

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – León  
Facultad de Ciencias Médicas  
Escuela de Enfermería



### **Monografía**

Para optar al título de Licenciada en Ciencias de la Enfermería.

### **Título**

Relación interpersonal y ambiente laboral que influye en la satisfacción del personal de enfermería, en Medicina, Ortopedia, Maternidad, Ginecología, Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, Octubre - Noviembre, 2011.

### **Autoras**

Enf. Blanca Flor Quiñónez Pichardo

Enf. Salvadora del Socorro Urróz Gutiérrez

### **Tutoras**

Msc. Nubia Meza Herrera

Msp. Thelma Díaz de Paredes

**León, Octubre 2011**

*A la Libertad por la Universidad*

## **Resumen**

Estudio descriptivo de corte transversal realizado con 72 recursos de enfermería que laboran en las salas de, medicina, ortopedia, maternidad y ginecología del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, con el propósito de saber cuál es la satisfacción de la relación interpersonal y del ambiente laboral.

Se estudió el 100% de la población, la información se recolectó mediante una entrevista la cual fue estructurada de acuerdo a las variables, Se incluyó en el estudio al personal que se encontraba de vacaciones y subsidios, La investigación fue recolectada del 15 al 18 de noviembre y analizada a través del programa computarizado Epi Info.

El grupo etario que predominó es de 42 a 47 años, con nivel académico superior, la mayoría tienen de 18 años a más de laborar a la institución.

La mayoría del personal muchas veces está satisfecho con la colaboración, comunicación efectiva, les gusta el ambiente de su trabajo y consideran que de ninguna forma influye en su carácter; pero no les brinda bienestar físico y seguridad que necesitan para desenvolverse seguras y confiadas, indicando que pocas veces esto le causa estrés.

Que las responsables de enfermería del área de servicio, planifiquen temas sobre satisfacción de relaciones interpersonales, programen cursos de educación continua y permanente.

Las autoridades médicas y recursos humanos realicen evaluación de la satisfacción del personal de forma permanente con el propósito de fortalecer la motivación laboral y mejorar las condiciones ambientales de los servicios.

A las autoridades que realicen estrategias de fortalecimiento del ambiente laboral y organizativo

### **Conceptos principales:**

**Satisfacción de la relación interpersonal, satisfacción del ambiente laboral.**

### **Opinión del tutor**

El personal de enfermería requiere de relaciones interpersonales efectivas y de un ambiente laboral adecuado para sentirse satisfecho en su desempeño profesional.

Por lo tanto considero que este trabajo investigativo fue de relevancia, las investigadoras demuestran que la obtención y análisis de la información respondió a la pregunta de investigación planteada.

Resaltan información valiosa para futuras investigaciones sobre el tema, brindan aporte valioso a las autoridades de la institución, para responder a la necesidad de seguridad y protección dentro del ambiente laboral.

Manifiesto la calidad científica y técnica del trabajo, así como el abordaje sutil de la satisfacción como un indicador de calidad.

Lic. Nubia Meza Herrera

## **Agradecimiento**

A Dios, fuente de todo saber. Fuente inagotable de Amor y Misericordia.

A nuestros maestros, por su firmeza y cariño, en nuestra formación.

A todas las personas que de alguna manera, estuvieron apoyándonos, en momentos difíciles.

A nuestras familias, por ser la base, estímulo y fin de nuestras vidas.

**Blanca Flor Quiñonez**

### **Dedicatoria.**

A mi Padre Celestial por haberme dado la oportunidad de estar sana estos años y de adquirir nuevos conocimientos.

A mis hijas Ana Edelma y Josseling Yolanda por el apoyo y comprensión que siempre recibí para culminar esta formación.

A mi Madre Pilar Pichardo, mis hermanos y Amigos (a) por su apoyo en todo momento en el desarrollo de esta carrera.

A mis Profesores en especial a Msc. Nubia Meza Herrera por su apoyo incondicional.

**Blanca Flor Quiñonez**

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>pág.</b>
1. Introducción	1
2. Antecedentes	2
3. Justificación	4
4. Planteamiento del problema	5
5. Objetivos	6
6. Marco teórico	7
7. Diseño metodológico	15
8. Operacionalización de variables	17
9. Resultados	21
10. Análisis de resultados	27
11. Conclusión	30
12. Recomendación	31
13. Bibliografía	32
14. Cronograma	34
15. Anexos	35

## I. Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud, en los países de avanzada, es de gran importancia para la dirigencia empresarial tener en cuenta la satisfacción de la cultura laboral para mejorar los niveles de productividad con calidad consideran que las exigencias en el trabajo van de la mano con el mejoramiento sostenible de las condiciones laborales, el fortalecimiento la cultura organizacional y la seguridad ocupacional. <sup>(2)</sup>

La Satisfacción del ambiente y de la relación interpersonal en el mundo laboral moderno, es un indicador de la calidad empresarial. En Japón y Estados Unidos las empresas fortalecen la calidad de vida en el trabajo para garantizar el bienestar del trabajador, ya que las necesidades que muestran, tanto en lo personal como en lo laboral influyen en su comportamiento productivo. <sup>(1)</sup>

En los países Europeos donde la población ha alcanzado niveles altos de longevidad la satisfacción del personal de enfermería es uno de los resultados más importantes al prestar asistencia de calidad, porque esta depende no sólo de la eficacia de los servicios sino también de las expectativas de las personas atendidas, lo cual influye en el grado de colaboración dentro del proceso de curación y tratamiento. <sup>(1)</sup>

La relación enfermera paciente es un punto muy importante de la satisfacción de las necesidades del paciente, pero para que esta relación sea efectiva la enfermera (o) debe tener bienestar físico y emocional, por lo tanto debe estar en correspondencia con el equipo de trabajo y con la cultura de la organización. <sup>(2)</sup>

La insatisfacción, es un comportamiento contra productivo, que afectan el clima organizacional, la cultura laboral, el respeto mutuo, factores que aumentan las oportunidades, la productividad y la eficiencia los cuales fortalecen la insatisfacción. <sup>(3)</sup>

## 1.1 Antecedentes

Desde 1984 en los EE.UU se ha realizado un esfuerzo como programa de nación mantener la cultura laboral ya que es una relación entre el empleador y el trabajador, ya que en investigaciones realizadas concluyeron que una de las principales causas del rechazo laboral es la desmotivación hacia el ambiente laboral.

En los países en subdesarrollo muchas veces las instituciones de salud tienen estándares de calidad exigentes de acuerdo a normas internacionales, pero las condiciones laborales para el cumplimiento de estos no ofrecen la motivación necesaria, para optimizar los recursos materiales y humanos. <sup>(2)</sup>

Según modulo de auto aprendizaje MINSA en Nicaragua, noviembre, 2007 el personal de enfermería representa el 70% de la fuerza laboral, la calidad de vida de personal de enfermería está equilibrada con el grado de satisfacción de la cultura laboral y sus necesidades, a través de los años el personal de enfermería se ha caracterizado por ser un grupo fiel cumplidor de las normas y reglamentos de la institución donde labora, sin embargo se han presentado algunos factores que muestran la insatisfacción como es el ausentismo laboral, el abandono laboral, el maltrato al paciente etc. <sup>(3)</sup>

Zúñiga, Y. (2002) y Parra, S. (2002) octava región, Chile. Realizaron estudios en enfermeras de atención primaria y de los Servicios de Atención Médica de Urgencia (SAMU) Se observó que las enfermeras de los hospitales privados se encontraban más satisfechas que las de los hospitales públicos. <sup>(15)</sup>

En SILAIS – León. 2004. se analizó la producción de servicios del sistema de salud con el propósito de tener una visión clara del desempeño del recurso de enfermería y médico de monitorear la secuencia de cómo la población hace uso de los servicios de salud que se ofertan en las diferentes unidades de salud, además de conocer la satisfacción de los pacientes por municipio. <sup>(16)</sup>



El estudio realizado por Salinas en un hospital de México en 2006, concluyo que las enfermeras participantes en el estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima organizacional y de la armonía interpersonal. <sup>(8)</sup>

El personal de recursos humanos del SILAIS de Managua. 2007 en el diagnostico situacional de primer semestre a nivel nacional concluyo que las principales causas de insatisfacción laboral en el personal de enfermería son la sobrecarga laboral por escasos de recursos humanos, y actitudes negativas del personal. <sup>(3)</sup>

## **1.2 Justificación**

La importancia de realizar la presente investigación es para obtener resultados de la satisfacción de la relación interpersonal y del ambiente laboral del personal de enfermería que laboran en los servicios de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología del hospital escuela Oscar Danilo Rosales Arguello. Debido a que esto puede tener repercusiones en la calidad de atención de los usuarios externos.

