

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA-LEON**

**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS**

**CARRERA DE ENFERMERIA**



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO  
DE LICENCIATURA EN ENFERMERIA**

**“FACTORES LABORALES Y ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN LAS  
RELACIONES HUMANAS DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD  
DR. ROBERTO CORTÉZ MONTEALEGRE DEL DEPARTAMENTO DE CHINANDEGA  
OCTUBRE – NOVIEMBRE 2004”**

**AUTORAS:**

Br. Tania Xilonem López Guinea

Br. Ericka Elissa Morales Aguilar

Br. Sobeyda del Socorro Tercero Obregón

**TUTORA:**

Lic. Leuvad Tercero Altamirano.

**ASESORA:**

MSc. Thelma Díaz de Paredes.

León, Marzo de 2005



## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>No. Página</b>
TITULO .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
ANTECEDENTES .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	6
PROBLEMA .....	7
OBJETIVOS .....	8
MARCO TEÓRICO .....	9
HIPÓTESIS .....	30
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	31
DISEÑO METODOLÓGICO .....	34
ANÁLISIS DE DISCUSIÓN .....	35
CONCLUSIONES .....	40
RECOMENDACIONES .....	41
BIBLIOGRAFÍA .....	43
CRONOGRAMA .....	45
ANEXOS .....	47



## **TITULO**

“Factores Laborales y Administrativos que intervienen en las Relaciones Humanas del equipo de Enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre del Departamento de Chinandega octubre – noviembre 2004”



## INTRODUCCIÓN

La calidad de las relaciones humanas se ha visto en América Latina y el resto de países como Nicaragua deteriorada por múltiples factores laborales y administrativos que influyen creando un ambiente no favorable en la organización y una desmotivación en el espíritu de los trabajadores, fracasando la producción y la unidad de servicio.

Las Relaciones Humanas son la clave fundamental para el buen desarrollo del trabajo profesional de las enfermeras para su crecimiento profesional tanto en el ámbito personal, organizacional, social y familiar.

Enfermería por ser una profesión con conocimientos científicos, humanísticos y de alta responsabilidad con una visión compartida con metas comunes y confianza en los miembros de su equipo, es de vital importancia la implementación de buenas Relaciones Humanas que contribuyen al crecimiento profesional.

La profesión de Enfermería es multidisciplinaria por estar en contacto con los demás departamentos de Enfermería, como los otros departamentos que conforman la organización de un ente generador de servicios de salud y son las Relaciones Humanas las que los convierte en personas que actúan de acuerdo a valores y actitudes que los ayudan a ser cada día mejor.

Se ha notado que las Relaciones Humanas son importantes en los equipos de trabajo ya que de ella depende el éxito o el fracaso que estos puedan alcanzar, sin embargo se ha visto que en medida que el equipo va interactuando van apareciendo una serie de Factores Laborales y Administrativos que intervienen en las Relaciones Humanas.



La base sobre la que se sustenta la labor del personal de enfermería es el trabajo en equipo, difícilmente se realizará el trabajo, si existen malas relaciones humanas con los compañeros de trabajo y con el propio gerente.

El gerente de enfermería debe de estar preparado para manejar adecuadamente los factores laborales y administrativos y para ello deben empezar por entender y conocer a los diferentes tipos de profesionales que conforman la organización.

El Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz es un servicio complejo con gran numero de recursos humanos, los cuales poseen diferentes características e ideologías, lo cual genera fricciones entre el equipo, según análisis realizado por la jefa del personal de enfermería esto conlleva a afectar la calidad de la atención brindada a la población.



## ANTECEDENTES

Desde tiempos atrás la humanidad se ha dado a la tarea de investigar como se dan las relaciones humanas entre los hombres. El psicólogo y escritor francés Richard Duff, Inglaterra 1897 el cual plasma sobre la importancia de las relaciones humanas en la actividad laboral causando gran revuelo en centros de trabajos de la época.

Weil Pierre, Francia 1968 psicólogo social destaco cinco problemas principales las relaciones del individuo con su cultura, la influencia sobre condiciones sociales, sobre la sicología del individuo, la personalidad y el estatus social, su gran aportación fue le de enriquecer las ideas sobre las personas y los grupos.

Según Marsha Cohen, 1993 trabajar es consagrarle tiempo a aun quehacer y es algo mas que un mero subsistir en el campo de las relacione humanas.

En el ámbito nacional existen muy pocos estudios realizados sobre las relaciones humanas, en el campo de enfermería, a pesar de ser este tan importante.

En el año 2002 alumnas del Polisal León, curso por encuentro realizó una investigación alterna donde manifiesta que las relaciones humanas del personal de enfermería están afectadas por el proceso de comunicación, la motivación personal y profesional y este afectado por la falta de incentivos laborales y por la actitud de los trabajadores.

En el año 2003 – 2004 alumnas del Polisal León, curso regular realizaron una investigación sobre factores laborales que afectan las relaciones humanas en el cual ellas destacan que las relaciones humanas son clave fundamental para un buen desarrollo del trabajo profesional; ese mismo año también se realizo un trabajo que destacan los factores administrativos que es algo esencial para asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales a medida que la sociedad a confiado cada vez más en el esfuerzo de grupo.

En el departamento de Chinandega estudios sobre factores laborales y administrativos que intervienen en las Relaciones Humanas no se han realizado aún.



### **JUSTIFICACIÓN**

Consideramos que de tiempos remotos llevarse bien con las personas, quizás no sea lo único importante en la vida, pero independiente del rumbo que le demos a nuestra existencia no podemos negar que se disfruta aún más, si nos llevamos bien con los demás.

El ser humano es diferente a los demás, esta diferencia permiten que intervengan en las relaciones múltiples factores laborales y administrativos en la organización.

Es por esta razón que esta investigación contribuirá a obtener datos que permitan buscar alternativas de solución a la población mencionada en el estudio, será importante para nosotras como investigadoras por que nos ayudara a brindarles sugerencias al equipo de enfermería sobre cuales son los factores laborales y administrativos que están interviniendo y estos evitaran consecuencias posteriores.



### **PROBLEMA**

¿Cuáles son los Factores Laborales y Administrativos que Intervienen en las Relaciones Humanas del equipo de Enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre del Departamento de Chinandega octubre – noviembre 2004?





## OBJETIVOS

### General:

- ✧ Determinar los Factores Laborales y Administrativos que Intervienen en las Relaciones Humanas del equipo de Enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre del Departamento de Chinandega.

### Específicos:

- ✧ Caracterizar a la población en estudio.
- ✧ Conocer los Factores Laborales que Intervienen en las Relaciones Humanas del personal.
- ✧ Identificar Factores Administrativos que Intervienen en las Relaciones Humanas del equipo de Enfermería.



## MARCO TEÓRICO

### RELACIONES HUMANAS

- ❖ **Relaciones Humanas:** Según Habed López las Relaciones Humanas tienen dos significados diferentes uno amplio y otro específico.

**Amplio:** Las Relaciones Humanas son todas las conexiones o lazos que el individuo establece al vivir en sociedad.

**Específico:** Las relaciones Humanas constituyen un arte especial que persigue un fin práctico para quien lo aplica.

### OTROS CONCEPTOS DE RELACIONES HUMANAS.

1. Es el arte de llevarse bien con los demás, de mantener relaciones armoniosas y constructivas con ellos.
2. Es la habilidad y talento de convivir satisfactoriamente con los demás.
3. Es el arte de caerle bien a los demás.
4. Es el arte de obtener y conservar cooperación y confianza y de establecer buenas correspondencias de trato y comunicación con los demás.

### VALORES QUE SUSTENTAN LAS RELACIONES HUMANAS.

Las buenas Relaciones Humanas están íntimamente enlazadas con ciertos principios y valores que les sirven de fundamento:

- ❖ **El amor al prójimo:** El amor a nuestro semejante es la fuente del aprecio y respeto a la persona humana.
- ❖ **Disposición personal positiva:** Hacia los otros intereses reales por llevarse bien con los demás.
- ❖ **Aceptación de la Diferencia:** Es la disposición interior que nos mueve a aceptar el derecho natural que tienen las demás personas de ser diferentes a nosotros.



- ✧ **Equidad:** Es la fuerza interior que nos mueve a ser justos con los demás y con nosotros mismos.
- ✧ **Solidaridad Humana:** Es el impulso interior que nos lleva a unirnos e identificarnos con los demás, solo así podemos alcanzar logros que se escapan de nuestra propia fuerza.

