



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

ESCUELA DE POSTGRADO

**RELACIONES INTERPERSONALES QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMEROS, HOSPITAL
VÍCTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ - 2016**

Tesis para optar el grado de maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

NELLY YANET VILLACHICA TOSCANO

Asesora: **Dra. BIBIANA MARIA LEON HUERTA**

Huaraz – Ancash - Perú

2018

Nº. Registro: T0634

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Magna Guzmán Avalos

Presidenta

Doctora Consuelo Teresa Valencia Vera

Secretaria

Doctora Bibiana María León Huerta

Vocal

ASESORA

Doctora Bibiana María León Huerta

AGRADECIMIENTO

- Es muy grato y satisfactorio cumplir una de las metas de avance profesional en esta muy prestigiosa Universidad, a los directivos de la Unidad de Post Grado, quienes con su labor de entrega integra hacen posible la trayectoria de un avance profesional.
- Aprovecho en brindar un reconocimiento a la plana docente por todas sus doctrinas que pulieron y enriquecieron mis conocimientos. Y sobre todo a la Dra. Bibiana León Huerta por su predisposición, enseñanzas y asistencia durante la elaboración y culminación del presente estudio.
- Al Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, parte de mi alma pre profesional de Enfermería y por la oportunidad ahora del estudio del Post Grado con el permiso del desarrollo del estudio de Investigación, en su prestigiosa institución asistencial

A Dios

A mis padres Florencio y Delia

A mi asesora Bibiana León Huerta

ÍNDICE

	Página
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
Objetivos	3
Hipótesis	4
Variables	4
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de Términos	49
III. METODOLOGÍA	51
3.1. Tipo y diseño de Investigación	51
3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico	52
- Población	52
- Muestra	53
3.3. Instrumento de recolección de información	53
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información	56
IV. RESULTADOS	59
V. DISCUSIÓN	69
VI. CONCLUSIONES	74
VII. RECOMENDACIONES	77
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXO	85

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz-2016. El tipo de estudio fue Aplicada y por su nivel Correlacional, el diseño no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 93 profesionales de enfermería. Para la recolección de la Información se usó como técnica la Encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados el 39,8% de los encuestados opinaron que existe una relación interpersonal medianamente favorable pero se encuentran satisfechos, en las dimensiones necesidades el 29,0% manifestaron que la relación interpersonal es medianamente favorable y que se encuentra insatisfecho, en motivaciones el 63,4% es favorable y se encuentran satisfechos, en actitudes el 34,4%, refirieron que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos, en valores el 40,9%, manifestaron que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos y en la dimensión comunicación el 35,5%, refiere que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos. Conclusión existe una relación significativa entre relación interpersonal y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, Satisfacción laboral.

ABSTRAC

The objective of the research was to determine the influence of interpersonal relations on the job satisfaction of the nursing professionals of Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz-2016. The type of study was Applied and by its Correlational level, the non-experimental design, the Transectional The population was made up of 93 nursing professionals. In order to collect the information, the survey was used as a technique and as a questionnaire. The results showed that 39.8% of the respondents thought that there is a moderately favorable interpersonal relationship but they are satisfied, in the dimensions needs 29.0% stated that the interpersonal relationship is moderately favorable and that they are dissatisfied, in motivations 63 , 4% are favorable and are satisfied, in 34.4% attitudes, they stated that the interpersonal relationship is moderately favorable, but they are dissatisfied, in values 40.9%, they stated that the interpersonal relationship is moderately favorable, but Are dissatisfied and in the communication dimension 35.5%, he says that the interpersonal relationship is moderately favorable, but they are satisfied. Conclusion There is a significant relationship between interpersonal relationship and job satisfaction of the nursing staff of Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Key words: Interpersonal relationships, job satisfaction

I INTRODUCCION

En las Instituciones de Salud, la importancia de las relaciones interpersonales es un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención, considerando que la relación humana es de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permite el desempeño laboral óptimo. (Chiavento, 2004)

La satisfacción laboral es muy importante ya que cuando los trabajadores están contentos en su trabajo, adoptan una actitud positiva, y el profesional debería de disfrutar con sus compañeros de trabajo más cercanos, ya que esto va a contribuir a disminuir la tensión del trabajo. (Alarcón, 2007)

Las relaciones entre profesionales son un factor esencial para la satisfacción laboral. Un profesional será percibido como confiable en la medida en que muestre ante todo integridad, especialmente siendo benevolente y competente en su que hacer y asimismo respetando los protocolos. Trabajar en equipo y de una manera armoniosa relacionándose con los demás miembros del equipo no es solo ventajoso, sino es necesario. La calidad de las relaciones interpersonales puede contribuir significativamente en la satisfacción laboral de la Enfermera ya que es adecuado para los miembros del equipo hospitalario trabajar de manera amable, amigable, y placentera. (Anaya, 2010)

Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas instituciones que quieran hacerse competitivos. Actualmente existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y

el gobierno, por mejorar el ambiente y las condiciones de trabajo los estudios demuestran que las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral constituyen una mejora en la vida no solo dentro del lugar del trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de salud y en especial en las enfermeras, pues ellas cuidan la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregan una atención de buena calidad y para ello deben estar satisfechas en su trabajo. Ministerio de sanidad y política social (2010)

Sin embargo, se observa en el Hospital Víctor Ramos Guardia no se otorga la suficiente importancia a la influencia de las relaciones interpersonales y a la satisfacción laboral de las enfermeras quienes no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, aspecto que incide en su satisfacción personal. Así mismo, los responsables de dirigir y administrar la organización, no están convencidos que, una manera eficaz de mantener satisfechos a los empleados y lograr un mejor rendimiento y mejores resultados logrando así la satisfacción del personal de enfermería.

En el hospital Víctor Ramos Guardia se observan conductas que no corresponden al patrón que deben de regir frente a las situaciones laborales como: respuestas inadecuadas, escaso trabajo en equipo, dificultades con sus jefes directos, conflictos que se generan dentro del mismo equipo de trabajo, estas situaciones entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo tornándolo en muchas ocasiones dificultoso y poco gratificante.

Por ello, se cree pertinente realizar el presente estudio que tiene como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia. Con el propósito de proporcionar información actualizada que permita diseñar acciones destinadas a que el profesional de enfermería mantenga buenas relaciones interpersonales, se sienta motivada y tenga mejores expectativas laborales, logrando así el reconocimiento social de la profesión y mejorar la calidad de atención de los pacientes.

Por todo lo anteriormente mencionado se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2016?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz-2016.

Objetivos Específicos

- Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión necesidades con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.
- Conocer la influencia de la relación interpersonal en la dimensión motivaciones con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

- Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión actitudes con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.
- Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión valores con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.
- Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.
- Relacionar las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

HIPÓTESIS

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

VARIABLES:

- **Variable Independiente:**

Relaciones interpersonales

- **Variable Dependiente:**

Satisfacción laboral

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE RELACIONES INTERPERSONALES	Interacción que un individuo sostiene con colegas o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones buenas o malas entre el personal de Enfermería, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad. Estas relaciones se basan en la comunicación, actitudes y trato, aspectos que son referidos por las(os) enfermeras (os) a través de una encuesta y que clasifican a las relaciones interpersonales como favorables, medianamente favorables y desfavorables.	Necesidades Motivación Actitudes Valores Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Desfavorable • Medianamente favorable • Favorable 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Ordinal
VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCION LABORAL	La satisfacción laboral en el empleo designa básicamente un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición del sujeto hacia su trabajo y su relación con el equipo de trabajo.	Necesidades Motivación Actitudes Valores Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho • Satisfecho 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Ordinal

II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:

Mejía, Y., González, A. & Nava, M. (2012). Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo. (Tesis de grado Magister) Universidad de Madrid, España. Que tuvo como objetivo de determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo. El estudio estuvo enmarcado en un modelo de campo con carácter exploratorio, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental-transeccional, la población fueron las 75 enfermeras que laboran en el área quirúrgica del hospital, por lo cual se constituye en una población censal. Se aplicó un cuestionario con 66 items con una escala tipo Lickert que consto de cinco alternativas. La validez del cuestionario fue realizada a través de la técnica de Juicio de Expertos, en la validación interna se usó el método Alpha Cronbach el resultado del coeficiente fue del 97%, en la confiabilidad se procedió a utilizar el método de estadística de las Dos Mitades, arrojó como resultado 95%; lo que indica posee un alto grado de confiabilidad. Se concluye que existe una Correlación Positiva Fuerte, es decir en la medida que aumentan las Relaciones Interpersonales aumenta el clima organizacional y viceversa. Lo que significa que en la medida que el personal de enfermería mejore sus relaciones interpersonales mejorara el clima organizacional percibido por dicho personal.

