misión, visión, objetivos y compromisos institucionales, sino los individuales de cada uno de los colaboradores que hacen parte de este departamento tan importante para la institución, logrando así el mejoramiento de las relaciones humanas y propiciando un buen clima organizacional y por ende una buena comunicación.

Justificación de la propuesta

El hombre cuenta con la capacidad de aprender nuevos patrones de comportamiento, para ello se debe reflexionar sobre lo que orienta la conducta humana, es por ello, que uno de los fines principales de las relaciones interpersonales es fomentar la convivencia, de forma que se logre el entendimiento y comprensión con otras personas. Ciertamente, el ser humano no es autosuficiente, por lo que en numerosas ocasiones precisa de otras personas para poder cubrir sus necesidades y esto es aplicado en todas las sociedades, sus miembros deben relacionarse.

Ahora bien, esta investigación es relevante por varias razones, principalmente el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los empleados del departamento de Call Center de la clínica CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia), lo cual repercutirá positivamente en el clima organizacional, permitiendo que fluya la comunicación e interacción entre empleados-empleados y empleados-cliente.

Cabe considerar, que las relaciones interpersonales son parte del diario vivir y pueden aplicarse en cualquier ámbito, por lo que se propone la aplicación de esta herramienta, con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo y ser más cordiales y serviciales con los compañeros de trabajo y hacia los clientes, lo que conllevaría a optimizar los resultados, haciendo que los trabajadores se encuentren satisfechos con las labores propias de su rol dentro de la empresa.

Es preciso señalar que todas las instituciones son vulnerables a los cambios tanto externos como internos, que exigen cada vez mas de las destrezas interpersonales de su personal, es por ello, que el conocimiento y aplicación de las relaciones interpersonales apoyarían gran manera en la aceptación de los nuevos retos para continuar las actividades de la organización, así como, optimizaría la calidad del

servicio hacia sus clientes. Por otro lado, motivaría a sus trabajadores, reconociendo sus esfuerzos y habilidades en el papel que desempeñan dentro de la empresa, convirtiéndose así, en un integrante aun más valioso del equipo de trabajo.

Así mismo, permitirá además una comunicación eficaz que minimizarían los conflictos y aumentaría el respeto de los diferentes puntos de vistas, creando un ambiente armonioso generando relaciones satisfactorias, que permitirían a cada individuo lograr sus metas individuales y por ende de la organización.

Fundamentación de la propuesta

En el desarrollo de este estudio, se ha tomado como fundamento el desarrollo organización para mejorar las relaciones humanas dentro de un equipo de trabajo, la cual permite la comprensión del comportamiento de las personas como seres individuales en una sociedad, aptos para generar un ambiente próspero. El carácter social del ser humano no sólo está determinado por la necesidad de relacionarse con sus semejantes, sino con los procesos mutuos de ínter influencia por los que éste da y recibe constantemente en su roce cotidiano, nunca olvidando que la variable constante es el cambio, los niveles de conciencia del ser, se dan gracias a la presencia de los otros a través de los cuales ejercemos procesos de comunicación y mutua influencia, al recibir apoyo emocional para su crecimiento en virtud de lograr su progreso y el de sus semejantes.

Factibilidad de la propuesta

Factibilidad Técnica

En esta etapa debe exponerse una evaluación que demuestre que las estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal que labora en el departamento

de Call Center de CEOVAL, son posibles a fin de ponerlas en práctica y permitir a la empresa optimizar la relación entre sus empleados con mira a mejorar la productividad.

Se deben proporcionar evidencias de que se ha planificado cuidadosamente, y que se han contemplado cada uno de los detalles que pudiesen suceder, motivado a que la relación interpersonal entre los empleados es algo por lo que la empresa debe estar atento.

Factibilidad Económica

A continuación se presenta la estimación de los recursos económicos necesarios, para la presentación de la propuesta. En ese sentido, se determinaron los recursos para desarrollar e implantar, la propuesta, estos recursos estuvieron detallados como se especifica en el Cuadro N° 13

Cuadro N° 12 Factibilidad Económica de la Propuesta.