### **FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS**

#### ✧ **LA PERSONALIDAD**

Es la estructuración u organización dinámica de los factores psíquicos y biológicos que determinan un modo peculiar de adaptarse al ambiente en que vive. Cada persona organiza estos factores, construyendo su personalidad, única en cada persona.

La personalidad hace que cada uno reaccione de manera diferente en un mismo ambiente, por lo tanto, la personalidad de cada individuo determina en gran parte: cómo percibe su entorno de trabajo, cómo lo evalúa (agradable, desagradable, etc.) y cómo responde ante él. A su vez, el entorno, los compañeros, el tipo de relación que se establece y se mantiene, influirán en calmar o exacerbar los comportamientos.

#### ✧ **LAS ACTITUDES**

Debemos distinguir dos conceptos:

**Actitud:** Predisposiciones para responder positivamente o negativamente a un objeto o medio y expresan preferencias duraderas.

**Hábito o costumbre:** Actos que se realizan normalmente sin implicaciones de creencias o sentimientos.



Las actitudes son duraderas y pueden ocasionar la falta de objetividad al juzgar un acto o persona. Frecuentemente, nuestras actitudes son mantenidas y reforzadas por el grupo en que nos movemos.

#### ✧ **LOS PREJUICIOS**

Suele referirse a creencias u opiniones negativas sobre otros grupos raciales, sociales, étnicos, geográficos, etc.

Se basan en creencias que no tienen una base adecuada, relacionándolos sobre suposiciones o razonamientos engañosos, como son la:

- **Generalización excesiva**, según la cual todos los miembros de un grupo son iguales.
- **Distorsión o falta de objetividad en la valoración de un acto**. No se nace con los prejuicios, sino que se aprenden por el medio en que nos desarrollamos:
  - ✓ Influencia parental.
  - ✓ Influencia del grupo de pertenencia.
  - ✓ Educación.
  - ✓ Medios de comunicación.
  - ✓ Imitación, conformidad, obediencia, etc.

Estas creencias son difíciles de cambiar. Así, cuando llega una información diferente se produce una **disonancia cognitiva** o estado de tensión, que intentamos suavizar mediante: La búsqueda de fallos a la nueva información, realizar pequeños cambios, encontrar razones para seguir haciéndolo, etc.

#### ✧ **LA ATRACCIÓN**

Los afectos son inevitables en el ser humano y se producen por:

- **Refuerzo o recompensa**. Seguimos manteniendo contacto con quien nos proporciona algo positivo.



- **Proximidad.** Nos relacionamos con las personas más cercanas, que son las que nos pueden producir recompensas.
- **Similaridad.** En general tendemos a que nos atraiga lo que es similar. Aunque, lo muy diferente nos puede atraer como algo que proporciona estímulos nuevos o exóticos.

#### ✧ **LA AFILIACIÓN**

Es la necesidad de sentirse miembro de un grupo que le proporcione afecto, seguridad, creencias, etc.

La afiliación puede ser algo:

- **Informal** (pandilla, grupo de amigos, etc.)
- **Formal** (sindicatos, partido político, etc.)

La afiliación suele implicar unas preferencias hacia los que están dentro del mismo grupo, una indiferencia hacia aquellos que no pertenecen al mismo, y una rivalidad hacia los que pertenecen a grupos antagónicos.

#### ✧ **LA CONFORMIDAD Y LA OBEDIENCIA**

**La conformidad:** implica estar de acuerdo en lo que dice la generalidad, sea la sociedad, la religión, el grupo al que se pertenece, etc. **Factores** como el no dominar algo, la inseguridad personal, el atractivo de quien lo dice, el consenso de los demás, etc. facilitan la conformidad.

**La obediencia:** se puede definir como el acatamiento de los controles sociales como son las sanciones, las amenazas y las promesas con recompensas. La educación es una adaptación de la conformidad y nos prepara para la obediencia.

#### ✧ **LA SOLIDARIDAD**

El ser humano tiende de forma natural a ser solidario, se inclina a disminuir dentro de un grupo, puesto que la responsabilidad se divide en el grupo.



### ✧ **LOS GRUPOS HUMANOS**

El hombre satisface sus necesidades dentro de un grupo. Pero es necesario distinguir entre grupos de:

- **Pertenencia:** a los que se pertenece voluntaria o involuntariamente.
- **Referencia:** con el que se identifica en cuanto a normas, objetivos y valores.

### **FACTORES LABORALES**

Según Martínez Ríos, la labor de enfermería es una profesión donde su actuar depende de cada miembro de su equipo y son los que llevan a cabo los objetivos planteados. La labor de enfermería no es reconocida en forma positiva por todos los miembros del equipo y esta tiende a producir conflictos que de una manera u otra daña las relaciones entre ellos.

Las Relaciones Humanas es la que nos permiten alcanzar algunos elementos básicos de la comunicación que interviene en cualquier ámbito de interacción personal.

El ámbito laboral se enfoca desde tres aspectos:

1. Las Relaciones Humanas a lo interno de la empresa.
2. Adquisición de valores.
3. La satisfacción laboral.

### **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO**

Las buenas Relaciones Humanas son un factor fundamental para el éxito del trabajo, tan importante como la calificación o capacidad técnica para un puesto de trabajo. Si analizamos los casos de despido podemos observar que muchas veces se deben a que el empleado, no se lleva bien con los demás es una persona conflictiva, no coopera, genera constantes fricciones y problemas con su trato o comportamiento personal.



El ascenso llega con más frecuencia a los que poseen una personalidad agradable y eficiente en las Relaciones Humanas, ante que quienes tienen capacidad para el trabajo, pero carecen de rasgos personales.

Las Relaciones Humanas dentro de la empresa contribuyen al bienestar emocional de los trabajadores, creando un ambiente favorable para la formación del espíritu de trabajo, y es un factor importante para mejorar la producción y la calidad del servicio.

### EFFECTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA

Relación eficiente	Relación deficiente
Aumenta la productividad	Disminuye la productividad
Fomenta la estabilidad del personal	Provoca cambios frecuentes del personal
Mejora la disciplina	Perjudica la disciplina
Promueve la asistencia	Fomenta el ausentismo
Fomenta compañerismo	Promueve discordia
Contribuye a la satisfacción laboral	Son fuentes de insatisfacción laboral
Crea seguridad	Crea inquietud en el trabajo
Disminuye los accidentes y errores en el trabajo	Aumenta los accidentes y errores en el trabajo
Identifica al trabajador con la empresa	Distancia al trabajador con la empresa
Mejora la salud mental del trabajador	Perjudica la salud mental del trabajador

Son múltiples los factores que influyen en las Relaciones Humanas en el trabajo y que determinan nuestro comportamiento, entre los factores más importantes que influyen en esta situación se pueden mencionar:

1. Personalidad del individuo.
2. Diferencias individuales (Edad, sexo, escolaridad).
3. Antecedentes laborales.
4. Tipo de trabajo que desempeñan.
5. Características del equipo de trabajo.



## **BENEFICIOS QUE SE OBTIENEN CON LAS RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO**

1. Mayor eficiencia en el trabajo.
2. Mayor satisfacción y motivación del personal.
3. Mejor ambiente de trabajo.
4. Mejor integración del personal.

Se busca tener buenas Relaciones Humanas en el trabajo fundamentalmente para:

1. El logro eficiente de los objetivos de la institución.
2. La integración y el desarrollo del individuo.

Es indudable que las buenas relaciones en el trabajo tienen un fin en si misma, pero esto no significa que no se produzcan a su vez ciertos efectos y resultados, en este caso proporciona el logro de los objetivos ya señalados.

### **ADQUISICIÓN DE VALORES**

Adquirir valores tiene un gran significado para la regulación del comportamiento del individuo, además sirve como punto o marco de referencia y patrones de actitudes para valorar las acciones del ser humano en el momento de la interrelación con los demás compañeros de trabajo.

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y sus compañeros de trabajo, dicha actitud esta basada en la creencia, valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

Generalmente existen tres características del empleado que afecta las percepciones de las Relaciones Humanas en su puesto de trabajo y son:

1. Necesidad del empleado.





2. Valores del empleado.
3. Rasgos personales.

### **INSATISFACCIÓN LABORAL**

El modelo de Weil Piere señala que la insatisfacción produce una baja eficiencia organizacional y esta se puede expresar a través de la conducta de expresión del trabajador con los demás de la organización causando daño a las Relaciones Humanas.

### **MOTIVACIÓN**

La motivación es la que permite que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que deciden en una situación dada con que vigor se actúa.

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera con los compañeros de trabajo.