Cifuentes (2014). Satisfacción Laboral en enfermería realizado en una institución de salud de cuarto nivel. (Tesis de Doctoral) realizado en Colombia; que tuvo como objetivo principal, evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. La metodología comprende un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font-Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0, se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables, los resultados obtenidos un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las

fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. Las conclusiones del estudio precisan las relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería con el género, la edad, formación académica y el servicio asignado.

Lapeña (2012). Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: La mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital general Santa Bárbara de Soria. (Tesis de grado de Magister) realizado en España; que tuvo como objetivo describir, conocer y valorar el significado que tiene para el personal de enfermería las relaciones interpersonales vividas en las diferentes unidades del hospital, desde una perspectiva del conocimiento y uso de las habilidades relacionales-comunicativas. El tipo de investigación fue cualitativa descriptiva, con una muestra de 21 profesionales de enfermería. Concluyó: Se encontraron relaciones de afinidad o “positivas” que propician un buen ambiente relacional, donde se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación entre sus miembros. Por otro lado, se presentan unas relaciones deficientes o “negativas” relacionadas, entre otras causas: con la inmovilización del personal, el individualismo personal, o las exigencias de la administración, que generan cansancio y desmotivación de los profesionales, originando relaciones laborales insatisfactorias. La presencia de una comunicación asertiva que haga hincapié en el tono y las formas, facilita las relaciones interpersonales y evita los conflictos laborales. Asimismo, los enfermeros ponen de manifiesto lo difícil

que les resulta cuidar la relación a la hora de comunicar sus mensajes, a la vez, que reconocen que es necesario para: evitar la ambigüedad en los mismos, fomentar la autoconfianza a la hora de relacionarse con los compañeros, y conseguir los objetivos planteados en la relación.

Muñoz (2015). Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza. (Tesis de grado de Magister); tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza. La investigación es de tipo sustantiva, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 68 trabajadores de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho = .754$, interpretándose como alta relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación positiva y significativa entre las variables.

Cano (2015). Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. (Tesis de Magister) realizado en Lima- Perú; que tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la

satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima 2015. La población estuvo constituida por 50 personas de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en los cuales se han empleado las variables clima laboral y satisfacción del personal de enfermería. El tipo de estudio fue transversal, prospectivo y observacional. Asimismo, diseño de la investigación fue no experimental y correlacional. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert, que recogió la información en un período específico, Cuestionario sobre el clima laboral, el cual estuvo constituido por 20 preguntas tricotómicas (nunca, a veces y siempre) cuyas dimensiones fueron la dirección, trabajo en equipo, solución de conflictos y realización personal; y el Cuestionario sobre satisfacción del personal de enfermería, el cual estuvo constituido por 16 preguntas tricotómicas (nunca, a veces y siempre) cuyas dimensiones fueron satisfacción personal, profesional, relaciones interpersonales y ambientales; que brindaron información a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentaron en gráficos y/o tablas. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; habiéndose determinado prueba exacta de Fisher.

Arias (2012). Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. (Tesis de grado de Magister) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Que tuvo como objetivo principal describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico, siendo una investigación cualitativa, la cual realizo la recolección de datos de manera sistémica en la que se busca resolver problemas. Dicho estudio tuvo como conclusión que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva ,que va a favorecer la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; en dicho estudio se dieron como sugerencias la realización de talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. Asimismo, el investigador considero necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros y efectuar cambios positivos en beneficio de todos.

Espinoza (2009). Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza. (Tesis de Licenciatura) Universidad Mayor de San Marcos. Que tuvo como objetivo determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza, 2010. Siendo un estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo y de corte transversal; el cual se realizó en el servicio de Medicina del Hospital Loayza, asimismo encuestado a una población de 86 enfermeras. El investigador aplicó una escala Lickert modificada de 27 reactivos, que midieron la comunicación, actitudes y trato; la validez y la confiabilidad estadística del instrumento; entre las conclusiones encontró que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría de nivel medianamente favorable; las relaciones interpersonales en los 3 componentes comunicación, actitudes y buen trato son medianamente favorables. Resalto en el componente comunicación que las características más frecuentes son la agudeza, receptividad y flexibilidad; y que las características menos frecuentes son: asertividad, uso del silencio, estímulo y preparación cuidadosa; en el componente actitudes, las características más frecuentes fueron: responsabilidad, comprensión empática, el respeto, compañerismo y cooperación; por otro lado, identifiqué como las menos frecuentes la lealtad y solidaridad. Por último, en el componente trato se encuentra que la característica más frecuente son los buenos modales, seguidos de la amabilidad y la menos frecuente la cortesía.

Morales (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. (Tesis de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico). Universidad Mayor de San Marcos. Que tuvo como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de

enfermería en el servicio de centro quirúrgico, siendo el estudio de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo y de método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio mostrando un 77.6%. El cual demuestra que el nivel de satisfacción que manifiesta el personal es medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas rutinarias por cumplir.

Páez (2016). Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay. (Tesis de grado Magister) Universidad Mayor de San Marco. Que, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de las Enfermeras respecto a la supervisión de Enfermería según servicios en el Hospital de Chancay 2013. Siendo un estudio descriptivo, transversal y observacional; en donde se seleccionaron a todo el personal de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay, durante el periodo 2013. Teniendo como conclusión que el nivel de satisfacción de las Enfermeras respecto a la supervisión de Enfermería en el Hospital de Chancay es medianamente satisfecha, en cuanto a los factores intrínsecos: Relación con la autoridad en 45,5%, relaciones interpersonales medianamente satisfecho en 60%, y realización personal medianamente

satisfecho en 38,2% y en cuanto a los factores extrínsecos: Liderazgo, planificación, función administrativa dirigida al personal y objetividad de la supervisora es medianamente satisfechas en los servicios de: Cirugía y UCI en 80%, Ginecología y Medicina en 66,7%, Neonatología en 53.8%, Pediatría en 44,4%, Emergencia y Centro quirúrgico en 42,9%.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Las relaciones interpersonales

Tiene como concepto según Bizquera, es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Para el Comité Nacional de Salud Mental/MINSA (2004), las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear.

Las bases de las relaciones interpersonales según Fajardo, son: la motivación, la dignidad, las características personales, el reconocimiento, la seguridad, el liderazgo y la comunicación, los cuales son factores interdependientes entre sí.

Hay una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales. Las más importante son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el

estado afectivo. La personalidad se crea en las relaciones y solo puede ser modificada en el seno de las mismas.

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

2.2.2. Relaciones interpersonales en el ambiente laboral.

El trabajo es una suma de actividades por las que las personas se procuran los medios para gratificar sus necesidades innatas o culturalmente desarrolladas. Además, el trabajo tiene una función social, ya que no solo beneficia al trabajador, sino que produce bienes para provecho de otras personas; también es social porque se realiza en colaboración con un grupo dentro del cual se establecen diversos vínculos. (Guerrero, Meneses & De La Cruz, 2015)

Freud destaca la posibilidad que el trabajo ofrece de desplazar varios componentes pulsionales (impulso psíquico, fuerzas derivadas de las tensiones somáticas), ya sean narcisistas, agresivos o eróticos en el desempeño profesional y en las relaciones laborales, lo cual tiene un valor

inconmensurable en la preservación y justificación del ser humano en la sociedad. Mientras más satisfacción y gozo produzca el desempeño laboral o el trabajo individual, más fuerza interna se tendrá para sobreponerse a las adversidades de la vida y mantener vínculos afectivos saludables. El trabajo se convierte en motivador de las interrelaciones laborales y sociales, es una capacidad del YO adulto con la colaboración del súper yo impulsador. El trabajo y las interrelaciones personales laborales ofrecen una oportunidad de integrar la superación en diversos niveles: socioeconómico, social, emocional y axiológico. (González, 2004)

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, son aquellas que se establecen entre trabajadores de una empresa, los supervisores, directivos y gerentes de la misma, tienen el objetivo de intentar conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo, a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos. (Tamayo, 2014)

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear. (Ministerio de Salud, 2005)

2.2.3. Elementos presentes en el proceso de las relaciones interpersonales:

Según Robbins (1996), existen varios factores que moldean y que a veces distorsionan la percepción. Estos factores residen en el perceptor, en el objeto (objetivo) que va a percibirse, o bien en el contexto de la situación donde se realiza la percepción.