Estos servicios de salud se caracterizan por el aumento del índice de rotación hospitalaria, conllevando a que el personal de salud enfrente aumento de la presión de trabajo, factor que conlleva a la alteración emocional que surge de la evaluación de la experiencia laboral afectando la relación interpersonal y del ambiente de trabajo creativo y saludable.

En este centro hospitalario aun no se ha realizado estudios sobre satisfacción de los usuarios internos, del ambiente laboral y relaciones interpersonales.

Lo antes planteado es importante porque permitirá obtener resultados de este estudio sobre la satisfacción de los usuarios internos para que sean tomados en cuenta por las autoridades hospitalarias, dirección y jefes de servicios, en función de la implementación de estrategias de fortalecimiento del clima organizacional de los diferentes servicios a fin de que los usuarios internos se sientan satisfecho con el ambiente laboral.

### **1.3 Planteamiento del problema**

Recibir atención es una necesidad humana, el personal de enfermería que labora en los servicios de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología deben mantener una eficaz relación interpersonal que les conlleve al éxito del trabajo en equipo, para responder a la demanda de los usuarios, al estar motivados en un ambiente laboral confortable y seguro, garantizarían la calidad de la atención que brindan, es por ello la importancia de responder a la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación interpersonal y ambiente laboral que influye en la satisfacción del personal de enfermería que laboran en los servicios de Medicina, Ortopedia, Maternidad, Ginecología del hospital escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, Octubre - Noviembre, 2011.

#### **1.4 Objetivo General**

Determinar la relación interpersonal y ambiente laboral que influye en la satisfacción del personal enfermería que laboran en los servicios de Medicina, Ortopedia, Maternidad, Ginecología del hospital escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, Octubre - Noviembre, 2011.

#### **Objetivos específicos**

1. Caracterizar los aspectos socio demográfico de la población en estudio.
2. Identificar la relación interpersonal del personal de enfermería.
3. Describir el ambiente laboral del personal de enfermería.

## II Marco teórico

### 2.1 Palabras claves

#### **Satisfacción.**

Según Marguet I. Palomar (2008), afirma que la satisfacción se define como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto, lo cual en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. <sup>(6)</sup>

#### **Satisfacción de la relación interpersonal:**

La satisfacción laboral, surge del estado emocional del trabajador es decir que debe tener un estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral. Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal. La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo. <sup>(6)</sup>

#### **Satisfacción del ambiente laboral:**

Es cuando el trabajador se siente complacido, manifiesta gusto de trabajar en un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor. <sup>(1,6)</sup>

## **2.2 Satisfacción de la relación interpersonal:**

La satisfacción que muestran las personas en el desempeño laboral constituye un buen fundamento de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la calidad de vida del trabajador no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también dentro del entorno familiar y social.<sup>(6)</sup>

Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo.<sup>(6)</sup>

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales.<sup>(6)</sup>

El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es según su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste.<sup>(6)</sup>

Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Cada persona que conforma una institución percibe, piensa y actúa, transformando las relaciones interpersonales, la forma de atender a las personas que demandan servicios, etc.<sup>(6)</sup>

### **Esta relación involucra los siguientes aspectos:**

Habilidad para comunicarse, facilitar la solución de conflicto y la expresión.

**Características.** Honestidad y sinceridad, nos permite explorar los límites sociales, y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con los demás.

Respeto y afirmación social, fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social.

Compasión, se refiere a sentir el dolor, a identificar con el problema del otro.

Comprensión y sabiduría, comportamiento eficaz, empatía, igualdad y orientación hacia el problema.

Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo, cuando la relación interpersonal, es deficiente, se produce frustración, Ansiedad, Enojo, Agresividad, Actitud negativa y deserción.

El conflicto es parte de las relaciones interpersonales, ya que el conflicto es la respuesta humana de defensa ante algo que le genera angustia, por lo tanto las personas deben tener dominio propio, control de la ira para poder enfrentar y manejar el conflicto, ya que este es manejado correctamente fomenta el cambio.

Causas del conflicto.

Irresponsabilidad.

Falta de comunicación.

Importancia de la confianza en las relaciones interpersonales, la confianza es un elemento vital en todas las relaciones interpersonales incluyendo las organizaciones, la gente debe creer en la variedad de la información y de que se le hable de los asuntos importantes que les compete.

La gente necesita creer en la realidad y la honestidad de sus líderes. Para mejorar las relaciones humanas, es necesario respetar a los demás, para ello no trates de reformar o corregir a otras personas exigiéndoles que acepten nuestras ideas.

El trabajar en equipo requiere responsabilidad, es necesario que cada quien cumpla con sus responsabilidades, haga cada quien su parte no permitas que otro haga su trabajo.

Hay que ser cortés y amistoso con otros, que todos y todas cumplan con la promesa y compromisos; no atrasar al que está trabajando.

### **Cómo controlar situaciones negativas**

No de demasiada importancia a aquello que no la tiene, no deje que las emociones lo dominen, retírese de la situación que le está provocando algún problema y busque el equilibrio emocional, al surgir algún conflicto con alguien respete su posición y reconozca que la interpretación es tan válida como la tuya. No te enclaustrés en tu frustración, platica y desahógate con alguien de tu confianza.

### **Factores de los cuales dependen las relaciones interpersonales.**

La cantidad de las personas involucradas en una relación interpersonal, tienen diferentes culturas e intereses por lo tanto el propósito de la relación entre ellos, depende del valor de la relación para cada uno, el nivel de madurez de los individuos, y las necesidades cumplidas, las actitudes de los trabajadores son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser su trabajo”

### **Características del empleado que afectan la apreciación que tiene sobre su trabajo:**

- Las necesidades
- Los valores
- Los rasgos personales
- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

### **Características del puesto que desempeña cada trabajador que influyen en la relación de trabajo.**

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Tipos de compañeros
- En qué consiste el puesto de trabajo.



Seguridad en el empleo  
Oportunidades de progreso  
Reto del trabajo  
Sistema de recompensas justas  
Condiciones favorables del trabajo  
Colegas que brinden apoyo. <sup>(6)</sup>

### **2.3 Ambiente laboral:**

Muchas personas trabajan en un ambiente que no les gusta, realizan la labor porque no tienen otra opción de ganar dinero para suplir sus necesidades básicas y no se dan cuenta que al desempeñar una labor que no le es gratificante, están afectando su vida profesional y personal, al trabajar sin pasión solo por obligación de cubrir una necesidad económica, el ser humano ve truncado sus sueños, sus ilusiones y sus esperanzas, este no afecta solo su salud física sino emocional. <sup>(1,6)</sup>

Puede ser causa de estrés, de engaño, apatía, mal humor, negatividad en las relaciones interpersonales. El trabajar con pasión, es causa de satisfacción ya que muchas veces el entusiasmo de desempeñar un trabajo que le gusta a la persona lo impulsa a usar las áreas meta cognitivas como son la innovación, la creatividad y la retroalimentación para mejorar el ambiente laboral, La Satisfacción Laboral Se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: Las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales son: Retribución, Condiciones de trabajo, Supervisión, Compañeros, Contenido del puesto, Seguridad en el empleo Oportunidades de progreso.