### **INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA**

Weil Piere y su equipo llamaron la atención sobre una nueva teoría de la motivación, antagónica a la del homo economicus de los clásicos: el hombre es motivado no por estímulos económicos y salariales, sino por recompensas sociales, simbólicas y no materiales. Con la teoría de las relaciones humanas se pasó a estudiar la influencia de la motivación en el comportamiento de las personas.



## 1. TEORÍA DE CAMPO DE WEIL PIERE.

Weil Piere propone la siguiente ecuación para explicar el comportamiento humano:

**C = f(P x M)** Donde:

El comportamiento (C) es función (f) o resultado de la interacción entre la persona (P) y el ambiente (M) que lo rodea.

Para Piere, toda necesidad crea un estado de tensión en el individuo, una predisposición a la acción, sin ninguna dirección, específica. Cuando la tensión es excesiva (por ejemplo, mucha hambre), puede entorpecer la percepción del ambiente y desorientar el comportamiento del individuo. Si se presenta barrera, surge la frustración al no alcanzar el objetivo, produciéndose aumento de la tensión y un comportamiento todavía más frustrado.

## 2. LAS NECESIDADES HUMANAS BÁSICAS

Según Weil Piere la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas del individuo, el cual se orienta hacia objetivos que pueden satisfacer sus necesidades, dándole dirección y sentido. Los tres niveles o estados de motivación son:

**a) Necesidades fisiológicas.** Son innatas e instintivas, las principales son: alimentación, sueño, actividad física, satisfacción sexual, abrigo y protección contra los elementos y seguridad física contra los peligros.

**b) Necesidades psicológicas.** Son Aprendidas y adquiridas en el transcurso de la vida, como por ejemplo: la necesidad de seguridad íntima, la necesidad de participación, la necesidad de auto confianza y la necesidad de afecto.

**c) Necesidades de autorrealización.** Son producto de la educación y cultura. Es el impulso de cada uno para realizar su propio potencial, de estar en continuo auto desarrollo, en el sentido más elevado del término.



### **3. CICLO MOTIVACIONAL**

El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico hasta que un estímulo rompa o cree una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que sustituye el anterior estado de equilibrio. La tensión conduce a un comportamiento o acción capaz de alcanzar alguna forma de satisfacción de aquella necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial, hasta que sobrevenga otro estímulo.

### **4. FRUSTRACIÓN Y COMPENSACIÓN**

Cuando una satisfacción es bloqueada por una barrera, surge la frustración. También existe el satisfacer alguna necesidad frustrada mediante alguna necesidad complementaria o sustitutiva. Así, la satisfacción de otra necesidad reduce o evita la frustración al reducir la primera necesidad. La frustración puede llevar a ciertas reacciones generalizadas como son: alteración del comportamiento, agresividad, reacciones emocionales, alteración y apatía.

### **5. MORAL Y ACTITUD**

La moral está íntimamente ligada al estado motivacional. Cuando la organización satisface las necesidades de los individuos, se produce una elevación de la moral, mientras que ésta disminuye cuando la organización frustra la satisfacción de tales necesidades. La alta moral va acompañada de una actitud de interés, identificación, fácil aceptación, entusiasmo e impulso positivo con relación al trabajo. La moral baja va acompañada de una actitud de desinterés, negación, rechazo, pesimismo o apatía con relación al trabajo provocando problemas de disciplina.



- ❖ **Administración:** Según Marriner (1997), la palabra administración viene del latín **ad** que significa dirección, tendencia y **minister** quiere decir subordinación u obediencia, uniendo estas dos partes significa el cumplimiento de una función bajo el mando de otro. Para que se lleve a cabo una administración adecuada se deben tener bien claros los objetivos de la organización. La administración es la conducción racional de las actividades de una organización ya sea con fines lucrativos o no.
- ✓ Para Norberto de la Torre administrar es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
- ✓ Según Marriner administrar es Investigación, Previsión, Planeación, Organización, Coordinación, Dirección y Control. Para Marriner los elementos de la administración constituyen la base de una buena organización, puesto que una empresa no puede desarrollarse en torno a personas sino a su organización.
- ✓ Los elementos de la administración según De La Torre son: Planeación, Organización, Asesoría, Dirección, Coordinación, Información y Presupuestación.

### **FUNCIONES UNIVERSALES DE LA ADMINISTRACIÓN**

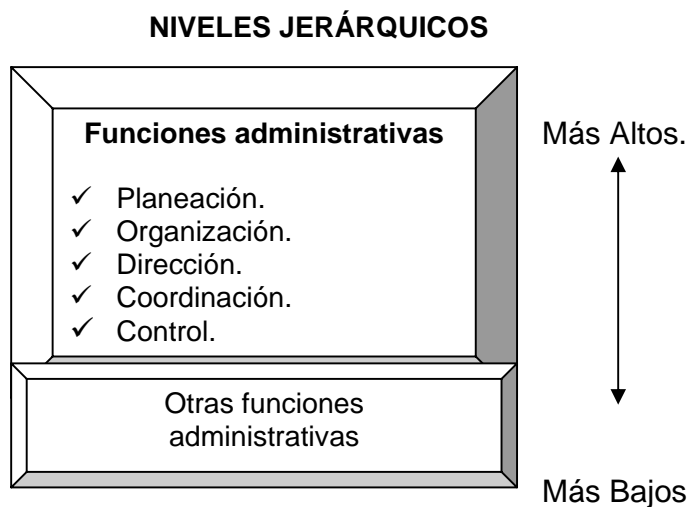
1. Planeación. Implica la evaluación del futuro, y la previsión en función de él. Unidad, continuidad, flexibilidad y valoración son los aspectos principales de un buen plan de acción.
2. Organización. Proporciona todos los elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa; puede dividirse en material y social.
3. Dirección. Conduce la organización para que funcione. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de los empleados en interés de los aspectos generales.



4. Coordinación. Armoniza todas las actividades de una empresa, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.
5. Control. Consiste en la verificación para comprobar si todas las etapas marchan de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es ubicar las debilidades y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

### PROPORCIONALIDAD DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Mc Graw Hill (1995) indica que esta proporcionalidad va de acuerdo a niveles jerárquicos como se muestra a continuación:



Lo que nos indica que la capacidad primordial de los altos directivos es la administrativa, mientras que para niveles inferiores es la capacidad profesional, característica de la empresa.

El administrador necesita conocer las necesidades humanas, con el fin de comprender mejor el comportamiento del hombre y utilizar la motivación como un poderoso medio para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones.



### **JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES, SEGÚN MASLOW**

- ⇔ Necesidades de autorrealización: Autorrealización, Autodesarrollo, autosatisfacción.
- ⇔ Necesidades de estima.
- ⇔ Necesidades del ego: Orgullo, auto respeto, progreso, confianza.
- ⇔ Necesidades secundarias: de estatus, reconocimiento, aprecio, admiración.
- ⇔ Necesidades sociales: Integración, aceptación, afecto, amistad, comprensión, consideración..
- ⇔ Necesidades de Seguridad: protección contra peligro, dolor, incertidumbre, desempleo, robo.
- ⇔ Necesidades primarias: Alimento, reposo, abrigo, afecto.

### **DIFERENCIA ENTRE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN**

Según Marriner hace una separación de estas dos palabras indicando que la administración es un conjunto de procesos, estrechamente relacionados y unificados, incluye aspectos como planeación, dirección y control. La organización se refiere al establecimiento de la estructura y de la forma por lo que la considera estática y limitada.

De esto se deduce que la organización tiene dos significados:

- ☑ Organización como unidad o entidad social, en la cual las personas interactúan entre sí para alcanzar objetivos específicos, los cuales pueden ser:
  - Organización formal. Es aquella que es planeada, la que está en el papel, que tiene reglas, procedimientos, organigramas, etc.
  - Organización informal. Se forma a partir de relaciones de amistad, de relaciones e interacciones impuestas por la organización formal para el desempeño de los cargos.



- ☑ Organigrama como función administrativa, significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos responsables de la administración, establecer relaciones entre ellos y fijar sus atribuciones respectivas.

### **PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Norberto de la Torre al tratar de definir los principios generales de la administración realizó una recopilación de los diferentes autores de la época. De La Torre le da el nombre de principio ya que dentro de la administración no existe nada rígido ni establecido, porque no es una receta a seguir más bien se trata de sentido común, estos principios son:

- División de trabajo. Ya sea en áreas especializadas o tareas para de esta manera aumentar la eficiencia.
- Autoridad y responsabilidad. Necesario porque para mandar se debe tener la autorización para hacerlo, existiendo un equilibrio entre ambas.
- Disciplina. Se refiere al comportamiento en cuanto al respecto de los acuerdos establecidos.
- Unidad de mando. Indica que todo empleado solo debe recibir órdenes de un superior.
- Unidad de dirección. No se debe desviar el objetivo en el grupo.
- Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales. Los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.
- Remuneración del personal. Debe ser equilibrado tanto para el empleado como para la organización.