Factibilidad Económica de la Propuesta

Estrategia	Responsable	Costo total estimado proyectado a 1 año
Estrategia 1: Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal así como los problemas comunicacionales.	Dpto de RHHH	4.000,00
Estrategia 2: Desarrollar un periódico mural o una página WEB para facilitar la comunicación grupal.	Gerencia	15.000,00
Estrategia 3: Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas.	Dpto de RHHH	20.000,00
Total		39.000,00

Fuente: Soluciones Integrales líderes en capacitación (2015); Dreamweaver Mx (2015)

Los montos estimados se obtuvieron a través de la Empresa Soluciones Integrales líderes en capacitación y Dreamweaver Mx diseñadora de páginas web.

Factibilidad Operativa

Aprovechando los beneficios que ofrece la puesta en práctica de la propuesta, operativamente es factible, puesto que se cuenta con el único elemento necesario que

es el Recurso Humano; proporcionado por el departamento de Call Center de la empresa CEOVAL.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Creación de un sistema didáctico que permita reforzar la integración de los miembros del equipo del departamento de Call Center de la clínica CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia), para optimizar las relaciones interpersonales.

Objetivos específicos

- ❖ Crear una relación fructífera entre los compañeros de trabajo donde los valores estén siempre presentes.
- ❖ Mejoras en el talento humano para el autocontrol, autoevaluación y autodirección para el logro de objetivos tanto en lo personal como laboral.
- ❖ Optimizar la participación de equipos de trabajos del departamento de Call Center, donde la confianza y la retroalimentación estén presentes de manera positiva para llevarlo a cabo en todo momento.

Estrategias de la propuesta

Cuadro N° 13

Estructura de la propuesta	
Estrategia 1	Desarrollar cursos de empoderamiento, donde los trabajadores se identifiquen con la empresa y sus objetivos.
Estrategia 2	Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas.
Estrategia 3	Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal, así como, los problemas comunicacionales.
Estrategia 4	Otorgar capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados.
Estrategia 5	Explicar con detalle el Manual de Organización y funciones así como los perfiles de cada puesto. Delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación
Estrategia 6	Implementar cursos de motivación laboral.
Estrategia 7	Evaluar sistemáticamente los niveles de satisfacción laboral.

- ❖ **Estrategia 1: Desarrollar cursos de empoderamiento que desarrollen en los trabajadores la identificación con la empresa y sus objetivos.**

En la presente estrategia se busca la mejora en la identificación de los objetivos de la empresa con sus trabajadores para la obtención de una mejor visión entre ambos elementos.

- ❖ **Estrategia 2: Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas.**

En esta estrategia se busca la unificación de los trabajadores donde dicha actividad les permita compartir mas como compañeros de trabajo a través de actividades donde el objetivo principal sea la **integración**.

- ❖ **Estrategia 3: Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal así como los problemas comunicacionales.**

La presente estrategia busca mejorar en la forma en la que los trabajadores resuelven los conflictos presentes entre el equipo de trabajo fundamentado en la comunicación ya que este es uno de los pilares más importantes en una organización.

- ❖ **Estrategia 4: Otorgar capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados y afianzar los conocimientos de aquellos que no se destaquen de óptima mediante manuales información y talleres de formación.**

Con esta estrategia se busca optimizar el talento humano de aquellos trabajadores que se desempeñen de manera positiva en sus labores.

❖ **Estrategia 5: Explicar con detalle el Manual de Organización y funciones así como los perfiles de cada puesto. Delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación.**

En dicha estrategia se busca aclarar todas las funciones de cada trabajador, evitando la ineficiencia en productividad, redundancia en las actividades y funciones y una mayor comprensión en el plan general y en los propios papales de la organización.

❖ **Estrategia 6: Implementar cursos de motivación laboral.**

Dicha estrategia tiene como objetivo proporcionar la satisfacción necesaria al trabajador para un adecuado desempeño llevando a la empresa al éxito y que a su vez exista el crecimiento personal del trabajador y de la empresa.