### **Factores determinantes de satisfacción laboral**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados. Módulo de auto aprendizaje, Managua noviembre, (2006) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo. <sup>(7)</sup>

### **Aspectos de la satisfacción laboral.**

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación, Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Elementos del ambiente laboral que inciden en las expectativas del usuario y en la calidad de la atención.

Aspecto organizativo: Ambiente físico, tiempo de espera, etc.

Efectos de la atención en el estado de salud. El trato recibido durante el proceso de la atención por parte de los diversos tipos del personal implicados.

Hay algunos factores que influyen positivamente en el bienestar del paciente, entre estos tenemos:

**El ambiente:** Forma parte de los componentes tangibles del servicio y en ocasiones provoca la primera comunicación entre el equipo de salud. Parte del ambiente es la sensación de importancia del trabajador, si el ambiente es agradable, competitivo, cómodo y seguro, para el personal de salud por muy fuerte que sea el trabajo es llevadero, la seguridad del ambiente les permite desenvolverse sin temores.

Para valorar la satisfacción del trabajador se debe considerar no solo la calidad de lo que hace en el servicio si no el producto que se obtiene. En el campo de la subjetividad donde la satisfacción se interrelaciona con las expectativas y las percepciones de los trabajadores, las relaciones interpersonales, juegan un papel importante en la información, la organización de la atención, incluso en la aceptación de las normas y procedimientos. Se deben valorar aquellos aspectos sobre lo que se pueden introducir cambios para mejorar el ambiente laboral. <sup>(6,7)</sup>

Donabedian propone que la relación entre la estructura y la satisfacción de la atención máxima importancia para planear, diseñar y llevar a la práctica sistemas cuyas metas es de brindar servicios personales de salud, que la buena estructura, suficientes recursos y un diseño de sistemas apropiados, quizás constituyen el medio más importante para proteger y estimular la calidad de atención. Así mismo la estructura es quizás el más importante factor de la que la mayoría de gente llama garantía de calidad. <sup>(11)</sup>

Donabedian .A (2006), afirma que el cuidado surge de las costumbres y creencias diarias, por tanto posee factores culturales unidos a sus tejidos, a su compleja materia que es la textura de la vida misma. Además considera que el cuidado

genera autonomía y permite a las personas asumir su propio cuidado en cualquier momento del proceso de salud-enfermedad. <sup>(8)</sup>

Las enfermeras experimentan sentimientos ambivalentes y emocionales frente al enfermo, pero se siente satisfecho por la labor que están supliendo y el beneficio logrado, sin embargo las enfermeras también suelen experimentar sensación de impotencia, sentimiento de culpa, de tristeza, preocupación, cansancio, soledad. La convivencia entre las personas afectadas y el cuidador es un proceso de aprendizaje, que quiere de un componente importante de conocimientos; en el caso del cuidador frente a la persona con la enfermedad es una tarea tan exigente que se requiere generalmente de algunas formas de apoyo, tales como: personal de salud, terapéutica, trabajador social y el apoyo espiritual de un sacerdote y de algunos amigos.

Condiciones estructurales de los servicios mide la calidad, se refiere a las condiciones físicas e institucionales adecuadas en la que se pueda mejorar la calidad; es decir, los servicios donde tenemos personal (número, tipo, preparación y motivación), las relaciones físicas (números, tipos, acreditación y estándares) sistema y riesgo de información, financiamiento y gerencia y administración (gobierno). Por lo tanto el elemento estructural lo conforman los diferentes factores que podrían modificar en forma directa e indirecta las diferentes acciones de salud que ofertan establecimientos y prestadores de servicios, tomándose en cuenta la evaluación de la calidad de recursos físicos, técnicos, humanos y financieros entre otras.

### **III.Diseño metodológico**

#### **Tipo de estudio**

El diseño del estudio es cuantitativo, descriptivo de corte transversal.

#### **Área de estudio.**

Es el hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, que está ubicado en el centro de la ciudad de León en el barrio el sagrario, el cual limita al norte con el colegio san ramón, al este donde fue la farmacia norma, al oeste con el hotel Austria, al sur con estación de bomberos, cuenta con 414 camas de las cuales 336 son censables, la salas de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología, se encuentran en el ala norte del hospital.

#### **Unidad de análisis**

Es el personal de enfermería que labora en la sala de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología.

#### **Población y muestra**

Corresponde a 72 recursos de enfermería que laboran en la sala de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología, distribuidas de la siguiente manera, en medicina laboran 19 de las cuales, 1 enfermera jefa de la sala, 7 enfermeras de base y 11 auxiliares de enfermería, 1 realiza la toma de EKG, en sala de ortopedia laboran 19 recursos, 1 jefa de sala, 9 enfermeras de base y 9 auxiliares de enfermería en maternidad laboran 26 recursos 1 enfermera jefa, 18 enfermeras de base, 7 auxiliares de enfermería, en la sala de ginecología laboran 8, 1 enfermera jefa de sala ,4 enfermeras de base, 3 Auxiliares de enfermería, este personal rota tres turnos.

#### **Criterios de inclusión**

Personal de enfermería que Laboraban en las salas de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología.

Personal de enfermería que desearon participar en el estudio.

#### **Fuente de información**

**Primaria:** porque los datos fueron obtenidos a través de la entrevista realizada al personal en estudio.

**Secundaria:** Expedientes de Recursos Humanos.

**Variable de estudio**

**Independiente**

Relaciones interpersonales

Ambiente laboral

**Dependiente**

Satisfacción del usuario interno.

**Método e instrumento de recolección de datos**

La información se recolectó a través de una entrevista estructurada con preguntas cerradas de acuerdo a las variables en estudio.

**Prueba Piloto**

Se realizaron 5 entrevistas como prueba piloto con recursos de enfermería de otra sala con el mismo perfil y características de variables de investigación para evitar contaminación de la muestra y mejorar las preguntas

**Método de recolección de la información**

La información se recolectó en cada turno, en el período del 15 al 18 de noviembre

**Análisis de los datos**

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico computarizado EPI INFO presentándose la información en tablas.

**Aspectos éticos**

Consentimiento informado.

A nivel de la institución se solicitó el permiso del Director de la institución, a las Jefas de la unidad y responsable del personal, al personal de enfermería se les solicitó el consentimiento informado para su espontanea participación.

Respeto: se respetó la decisión a participar, a si como a sus intervenciones.

Sigilo: fue anónima la participación, en el instrumento no se aplicó nombre del participante.

#### IV. Operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Indicador	Escala
<b>Aspectos socio demográficos</b>	Parte de la estadística que trata de los habitantes de un país, según su profesión, escolaridad, región, etc.	Edad	18 - 23 24 - 29 30 - 35 36 - 41 42 - 47 48 - 53 54 a mas años
		Estado civil	Soltera..... Casada..... Acompañada..... Viuda.....
		Religión	Católica..... Evangélica..... Otros.....
		Sexo	F..... M.....
		Procedencia:	Urbana..... Rural.....
		Escolaridad:	Secundaria..... Técnico medio..... Universitaria.....
		Ocupación:	Auxiliar de enfermería..... Enfermera..... Licenciada.....
		Tiempo de laborar en la institución	De 1 mes a 5 años... De 6 a 11 años..... De 12 a 17..... De 18 a mas años....
Tiempo de laborar en el servicio	De 1 mes a 5 años... De 6 a 11 años..... De 12 a 17..... De 18 a mas años....		

### Operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Indicador	Escala
<b>Satisfacción de las relaciones interpersonales</b>	Es el sentimiento de agrado y alegría del personal de enfermería al relacionarse con sus compañeros de trabajo.	Como se siente entre sus compañeros de trabajo.	Muy bien Bien Regular Mal
		Se siente aceptada entre sus compañeros de trabajo.	Siempre A veces Nunca
		Colabora con los compañeros de trabajo	Mucho Poco Nada
		Colaboran con usted los compañeros de trabajo	Mucho Poco Nada
		Se siente respetada(o) por sus compañeros de trabajo.	Mucho Poco Nada
		Le molesta la actitud de sus compañeros	Siempre A veces Nunca
		Con que frecuencia se molesta con sus compañeros	Mucha Poca Ninguna
		Con que frecuencia se reúne socialmente con sus compañeros	Mucha Poca Ninguna
		Las conversaciones con sus compañeros son estrictamente de trabajo	Muchas veces Pocas veces Ninguna de las veces
Con que frecuencia le llaman la atención en el trabajo	Muchas veces Pocas veces Ninguna de las veces		



### Operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Indicador	Escala
<b>Satisfacción del ambiente laboral</b>	Es sentir bienestar y seguridad en el entorno laboral.	Le gusta el ambiente de su trabajo	Mucho Poco Nada
		Se siente a gusto con las condiciones en que desempeña su trabajo	Mucho Poco Nada
		El ambiente laboral le brinda seguridad.	Mucho Poco Nada
		El ambiente laboral le brinda bienestar físico.	Mucho Poco Nada
		El ambiente laboral le brinda bienestar emocional.	Mucho Poco Nada
		Que le incomoda del ambiente laboral	Falta de equipo y materiales Falta de organización laboral La carga de trabajo El equipo de trabajo Nada
		Le causa estrés el ambiente laboral	Mucho Poco Nada

		Le ha causado algún problema de salud el ambiente laboral	Migraña Nerviosismo Depresión Otros Ninguno
		La relación con el equipo de trabajo es solamente laboral.	Siempre A veces Nunca
		Usted considera que el ambiente del trabajo repercute en su entorno familiar.	Siempre A veces Nunca
		Como influencia su carácter el ambiente laboral	Positivamente Negativamente De ninguna forma

## V. Resultados

### Datos demográficos

1(1%) que tiene de 18 – 23 años es del sexo femenino, 5(7%) de 24 – 29 años, 4(6%) son de sexo femenino y 1(1%) es masculino.

7(10%) tienen de 30 – 35 años, son del sexo femenino, 13(18%) de 36 – 41 años, son del sexo femenino, 19 (27%) tienen de 42 – 47 años, son del sexo femenino.

16(22%) tienen de 48 - 53 años, 14 (20%) son del sexo femenino, 2 (3%) son del sexo masculino, 11(15%) tienen de 54 a mas años, 10 (14%) son del sexo femenino, 1 (1%) del sexo masculino.

#### **Ver tabla. 1**

En cuanto al estado civil relacionado con religión tenemos, 35(49%) son solteras, 29 (40%) son católicas, 4 (6%) evangélicas, 2 (3%) pertenecen a otra religión.

28(39%) que son casadas, 21 (29%) son católicas, 7 (10%) evangélicas, 8(11%) son acompañadas 5 (7%) son católicas, 1(1%) evangélicas, 2 (3%) pertenecen a otra religión, 1(1%) es viuda y pertenece a la religión católica.

#### **Ver tabla.2**

La procedencia en relación a la escolaridad tenemos 64(89%) que son del área urbana, 18 (25%) tienen escolaridad secundaria, 8(11%) son técnico medio, 38(53%) universitarias, 8(11%) pertenecen al área rural 2(3%) son de secundaria, 6 (8%) universitaria.

#### **Ver tabla. 3**

Ocupación en relación al tiempo de laborar en la institución. 26(36%) son auxiliares de enfermería, de estas 4(5%) tienen de 1 mes a 5 años de laborar, 2 (3%) de 6 – 11 años, 20 (28%) de 18 a más años, 12(17%) son enfermeras.

2 (3%) que tienen de 6 – 11 años de laborar, 3 (4%) tienen de 12 - 17 años, 7 (10%) de 18 a más años, 34(47%) son licenciadas, 6 (8%) tienen de 1 mes a 5 años, 5 (7%) de 6 – 11 años, 5 (7%) de 12 – 17 años, 18 (25%) de 18 a más años.

**Ver tabla. 4**

En relación al tiempo de laborar en el Servicio tenemos, 43(60%) tienen de 1 mes - 5 años, 19(26%) de 6 – 11 años, 3(4%) de 12 – 17, 7 (10%) de 18 a más años.

**Ver tabla. 5**

#### **Satisfacción de la relación interpersonal.**

Nivel de escolaridad en relación al grado de colaboración entre compañeros de trabajo se encontró. 20(28%) tienen Secundaria, 9(12%) dicen que colaboran Mucho con sus compañeros,

10(14%) contestaron Poco, 1 (1%) refieren nada; 8(11%) que son técnico medio, 4(6%) refieren mucho, 4(5%) dicen poco 44(61%) son Universitarias, 30(42%) dicen mucho, 12 (17%) refieren poco, 2 (3%) refieren nada.

**Ver tabla. 6**

En cuanto al estado civil en relación al Nivel de comunicación efectiva en el ambiente de trabajo refieren 35(49%) son solteras, 19(26%) dijeron mucho, 14(20%) contestaron poco, 2(3%) dijeron nada,

28(39%) son Casadas, 18(25%) dicen Mucho, 10(14%) refieren poco 8(11%) están acompañadas 4(6%) refieren mucho, 3 (4%) contestaron Poco, 1 (1%) contestaron nada 1(1%) es Viuda y refiere mucho.

**Ver tabla. 7**

El tiempo de laborar en el Servicio relacionado a que si le molesta la actitud de sus compañeros de trabajo se encontró que 43(60%) tienen de 1 mes a 5 años de laborar, 4 (6%) dicen que siempre 33(46%) a veces, 6(9%) dicen nunca.

19(26%) tienen de 6 – 11 años, 16 (22%) respondieron a veces, 3 (4%) dijeron Nunca, 3 (4%) tienen de 12 – 17 años 2 (3%) respondieron a veces, 1 (1%) contestaron Nunca, 7 (9%) están entre las edades de 18 – a mas años, 4(5%) dijeron a veces, 3 (4%) respondieron Nunca.

**Ver tabla. 8**

La edad del personal de enfermería en relación a la frecuencia en que se molesta con sus compañeros de trabajo se encontró 1(1%) que tienen de 18 – 23 años respondieron poca, 5(7%) que tienen de 24 – 29 años, 4(6%) dicen poca, 1(1%) dicen ninguna.

7(10%) están entre las edades de 30 – 35 años y contestaron poca, 13 (17%) están entre las edades de 36 – 41 años, 1(1%) respondieron mucho 11(15%) respondieron poco, 1 (1%) dicen ninguna.

19(27%) tienen de 42 – 47 años 1 (1%) dicen mucha, 14(20%) contestaron poca, 4 (6%) dicen ninguna, 16(23%) están entre las edades de 48 – 53 años,

2(3%) dicen mucha, 9(13%) contestaron poca, 5 (7%) dicen ninguna 11(15%) tienen de 54 a mas años, 2 (3%) dijeron mucha, 8 (11%) contestaron poca 1 (1%) contestaron ninguna.