Perceptor: Cuando un individuo mira un objeto e intenta interpretar lo que ve; en la interpretación influyen mucho las características personales del perceptor individual. Entre las más importantes características personales que afectan la percepción se encuentran las actitudes, los motivos, intereses, experiencia anterior y expectativas. Las actitudes se adquieren de los padres, maestros, miembros del grupo de personas de la misma edad y en general, durante el proceso de socialización. Por ello, como una persona perciba una determinada situación diferirán de la forma como las observen los demás, debido a que se observan lo mismo, pero lo interpretan en forma distinta.

Las necesidades o motivos insatisfechos estimulan a las personas, pudiendo ejercer una fuerte influencia sobre sus percepciones. Del mismo modo, los intereses personales difieren de persona en persona, donde estas perciben aquello con lo cual es posible relacionarse.

Los objetos o sucesos que han sido experimentales antes, tiene un carácter menos insólito o singular que las nuevas experiencias. No obstante, muchas veces las experiencias pasadas intervienen e incapacitan el interés de un objeto.

Las expectativas pueden distorsionar las percepciones, en el sentido de que las personas observen lo que puedan ver, entonces se percibirá a los demás, sin importar sus rasgos reales.

Objeto: Las características del objeto que está siendo observado, puede influir en lo que percibe. Por lo tanto el movimiento, sonido, tamaño y otros atributos de los objetivos configuran la forma en que se observa.

Como los objetivos no son contemplados en aislamiento, la relación entre un objeto y su fondo influye en la percepción, del mismo modo que la tendencia a agrupar las cosas que se hayan cerca una de otra, o se parecen.

Situación: Es importante el contexto dentro del cual se observan los objetos o sucesos. Los elementos del ambiente circundante influyen en la percepción. El tiempo en que su objeto o hecho, se observa, puede influir en la atención, lo mismo que el sitio, iluminación, temperatura u otros factores situacionales.

Dentro de este contexto, la percepción se constituye como la visión del mundo que tiene un individuo. Las personas perciben su medio en un marco de referencia organizado que han creado a partir de sus propias experiencias y valores. Sus problemas, intereses y antecedentes controlan su percepción de cada situación.

2.2.4. Características de las relaciones interpersonales:

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministro de Salud política social (2009), toma en cuenta 3 dimensiones en las relaciones interpersonales que son: 1. Comunicación, 2. Actitudes 3. Trato.

Comunicación: En el ambiente laboral. Muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la comunicación. Dentro de una institución, la comunicación es importante porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de toda la estructura organizativa. (Fernández, 2003)

La comunicación es un proceso interpersonal, en el que los participantes expresan algo de si mismos por medio de signos verbales o no verbales con la intencion de influir en la conducta del otro, y determina el tipo de relaciones que las personas van a desarrollar con los demas y lo que sucede en el mundo que les rodea. Abarca las formas en que las personas intercambian informacion, incluyendo la informacion que proporcionan y reciben y la manera en que esta se utiliza. Es un proceso de aprendizaje. Funciona unicamente en el presente, en este momento entre tú y yo, de la

siguiente forma: tu estas frente a frente conmigo, tus sentidos captan mi experiencia, mi voz, mi olor, y si me tocas, en definitiva, captan como te sientes. Entonces tu mente te informa de lo que esto significa para ti y tu habilidad para utilizar esta informacion, con el fin de explicar el mensaje de tus sentidos (Cibanal et al., 2001). Virginia Satir(como se citó en Cibanal et al., 2001), describe la comunicación como un proceso de dar y recibir informacion. Por lo tanto, si las personas quieren obtener informacion de otros, tiene que comunicarse con claridad y tener en cuenta que una misma palabra o frase puede tener significados diferentes; sin caer en el error de hacer generalizaciones execivas.

Sistemas de comunicación:

- **Sistema pasivo-aplacador de la comunicación:** El individuo no respeta sus propias neseidades, sentimientos, derechos, sino que permite que sean otros los que elijan por él. Son personas con un autoestima tan baja que no se atreven a decir “no”.A corto plazo, este sistema produce incomodidad y frustacion, y a largo plazo insatisfaccion, sentimientos depresivos, ansiedad, cólera.
- **Sistema de comunicación manipulador:** Un individuo intenta obtener recompensas de alguien en una situacion en la que puede aprovecharse, no tiene ni etica ni valores morales, sólo le interesan los beneficios que puede obtener.
- **Sistema agresivo de comunicación:** Es la expresion mas hostil de los propios deseos a través de palabras o acciones que obligan al otro a

someterse a ellos. El individuo agresivo no ve los derechos y necesidades de los demás y les niega la satisfacción de los mismos. Dicho sistema es útil para lograr un objetivo provocando temor en los demás.

- **Sistema de comunicación afirmativo:** supone expresar los pensamientos y sentimientos a través de palabras y gestos de forma honesta, además de querer conocer los sentimientos, pensamientos y forma de ver el mundo del otro. Ello implica respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

Es decir al otro: “ esto es lo que pienso, esto es lo que siento, así es como veo la situación, estoy dispuesto a escuchar y a intentar comprender lo que piensas, lo que sientes y cómo ves la situación”. El individuo que se comunica de esta manera, presenta una postura relajada, sin tensión muscular, su expresión facial es risueña, el contacto con los ojos es directo, se comunica claramente, tranquilamente y en el momento apropiado para que sea posible el entendimiento.

Características de la Comunicación según O'Brien: Flexibilidad (Sensibilidad a condiciones cambiantes, capacidad de adaptación a situaciones inesperadas). Agudeza (Consiste en estar alerta, ser observador, ágil para actuar y rápido para comprender. La agudeza implica vivacidad, vibración y anhelo de interactuar con éxito. Replicar a las respuestas verbales y no verbales que se recibe, saber cuándo hablar, estar callado cuando sea necesario, escuchar con atención. Receptividad (Talento para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes y respuestas de la otra persona. Cuando una persona es receptiva comunica que está atento, interesado, que estima a la otra persona.

La receptividad es condición interna, personal, que permite ser sensible a ciertos rastros de comunicación que llega a la persona en el curso de sus actividades diarias). Preparación cuidadosa (Significa que se debe considerar cuidadosamente la comunicación o los estímulos que se ha recibido y responder con cierta deliberación). Estimulo (Consiste en proporcionar ayuda, inspirar valentía y dar esperanza.), Uso del silencio (Hay momentos en que las palabras parecen inadecuadas para ayudar a transmitir los pensamientos y sentimientos; en esos momentos el silencio empleado con cordura puede ser tan eficaz y dar tanto respaldo como las palabras).La comunicación debe ser directa y sincera, de forma que sea comprensible tanto por el emisor como por el receptor, debe basarse en una mutua "credibilidad", en el respeto y la consideración. (Jara, 2008)

Actitudes: Las Actitudes según Kurt Lewin, fundador de la teoría de las relaciones humanas, define son el conjunto de acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. (Maureen, 1983)

En este sentido todos los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar al sujeto del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de Protección mutua, Ayuda, Cooperación, Solidaridad, Lealtad. (Chiavenato, 2003)

Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente

elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

Goleman (1999) refiere que:

“los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos”. (p.50)

Componentes de las actitudes: Yepis plantea que las actitudes tienen tres componentes:

- **Componente cognoscitivo:** Incluye el dominio de hechos, opiniones, creencias, pensamientos, valores, conocimientos y expectativas (especialmente de carácter evaluativo) acerca del objeto de la actitud. Destaca aquí el valor que representa para el individuo el objeto o situación.
- **Componente afectivo:** Procesos que avalan o contradicen las bases de nuestras creencias, expresados en sentimientos evaluativos y preferencias, estados de ánimo y las emociones que se evidencian (física

y/o emocionalmente) ante el objeto de la actitud (tenso, feliz, preocupado, dedicado, apenado, etc.).

- **Componente conativo:** El componente conativo está dado por la forma como la persona reacciona ante el hecho o situación, es donde se ven las actitudes, y es como se las puede conocer. Muestran las evidencias de actuación a favor o en contra del objeto o situación de la actitud.

Trato: Tamayo (2000) menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.