❖ **Estrategia 7: Evaluar sistemáticamente los niveles de satisfacción laboral.**

La presente estrategia busca evaluar la satisfacción que posee cada trabajador en lo que refiere a la comunicación, el feedback, la relación generada como equipos de trabajo entre otros.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Mediante las técnicas aplicadas para el cumplimiento de los objetivos trazados al inicio de la investigación, los autores alcanzaron los datos necesarios, mediante la información recopilada a través de las técnicas de recolección de datos., sirvieron de base al estudio de la problemática presente en el departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL). En éste sentido se concluye que:

En primer lugar se refiere al objetivo de conocer las condiciones ambientales estructurales (ambiente físico) del Departamento, donde cabe destacar que los operarios poseen un espacio acorde para llevar a cabo sus actividades sin impedimento alguno, para que todas las tareas asignadas puedan desarrollarse positivamente, cuentan con una adecuada iluminación en su área de trabajo más sin embargo, el personal del departamento señala que el ruido es un factor que afecta sus actividades, debido a que los puestos de trabajo están muy cercanos y se reciben a cada instante llamadas de los pacientes, lo que trae como consecuencia que todos los operadores hablen al mismo tiempo y exista un encuentro de distintas conversaciones ocasionando confusión en el suministro de información hacia los pacientes.

En segundo lugar, se hace referencia que la mayoría de los trabajadores tienen contacto directo con su jefe inmediato, donde se mantiene una relación constante diariamente en la emisión de órdenes y consultas de trabajo y que esta misma es equitativa al momento de suministrar la información e impartir responsabilidades. Es importante señalar, que en los equipos de trabajo hay una tendencia a compartir ideas

y opiniones con respecto a determinados temas, por lo que es de gran importancia que se fomente una buena comunicación y adaptación entre los miembros de las empresas, ya que un buen entendimiento entre los trabajadores permite el funcionamiento y rendimiento de los equipos de trabajo.

La comunicación entre los compañeros de trabajo genera espíritu de cuerpo y un clima de trabajo favorable, ya que facilita la disolución de rumores, malos entendidos y permite la creación de confianza y compañerismo; dado los resultados obtenidos los operadores indican que pueden adaptarse con facilidad entre los miembros del departamento, creando un ambiente existente que contribuye al buen desarrollo personal de cada integrante, permitiendo un óptimo desenvolvimiento en las tareas asignadas, crecimiento personal y profesional teniendo de esta manera un ambiente de trabajo fructífero.

Por otro lado, los valores en una organización son el escalón principal para la evolución de buenas relaciones y desempeño de trabajo, vale destacar que en dicha empresa no se está impartiendo de manera adecuada y que sus miembros no la están percibiendo, lo que trae como consecuencia un mal desenvolvimiento en las actividades de trabajo, por lo que la gerencia debe asumir la responsabilidad de definirlos, informarlos y cultivarlos de acuerdo con su propia misión.

Las condiciones ambientales estructurales y las relaciones interpersonales están fuertemente relacionadas, ya que si bien no existe un ambiente estructural acorde, donde cada operador lleve a cabo sus funciones con efectividad, puede afectar el desarrollo de las tareas, sintiéndose el personal insatisfecho, creando una gran tensión entre los compañeros, afectando así la imagen de la empresa y del departamento, tanto para los empleados como para los pacientes, por lo que se debe velar por el mantenimiento de las áreas de trabajo, para no afectar el

desenvolvimiento de las actividades laborales y lograr tener un ambiente laboral adecuado.

Se puede concluir que el personal del departamento de Call Center se siente cómodo con el entorno ambiental, si bien los valores no están debidamente definidos, los empleados realizan un esfuerzo por llevarlos a cabo para así fortalecer la organización, evitando de esta manera todo aquel conflicto que pueda llevar al desequilibrio ambiental

Recomendaciones

- ❖ Considerando que el factor de las relaciones humanas influye en el grado de eficiencia y amplitud con que se realizan las funciones de atención al cliente, se debe tomar en cuenta un plan de capacitación permanente en el cual se involucre al personal de Call Center, incorporándolo dentro de la temática el punto de las relaciones humanas, recalcando su importancia a todo nivel.
- ❖ Crear en el departamento de call center estrategias que fomente en el personal la aplicación de la relación humana en el desempeño de sus actividades laborales.
- ❖ Reforzar todos aquellos aspectos que inciden en la calidad con que se da la prestación de servicios en el punto de vista del operador como lo son : la motivación, la responsabilidad , la honestidad, los valores, el entorno laboral, la emisión de información por parte del supervisor.
- ❖ Con el objeto de prestar un servicio de calidad basado en la eficiencia y agilización de emisión de información, se considera necesario, modificar el ambiente físico del departamento, para así elevar la productividad, lo cual tiene una inherencia positiva en cuanto al factor de las relaciones humanas.