- Centralización. Con centralización de la autoridad en la alta jerarquía de la organización.
- Jerarquía o cadena escalar. Es el principio de mando, del más alto nivel al más bajo.
- Orden. La persona adecuada en el puesto adecuado, es decir que cumpla con los requisitos que el puesto exige.
- Equidad. Amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal.
- Estabilidad y duración del personal en un cargo. La rotación continúa afecta en gran medida al logro de la eficiencia en toda organización.
- Iniciativa. La capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito.
- Espíritu de equipo. Armonía y unión.

La teoría general de la Administración (TGA) es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general independientemente de si su aplicación se lleva a cabo en organizaciones lucrativas o no. Es decir la teoría general de la administración estudia la administración de las organizaciones.

Toda organización tiene sus propias características, lo que significa que dos organizaciones no tienen los mismos tipos de problemas o que alguna técnica aplicada a algún determinado proceso sea aplicable o arroje los mismos resultados que en otra, es por ello que la administración no es una actividad mecánica, existen principios y métodos administrativos los cuales se deben aplicar de la mejor manera posible tomando en consideración tanto factores internos como externos ya que ambos afectan a la empresa u organización.





Para que el administrador se desempeñe con éxito debe tener por lo menos tres tipos de habilidades:

1. **Habilidad técnica.** Consiste en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios.
2. **Habilidad humana.** Radica en la habilidad y el criterio para trabajar con personas, comprende sus actitudes y motivaciones y aplicación de liderazgo eficaz.
3. **Habilidad conceptual.** Se refiere a entender la complejidad de la organización así como su comportamiento dentro de la misma.

La teoría general de la administración se encarga de desarrollar en el individuo la manera de comprender y resolver cualquier tipo de situaciones con un razonamiento y diagnóstico exactos. El objetivo básico de la administración es el logro de los objetivos de una organización a través de la cooperación de las personas que la integran como un todo ya que es la única forma para lograr buenos resultados.

### **CONDICIONES SOCIALES DEL TRABAJO**

#### Las exigencias propias de la Ocupación en el Sitio de Trabajo

El trabajo es una actividad que compromete todas nuestras habilidades físicas y síquicas, nos implica un determinado gasto de energía y nos plantea exigencias propias de la ocupación que realicemos.

La eficiencia laboral también depende de que la plantación del ambiente del trabajo se considere como una condición importante el asignar a cada trabajador la ocupación que mejor se acomoda a sus posibilidades y encomendar cada puesto de trabajo al individuo mejor calificado para tal labor.



### Los factores de organización y Control de Trabajo

La organización del trabajo siempre debe buscar incrementar la eficiencia laboral, para lo cual debe proponer una relación armónica entre el control del trabajo y el estado de animo del ser humano, de forma tal que este se sienta orgulloso de su trabajo, que lo producido eleve su autoestima y que se minimice la dicotomía entre trabajo y placer.

Los siguientes son entre otros, los principales aspectos a tener en cuenta en la organización del trabajo:

- La jornada de trabajo extensa
- El ritmo excesivo de trabajo
- La mala comunicación en el trabajo
- Inadecuada administración y mando.

Todos estos aspectos, cuando son manejados con indiferencia, se convierten en factores administrativos que suelen afectar las relaciones internas de los trabajadores.

### Las posibilidades para el ejercicio de la iniciativa y la participación del trabajador

Las modernas teorías de la organización del trabajo coinciden en otorgar mucha importancia a la promoción de la mayor participación del trabajador en la ejecución del trabajo. Ahora el mejor trabajador es aquel que logra comprometer su iniciativa y experiencias en la solución de pequeños problemas laborales.

La participación del trabajador, ofreciendo su interés, su iniciativa y su ingenio, apoyado en el conocimiento práctico del puesto de trabajo, se convierte en fuente sabia de propuestas de mejoramiento de la plantación del trabajo y por tanto de las condiciones del trabajo.



### Política Empresarial Y Carga Laboral

Las condiciones sociales del trabajo se relacionan entre sí para definir el grado de identidad, estabilidad y satisfacción con el cual una persona acude a su puesto de trabajo, lo cual define la actitud del trabajador.

Una actitud negativa se convierte en factor de riesgo para la salud del trabajador y de ineficiencia laboral, ocasionando en ambos casos bajas del rendimiento económico y social del proceso productivo.

Por estas razones la agenda de preocupaciones administrativas modernas deben incluir la consideración de las condiciones de trabajo, buscando que estas generen un buen ambiente de trabajo y minimicen los riesgos ocupacionales e incrementando la productividad con excelente calidad.

En una época en la que la urbanización de la población ha movilizado las masas de trabajadores desde sus lugares originales y la automatización de los procesos laborales ha aumentado la despersonalización de los mismos, las políticas en salud Ocupacional buscan ofrecer al administrador herramientas de gestión administrativa, que le permitan resolver los conflictos planteados por la desintensidad cultural y sociológica del trabajador con su puesto de trabajo.

### **ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

La administración del personal es el conjunto de normas que se lleva a cabo y que permite la selección, la disciplina, el entrenamiento y bienestar de las personas que trabajan dentro de una organización y asignación que permite cumplir con los objetivos de la institución.

### **JORNADAS DE TRABAJO EXTENSAS**

Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador debe de prestar efectivamente su servicio en conformidad al contrato de trabajo, las jornadas de trabajo extensas consisten en trabajar más de las ocho horas que estipula el código laboral del trabajo.



## DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los Recursos Humanos son un eje importante para impulsar los procesos de desarrollo organizacional de toda institución. Enfermería como parte esencial de la institución se ha propuesto realizar un análisis de la gerencia de los Recursos Humanos.

El propósito es conocer la distribución y la rotación del personal de enfermería, la jefa del personal es quien debe determinar y proveer el numero del personal de enfermería necesario para brindar una atención satisfactoria.

## COMUNICACIÓN

Según Leopoldo Hernández, etimológicamente comunicación proviene del latín y quiere decir “**Compartir con los demás**”.

La comunicación eficaz es una exigencia de primer orden para mantener la excelencia en una empresa, una adecuada comunicación favorece un buen entendimiento lo cual es un factor de motivación y una inagotable fuente de energía.

La comunicación es algo natural y espontáneo que consta de 3 elementos:

- **Emisor:** En donde se origina la información.
- **Transmisor:** A través del cual fluye la comunicación.
- **Receptor:** Quien recibe y debe entender la información.

## COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es el sistema de interrelación y entendimiento laboral por medio de la definición de una misión y visión institucional propia que dan estructura a los objetivos de logros dirigidos hacia el beneficio individual y colectivo.

La comunicación es importante para explicar el porque de las decisiones tomadas, así como también manifestar inconformidad con algunos métodos y proporcionar nuevas tácticas operacionales para fomentar la cooperación de los trabajadores como pueden ser la creación de incentivos.



## COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN BENEFICIO DE LAS RELACIONES HUMANAS

Cuando el directivo de la organización asume como un líder este esta comprometido con el logro de sus intereses a través de establecer un clima laboral sano, insertar en sus colaboradores un sentimiento de satisfacción e igual compromiso que colectivamente dirige sus acciones en la misma dirección, ya que:

1. Logra cambiar el orden y el tipo de pensamiento.
2. Se produce una intercepción entre expectativas personales y organizacionales.
3. Se logra la relación ganar - ganar.

### FLUJO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Consta de 3 etapas:

- **Comunicación descendente:** Tramité político, procedimiento, reglas y manuales.
- **Comunicación ascendente:** Contiene quejas, sugerencias y reporte de desempeño.
- **Comunicación lateral:** En ella se maneja el memorando interdepartamental, conferencia lineal, interacción empleado con supervisor.

La organización sin comunicación puede ofrecer dificultades durante un proceso de cambio, es esencial que los sistemas de comunicación internos en la organización fluyan con rapidez y precisión con el fin de no dañar las Relaciones Humanas en la organización y cumplir con las características de una comunicación eficaz. Para que la comunicación de una organización fluya adecuadamente debe de ser clara, directa, precisa y concisa.