Tamayo (2000) define: Buen trato es la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el tratar igual a todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

Las relaciones interpersonales llenan nuestras vidas, están presentes en todos los ámbitos en que nos manejemos, siendo un aspecto básico y esencial de nosotros. Son esas conexiones que entablamos con otras personas, y el que tengamos buenas o malas relaciones interpersonales, es una habilidad personal con la que nacemos, pero que se debe de desarrollar y perfeccionar en todo momento de la vida. Las Buenas relaciones interpersonales, requiere trabajo y respeto mutuo. Malas relaciones interpersonales son los malos entendidos en el trabajo son usuales y pueden provocar un ambiente para nada grato, más entre compañeros, resultando perjudicial para todos. Si uno no sabe escuchar, la comunicación se tornará unilateral, y no se puede basar una buena relación de esta manera. (Tamayo, 2000)

La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente, requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución.

Desde casos más antiguos como la producción en serie de cualquier tipo de metal o plástico en el que una colaboración coordinada permitía la realización óptima de las labores. A las empresas multinacionales en la actualidad que requieren la cooperación de miles de empleados en diferentes partes del planeta.

Las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros.

No todo lo que trae las buenas relaciones interpersonales es beneficioso, ya que si no se manejan de manera adecuada por parte de la empresa puede conllevar a que los empleados pierdan concentración en la labor, nuble su juicio ante la toma de decisiones como un despido por ejemplo y que pueda promoverse el conformismo en algunos empleados pues otros les pueden “ayudar”. (Institución Educativa Consejo Municipal de Itagüí, 2011)

Las relaciones interpersonales en el campo laboral se ven influidas por diversos factores tanto internos como externos al individuo. Factores externos: condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc. Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación. (Fernández, 2003)

La institución de salud es un sistema “vivo”, constituido por los actos e interacciones orquestadas de un grupo numeroso de profesionales y no profesionales, que desempeñan funciones relacionadas y realizan una gran variedad de tareas especializadas e interdependientes. El desempeño

convergente y combinado de su trabajo, le permite a la organización manejar problemas específicos y tratar de alcanzar objetivos determinados dentro de su ambiente particular. Los principales problemas de la organización a los que tienen que hacer frente el hospital se manifiestan no solo en el nivel colectivo, sino también en el nivel individual y en el nivel de las relaciones entre el individuo y el grupo. El comportamiento de cada uno de los miembros que desempeñan funciones particulares, afecta la resolución de problemas en el nivel colectivo; de la misma manera, todos los problemas colectivos importantes que se analizan en la organización, se reflejan en el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, así como en las relaciones del personal con la organización. (Alarcón, 2007)

La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), con la validación de organismos internacionales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) menciona en su manual de salud ocupacional del año 2005, que en materia de derechos humanos entienden el derecho a la salud de los trabajadores como un derecho fundamental; así en la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, se señala (artículo 3) el derecho de toda persona al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo.

Además, la DIGESA menciona que en el campo laboral existen factores de riesgo psicosociales para el trabajador, que pueden llevar a cambios en su

comportamiento, alteraciones en el área cognitiva (desatención, poca o falta de concentración, memoria, etc.) poca o ninguna motivación, problemas neurológicos, enfermedades psicosomáticas, baja autoestima, fatiga, estados depresivos, suicidios, estrés laboral, entre otros.

Los Principios de las relaciones interpersonales en los servicios de salud: Escucha empática, Sinergia (el equipo sinérgico es humilde y respetuoso, sabe reconocer sus limitaciones y sabe apreciar sus recursos disponibles). El trabajador debe sentir que su trabajo es importante en relación al conjunto. El trabajador sus compañeros (compañerismo, cooperación solidaridad, lealtad). Debe fomentarse en el personal la lealtad, el espíritu de cuerpo, el alta moral y la autodisciplina. (Maureen, 1983)

2.2.5. Enfermería y relaciones interpersonales

El Código de Ética y Deontología de Enfermería establecido por el Colegio de Enfermeras(os) del Perú, establece en el Capítulo IV: La Enfermera (o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético.

La Enfermera(o) debe mantener las buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra los compañeros de trabajo, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar la imagen y el prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud.

La Enfermera(o) debe apoyar a la colega a afrontar y superar con integridad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con el ejercicio profesional.

La Enfermera(o) debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que faciliten y mejoren su trabajo. La Enfermera(o) debe brindar un trato respetuoso y comprensivo al personal técnico y auxiliar de enfermería, favoreciendo un clima laboral de respeto y de responsabilidad. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2006-2008)

La satisfacción en su ámbito más general, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado, producido por una mayor o menor optimización. No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque si es necesario estar satisfechos para poder entender que es la felicidad plena. La insatisfacción produce inquietud o sufrimiento. No obstante, el hombre siempre tendera a ir buscando mejores maneras de estar satisfechos. (Pérez, N & Gardey, R (2014)

Para efectos del presente estudio las relaciones interpersonales son la interacción recíproca entre dos o más personas. Basándose en la motivación, la dignidad, las características personales, el reconocimiento, la seguridad, el liderazgo y la comunicación, que son factores interdependientes entre sí.

2.2.6. Dimensiones de las relaciones interpersonales:

Las relaciones interpersonales son muy importantes ya que estas son las base para podernos socializar con las demás. Podemos encontrar muchos

atributos con los que podemos pasar a ser amigo de una persona o su rival. También depende mucho el tiempo que una persona este al lado de otra ya que se establecen derechos y obligaciones. En las relaciones interpersonales también influye mucho la personalidad de las personas, donde se desarrollan grupos de personas organizados donde se puede decir que los sentimientos son iguales, ya que esto va basado en la empatía que es cuando identificamos todo lo que tiene una persona y en que nos en requise. La falta de empatía la podemos ver cuando una persona es simplemente distinta sea el color de piel o clase social, que nos hace no ser muy amables. Cuando en un caso en una familia se mure una persona hay si se demuestran los sentimientos que había por esa persona estimado en lo que pensaba, conocía y valoraba de esa persona. (Huerta,2007)

Elementos de las relaciones interpersonales:

- **Necesidades:** Las necesidades humanas relacionadas con la satisfacción de las personas ha dado lugar a la elaboración de diferentes teorías, como la teoría de las necesidades humanas que fue elaborado por el estadounidense Abraham Maslow (1908-1970) con la cual pretendía dar a conocer que el hombre es un ser cuyas necesidades crecen y cambian a lo largo de toda su vida a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas o primarias, otras más elevadas como secundarias ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles.

Maslow plantea que el ser humano está constituido y compuesto por un cuerpo físico, cuerpo sociológico y un cuerpo espiritual y que cualquier

repercusión o problema que ocurre en cualquiera de estos cuerpos repercute automáticamente sobre el resto de los cuerpos de la estructura. Por esto Maslow propone dentro de su teoría el concepto de jerarquía, para así darle orden a las necesidades menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia:

- a) **Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
- b) **Necesidades de seguridad:** Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
- c) **Necesidades de asociación o aceptación:** En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- d) **Necesidades de estimación:** De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
- e) **Necesidades de autorrealización:** Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

- **Motivaciones:** La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares impulsan al individuo a alcanzar un desempeño. Son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra. (Koontzk, 1998)

En el contexto organizacional, uno de los temas centrales del comportamiento es la motivación, proceso psicológico por excelencia, equivalente en importancia a lo que sería el proceso de poder, desde la perspectiva sociológica. Desde una perspectiva interdisciplinaria, poder y motivación son procesos complementarios, que interactúan y que explican la dinámica del ajuste recíproco entre individuo y organización, para conseguir los objetivos mutuos de eficacia y calidad de vida laboral

Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos y analista tanto de la conducta humana como de las organizaciones. Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de la Necesidades propuesta por el psicólogo **Abraham Maslow** uno de los clásicos en los que se fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital.

Herbezg (como se citó en Córdova, 2010) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores: El primer grupo se denomina de **mantenimiento, higiene o contexto de trabajo** los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow.