**Ver tabla. 9**

La ocupación del personal de Enfermería en relación a la frecuencia con que le llaman la atención en el trabajo se obtuvo de 27(37%) que son auxiliares de enfermería 2 (3%) dicen muchas veces.

18 (25%) refieren pocas veces, 7 (10%) contestaron ninguna de las veces, 12(17%) que son enfermeras 2 (3%) dicen muchas veces.

9(13%) refieren pocas veces 1 (1%) contestaron ninguna de las veces 33(46%) son licenciadas 1 (1%) dicen muchas veces, 27 (38%) refieren pocas veces, 5 (7%) contestaron ninguna de las veces.

**Ver tabla. 10**

En cuanto a la religión en relación a con qué frecuencia se reúnen socialmente con sus compañeros de trabajo se encontró, 56(78%) son Católicas 10(14%) refieren mucha.

40(55%) dicen poca, 6 (9%) refieren ninguna, 12 (16%) son Evangélicas, 2(3%) dicen mucha, 9 (12%) refieren poca, 1 (1%) dice ninguna, 4 (5%) Profesan otra religión, 2 (3%) dicen poca, 2 (3%) dicen ninguna.

**Ver tabla. 11**

**Satisfacción del ambiente laboral.**

En cuanto al tiempo de laborar en la institución en relación a si colabora con los compañeros de trabajo se encontró, 10 (14%) tienen de 1 mes a 5 años de laborar en la Institución y refieren mucho.

10 (14%) tienen de 6 - 11 años, 9 (13%) contestaron mucho, 1 (1%) dice poco, 8 (11%) tienen de 12 – 17 años, 7 (10%) dijeron mucho 1 (1%) contestó poco, 44 (61%) tienen de 18 a mas años, 36 (50%) contestaron mucho, 8 (11%) dicen poco.

**Ver tabla.12**

En cuanto a la pregunta que dice cómo se siente al relacionarse con sus compañeros de trabajo en relación a si se siente respetada(o) por sus compañeros de trabajo refieren, 25 (35%) muy bien.

23 (32%) refieren mucho, 2 (3%) dicen mucho 37 (52%) respondieron bien, 26 (36%) refieren mucho, 11 (16%) refieren poco, 9 (12%) contestaron regular.

6 (8%) contestaron mucho 3 (4%) refieren poco, 1(1%) dice que al relacionarse con sus compañeros se siente mal y poco se siente respetada por sus compañeros.

**Ver tabla.13**

En cuanto a la pregunta que dice Le gusta el ambiente de su trabajo en relación a cómo influencia en su carácter el ambiente laboral, 59 (82%) contestaron mucho, 14 (20%) dicen positivamente.

5 (7%) contestaron negativamente, 40 (55%) dijeron de ninguna forma, 12 (17%) contestaron poco, 6 (8%) dijeron positivamente, 4 (6%) contestaron negativamente, 2 (3%) dijeron de ninguna forma, 1 (1%) refiere nada y negativamente.

**Ver tabla.14**

En cuanto a la pregunta que dice que si el ambiente laboral le brinda seguridad en relación a si le ha causado algún problema de salud se encontró, 28 (39%) dicen que mucho, 1(1%) dicen migraña, 22(31%) otros.

5 (7%) contestaron ninguna, 35(49%) dicen que poco, 3(4%) contestaron migraña, 29(41%) dicen otros, 3 (4%) refieren ninguna 9(12%) contestaron nada 1 (1%) dicen migraña, 8 (11%) refieren otros.

**Ver tabla.15**

En cuanto a la pregunta la relación del equipo de trabajo es solamente laboral relacionada a que si considera que le ambiente de trabajo repercute en su entorno familiar, se encontró que 21(30%) dicen siempre, 7(10%) dicen a veces;14(20%) refieren nunca, 51(70%) dicen a veces, 4 (5%) refieren siempre, 13(18%) contestaron a veces, 34(47%) contestaron nunca.

**Ver tabla.16**

En cuanto a la procedencia relacionada a que si le incomoda el ambiente laboral se obtuvo, 64(88%) que son del área urbana, 39(54%) contestaron falta de equipo y materiales, 1 (1%) refiere la carga de trabajo.

24(33%) dicen nada, 8(12%) tienen procedencia rural, 4 (6%) refieren la falta de equipo, 4 (6%) dicen nada.

**Ver tabla.17**

En cuanto al sexo relacionado a que si le causan estrés el ambiente laboral contestaron 68 (95%) son del sexo Femenino, 18 (25%) refieren mucho, 31 (43%) refieren poco 19 (26%) contestaron nada 4 (5%) son del sexo masculino, 1 (1%) refieren mucho, 3 (4%) respondieron nada.

**Ver tabla.18**

En cuanto a la pregunta que dice si el ambiente laboral le brinda bienestar físico en relación a que si se siente agusto con las condiciones en que desempeña su trabajo se encontró. 3(4%) refieren mucho, 17 (24%) refieren poco, 11 (16%) dicen mucho, 6 (8%) refieren que poco, 52 (72%) contestaron nada, 34(47%) dicen mucho, 17(24%) dicen poco, 1 (1%) dice nada.

**Ver tabla.19**

En cuanto a la pregunta, el ambiente laboral le brinda bienestar emocional en relación a que si las conversaciones con los compañeros es estrictamente de trabajo se encontró que 25(35%) refieren mucho, 13 (18%) contestaron muchas veces, 12 (17%) refieren pocas veces, 42 (59%) dicen que poco.

18 (25%) contestaron muchas veces, 22 (31%) refieren pocas veces, 2 (3%) dicen ninguna de las veces, 5 (6%) contestaron que nada, 1 (1%) dice muchas veces, 3 (4%) refieren pocas veces, 1 (1%) dice ninguna de las veces.

**Ver tabla.20.**



## VI. Análisis de los resultados

En los datos demográficos se encontró que la mayoría del personal de enfermería que labora en los servicios de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología del Hospital Oscar Danilo Rosales Arguello, están entre las edades de 42 – 47 años, pertenecen al sexo femenino, en su mayoría solteras de religión católica, procedentes del área urbana, con escolaridad universitarias, seguido de un alto porcentaje de escolaridad secundaria, hay un gran porcentaje que son licenciadas en enfermería seguido de un 36% correspondiente a auxiliares de enfermería de las cuales tienen más de 18 años de laborar en la institución pero en el servicio tienen de un mes a cinco años de laborar.

En cuanto a la satisfacción de las relaciones interpersonales revela que la mayoría del personal de enfermería se siente satisfecha porque muchas veces colaboran sus compañeros de trabajo, hay una minoría que refieren poca colaboración, también indican que existe una comunicación efectiva en el trabajo, existe un buen porcentaje de las cuales refieren que en pocas frecuencia a veces le molesta la actitud de sus compañeros.

Este dato es relevante porque aunque se molesten en ocasiones siempre trabajan por el bien del paciente. Según Marquet I. Palomar (2008) afirma que las enfermeras experimentan sentimientos ambivalentes y emocionales frente al enfermo. Pero se sienten satisfecha por la labor que están supliendo y el beneficio logrado,

La mayoría del personal refiere que los superiores les llaman la atención pocas veces, hay una gran cantidad de las cuales refieren que pocas veces se reúnen socialmente con sus compañeros de trabajo, la mayoría del personal que tiene de 18 a más años de laborar refiere que ellas colaboran mucho con sus compañeros de trabajo.