**“La comunicación organizacional, refleja las Relaciones Humanas en la organización.”**

- ❖ **Liderazgo:** Es una influencia interpersonal: influencia es una fuerza psicológica, “una transacción interpersonal en la cual una persona actúa de modo tal que modifica el comportamiento de otra, intencionalmente”. El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos. Es también esencial en las demás funciones de la administración: el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas; esto es, ser líder. El comportamiento de líder (que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, estimular, penalizar, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos.
- ❖ **Ausentismo:** Fluehling señala al ausentismo o absentismo como sinónimo de ausencia voluntaria del trabajo, es decir la práctica de aquellos trabajadores que dejaron de presentarse al trabajo dando excusa o pretexto.

La organización internacional del trabajo lo define como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado de que se pensaba que iba a asistir quedando excluido de los períodos vacacionales y las huelgas.

El ausentismo laboral es reconocido como unos de los factores administrativos que más negativamente influyen el proceso de producción.



## HIPÓTESIS

“El factor administrativo más que el laboral es el que interviene en las Relaciones Humanas del equipo de enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre del Departamento de Chinandega”

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala
Características demográficas	Determinación de atributos peculiares de un conjunto de personas de modo que claramente se distinga de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Años de servir a la institución</li> <li>- Religión</li> <li>- Procedencia</li> <li>- De laborar en el servicio</li> </ul>		20-30, 31-40, 41-50, 51 ó más 1-10, 11-20, 21-30 Católico, evangélico y otros. Urbano, Rural Nivel Cargo
Factor Laboral	Es donde el actuar depende de cada miembro y son los que permiten que se lleven a cabo los objetivos planteados en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Influencia</li> <li>• Factores</li> <li>• Importancia</li> </ul>	1. Relaciones Humanas	a) Son la clave fundamental para un buen desarrollo en el trabajo. b) Es la habilidad y talento de convivir. satisfactoriamente con los demás. c) Es la que permite alcanzar elementos básicos de la comunicación.
			2. ¿Relaciones Humanas en el equipo de trabajo?	a) Si b) No Por que
			3. ¿Hay buenas Relaciones Humanas en el equipo de trabajo?	a) Cuando hay una unidad en el trabajo. b) Cuando hay buenas relaciones interpersonales. c) Cuando crea un ambiente favorable para la formación del espíritu.
			4. ¿Efectos de las Relaciones Humanas en un equipo de trabajo?	a) Aumenta la productividad. b) Fomenta compañerismo y mejora la salud mental del trabajador. c) Fomenta el ausentismo y discordia. d) Provoca cambios frecuentes del personal.





			5. ¿Expectativas laborales satisfechas?	a) Si b) No Por que
			6. ¿Estímulos recibidos?	a) Mensual. b) Semestral. c) Anual. d) Nunca
Factor Administrativo	Son la serie de desavenencias que ocurren entre el personal de la organización y el ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia.</li> <li>• Factores.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Significados.</li> </ul>	1. ¿Influencia de los factores administrativos en las Relaciones Humanas?	a) A través de la organización. b) La comunicación. c) Liderazgo.
			2. ¿Factores Administrativos que se encuentran en constante relación el equipo de trabajo?	_____
			3. ¿Importancia de la administración en enfermería?	_____
			4. ¿Significado de administrar un equipo de enfermería?	_____



UNAN - León

UNAN - León

			5. La comunicación en su departamento se caracteriza.	<p>a) La comunicación es descendente, el supervisor le da instrucciones y usted se dispone a revisarlas.</p> <p>b) La comunicación es con cierta amabilidad por parte de él y con precaución por parte de usted.</p> <p>c) La comunicación es ascendente solo se comunica con el supervisor si no esta seguro de una tarea realizada.</p> <p>d) La comunicación no es solo ascendente y descendente sino lateral en el cual el supervisor y usted tienen intercomunicación.</p>
--	--	--	---	---



## DISEÑO METODOLÓGICO

- **Tipo de estudio:** Cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, según el período y la secuencia del estudio, en cuanto al tiempo y al registro de los datos.
- **Universo:** Esta determinado por los 12 miembros del equipo de enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre, conformado de 8 Auxiliares de Enfermería y 4 Enfermeras profesionales.
- **Muestra:** Esta comprendida por el universo.
- **Fuente de información:**
  1. **Primaria:** Entrevista realizada al equipo de enfermería del Centro de Salud Roberto Cortéz Montealegre.
  2. **Secundaria:** Registros de expedientes del personal.
- **Unidad de análisis:** Es el personal conformado por el equipo de enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre.
- **Instrumento de recolección de datos:** Entrevista directa con una serie de preguntas que fue sometida a prueba piloto.
- **Plan de análisis:** El análisis se realizó en base a las variables de estudio.
- **Plan de tabulación:** Se utilizan cuadros estadísticos que permitan la presentación de los datos en forma lógica.
- **Procedimiento de la información:** Se realizó a través del programa informático de análisis de datos de Epi Info y del software Microsoft Excel.



### ANÁLISIS DE DISCUSIÓN

- ❖ De estudio de los factores laborales y administrativos que intervienen en las relaciones humanas, en relación a la variable de los datos demográficos del Equipo de Enfermería, muestra que el 42% (5) de la población entrevistada se encuentra ubicada, en el grupo de edades de 31-40años, con años de laborar en la Institución de 11-20 años cuyo rango se evidencia en su mayor porcentaje, siendo de relevancia la religión católica, la mayoría de esta población entrevistada son originaria del Municipio de El Viejo equivalente a un 67% (8) donde predomina el nivel académico de auxiliar de enfermería siendo un 66% (8).
- ❖ En relación a la variable de los factores laborales se observa que el 17% (2) dicen que fundamental para un buen desarrollo en el trabajo.

A lo cual Habed López en 1993 refiere que las relaciones humanas son todas las conexiones o lazos que el individuo establece al vivir en sociedad, aun reenmarca que es un arte especial que persigue un fin práctico para quien lo aplica, el manifiesta otro tipo de concepto donde dice que es el arte de llevarse bien con los demás de mantener relaciones armoniosas y constructivas con ellos; es la habilidad y talento de convivir obtener, conservar la confianza y establecer buenas correspondencia de trato y comunicación con los demás.

Se considera que los conceptos manifestados son de importancia porque permiten alcanzar con éxitos, habilidades, talentos y desarrollar en el trabajo elementos básicos de la comunicación y desempeña eficazmente las labores emprendidas.

- ❖ Respecto a los efectos positivos de las buenas relaciones humanas el 59% (7) dice que estas aumenta la productividad.



Continúa afirmando Habed López (1993) que los efectos positivos dentro de la empresa contribuyen al bienestar emocional de los trabajadores y aumenta así la productividad en el trabajo, logrando la eficiencia de los objetivos de la institución e integrando al individuo a relacionarse para mejorar la calidad del servicio.

Concluimos que los efectos positivos de las relaciones Humanas contribuyen a obtener un ambiente favorable para el buen desempeño que es un factor importante para mejorar la producción y la calidad del servicio.

- ❖ En relación a la religión del equipo de enfermería el 42% (5) pertenece a la religión católica las cuales refieren que las buenas relaciones humanas se dan cuando hay unidad en el trabajo.

Según Habed López (1993) las buenas relaciones humana están íntimamente enlazada con ciertos principios y valores que le sirven de fundamento; como es el amor al prójimo disposición personal positiva, aceptación de la deferencia, equidad y la solidaridad humana donde las Relaciones Humanas contribuye en el bienestar emocional y creando unidad en el trabajo.

Se considera que es de vital importancia tener valores para respetar y convivir en armonía con los compañeros de trabajo, para lograr un mejor equilibrio psicosocial y tener un buen desempeño laboral.

- ❖ Respecto al tiempo de laborar en la Institución y los estímulo recibido el 59% (7) del equipo de enfermería tiene de laborar en la institución de 11-20 años y refieren que nunca han recibidos estímulo.

El planteamiento que apoya esta temática es la referida por Weil Piere que el hombre es motivado no por estímulo económicos y salariales, sino por



recompensas sociales, simbólicas y no materiales cuando la organización satisface las necesidades de los individuos se produce una elevación de la moral mientras que ésta disminuye cuando la organización frustra la satisfacción de tales necesidades.

Es importante destacar que las personas requieran de motivación laboral, como se puede observar la mayoría de las veces no se recibe estímulo, es necesario obtener motivaciones y orientada hacia objetivo que puedan satisfacer necesidades psicológica o de autorrealización (Escala de Maslow).

- ❖ En relación a la satisfacción de las expectativas laborales el 50% (6) del equipo de enfermería refiere que ésta se dan al comunicarse y relacionarse con las demás personas.