En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el **contenido del trabajo**. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

- **Actitudes:** Kurt Lewin, fundador de la teoría de las relaciones humanas, define estas como el conjunto de acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. (Chiavenato, 2003)

Yepis Vargas, define actitud como “una manera concreta de percibir algo u opinar sobre ello, un esquema de reacción afectiva o modo de reaccionar frente al mismo y a un patrón de conducta movilizable por dicho estímulo”

Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o

fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

Goleman D. refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos. (Goleman, 1999)

Las actitudes están vinculadas a dos grandes áreas:

Relación intrapersonal Esta tiene que ver en la relación que tengo conmigo mismo, con mi mundo interior, si poseo una sana autoestima voy a poseer una serie de actitudes con respecto a mi mismo que contribuyan a mi bienestar, lograré hacer una diferenciación entre los fracasos o errores experimentados versus mi capacidad y valor personal.

Relaciones interpersonales Mis actitudes me llevan a tener una percepción adecuada de las personas con las cuales me relaciono, pudiendo integrar lo positivo y negativo de ellas, teniendo un grado de objetividad adecuado que me permita enriquecerme con lo que ellos me aporten, si es positivo constituirá un aporte a mi desarrollo personal, si es negativo contribuirá a mi mejora y aprendizaje sobre rectificaciones que debo hacer.

- **Los valores:** Representan la base de evaluación que los miembros de una organización emplean para juzgar situaciones, actos, objetos y personas, estos reflejan las metas reales, así como, las creencias y conceptos básicos de una organización y como tales, forman la medula de la cultura organizacional. (Denison, 1991)

Los valores son los cimientos de cualquier cultura organizacional, definen el éxito en términos concretos para los empleados y establecen normas para la organización, como esencia de la filosofía que la empresa tenga para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su compromiso diario.

Por lo tanto, toda organización con aspirantes de excelencia debe tener comprendidos y sistematizados los valores y las ideas que constituyen el comportamiento motor de la empresa. En consecuencia, los planteamientos descritos anteriormente, conducen a pensar que los valores están explícitos en la voluntad de los fundadores de las empresas, en las actas de constitución y en la formalización de la misión y visión de las organizaciones. (Denison, 1991)

En términos de valores, es importante comunicar a todos los miembros de la organización cual es exactamente el sistema de valores de la empresa, especialmente en periodos de cambio. Además, producir el cambio en la cultura de la organización, otro mecanismo importante es el entrenamiento

gerencial que esta explícitamente orientado a modificar la conducta en apoyo de los nuevos valores corporativos .(Terence, 1992)

La internalización de los valores organizacionales, implica que el individuo se identifica con la empresa y, es compromiso de la gerencia mantener informado al colectivo organizacional del quehacer diario, lo que la organización propone como beneficioso, correcto o deseable. Al pro activarse valores se crean condiciones que permiten elegir, escoger o seleccionar los valores que la organización oferta y propone, esto a su vez, invita a compartir un sentimiento de pertenencia a cada uno de sus miembros e influye en sus manifestaciones conductuales.

- **Comunicación:** En el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la comunicación. La comunicación es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización. (Cibanal y Arce, 1991)

Elementos del proceso comunicativo:

M. Jara, habla sobre “procesos comunicativos”, los cuales se definen como aquellos procesos informativos en los cuales el estímulo que los origina ha sido deliberadamente manejado por alguien con una voluntad significativa.

En todo proceso comunicativo existen los siguientes elementos:

Emisor: El emisor es quien quiere decir algo y para hacerlo se vale del manejo de signos artificiales producidos expresamente para significar (codificación).

Receptor: El receptor es el destinatario final de los signos emitidos por el emisor, es quien se encarga de descifrar el mensaje (decodificación).

Código: Sistema de signos común al emisor y receptor.

Mensaje: Conjunto de signos que circulan entre el emisor y el receptor, estableciendo lo que se denomina un circuito comunicativo. Dentro del mensaje, se encuentran incluidos el canal (medio físico que es afectado en el receptor), la señal (aquello que impresiona los sentidos, el significante); contenido (lo que dice el mensaje, el significado); la intención o propósito (lo que el emisor dice); la semántica (lo que el receptor entiende del mensaje).

Contexto: Todo aquello que rodea al proceso comunicativo ya que este siempre se da en un tiempo y lugar, en una circunstancia y en condiciones que viven tanto el emisor como el receptor. (Maureen, 1983)

2.2.7. La satisfacción laboral:

Es definida como el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno del trabajo, incluye el tipo de relaciones humanas, la actitud del trabajador y en aspectos vinculados al desarrollo personal, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas o materiales que faciliten su trabajo y desempeño. (Atalaya, 1999)

Según Locke formulo que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada; la satisfacción laboral es producto de la discrepancia en lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Se basa en un proyecto de sociedad que no suprima la libertad del individuo y que se dirija con una igualdad de respeto reciproco.

Esta Conclusión es importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán. La insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo. (Torres, 2009)

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo sin embargo resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de la literatura científica sobre la satisfacción, no pueda hablarse en cambio de un progreso paralelo en las investigaciones por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. Más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: 1) la satisfacción propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) la satisfacción con el equipo de trabajo, 4) la satisfacción con los jefes y 5) satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va a cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro. Para fines de esta investigación se considerará solo la satisfacción con el equipo de trabajo.

También la satisfacción laboral es definida como la actitud del trabajador hacia su trabajo y n aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su trabajo y desempeño. Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas. Según Ministerio de Sanidad y Política Social (2009)

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas,

libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. Según Ministerio de Sanidad y Política Social (2009)

Según plantea Robbins (1996) la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que: Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años, la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento. "subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio". (Chiavenato, 2000)

La primera teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg es la «Teoría de los Dos Factores», (teoría bifactorial). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas .(Cibanal et al., 2001)

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra.

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad. Uno de los aportes de la Teoría es el «enriquecimiento del puesto», que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo. (Robbins, 1998)

La satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo puede ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

Existe la percepción de que las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que, se escuchan con frecuencia quejas sobre diversos aspectos laborales, ya sean relacionados con las remuneraciones, en el entorno físico, la conducta de los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo entre otros. (Alava, 1984)

2.2.8. Factores determinantes para la satisfacción laboral:

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente

Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación, se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

- **Reto del trabajo** - Satisfacción con el trabajo en sí

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

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. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. (Robbins, 1998)

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.

- **Sistemas de recompensas:** justas Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (Robbins, 1998)

- **Satisfacción con el salario:** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy

importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (Robbins, 1998)

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral.

Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (Robbins, 1998)

Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar

condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. (Robbins & Judge, 2009)

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy

motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (Robbins, 1998)

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). (Ayoub, 2010)

2.3. Definiciones de términos

- a. Relaciones Interpersonales:** Las relaciones interpersonales llenan nuestras vidas, están presentes en todos los ámbitos en que nos manejamos, siendo un aspecto básico y esencial de nosotros.

Para Fernández (2003) “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional” (p. 54). Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. En el mundo laboral, existe una importante gama de relaciones interpersonales, el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, formando una importante base para un mejor rendimiento laboral.

- b. Satisfacción laboral.:** Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizacional es la satisfacción laboral, este concepto hace referencia a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke 1976 define la satisfacción laboral como la respuesta afectiva de una persona hacia su propio trabajo. El conocimiento de la satisfacción laboral del profesional de

enfermería puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas en las organizaciones y generar oportunidades de mejora que permitan impactar en la calidad de los servicios prestados. (Sachau, 2007)

c. Personal de enfermería: La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se presentan a las personas de todas las edades, familia, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Las funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación. En este sentido, para la enfermería la satisfacción laboral es un tema de interés que debe ser estudiado y analizado en relación con los factores que intervienen en ella, puesto que de esta variable va a depender también la calidad de la atención que se ofrece. (Locke, 1996)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de Investigación

Por su finalidad: La investigación fue Aplicada, porque se basó en antecedentes previos y se ha nutrido de un marco teórico apropiado con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en la investigación.

Por su nivel: La investigación fue Correlacional, porque se relacionó las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Víctor Ramos.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación usado fue el no experimental por que no se manipularon las variables, se estudió tal como se presentó en el contexto, para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se usó como diseño de investigación el Transeccional o Transversal - Correlacional, debido a que la información se recolecto en un solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma.

3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico:

3.2.1. Población:

La población y/o universo para este estudio estuvo conformada por el personal de enfermería, Hospital Víctor Ramos Guardia, ubicado en Av: Toribio de Luzuriaga S/N Huaraz. Es un hospital de segundo nivel II-2, perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA).

Ubicada en la Provincia de Huaraz en el Distrito del mismo nombre en el Departamento de Ancash.

La población de estudio quedo conformada por 93 profesionales de enfermería después de haberse considerado los criterios de inclusión y exclusión del presente estudio.