- ❖ Implementar y activar dentro de la labor de operador, el proceso de evaluación y desempeño con el objeto de evaluar el rendimiento del personal, tomando como base la eficiencia y eficacia de las acciones que se ejecutan.
- ❖ Promover una comunicación multidireccional y la retroalimentación entre los compañeros, como parte del mejoramiento en las relaciones humanas del departamento, a través de reuniones formales donde se establezcan objetivos alineados a las metas organizacionales que contribuyan al crecimiento personal y profesional de los trabajadores.
- ❖ Participar en cursos de adiestramiento relacionados con la inteligencia emocional y el feedback de manera que permita a los empleados como a los supervisores conocer el manejo de esta técnica para su mayor aprovechamiento.

LISTA DE REFERENCIAS

Aguilarte Imarvis, Calcurián Ivi y Ramírez Yonny, (2010). **La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.** Universidad Central de Venezuela. Tesis en línea <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/handle/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf>. Consulta: 2014, Julio 10.

Amoros E. (2007). **Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas.** Primera Edición. Perú

Arias F. (2006). **El proyecto de investigación.** Editorial Episteme.

Berenson-Levine. (1982). **Estadística para administración y economía.** Interamericana Hall

Bolland, L (2007) **Funciones de la Administración.** Editorial de la Universidad Nacional del Sur

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

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

Chiavenato, I (1993.). **Administración de Recursos Humanos.** 3ª Edición. Editorial Mc.Graw – Hill, México D.F.

Chiavenato, I. (2002). **Gestión Del Talento Humano.** Ed. Pretice Hall, Bogota.

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

Garcia D. (1995). **Administración De Personal Y Recursos Humanos**, México: Mc Graw Hill.

Goncalvez, A. (1999). **Clima organizacional** Editorial RIG. Mexico

Fernández Romero (2006). **Dirección y planificación estratégica en empresas y organizaciones**. Ediciones Díaz de santos.

Gilat.(2006) .MATLAB Una introducción con ejemplos prácticos. Barcelona, España. Editorial Reverté.

Hernandez, R. Fernandez, C y Baptistas, P (2000). **Metodología de la investigación**. Mc Graw-Hill interamericana. México D.F

Hurtado, J. (2000). **Metodología de la investigación holística**. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito, Servicios y Proyecciones para América Latina (SYPAL). 3ª Edición. Caracas, 2000

Da Silva M. (2002) . **Organización de las relaciones de coordinación y de poder en un campo organizacional**. Curitiba , Brasil

Mejia Yanire, Gonzalez Arelis y Nava Misleida (2012). **Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica de un hospital tipo IV venezolano**. Tesis en línea http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/introduccion_relaciones_interpersonales.html. Consulta: 2014, Julio 10

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

Pacheco, N y Fernández, P (2004). **Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios**. Clínica y Salud. Vol 15. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. España

Palella y Martins (2006). **Metodología de la investigación**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertado

Palella, S. y Martins, F: (2010), **Metodología de la Investigación Cuantitativa** (2da ed). Caracas-Venezuela

Plaza, Walter (2009). **Evaluación de las relaciones interpersonales de la estructura organizacional de la administración pública a través de las técnicas sociométricas**. Tesis en línea <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/60002769.pdf>. Consulta: 2014, Julio 12

Robbins. Stephen (2004). **Comportamiento organizacional**. México: Pretince Hall. Sexta edición

Tamayo y Tamayo, Mario. (1997) **"El Proceso de la Investigación Científica"** Edit. LIMUSA, México.

Trespalcios, J; Vázquez, R; Bello, L (2005). **Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing**. España. Ediciones Paraninfo.