En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría del personal de enfermería se siente bien al relacionarse con sus compañeros de trabajo y se sienten respetadas por ellos (a) aunque hay una minoría que refiere poco se sienten reten respetada.

La mayoría refiere que le gusta el ambiente de su trabajo y que de ninguna forma influencia su carácter en el ambiente laboral, existe una minoría de las cuales refieren que positivamente influencia su carácter. También refieren que el ambiente laboral poco les brinda seguridad, y refieren que les ha causado problemas de salud.

Según Marquet I. Palomar 2008. El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio la escasa facilidad de capacitación debido al sistema de turno y la escases de personal trae como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales.

La mayoría del personal contestó que a veces la relación con el equipo de trabajo es solamente laboral y nunca repercute en su entorno familiar pero hay una minoría que refieren a veces.

La mayoría del personal contestó que en el ambiente laboral lo que más le incomoda es la falta de materiales y equipos hay una minoría que contestaron que nada les incomoda, también dicen que el ambiente laboral poco les causa estrés seguido de un 25% que refieren que mucho les causa estrés. Esto nos demuestra que no están trabajando a gusto porque la falta de material provoca estrés ya que no existen los medios para realizar un buen trabajo.

La mayoría del personal refiere que el ambiente laboral no les brinda bienestar físico pero se sienten a gusto con las condiciones en que desempeñan su trabajo, hay una gran cantidad de las cuales refieren que el ambiente laboral poco les brinda bienestar emocional y que pocas veces las conversaciones con sus compañeros son estrictamente de trabajo.

Según Marquet I. Palomar (2008) La satisfacción laboral, surge del estado emocional del trabajador es decir que debe tener un estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral. Un componente fundamental

de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal. La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes positivas en el trabajo.

La mayoría del personal le gusta el ambiente de su trabajo y de ninguna forma influye su carácter en el ambiente pero refieren que no les brindan bienestar físico y seguridad, que pocas veces le causa estrés, ocasionándoles otras enfermedades. En su mayoría refiere que a veces la relación con el equipo de trabajo es solamente laboral y no repercute en su entorno familiar.

La mayoría refieren que poco les brinda bienestar emocional y las conversaciones con sus compañeros son estrictamente de trabajo. Esto indica que el personal hace el trabajo por necesidad de trabajar, no porque se sientan satisfechas en el área del cual desempeña sus labores.

Según tesis de satisfacción laboral. 2002. Muchas personas trabajan en un ambiente que no les gusta, realizan la labor porque no tienen otra opción de ganar dinero para suplir sus necesidades básicas y no se dan cuenta que al desempeñar una labor que no le es gratificante, están afectando su vida profesional y personal, al trabajar sin pasión solo por obligación de cubrir una necesidad económica, el ser humano ve truncado sus sueños, sus ilusiones y sus esperanzas, esto no afecta solo su salud física sino emocional. Puede ser causa de estrés, de engaño, apatía, mal humor, negatividad en las relaciones interpersonales. <sup>(1,6)</sup>

## VII. Conclusiones

Los datos demográficos encontrados describen que El grupo etario que predominó es de 42 a 47 años.

La mayoría del personal de enfermería en estudio es universitario.

La mayoría tiene más de 18 años de laborar en la institución y predomina el sexo femenino.

En la satisfacción de la relación interpersonal, La mayoría del personal tiene de laborar en el servicio de 1 mes a 5 años y refieren que a veces le molesta la actitud de sus compañeros.

La mayoría del personal de enfermería refiere que se sienten bien al relacionarse con sus compañeros de trabajo y que muchas veces se sienten respetada(o) por ellos.

La mayoría del personal pocas veces se reúne socialmente con sus compañeros de trabajo siendo estas de la religión católicas.

En la satisfacción del ambiente laboral, la mayoría refieren que les gusta el ambiente de su trabajo y consideran que de ninguna forma influencia su carácter en el ambiente laboral.

La mayoría refiere que mucho les gusta el ambiente de su trabajo pero que de ninguna forma influencia su carácter en el ambiente laboral.

La mayoría del personal en estudio refiere que a veces la relación con el equipo de trabajo es solamente laboral y que nunca repercute en su entorno familiar.

## **VIII. Recomendaciones**

Que las jefas o responsables de enfermería del área de cada servicio, realicen encuentros mutuos para que haya una buena relación entre compañeros de trabajo.

A la Docente de Enfermería que planifiquen temas sobre la satisfacción de relaciones interpersonales y programe cursos de educación permanente.

Al Director y Jefa del departamento de enfermería que realice evaluación de la satisfacción del personal al menos cada semestre con el propósito de fortalecer la motivación laboral y mejorar las condiciones ambientales de los servicios.

Que el equipo de conducción establezcan un ambiente laboral con seguridad que incidan en las expectativas del usuario y en la calidad de la atención,

Un ambiente bien acondicionado es la sensación de importancia del trabajador el sentirse cómodo y seguro.

## **IX. Referencias bibliográfica**

1. Zúñiga, Y. (2002) y Parra, S. (2002). Tesis de Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Ciencia y Enfermería, 2002.
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de los servicios de salud en América Latina, y el Caribe: Desafíos para la Enfermería. Agosto 2008.
3. Ministerio de Salud (MINSa) Modulo de auto aprendizaje, Managua, Noviembre, 2007. Pag.52.
4. Ministerio de Salud, Nicaragua.(MINSa) Protocolo de Acogida de Usuario.2004.
5. Ministerio de Salud. (MINSa) Nicaragua, Estándares de Enfermería para el mejoramiento de la calidad de atención.2006.
6. Marquet I. Palomar La satisfacción como indicadores de excelencia en la Calidad de los servicios de Salud. (2008).
7. Ministerio de Salud (MINSa) Modulo de auto aprendizaje. Managua, Noviembre, 2006.
8. Donabedian A. continuidad y Cambio en la búsqueda de la Calidad. Salud Pública. México, 2006.
9. Fuentes Dueñas José Raúl Diplomado en Enfermería. Febrero, 2008.
10. La satisfacción como indicadores de excelencia en la Calidad de los servicios de Salud. Agosto, 2002.

**11.** Luis Andrés Arnauda Sequera, Agosto 2008.

**12.** Ministerio de Salud, Estándares de Enfermería para el mejoramiento de la Calidad de atención. 2004.

**13.** Calidad de los servicios de salud en América Latina, y el Caribe: Desafíos para la Enfermería. Agosto 2008.

**14.** Zúñiga, Y. (2002) y Parra, S. (2002). Ciencia y enfermería. Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile.

**15.** Centro de Estudios y Promoción Social (CEPS), asociación sin fines de lucro no gubernamental. 2002.

**16.** SILAIS. León realizo estudios de producción de servicios del sistema de salud.2004.

**Preparación del protocolo e informe final de investigación.  
Cronograma de actividades 2011, 2012**

Nº	Actividades	Septiembre		Octubre			Noviembre					Abril		
		3	9	23	1	3	15	16	17	18	19	16	18	25
1	Elección del tema	X												
2	Planteamiento del problema	X												
3	Objetivos	X												
4	Asesoramiento del tutor		X		X									
5	Introducción	X												
6	Antecedentes	X												
7	Justificación	X												
8	Marco teórico	X												
9	Elaboración de la entrevista			X										
10	Diseño metodológico	X												
11	Bibliografía	X	X	X										
12	Cronograma de actividades	X												
13	Consentimiento informado	X												
14	Entrega de protocolo					X								
15	Recolección de datos						X	X	X	X				
16	Cruce de variables									X				
17	Análisis de los resultados, discusión, conclusión y recomendaciones										X			
18	Revisión											X		
19	Entrega de Monografía													X



# ANEXOS

## Consentimiento Informado

La presente Investigación es acerca de la satisfacción de la relación interpersonal de la sala de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello. León El objetivo es valorar la satisfacción de la relación interpersonal y ambiente laboral del personal de enfermería.