Criterios de Inclusión

- Enfermeros que en el momento de la recolección de datos se encontraban trabajando en el área Asistencial con un tiempo no menor a 6 meses.
- Enfermeros que voluntariamente aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Enfermeros que en el momento de la recolección de la información se encontraron con licencia, descanso médico o vacaciones.
- Enfermeros que se desempeñan como coordinadoras del área.
- Enfermeros que no aceptaron participar en el estudio.

3.2.2. Unidad de análisis y muestra

Unidad de Análisis.

Está constituida por el personal de Enfermería en los servicios de Pediatría, ginecobstetricia, Medicina, Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos Adultos UCI, Unidad de Shock Trauma, Neonatología, Cirugía, Centro Quirúrgico del Hospital “Víctor Ramos Guardia”

Muestra:

Por ser una población pequeña se determinó usar a la totalidad de unidades de análisis.

3.3. Instrumentos de la recolección de la información:

Para la recolección de datos y considerando la naturaleza del problema y sus objetivos, se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento una escala tipo lickert. El instrumento de medida para la variable relaciones interpersonales, se consideró los estudios previos realizado por Sara Espinoza Marquina, que lo aplico a los profesionales de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza Lima, este cuestionario consta de 27 ítems relativos a las relaciones interpersonales propias de los enfermeros. Se trata de un instrumento diseñados con la técnica Likert los cuales fueron evaluadas por criterio de jueces expertos en el área y entendida en la materia (Anexo N° 2).

Para la segunda variable satisfacción laboral se consideró la metodología propuesta por Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. Este cuestionario consta de 36 ítems los cuales miden 5 dimensiones de la variable relativos a la satisfacción laboral de enfermería. Se trata de un instrumento diseñados con la técnica Likert (Anexo N°3).

Distribuido de la siguiente manera:

I.	Datos Generales	
II.	Relaciones Interpersonales	27 Ítems
	• Dimensión Necesidades	05 Ítems
	• Dimensión Motivaciones	06 Ítems
	• Dimensión Actitudes	05 Ítems
	• Dimensión Valores	05 Ítems
	• Dimensión Comunicación	06 Ítems

Escalamiento de las respuestas

Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Muy pocas veces	2
Nunca	1

➤ **Niveles de medición de las relaciones interpersonales**

Desfavorable	25	-	58
Mediamente favorable	59	-	91

Favorable	92	-	125
-----------	----	---	-----

➤ **Niveles de medición de las Dimensiones de las relaciones
interpersonales**

Desfavorable	5	-	11
--------------	---	---	----

Mediamente favorable	12	-	18
----------------------	----	---	----

Favorable	19	-	25
-----------	----	---	----

III. **Niveles de Satisfacción** 25 Ítems

Escalamiento de las respuestas

Insatisfecho	1
--------------	---

Satisfecho	2
------------	---

➤ **Niveles de medición de la satisfacción**

Insatisfecho	25	-	39
--------------	----	---	----

Satisfecho	40	-	54
------------	----	---	----

➤ **Niveles de medición de las Dimensiones de la satisfacción**

Insatisfecho	5	-	7
--------------	---	---	---

Satisfecho	8	-	10
------------	---	---	----

La recolección de datos se llevó a cabo durante los meses de agosto y setiembre del año 2016, dentro de los servicios Pediatría, ginecobstetricia, Medicina, Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos Adultos UCI, Unidad de Shock Trauma, Neonatología, Cirugía, Centro Quirúrgico SOP, en los turnos mañana, tarde y noche debido a los diferentes turnos programados para las enfermeras; el tiempo que duro cada encuesta fue en promedio 15 minutos, aplicándose en ocasiones dos o más encuestas simultáneamente.

Una vez determinados los valores se realizó el procesamiento de datos en la matriz tripartita. La presentación de los datos se realiza a través de gráficos y cuadros.

3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

a) Análisis descriptivo:

Con la información obtenida se confecciono una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22.0, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, los resultados se presentan en tablas univariabes y bivariables estos últimos para analizar la relación de las variables en estudio.

b) Contratación de la hipótesis:

Para la contratación de la hipótesis de investigación se usó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

c) Análisis inferencial

La generalización de los resultados encontrados en la muestra se realizó mediante la prueba de hipótesis para la diferencia de proporciones con un nivel de confianza del 95%.

3.5. Ética de la investigación:

En la presente investigación se consideró la normatividad internacional vigente como la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos en los siguientes artículos: Dignidad humana y Derechos humanos, autonomía y responsabilidad individual, Consentimiento, Respeto a la

vulnerabilidad humana y la integridad personal, Privacidad y confidencialidad, Igualdad, justicia y equidad, No discriminación y no estigmatización, Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo y Protección del medio ambiente, la biósfera y la biodiversidad.

También se considera la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial en los siguientes principios: En la investigación médica en seres humanos, el bienestar de la persona que participa en la investigación debe tener siempre primacía sobre todos los otros intereses.

La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales. Algunas poblaciones sometidas a la investigación son particularmente vulnerables y necesitan protección especial. Estas incluyen a las que no pueden otorgar o rechazar el consentimiento por sí mismos y a los que pueden ser vulnerables a coerción o influencia indebida.

En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad, y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación.

Al realizar una investigación médica hay que prestar atención adecuada a los factores que puedan dañar el medio ambiente.

En la investigación médica en seres humanos competentes, cada individuo potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos,

métodos, fuentes de financiamiento, posible conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador, beneficios calculados, riesgos previsibles e incomodidades derivadas del experimento y todo otro aspecto pertinente de la investigación. La persona potencial debe ser informada del derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponerse a represalias. Se debe prestar especial atención a las necesidades específicas de información de cada individuo potencial, como también a los métodos utilizados para entregar la información. Después de asegurarse de que el individuo ha comprendido la información, el medico u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces preferiblemente por escrito, el consentimiento informado y voluntario de la persona. Si el consentimiento no se puede otorgar por escrito, el proceso para lograrlo debe ser documentado y atestiguado formalmente. (Chiavento, 2000)

IV. RESULTADO

TABLA 1. Condición laboral del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz.

Condición laboral	Nº	%
Nombrado	54	58,1
Contratado	39	41,9
Total	93	100

Fuente: Encuesta de Enfermeros HVRG-Huaraz

El 58,1% del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, tienen la condición laboral de nombrado y el 41,9% tienen la condición de contratado.

TABLA 2. Edad de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz.

Edad	Nº	%
18 – 26	1	1,1
27 – 35	28	30,1
36 – 44	39	41,9
45 – 53	18	19,4
54 – 62	7	7,5
Total	93	100

Fuente: Encuesta de opinión de Enfermeros HVRG-Huaraz

El mayor porcentaje del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz 41,9% siendo el mayor porcentaje de los encuestados tiene una edad comprendida entre 36 a 44 años, y en menor porcentaje 7,5%, tienen una edad comprendida entre 54 a 62 años.

TABLA 3. Opinión referente a la relación interpersonal del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal	N°	%
Desfavorable	5	5,4
Medianamente favorable	70	75,3
Favorable	18	19,4
TOTAL	93	100,0

Fuente: Encuesta de opinión al personal de Enfermería HVRG-Huaraz

En la tabla se reportan los resultados de la opinión del personal de enfermería respecto a las relaciones interpersonales se aprecia que el mayor porcentaje el 75,3% opinaron que las relaciones interpersonales son medianamente favorables.

TABLA 4: Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Nivel de Satisfacción	N°	%
Insatisfecho	39	41,9
Satisfecho	54	58,1
TOTAL	93	100,0

Fuente: Encuesta de opinión al personal de Enfermería HVRG-Huaraz

Los resultados es la opinión del personal de enfermería respecto a la satisfacción laboral del personal de enfermería se aprecia que el mayor porcentaje el 58,1%, manifestaron estar satisfecho.

TABLA 5: Relación interpersonal y satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Desfavorable	5	5,4	0	0,0	5	5,4
Medianamente Favorable	33	35,5	37	39,8	70	75,3
Favorable	1	1,1	17	18,3	18	19,4
TOTAL	39	41,9	54	58,1	93	100,0

Fuente: Encuesta de Enfermeros HVRG-Huaraz

$$\chi^2 = 17,486$$

$$g. l. = 2$$

$$P = 0,000$$

Los resultados que se muestran son de la relación interpersonal y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, se aprecia que el 39,8% de los encuestados manifestaron que existe un clima medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos.