Según Martínez Ríos en (1998) refiere que la satisfacción de las expectativas laborales, es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y sus compañeros, dicha actitud esta basada en la creencia, valores que el trabajador desarrolla en su propio ambiente laboral.

Se enfatiza que para que exista desempeño laboral eficiente necesitamos estar bien con nosotros mismos para cubrir necesidades y desarrollar de manera satisfactoria el desempeño laboral.

- ❖ En relación a los factores administrativo respecto a la influencia que tienen estos con el nivel académico del equipo de enfermería; el 75% (9) refieren que la influencia del factor administrativo se da a través de la comunicación donde predomina el nivel académico de Auxiliares de Enfermería.



Leopoldo Hernández (2004) plantea que la comunicación es importante porque a través de ella se toman decisiones y manifiesta inconformidad, proporciona estrategias que permite resolver conflictos dentro del equipo de enfermería.

Se considera que la comunicación es de gran importancia para que exista una mejor interrelación organización y una relación armónica en el equipo de enfermería para lograr el éxito laboral.

- ❖ De acuerdo a los Factores Administrativos que el equipo de Enfermería esta en constante relación, 8(67%) refiere que los factores son la realización de informes semanales, semestrales y anuales, pedido del material y dotación del personal.

Según de la Torre la Administración del personal es un conjunto de normas que se lleva a cabo y que permite la selección, la disciplina y el entrenamiento dentro de una organización, así como la asignación que permite cumplir con los objetivos.

- ❖ En relación a la importancia de la administración del equipo de Enfermería 10(83%) refiere que es importante por que facilita, dirige, organiza, administra y comunica las cosas al personal.

De la Torre considera que administrar es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Consideramos que las entrevistadas manejan las teorías acerca de la importancia de la administración.

- ❖ Con respecto al significado de administrar un equipo de enfermería 6(50%) refiere que administrar significa supervisar, evaluar que el trabajo se cumpla en tiempo y forma; 6(50%) opina que significa velar por las buenas relaciones



interpersonales teniendo responsabilidades y comunicación siendo respetuoso y disciplinado.

Según Marrines la administración proviene del latín ad que significa dirección y minister que quiere decir subordinación u obediencia, significa el cumplimiento de una función bajo el mando de otro.

- ❖ En relación a la comunicación del equipo de enfermería el 50% (6) refiere que esta es ascendente, descendente y lateral.

Según Leopoldo Hernández (2004) la comunicación proviene del Latín y significa compartir con los demás, el refiere que existe un flujo de la comunicación que se divide en 3 etapa que son la comunicación descendente en el cual funciona cuando existe Normas o Reglas en el trabajo, comunicación ascendente en ella contiene las quejas y sugerencia y reporte del desempeño laboral.

Y la comunicación lateral cuando en ella se realiza de forma escrita, a través de los Memorando, existiendo interacción entre Jefa de Enfermería con el empleado.

Consideramos que para que un Equipo de Enfermería funcione adecuadamente tiene que existir las 3 etapas de la comunicación permitiendo que ésta fluya con rapidez con el fin de mejorar las relaciones humanas entre el Equipo de Enfermería.





## CONCLUSIONES

- Las edades que predominaron en la población entrevistada es de 31-40 años; con años de laborar en la institución de 11-20 años.
- El 50%(6) de la población entrevistada son originarias del municipio de El Viejo donde predominan el nivel académico de auxiliar de enfermería.
- La religión de mayor relevancia es la católica; con cargo de atención en los programas de niño y de mujer, con 2 auxiliares en cada programa y así 1 enfermera profesional.
- El factor laboral que interviene en las relaciones humanas es la falta de estímulo así como la motivación hacia el personal, cabe recalcar que todo trabajador tiene derecho a ser estimulado y motivado y este tendrá la disponibilidad de atender amablemente al usuario.
- En el factor administrativo influye la falta de comunicación y la dotación del personal.



## RECOMENDACIONES

- Que la Dirección de la Institución conozca los resultados del estudio y estudie la posibilidad y la importancia de brindar talleres sobre Relaciones Humanas en el equipo de salud.
  
- Que la Responsable del equipo de Enfermería:
  1. Tome en cuenta la importancia de realizar estímulo.
  2. Favorecer las condiciones necesarias para que el Equipo de Enfermería se capacite continuamente, para que tenga la oportunidad de demostrar y aplicar sus conocimientos.
  3. Mantener informado al equipo de trabajo sobre la marcha de las actividades de la unidad y los principales problemas y logros.
  4. Informar al trabajador sobre su desempeño laboral y expréselo con franqueza y cordialidad los aspectos positivos y negativos.
  5. Incluir al personal subordinado en la planificación de las actividades, para que haya un mutuo acuerdo y no solo pedir cumplimiento de metas.
  6. Es conveniente que los procesos de selección del personal tome en cuenta el nivel de habilidad del trabajador que corresponda al programa así como valorar las edades de los trabajadores, dirigiendo al personal con estrategia y objetividad, al brindarle determinada información no lastimando los sentimientos del personal.
  
- Motivar al equipo de enfermería con actividades recreativas (Ejemplo: celebraciones de cumpleaños de los compañeros).



- Sería importante realizar mayores investigaciones con el tema en estudio para mejorar las Relaciones Humanas en los equipos de Enfermería monitoriando continuamente.



## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Administración de los servicios de enfermería 3era. Edición, Mc Graw – Hill interamericana 1995.
- ❖ Fluehling Rosemary, L. Herr Edwin. Relaciones Humanas un enfoque Moderno. Universidad Nacional Autónoma De México (UNAM), departamento de asesoría educativa (1993).
- ❖ López Habed Naceré, El arte de las Relaciones Humanas en la vida y el trabajo, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua 3era. Edición 1993.
- ❖ Manual para Administración de enfermería, 4ta. Edición, (Marriner) 1997.
- ❖ Gonzáles de la Torre Norberto, Corriente Contemporáneas de la administración (Curso 2003).
- ❖ Hernández Leopoldo, Relaciones en el entorno del trabajo (Curso 2002).
- ❖ Martínez Ríos Relaciones de Enfermería, Editorial Interamericana 2da. Edición, Colombia, 1990.
- ❖ Weil Pierre Relaciones Humanas en el Trabajo, Editorial Rapelus, Buenos Aires, 1965.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ ARENAS MONSALVE, Germán. Los Riesgos de Trabajo y la Salud Ocupacional en Colombia. Bogotá. Legis. 1991.
- ❖ Aragón, María Cecilia, Cortéz Maureen. Relaciones Humanas y la habilidad de comunicación en el campo laboral currículo de consejería (León 2002).
- ❖ Blanco Romero Luis. Folleto de Higiene ocupacional (2000).
- ❖ Behrend H, Pococks. Ausentismo: el caso de una empresa Rev Intern del trabajo 1976.
- ❖ Gestal Otero J, Cereijo Fernández J. Ausentismo Laboral Hospitalario, Riesgo del trabajo sanitario, Cap. II Madrid, Editorial Interamericana – Mc Graw – Hill 1990.



- ❖ PULIDO ACUÑA, Gloria. ORJUELA, Hilda. Prevención de accidentes en el Trabajo. Bogotá. Cruz Roja Colombiana. Dirección Nacional de Docencia. 1988.
- ❖ SEGURO SOCIAL, ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES. Factores de Riesgo Ergonómico en Oficinas. Bogota. Cooperativa de Servicios Graficos. 1998.
- ❖ SEGURO SOCIAL, ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES. Residuos, Industria y Salud. Medellín. Pregón Ltda. 1998.

**CRONOGRAMA**

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase Explorativa	x															
Presentación del tema de investigación		X														
Revisión bibliográfica y elaboración de fichas		X														
Formulación del problema			X													
Formulación de objetivos					x											
Elaboración de la introducción						x										
Antecedentes y justificación							x									
Marco teórico								x								
Variables								X								
Diseño metodológico								x	x							
Instrumento de recolección de datos									x							
Bibliografía										X						
Cronograma											X					
Entrega de borrador												x				
Corregir borrador													x			
Entrega de protocolo														x		



ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Prueba Piloto			X																	
Recolección de la Información						X														
Vaciamiento de la Información							X													
Análisis de Resultados									X	X										
Tutorías											X									
Cruce de Variables													X							
Discusión y Análisis														X						
Tutorías														X						
Conclusiones															X					
Recomendaciones															X					
Tutorías																X				
Entrega del Informe Final																	X			

	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Reparación del informe final.		X	X					
Tutoría				X				
Tutoría					X			
Entrega del informe final.						X		



# ANEXOS





## ENTREVISTA

Las estudiantes de enfermería de V año están realizando esta entrevista con el objetivo de determinar los Factores Laborales y Administrativos que están interviniendo en las Relaciones Humanas del equipo de enfermería del Centro de Salud Dr. Roberto Cortéz Montealegre del Departamento de Chinandega, solicitando su colaboración en responder de forma objetiva el siguiente formulario.