Mediante la firma de este formato, doy mi autorización para que sé me aplique esta guía de investigación en mención que durará un promedio de 20 minutos. Entiendo que se me harán algunas preguntas que brinden información acerca de los cuidados brindados en esta Unidad de Salud. Esta información servirá en un futuro para ayudar al personal a mejorar su calidad de atención en éste centro, Concedo este permiso libremente, se me ha notificado que la participación es totalmente voluntaria y que después de haber iniciado el trabajo de investigación puedo rehusarme a responder cualquier pregunta o puedo dar por terminada mi participación en cualquier momento, se me ha explicado que las respuestas que se realicen no serán reveladas a ninguna otra persona y mi identidad se mantendrá en secreto.

También se me ha informado que mi participación es de utilidad para contribuir a que el personal de la Salud pueda adquirir mejor conocimiento acerca de este tema. Entiendo que los resultados del estudio serán dados a conocer a las autoridades institucionales de salud, una vez concluido el estudio.

El presente consentimiento se da en la Ciudad de León a los \_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de la participante

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

León, Octubre, 2011

Dr. Ricardo Cuadra  
Director del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello  
León – Nica

Por medio de la presente le hacemos llegar un saludo cordial, deseándole éxitos en sus funciones.

A través de la presente, nosotras estudiantes del V año de enfermería sabatino, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, le solicitamos muy respetuosamente, nos conceda el permiso para realizar una investigación, al personal de enfermería de la sala de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología de este centro con el objetivo de valorar la satisfacción de la relación interpersonal y ambiente laboral del personal de enfermería.

El formato se aplicará de forma voluntaria, anónima y con fines meramente científicos.

Esperamos contar con su apoyo y comprensión

**ATTE.**

Enfermera. Blanca Flor Quiñónez \_\_\_\_\_

Enfermera. Salvadora Urróz Gutiérrez \_\_\_\_\_

- CC.** Lic. Jefa de Enfermería
- CC.** Docente de Enfermería
- CC.** Jefa del Servicio de Medicina Interna
- CC.** Jefa del Servicio de Ortopedia

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua  
UNAN – LEON**

**Instrumento**

Agradecemos de antemano a Uds. la participación en esta investigación, cuyo objetivo Determinar la relación interpersonal y ambiente laboral que influye en la satisfacción del personal de enfermería que laboran en los servicios de medicina, ortopedia, maternidad y ginecología, los resultados serán de interés investigativo. Los datos obtenidos serán confidenciales, respetando su participación.

**Entrevista**

**Aspectos socio demográficos.**

**Fecha** ----/----/-----

**Nº de Ficha**\_\_\_\_\_

**I.Datos generales:**

**Edad:** 18 - 23 ----- 24 – 29----30 – 35----36-41-----42 – 47----- 48 - 53 ---- 54 a mas años-----

**Estado civil:** Soltera..... Casada..... Acompañada..... Viuda.....

**Religión:** Católica.....Evangélica.....Otros.....

**Sexo:** F..... M.....

**Procedencia:** Urbana..... Rural.....

**Escolaridad:** Secundaria.....Técnico medio..... Universitaria

**Ocupación:** Auxiliar de enfermería..... Enfermera..... Licenciada.....

**Tiempo de laborar en la institución.** De 1 mes a 5 años.....De 6 a 11 años.....  
De 12 a 17.....De 18 a mas años.....

**Tiempo de laborar en el Servicio.** De 1 mes a 5 años.....De 6 a 11 años.....  
De 12 a 17.....De 18 a mas años.....

## **II. Satisfacción de las relaciones interpersonales**

### **1. ¿Cómo se siente al relacionarse con sus compañeros de trabajo?**

Muy bien

Bien

Regular

Mal

### **2. ¿Se siente aceptada entre sus compañeros de trabajo?**

Siempre

A veces

Nunca

### **3. ¿Colabora con los compañeros de trabajo?**

Mucho

Poco

Nada

### **4. ¿Colaboran con usted los compañeros de trabajo?**

Mucho

Poco

Nada

### **5. ¿Se siente respetada (o) por sus compañeros de trabajo?**

Mucho

Poco

Nada

### **6. ¿Le molesta la actitud de sus compañeros?**

Siempre

A veces

Nunca

### **7. ¿Con que frecuencia se molesta con sus compañeros?**

Mucha

Poca

Ninguna

**8. ¿Con que frecuencia se reúne socialmente con sus compañeros?**

Mucha

Poca

Ninguna

**9. ¿Las conversaciones con sus compañeros son estrictamente de trabajo?**

Muchas veces

Pocas veces

Ninguna de las veces

**10. ¿Con que frecuencia le llaman la atención en el trabajo?**

Muchas veces

Pocas veces

Ninguna de las veces

**11. ¿Existe comunicación efectiva en el ambiente de trabajo?**

Mucho

Poco

Nada

### **III. Satisfacción del ambiente laboral.**

**1. ¿Le gusta el ambiente de su trabajo?**

Mucho

Poco

Nada

**2. ¿Se siente a gusto con las condiciones en que desempeña su trabajo?**

Mucho

Poco

Nada

**3. ¿El ambiente laboral le brinda seguridad?**

Mucho

Poco

Nada

**4. ¿El ambiente laboral le brinda bienestar físico?**

Mucho

Poco

Nada

**5. ¿El ambiente laboral le brinda bienestar emocional?**

Mucho

Poco

Nada

**6. ¿Qué Le incomoda del ambiente laboral?**

Falta de equipos y materiales

Falta de organización laboral

La carga de trabajo

El equipo de trabajo

Nada

**7. ¿Le causa estrés el ambiente laboral?**

Mucho

Poco

Nada

**8. ¿Le ha causado algún problema de salud el ambiente laboral?**

Migraña

Nerviosismo

Depresión

Otros

Ninguno

**9. ¿La relación con el equipo de trabajo es solamente laboral?**

Siempre

A veces

Nunca

**10. ¿Usted considera que el ambiente del trabajo repercute en su entorno familiar?**

Siempre

A veces

Nunca

**11. ¿Cómo influencia su carácter el ambiente laboral?**

Positivamente

Negativamente

De ninguna forma.

Tabla 1  
Edad relacionada al Sexo

Edad del personal de Enfermería	Sexo					
	Femenino		Masculino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
18 - 23 años	1	1	-	-	1	1
24 – 29 años	4	6	1	1	5	7
30 – 35 años	7	10	-	-	7	10
36 - 41 años	13	18	-	-	13	18
42 – 47 años	19	27	-	-	19	27
48 – 53 años	14	20	2	3	16	23
54 a mas años	10	14	1	1	11	15
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista



Tabla 2  
Estado Civil en Relación a la Religión

Estado Civil	Religión							
	Católica		Evangélica		Otros		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Soltera	29	40	4	6	2	3	35	49
Casada	21	29	7	10	-	-	28	39
Acompañada	5	7	1	1	2	3	8	11
Viuda	1	1	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>77</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

Tabla 3.  
 Procedencia en Relación a Escolaridad

Procedencia	Escolaridad							
	Secundaria		Técnico Medio		Universitaria		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Urbana	18	25	8	11	38	53	64	89
Rural	2	3	-	-	6	8	8	11
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>61</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

Tabla 4

Ocupación en Relación al tiempo de Laborar en la institución.