Se ha demostrado que existe una relación significativa entre Relación interpersonal y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

TABLA 6. Relación interpersonal en la dimensión necesidades y satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal Necesidades	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Desfavorable	1	1,1	5	5,4	6	6,5
Medianamente Favorable	27	29,0	24	25,8	51	54,8
Favorable	25	26,9	11	11,8	36	38,7
TOTAL	53	57,0	40	43,0	93	100,0

Fuente: Encuesta de Enfermeros HVRG-Huaraz

$$\chi^2 = 6,599$$

$$g. l. = 2$$

$$P = 0,037$$

En la tabla se presenta los resultados de la relación interpersonal en la dimensión necesidades y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, se parecía que 29,0% manifestaron que la relación interpersonal en la dimensión necesidades es medianamente favorable y que se encuentran insatisfechos en esta dimensión

Se ha demostrado que existe una relación estadísticamente significativamente entre relación interpersonal en la dimensión necesidades y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

TABLA 7. Relación interpersonal en la dimensión motivaciones y satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal Motivaciones	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Desfavorable	1	1,1	0	0,0	1	1,1
Medianamente Favorable	31	33,3	2	2,2	33	35,5
Favorable	0	0,0	59	63,4	59	63,4
TOTAL	32	34,4	61	65,6	93	100,0

Fuente: Encuesta de Enfermeros HVRG-Huaraz

$$\chi^2 = 84,675$$

$$g. l. = 2$$

$$P = 0,000$$

Los resultados de la relación interpersonal en la dimensión motivaciones y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, los encuestados respondieron en mayor porcentaje 63,4% que relación interpersonal en la dimensión motivaciones es favorable y se encuentran satisfechos.

Se ha demostrado que existe una relación estadísticamente significativa entre relación interpersonal en la dimensión motivaciones y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz

TABLA 8. Relación interpersonal en la dimensión actitudes y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal Actitudes	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Medianamente Favorable	32	34,4	27	29,0	59	63,4
Favorable	4	4,3	30	32,3	34	36,6
TOTAL	36	34,4	57	61,3	93	100,0

Fuente: Encuesta de opinión de Enfermeros HVRG-Huaraz

$$\chi^2 = 16,400$$

$$g. l. = 1$$

$$P = 0,001$$

El 34,4%, de los encuestados, manifestaron que la relación interpersonal en la dimensión actitudes es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos en esta dimensión, seguido del 32,3% que manifestaron que las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes son favorables y se encuentran satisfechos.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la relación interpersonal en la dimensión actitudes y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

TABLA 9. Relación interpersonal en la dimensión valores y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal Valores	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Medianamente Favorable	38	40,9	35	37,6	73	78,5
Favorable	0	0,0	20	21,5	20	21,5
TOTAL	38	40,9	55	59,1	93	100,0

Fuente: Encuesta de Enfermeros HVRG-Huaraz

$$\chi^2 = 17,604$$

$$g. l. = 1$$

$$P = 0,000$$

El 40,9%, de los encuestados, manifestaron que la relación interpersonal en la dimensión valores es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos en esta dimensión, seguido del 37,6% que manifestaron que las relaciones interpersonales en la dimensión valores es medianamente favorable y se encuentran satisfechos.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la relación interpersonal en la dimensión valores y satisfacción laboral del personal de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

TABLA 10. Relación interpersonal en la dimensión comunicación y satisfacción laboral del personal de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Relación Interpersonal Comunicación	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Desfavorable	2	2,2	8	8,7	10	10,8
Medianamente Favorable	26	28,0	33	35,5	59	63,4
Favorable	12	12,9	12	12,9	24	25,8
TOTAL	40	43,0	53	56,0	93	100,0

Fuente: Encuesta de opinión de Enfermeros HVRG-Huaraz

$$\chi^2 = 18,283$$

$$g. l. = 2$$

$$P = 0,001$$

El 35,5%, de los encuestados, manifestaron que la relación interpersonal en la dimensión comunicación es medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos en esta dimensión, seguido del 28,0% que manifestaron que las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación es medianamente favorable y se encuentran insatisfechos.

Existe una relación estadísticamente significativa entre relación interpersonal en la dimensión comunicación y satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la relación interpersonal los encuestados opinaron que es medianamente favorable y se encuentran satisfechos. Los resultados concuerdan con los hallazgos de Muñoz Paz, quien encontró que las relaciones interpersonales entre enfermeras (os) son regulares e influyen en la calidad del servicio. Además, el MINSA señala que potenciar las relaciones interpersonales implica posibilitar un trabajo en equipo con el personal, a su vez este clima favorable de relaciones interpersonales afectará positivamente las relaciones que se establezcan entre el personal de salud y su objeto de cuidado. Así mismo según Tamayo, la presencia de relaciones humanas insatisfactorias, lo cual según este autor puede generar incremento de enemistades, de errores y accidentes laborales, así como ausentismo y reducción de la calidad del servicio. Al respecto varias investigaciones respaldan este resultado como la investigación realizada por Espinoza Sara 2009, en su investigación Relaciones Interpersonales Entre Profesionales De Enfermería Del Servicio De Medicina Del Hospital Arzobispo Loayza es un estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo y de corte transversal, conto con una población de 86 enfermeras utilizo un instrumento validado vía al criterio de expertos. El investigador aplico una escala Lickert modificada de 27 reactivos, que midieron la comunicación, actitudes y trato; la validez y la confiabilidad estadística del instrumento; entre las conclusiones encontró que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría 71%, 15% son favorables y 14% medianamente desfavorables. Otra investigación es la de Arias (2012), en su estudio “Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: Conflictos

laborales y estrategias de mejora” es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal. El cual hallo como conclusiones; que conclusiones; que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva ,que va a favorecer la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; en dicho estudio se dieron como sugerencias la realización de talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. Asimismo, el investigador considero necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros y efectuar cambios positivos en beneficio de todos.

Referente a la dimensión necesidades manifestaron que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos. Según lo señala Abraham Maslow, en la que menciona que los aspectos que se encuentran en el ambiente y en las condiciones en la cual el profesional de enfermería desempeña sus funciones. No se encontró estudios similares sin embargo cabe señalar que la satisfacción laboral ha sido reportada como el factor importante en la relación a la intención de abandonar el trabajo y por ende la organización de la cual forma parte. Por ello es un reto en la actualidad el de generar estrategias que van desde las organizaciones de salud que promuevan la retención de los profesionales de enfermería y que permitan que se lleve un buen trabajo, entendido este desde la

enfermería como el trabajo que es técnica y científicamente eficaz, moral y socialmente responsable.

En relación a la dimensión motivaciones los encuestados opinaron que la relación interpersonal es favorable y se encuentran satisfechos. Se puede observar que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral, y eso se ve reflejado en la motivación para trabajar, en la percepción de las funciones que tiene la Enfermera, el trato al paciente y las relaciones interpersonales el cual influirá en el desempeño de los profesionales, así como, en la calidad de atención. Por tanto un buen desempeño de las tareas no sólo necesita de las habilidades, destrezas y conocimientos sino esencialmente de la disposición para realizarla .Al respecto respaldan nuestra investigación la realizada por Vásquez (2006), realizó una investigación titulada: Nivel de Motivación y su realización con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006, es de tipo descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras, la técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario los resultados fueron los profesionales presentan nivel medio de satisfacción, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto.

En la dimensión actitudes los encuestados refirieron que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos. No se encontraron estudios similares, pero Barriga (2001) menciona que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc. Asimismo, las actitudes tienen una gran importancia social ya que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos. De lo expuesto se deduce que el tipo de actitudes que las enfermeras perciben entre colegas, al no ser en su mayoría favorables, estarían poniendo en riesgo un trabajo en equipo y existiría cierta tendencia a la desintegración del grupo ya que condicionan una mayor ocurrencia de conflictos y también un mal manejo de estos, ello repercute negativamente en el cuidado del paciente y en el clima laboral, es decir también en el bienestar emocional de los profesionales que brindan el servicio de salud. (Maslow, 1995)

En la dimensión valores los encuestados manifestaron que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos. Por otro lado, el Código de Ética y Deontología de Enfermería resalta que es contrario a la ética emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar la imagen y el

prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud. Asimismo, Goleman (2008), refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos.