### DATOS GENERALES

Edad: 20-30  31-40  41-50  51 ó +

Religión: Católica \_\_\_\_\_ Evangélica \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Procedencia Urbana \_\_\_\_\_ Rural \_\_\_\_\_

Años de servir a la institución 1-10  11-20  21-30

De laborar en el servicio: Nivel: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

### I. Factores laborales.

1. ¿Qué entiende usted por relaciones humanas?
  - a) Son la clave fundamental para un buen desarrollo en el trabajo.
  - b) Es la habilidad y talento de convivir. satisfactoriamente con los demás.
  - c) Es la que permite alcanzar elementos básicos de la comunicación.
  
2. ¿Considera usted que en su equipo de trabajo deben existir buenas relaciones humanas?
  - a) Sí                      Por que.
  - b) No
  
3. ¿Cuándo usted considera que su equipo de trabajo hay buenas Relaciones Humanas?
  - a) Cuando hay una unidad en el trabajo.
  - b) Cuando hay buenas relaciones interpersonales.
  - c) Cuando crea un ambiente favorable para la formación del espíritu.



4. ¿Cuáles son los efectos de las Relaciones Humanas en su equipo de trabajo?
  - a) Aumenta la productividad.
  - b) Fomenta compañerismo y mejora la salud mental del trabajador.
  - c) Fomenta el ausentismo y discordia.
  - d) Provoca cambios frecuentes del personal.
  
5. ¿Las relaciones laborales satisfacen tu expectativa?
  - a) Si Por que
  - b) No
  
6. ¿Con qué frecuencia a recibido estímulo cuando realiza sus labores?
  - a) Mensual.
  - b) Semestral.
  - c) Anual.
  - d) Nunca

## II. Factor administrativo.

1. ¿Cómo influyen los factores administrativos en las Relaciones Humanas de su equipo de trabajo?
  - a) A través de la organización.
  - b) La comunicación.
  - c) Liderazgo.
  
2. ¿Cuáles son los factores administrativos a los cuales usted esta en constante relación?
  
  
3. ¿Cuál es la importancia de la administración en enfermería en su equipo de trabajo?



4. ¿Qué Significa para usted administrar un equipo de enfermería?
  
5. La comunicación en su departamento se caracteriza.
  - a) La comunicación es descendente, el supervisor le da instrucciones y usted se dispone a revisarlas.
  - b) La comunicación es con cierta amabilidad por parte de él y con precaución por parte de usted.
  - c) La comunicación es ascendente solo se comunica con el supervisor si no esta seguro de una tarea realizada.
  - d) La comunicación no es solo ascendente y descendente sino lateral en el cual el supervisor y usted tienen intercomunicación.



Edad del equipo de Enfermería relacionado con los años de laborar en la institución

**Cuadro No.1**

Edades	AÑOS DE LABORAR							
	1-10 años		11-20 años		21-30 años		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
20 – 30 años	1	8%					1	8%
31 – 40 años			5	42%			5	42%
41 – 50 años	1	8%	3	25%	1	8%	5	42%
51 – más					1	8%	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>8</b>	<b>67%</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

### RESULTADO

En cuanto a las características demográficas del equipo de enfermería del estudio se observa que la edad en relación a los años de laborar en la institución; tenemos que de las 12 entrevistadas, 1(8%) tiene las edades de 20-30 años, siendo 1(8%) que tiene de 1-20 años de laborar en la institución, 5(42%) oscila entre las edades de 31-40 años en la cual tiene de laborar en la institución de 11-20 años; 5(42%) entre las edades de 41-50 años, 1(8%) con 1-10 años de laborar en la institución 3(25%) tiene de 11-20 años 1(8%) tiene de 21-30 años de laborar en la institución; 1(8%) esta entre las edades de 51 o más y tiene de laborar en la institución 21-30 años. **(Cuadro No.1)**



Procedencia del equipo de enfermería relacionado con los años de laborar en la institución.

Cuadro No.2

	Procedencia del equipo de Enfermería	AÑOS DE LABORAR EN LA INSTITUCIÓN							
		1-10 años		11-20 años		21-30 años		TOTAL	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Urbano	Chinandega	2	16%	2	16%			4	33%
	El Viejo			6	50%	2	16%	8	67%
Rural									
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>8</b>	<b>66%</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

### RESULTADO

Al identificar la procedencia del equipo de enfermería en relación con los años de laborar en la institución de las 12 para un 100% su procedencia es urbana siendo 4(33%) su procedencia es del departamento de Chinandega, pero 2 (17%) tiene de laborar en la institución de 1-10 años y 2(17%) tiene de laborar en la institución de 11-20 años; 8(67%) son procedentes del municipio del viejo donde 6(50%) tiene de laborar en la institución de 11-20 años; 2(17%) de 21-30 años de laborar en la institución. (Cuadro No. 2)



Años de laborar en la institución relacionado con el nivel académico del equipo de Enfermería.

**Cuadro No.3**

Años de laborar en la institución	NIVEL ACADEMICO					
	AUXILIARES		ENF. PROFESIONALES		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
1 – 10 años	2	17%			2	17%
11 – 20 años	4	33%	4	33%	8	66%
21 – 30 años	2	17%			2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>67%</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

### RESULTADO

Al identificar los años de laborar en la institución del equipo de enfermería en relación con su nivel académico muestra que, 4(33%) tiene nivel académico de auxiliar de enfermería donde; 2(17%) tiene de laborar en la institución de 1-10 años, 2(17%) tiene 21-30; 8(66%) tiene de 11-20 años de laborar en la institución siendo estas con nivel académico 4(33%) auxiliares y 4(33%) enfermeras profesionales. **(Cuadro No.3)**



Concepto de Relaciones Humanas del equipo de enfermería en relación al cargo que ocupa.

Cuadro No.4

Concepto de Relaciones Humanas	CARGO DEL EQUIPO DE ENFERMERIA															
	A.I.N		A.I.M		Epidemiología		Dispens.		Jefa de Enfermería		Resp. P.A.I		Curación		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Son la clave fundamental para un buen desarrollo en el trabajo.	2	17%	1	8%	1	8%									4	34%
Es la habilidad y talento de convivir satisfactoriamente con los demás.	1	8%	1	8%					1	8%			1	8%	4	33%
Es la que permite alcanzar elementos básicos de la comunicación.			1	8%			1	8%			1	8%	1	8%	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>25%</b>	<b>3</b>	<b>24%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista



## RESULTADO

De acuerdo a los factores laborales las Relaciones Humanas en relación a los cargos que ocupa el equipo de Enfermería se observa que 4(33%) opina que las Relaciones Humanas son la clave fundamental para un buen desarrollo en el trabajo donde 2(17%) ocupa el cargo en Atención Integral al niño (A.I.N); 1(8%) en Atención Integral a la mujer y 1 (8%) el cargo es en epidemiología; 4(33%)

opinan que las Relaciones Humanas son la habilidad y talento de convivir satisfactoriamente con los demás donde 1(8%) ocupan cargo en Atención Integral al Niño; 1(8%) en Atención Integral a la Mujer; 1(8%) es jefa de enfermería; 1(8%) atiende el área de curaciones; 4(33%) reflejan que las Relaciones Humanas son las que permiten alcanzar elementos básicos de la comunidad donde 1(8%) ocupa el cargo en Atención Integral a la Mujer (A.I.M); 1(8%) atiende el programa de dispensarizado; 1(8%) es responsable del Programa Ampliado de Inmunizaciones; 1(8%) atiende curaciones siendo un total de 12 entrevistadas que equivalen a un 100%. **(Cuadro No.4)**





Edad del equipo de Enfermería relacionado con los Efectos de las Relaciones Humanas.