<b>Tiempo de Laborar en la Institución</b>											
<b>Ocupación</b>	<b>1 mes - 5 Años</b>		<b>6 – 11 Años</b>		<b>12 – 17 Años</b>		<b>18 a más Años</b>		<b>Total</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	
Auxiliar de Enfermería	4	5	2	3	-	-	20	28	26	36	
Enfermera	-	-	2	3	3	4	7	10	12	17	
Licenciada	6	8	5	7	5	7	18	25	34	47	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>45</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>	

Fuente: Entrevista.

Tabla. 5

Tiempo de laborar en el servicio del personal de enfermería en estudio

<b>Frecuencia del personal en el estudio</b>		
<b>Tiempo de laborar en el servicio</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1mes – 5 años	43	60
6 - 11 años	19	26
12 – 17 años	3	4
18 – a mas años	7	10
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

Tabla 6.  
 Nivel de Escolaridad en relación al grado de colaboración entre compañeros de trabajo.

Colaboración entre los compañeros de trabajo								
Escolaridad	Mucho		Poco		Nada		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secundaria	9	13	10	14	1	1	20	28
Técnico medio	4	5	4	5	-	-	8	10
Universitarias	30	42	12	17	2	3	44	62
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>60</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 7.

Estado civil en relación al nivel de comunicación efectiva en el ambiente de trabajo.

<b>Nivel de comunicación efectiva en el ambiente de trabajo</b>									
<b>Estado civil</b>	<b>Mucho</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>Total</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	
Soltera	19	26	14	20	2	3	35	49	
Casada	18	25	10	14	-	-	28	39	
Acompañada	4	6	3	4	1	1	8	11	
Viuda	1	1	-	-	-	-	1	1	
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	

Fuente: entrevista.

Tabla.8.

Tiempo de laborar en el Servicio en relación a que si le molesta la actitud de sus compañeros de trabajo.

<b>Le molesta la actitud de sus compañeros de trabajo</b>								
<b>Tiempo de laborar en el Servicio.</b>	<b>Siempre</b>		<b>A veces</b>		<b>Nunca</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1 mes a 5 años	4	6	33	46	6	9	43	61
6 – 11 años	-	--	16	22	3	4	19	26
12 – 17 años	-	-	2	3	1	1	3	4
18 a mas años	-	-	4	5	3	4	7	9
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>55</b>	<b>76</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 9.

Edad en relación a la frecuencia en que se molesta con sus compañeros de trabajo.

<b>Frecuencia en que se molesta con sus compañeros de trabajo</b>								
<b>Edad del personal de Enfermería</b>	<b>Mucha</b>		<b>Poca</b>		<b>Ninguna</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
18 - 23 años	-	-	1	1	-	-	1	1
24 – 29 años	-	-	4	6	1	1	5	7
30 – 35 años	-	-	7	10	-	-	7	10
36 - 41 años	1	1	11	15	1	1	13	17
42 – 47 años	1	1	14	20	4	6	19	27
48 – 53 años	2	3	9	13	5	7	16	23
54 a mas años	2	3	8	11	1	1	11	15
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.



Tabla 10.

Ocupación en relación al nivel de frecuencia con que le llaman la atención en el trabajo.

Ocupación de las Enfermeras		Frecuencia que han le llaman la atención en el trabajo						Total	
		Muchas veces		Pocas veces		Ninguna de las veces		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Auxiliar de Enfermería		2	3	18	25	7	10	27	37
Enfermeras		2	3	9	12	1	1	12	17
Licenciadas		1	1	27	38	5	7	33	46
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 11.

Religión en relación a con qué frecuencia se reúnen socialmente con sus compañeros de trabajo.

<b>Se reúne socialmente con sus compañeros de trabajo</b>								
<b>Religión</b>	<b>Mucha</b>		<b>Poca</b>		<b>Ninguna</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Católica	10	14	40	56	6	9	56	78
Evangélica	2	3	9	12	1	1	12	16
Otros	-	-	2	3	2	3	4	6
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	<b>71</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 12.

Tiempo de laborar en la institución, en relación a si colabora con los compañeros de trabajo.

Tiempo de laborar en la institución	Colabora con los compañeros de trabajo					
	Mucho		Poco		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
1 mes a 5 años	10	14	-	-	10	14
6 – 11 años	9	13	1	1	10	14
12 – 17 años	7	10	1	1	8	11
18 a mas años	36	50	8	11	44	61
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>87</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 13.

Cómo se siente al relacionarse con sus compañeros de trabajo, en relación a si siente respetada (o) por sus compañeros de trabajo.

<b>Respetada (o) por sus compañeros de trabajo</b>						
<b>Cómo se siente al relacionarse con sus compañeros de trabajo</b>	<b>Mucho</b>		<b>Poco</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy bien	23	32	2	3	25	35
Bien	26	36	11	16	37	52
Regular	6	8	3	4	9	12
Mal	-	-	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

Tabla 14.

Ambiente del trabajo en relación a cómo influencia en su carácter el ambiente laboral.

Le gusta el ambiente de su trabajo	Influencia su carácter en el ambiente laboral							
	Positiva mente		Negativamente		De Ninguna forma		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mucho	14	20	5	7	40	55	59	82
Poco	6	8	4	6	2	3	12	17
Nada	-	-	1	1	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 15.

Seguridad que le brinda el ambiente laboral en relación a si le ha causado algún problema de salud.

<b>Le ha causado algún problema de salud el ambiente laboral</b>									
<b>El ambiente laboral le brinda Seguridad</b>	<b>Migraña</b>		<b>Otro</b>		<b>Ninguna</b>		<b>Total</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	
Mucho	1	1	22	31	5	7	28	39	
Poco	3	4	29	41	3	4	35	49	
Nada	1	1	8	11	-	-	9	12	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>59</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista.

Tabla 16.

La relación con el equipo de trabajo es solamente laboral, con respecto a cómo repercute en su entorno familiar.

<b>El ambiente del trabajo, repercute en su entorno familiar</b>									
<b>¿La relación con el equipo de trabajo es solamente laboral?</b>	<b>Siempre</b>		<b>A veces</b>		<b>Nunca</b>		<b>Total</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	
Siempre	-	-	7	10	14	20	21	30	
A veces	4	5	13	18	34	47	51	70	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista.

Tabla 17.

Procedencia en relación a que si le incomoda el ambiente laboral.

Procedencia	le incomoda el ambiente laboral							
	Falta de equipo y material		La carga de trabajo		Nada		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Urbana	39	54	1	1	24	33	64	88
Rural	4	6	-	-	4	6	8	12
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.



Tabla 18.

Sexo en relación al Nivel de estrés causado por el ambiente laboral.

<b>Sexo</b>		<b>Le causa estrés el ambiente laboral</b>							
		<b>Mucho</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>Total</b>	
		<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Femenino		18	25	31	43	19	26	68	95
Masculino		1	1	-	-	3	4	4	5
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Tabla 19.

El ambiente laboral le brinda bienestar físico en relación a si se siente a gusto con las condiciones en que desempeña su trabajo.

<b>Condiciones en que desempeña su trabajo</b>									
<b>El ambiente laboral le brinda bienestar físico</b>	<b>Mucho</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>Total</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	
Mucho	3	4	-	-	-	-	3	4	
Poco	11	16	6	8	-	-	17	24	
Nada	34	47	17	24	1	1	52	72	
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista.

Tabla 20.

El ambiente laboral le brinda bienestar emocional, en relación a las conversaciones con los compañeros.

---

**Las conversaciones con los compañeros son estrictamente de trabajo**

---

El ambiente laboral le brinda bienestar emocional	Muchas veces		Pocas veces		Ninguna de las veces		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mucho	13	18	12	17	-	-	25	35
Poco	18	25	22	31	2	3	42	59
Nada	1	1	3	4	1	1	5	6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

---

Fuente: Entrevista.