ANEXOS

Anexo A. Cuadro Técnico Metodológico.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Proponer estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de call center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL) para el mejoramiento de la calidad de trabajo.	Identificar las condiciones ambientales estructurales (ambiente físico) del Departamento de Call Center de CEOVAL.	Ambiente físico	Comprende el conjunto elementos, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador.	Estructura ergonómica. Ruido. Iluminación. Espacio.	Cuestionario - Encuesta	Personal del Departamento de Call Center de la empresa Ceoval (centro oftalmológico de valencia)
	Conocer la relación de trabajo entre el personal del Departamento de Call Center	Relación de trabajo	<u>Interacciones</u> que se da en los <u>individuos</u> de una <u>sociedad</u> , se basa principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la misma y estos pueden ser afectadas por distintos elementos dentro del entorno laboral.	Sistemas de reconocimiento. Sistemas de compensación. Liderazgo. Cantidad de trabajo.		



Anexo B. Instrumento



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
Instrumento
(Cuestionario)**

**CUESTIONARIO DE “ESTUDIO DE LAS VARIABLES QUE AFECTAN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LA EMPRESA CEOVAL
(CENTRO OFTALMOLÓGICO DE VALENCIA)”.**

Ante todo reciba un cordial saludo. El presente instrumento servirá de apoyo para elaborar el trabajo de grado referente a “Propuesta de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en el centro oftalmológico de valencia (CEOVAL)”

Por lo cual, a través de esta misiva se solicita su colaboración para que conteste algunas preguntas, sus respuestas son confidenciales, anónimas y no le tomará mucho tiempo contestarlo.

El cuestionario requiere ser contestado con la mayor sinceridad posible, se le agradece que lea las instrucciones cuidadosamente.

INSTRUCCIONES

1. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
2. Emplee un bolígrafo de tinta negra o azul para rellenar el cuestionario.
3. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta, elija la que mejor se adapte a sus opiniones y experiencia en el ámbito de trabajo.
4. Marque con una “X” solo una opción por pregunta.

Anexo B. Instrumento (Continuación)

1. Totalmente de acuerdo		2. De acuerdo	3.Indeciso	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo				
ÍTEMS									
1	El espacio en donde lleva a cabo sus actividades es óptimo para el desarrollo de la misma				1	2	3	4	5
2	Existe una iluminación adecuada en su lugar de trabajo				1	2	3	4	5
3	El ruido existente en el sitio de trabajo no interfiere con la realización de sus actividades.				1	2	3	4	5
4	El trato que presta el supervisor del departamento de Call Center es equitativo para todos sus subalternos.				1	2	3	4	5
5	La retroalimentación recibida por parte sus compañeros en el departamento de Call Center es óptima para el desarrollo de sus actividades.				1	2	3	4	5
6	La comunicación que se genera en el equipo del departamento de call center ayuda a resolver con prontitud los problemas que se presentan.				1	2	3	4	5
7	Usted como operario de call center considera que puede adaptarse con facilidad al trabajo en equipo.				1	2	3	4	5
8	Los valores de la organización infieren positivamente en su desenvolvimiento y desempeño de trabajo				1	2	3	4	5
9	El desarrollo personal de los trabajadores se debe en parte al buen ambiente y las buenas relación con el personal				1	2	3	4	5
10	El ambiente laboral es óptimo para su seguridad y bienestar físico				1	2	3	4	5
11	El entorno laboral es adecuado y no produce conflictos entre los empleados del departamento				1	2	3	4	5

Anexo C. Carta de Validación de los Instrumentos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Carta de Validación de los Instrumentos

Yo, Manuel González, de profesión Licenciado en Economía, hago constar mediante la presente, que he revisado el instrumento de recolección de información “Cuestionario”, desde el punto de vista de Contenido, diseñado por los bachilleres **Barela Alex CI: 20.700.072, Rubio Carolina CI: 19.641.301, Tovar Iraima 19.588.937**, que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título **“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL).”**.

Constancia que se expide a los 03 días del mes de Diciembre de 2014.

FIRMA

C.I.: _____

Anexo D. Carta de Validez del Instrumento Cuestionario



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

EXPERTO:

Manuel González C.I: _____ Firma _____

INVESTIGADORES: BARELA ALEX CI: 20.700.072, RUBIO CAROLINA CI: 19.641.301, TOVAR IRAIMA 19.588.937

Título del Trabajo de Investigación: “PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLOGICO DE VALENCIA (CEOVAL)”

Instrumento de Validación de Contenido

ÍTEMS	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Observaciones
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							