Cuadro No.5

Efectos de las Relaciones Humanas.	EDADES									
	20-30 años		31-40 años		41-50 años		51-más		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Aumenta la productividad	1	8%	3	25%	2	17%	1	8%	7	59%
Fomenta el compañerismo y mejora la salud mental del trabajador.			1	8%					1	8%
Fomenta el ausentismo y discordia.			1	8%	3	25%			4	33%
Provocan cambios frecuentes del personal.										
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>5</b>	<b>41%</b>	<b>5</b>	<b>42%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

### RESULTADO

De acuerdo a la edad del equipo de Enfermería relacionado con los efectos de las Relaciones Humanas se puede observar que; 1(8%) opino que las Relaciones Humanas fomentan el ausentismo y discordia y esta oscila entre las edades de 31-40 años; 4(33%) opinaron que las Relaciones Humanas fomentan el compañerismo y mejoran la salud mental del trabajador donde 1(8%) esta entre las edades de 31-40 años y 3(25%) entre las edades 41-50 años de edad; 7(59%) de ellas expresaron que las Relaciones Humanas aumentan la productividad siendo 1(8%) encontrándose en el grupo de edades de 20-30 años; 3(25%) oscila entre 31-40 años de edad; 2(17%) tiene de 41-50 años; 1(8%) tiene de 51 a más años de edad.

(Cuadro No. 5)



Buenas Relaciones Humanas del equipo de Enfermería Relacionado con la Religión.

**Cuadro No.6**

Buenas Relaciones Humanas del equipo de Enfermería	RELIGION					
	CATOLICA		EVANGELICA		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
Cuando hay unidad en el trabajo.	5	42%			5	42%
Cuando hay buenas Relaciones interpersonales.	3	25%	1	8%	4	33%
Cuando crea un ambiente favorable para la formación de la parte espiritual	3	25%			3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista

### RESULTADO

En cuanto a las buenas Relaciones Humanas del equipo de enfermería relacionado con la religión se observa que 3(25%) expresa que las buenas Relaciones Humanas existen cuando crean un ambiente favorable para la formación del espíritu, siendo éstas de religión católica; 4(33%) refieren que hay buenas Relaciones Humanas cuando hay buenas relaciones interpersonales; 3(25%) de religión católica y 1(8%) de religión evangélica; 5(42%) refiere que hay buenas Relaciones Humanas cuando existe unidad en el trabajo, siendo esta de religión católica. **(Cuadro No. 6)**



Tiempo del estímulo recibido en el equipo de Enfermería relacionado con los años de laborar en la institución.

**Cuadro No.7**

Tiempo del estímulo recibido	AÑOS DE LABORAR EN LA INSTITUCIÓN							
	1-10 años		11-20 años		21-30 años		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Mensual								
Semestral	1	8%					1	8%
Anual			3	25%	1	8%	4	33%
Nunca	1	8%	5	42%	1	8%	7	59%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>8</b>	<b>67%</b>	<b>2</b>	<b>16%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista

### RESULTADO

De acuerdo al tiempo que recibió el estímulo el equipo de enfermería en relación con los años de laborar en la institución se observa que; 1(8%) tiene de laborar en la institución de 1-10 años y ha recibido el estímulo semestral; 4(33%) recibieron el estímulo anual donde; 3(25%) tiene de laborar en la institución de 11-20 años y 1(8%) de 21-30 años de laborar en la institución; 7(59%) refirió que nunca han recibido estímulo; donde 1(8%) tienen de laborar en la institución de 1-10 años; 5(42%) de 11-20 años; 1(8%) de 21-30 años de laborar en la institución. **(Cuadro No. 7)**



## Satisfacción de las expectativas laborales en el equipo de Enfermería

Cuadro No.8

Satisfacción Laboral	RESPUESTA			
	Si	No	No.	%
Las buenas relaciones logran cumplir las metas.			4	33%
Al comunicarme y relacionarme con los demás me siento bien con migo mismo.			6	50%
Crea un ambiente agradable para realizar con tranquilidad el desempeño.			2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

**RESULTADO**

Las 12(100%) de las entrevistadas del equipo de enfermería expresan que si existe satisfacción de las expectativas laborales donde 4(33%) de estas dicen que es porque las buenas Relaciones Humanas logran cumplir las metas; 6(50%) refieren que es por que al comunicarse y relacionarse con los demás se siente bien con ella misma y 2(17%) refiere que es porque crea un ambiente agradable para realizar con tranquilidad el desempeño. **(Cuadro No. 8)**



Influencia de los Factores Administrativos en relación con el nivel Académico del equipo de Enfermería.

**Cuadro No.9**

Influencia de los Factores Administrativos	NIVEL ACADEMICO					
	AUXILIARES		ENF. PROFESIONALES		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
A través de la organización	1	8%	1	8%	2	17%
Comunicación	6	50%	3	25%	9	75%
Liderazgo	1	8%			1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>66%</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista

### RESULTADO

De acuerdo a la influencia de los factores administrativos en relación con el nivel académico del equipo de Enfermería, se observa que de las 12 entrevistadas; 1 para un 8% refiere que los factores administrativos influyen a través de liderazgo, siendo el nivel académico de auxiliar; 2(17%) opinaron que los factores influyen a través de la organización, pero 1(8%) es de nivel académico de auxiliar; 1(8%) su nivel académico es de enfermera profesional; 9(75%) expresan que los factores administrativos influyen a través de la comunicación, siendo 3 para un 25% enfermera profesional; 6 para un 50% con nivel académico de auxiliares. **(Cuadro No. 9)**



Factores Administrativos que el equipo de enfermería esta en constante relación.

**Cuadro No.10**

Factores Administrativos	RESPUESTA	
	No.	%
Realización de los informes semanales, semestrales y Anuales, pedido de material dotación al personal.	8	67%
Reunión realizada con la jefa de enfermería.	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista

### RESULTADO

De acuerdo a los Factores Administrativos que el equipo de enfermería esta en constante relación; se observa 8(67%) refiere que la realización de los informes semanales, semestrales y anuales, pedido de material dotación del personal; 4(33%) refiere que con reuniones realizadas con la jefa de enfermería. **(Cuadro No. 10)**



## Importancia de la Administración en el equipo de enfermería.

**Cuadro No.11**

Importancia de la Administración	RESPUESTA	
	No.	%
Es importante porque facilita, dirige, organiza, administra y comunica las cosas al personal.	10	83%
Es importante para cumplir con los objetivos propuestos, así como dirigir y evaluar el trabajo.	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

**RESULTADO**

De acuerdo a la importancia de la Administración en el equipo de enfermería se observa; 10(83%) opina que la administración es importante porque facilita, dirige, organiza, administra y comunica las cosas al personal; 2(17%) refiere que la administración es importante para cumplir con los objetivos propuestos, así como dirigir y evaluar el trabajo. **(Cuadro No. 11)**



Significado de administrar un equipo de enfermería.

**Cuadro No.12**

Significado de Administrar	RESPUESTA	
	No.	%
Significa administrar, supervisar y evaluar que el trabajo se cumpla en tiempo y forma.	6	50%
Velar por las buenas Relaciones Interpersonales teniendo responsabilidad y comunicación, siendo respetuoso y disciplinado.	6	50%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista

### RESULTADO

De acuerdo al significado de administrar un equipo de enfermería 6(50%) expresa que administrar significa supervisar y evaluar que el trabajo se cumpla en tiempo y forma; los otros 6(50%) opinan que significa velar por las buenas Relaciones Interpersonales teniendo responsabilidad, comunicación y siendo respetuoso y disciplinado. **(Cuadro No. 12)**





## Comunicación del equipo de Enfermería en relación a la Religión.

Cuadro No.13

Comunicación en el equipo de Enfermería	RELIGION					
	CATÓLICA		EVANGÉLICA		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
Comunicación Descendente.	4	34%			4	34%
La comunicación es con amabilidad.	1	8%			1	8%
La comunicación es ascendente.						
La comunicación es ascendente, descendente y lateral.	5	42%	1	8%	6	50%
Abstención	1	8%			1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

**RESULTADO**

En cuanto a la comunicación del equipo de Enfermería en relación con la religión se observa que 6(50%) expresan que la comunicación es ascendente, descendente y lateral, pero 1(8%) es de religión evangélica, 5(42%) son de religión católica; 4(33%) refiere que la comunicación es descendente y son de religión católica; 1(8%) opina que la comunicación se caracteriza con amabilidad y es de religión católica; 1(8%) no expreso nada acerca de la comunicación, se abstuvo a contestar la pregunta siendo este de religión católica. (Cuadro No. 13)



## GLOSARIO

- ◆ **A.I.N:** Atención Integral al Niño.
- ◆ **A.I.M:** Atención Integral a la Mujer..
- ◆ **P.A.I:** Programa Ampliado de Inmunización.
- ◆ **T.G.A:** Teoría General de la Administración.