Finalmente, en la dimensión comunicación los encuestados refieren que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos. No se encontraron estudios similares, pero según YEPIS (1985), refiere que la comunicación garantiza el funcionamiento de los grupos y constituye a su vez la base para las relaciones sociales. El MINSA (2000) plantea que la comunicación cumple la función de enlazar actividades de las diversas instancias de la organización, contribuye al funcionamiento de toda la estructura organizativa, informa a los miembros de la organización, las decisiones que se tomen serán más acertadas, dinamiza a la organización pues promueve y motiva la participación y favorece las condiciones para hacer cambios, ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas y acerca afectivamente al personal. Al respecto, Maureen (1983) y Obrien (1992), plantea que la comunicación permite mejorar la eficiencia de la comunicación puesto que implica vivacidad, replicar oportunamente las respuestas verbales y no verbales, saber cuándo hablar, estar callado, escuchar o participar en un dialogo o actividad. La receptividad permite recibir estímulos, es una inclinación para captar hábilmente mensajes y respuestas.

VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se formulan las siguientes conclusiones:

- En el Hospital Nacional Víctor Ramos Guardia las relaciones Interpersonales y la satisfacción laboral que se dan entre los (las) enfermeros es valorado la mayor parte son medianamente favorables, pero se encuentran satisfechos tanto a nivel general como en sus dimensiones.
- En lo que respecta a las relaciones interpersonales con la dimensión necesidades y satisfacción laboral es alta a medianamente favorable y está relacionada con la insatisfacción laboral en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal.
- En cuanto a las relaciones interpersonales con la dimensión motivación y la satisfacción laboral fue calificado como alto y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser, así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo.
- En lo que respecta las relaciones interpersonales con la dimensión actitudes y la satisfacción laboral fue calificado como medianamente favorable, siendo las características más frecuentes: se felicita a los colegas en fechas especiales dentro del servicio; las enfermeras ayudan voluntariamente a su par si esta sobrecargado de responsabilidad y cumplen con todas las actividades

asistenciales programadas para su turno. Les resulta fácil ponerse en el lugar de su colega y comprenderlo.

Las características menos frecuentes: a veces hay poco interés por apoyar a un colega cuando está en problemas; a veces se escuchan críticas negativas sobre colegas ausentes.

- En cuanto a las relaciones interpersonales con la dimensión valores y la satisfacción laboral es medianamente favorable, pero se encuentran insatisfechos en esta dimensión. Perciben a su institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional pero laboralmente no se encuentran satisfechos, poniendo en riesgo la fuga de talentos ya que un servidor de salud al no estar motivado busca oportunidades en otros hospitales.
- La relación interpersonal en la dimensión comunicación y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, es medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos. Siendo las características más frecuentes las enfermeras comprenden rápidamente los mensajes emitidos por sus colegas, demuestran interés cuando su colega les habla de un asunto o problema personal, se detienen y escuchan lo que el otro le tiene que decir, sin mostrar incomodidad. Las características menos frecuentes son: cuando una enfermera no está de acuerdo con su colega, a veces, se lo dice de tal forma que no se sienta ofendida, muestran buena disposición para resolver las diferencias después de una discusión.

- La relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción personal que se dan entre los (las) enfermeros es medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos tanto a nivel general como en dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

- Que la Jefatura de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia utilice la información del presente estudio para implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio, así como, los factores que determina la satisfacción laboral del profesional de enfermería.
- Es necesario que las dimensiones Necesidades, Actitudes, Valores sea problematizada por ser puntos débiles que arrojan un resultado medianamente favorable en cuanto a la satisfacción laboral del personal de enfermería.
- A la jefatura de enfermería debe de preservar y seguir generando comunicación asertiva y promover cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado mejorando la capacitación, dotación de personal, las condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento, que permitirán la satisfacción laboral.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a si vez de estímulos para los mismos profesionales.
- Realizar una investigación cualitativa enfatizando en la dimensión valores en la población estudiada
- Realizar un estudio de las relaciones entre los profesionales de enfermería y los demás miembros del equipo de salud.

- Mejorar a través de talleres la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, así como la confianza, el respeto ya la consideración.
- Que el entorno laboral y el ambiente en general sea cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida en el trabajo. Así también facilitar los materiales necesarios para la atención del paciente.
- Que en los servicios se implementen programas de promoción de salud mental para el personal de Enfermería donde se fortalezca habilidades sociales, se permita la expresión de emociones.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, P. (2007). Factores internos y externos que influyen en las relaciones interpersonales en enfermeras de neonatología del C.S Tahuantinsuyo Bajo.
- Alava C. (1984). Psicología Clínica. Lima, Perú: Edit. San Marcos.
- Arias, T. (2012). Las relaciones Interpersonales en enfermería quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora, Hospital Almanzor Aguinaga Chiclayo, Perú.
- Atalaya M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de psicología, 3(5), 46-52. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/index.htm.
- Ayoub J. (2010). Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana. Recuperado de <https://books.google.com.pe>
- Barriga S. (1992). Psicología General. Barcelona, España: CEAC S.A (Pp 112-113).
- Barriga S. (1992). Psicología General. Barcelona, España: CEAC.
- Cano, J. (2015). Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima, Perú.
- Chanduvi, N. 2012. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Essalud. Chiclayo, Perú.

Chiavenato, A. (2000). Administración de recursos humanos. Bogotá: McGraw-Hill- Latinoamericana

Chiavenato, A. (2003). Introducción a la teoría de la Administración. Bogotá: McGraw- Hill- Latinoamericana.

Chiavento, I. (2004). Administración de recursos humanos. Colombia: Mcgraw.

Cibanal, L. y Arce C. (1991). Relaciones humanas. México: Cultura de los Cuidados.

Cibanal, L., Siles, J., Arce, M., Domínguez, J., Vizcaya, F. & Gabaldón, E. (2001). La Relación de Ayuda es Vivificante, No Quema. Mexico: Cultura de los Cuidados.

Cibanal, L., Siles, J., Arce, M., Domínguez, J., Vizcaya, F. & Gabaldón, E. (2001). La Relación de Ayuda es Vivificante, No Quema. Mexico: Cultura de los Cuidados.

Cifuentes, J. y Manrique F. (2014). Satisfacción Laboral en enfermería realizado en una institución de salud de cuarto nivel. Colombia.

Colegio de Enfermeros del Perú. (2006-2008). Código de Ética y Deontología. Recuperado de <http://www.ceptumbes.org.pe/documento/3.pdf>

Comité Nacional de Salud Mental/MINSA (2004). Lineamientos para la Acción en salud mental. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/otraspublicaciones/15/lineamientos%20para%20la%20accion%20en%20salud%20mental.pdf>

- Cordera A. y Robenrieth M. (1983). Administración de Sistemas de Salud. Estudios Sociológicos, 2(5), 463-498. Recuperado de <https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/1350/1350>.
- Cortez, R. (2010). Declaración de las condiciones laborales de los profesionales de enfermería en Colombia. Recuperado de <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/vole-134/declaraciondelconsejotecnico/>
- Denison, D. (1991). Cultura Corporativa. Santa Fe, Bogotá: Editorial Legis.
- Espinoza, M. (2009). Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza. Lima, Perú.
- Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. México: Mac Graw Hill.
- Guerrero, R., Meneses, M. & Cruz, M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Recuperado de <http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Goleman D. (1999). La inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B. Argentina S.A. (pp. 50-51)
- González J. (2004). Relaciones Interpersonales. México: Manual Moderno MM. Pp. 147- 158
- Hollon, C. & Chesser, R. (2015). The relationship of personal influences dissonance to job tension, satisfaction and involvement. Academy of

Management, 19(2), 308-314. Recuperado de <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/255780>

Institución Educativa Consejo Municipal de Itagüí (2011). Relaciones Interpersonales. Antioquía: Slideshare.net. Recuperado de <http://www.slideshare.net/mabuiar46/relaciones-interpersonales-16558175>

Jara M. (2008). Introducción a la comunicación. México: Manual moderno.

Koontzk H. (1998). Administración una perspectiva global. México: Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana.

Lapeña, Y. (2012). Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: La mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital general Santa Bárbara de Soria. Madrid, España.

Locke, E. (1996). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, psychology. Chicago: Editorial Handbook of industrial and organizational. (p. 1297-1349).

Maslow, A. (1995). Motivation and personality. USA: Ed. Nueva York Harper and Bross Publishers. (p. 58)

Maureen J. (1983). Comunicación y relaciones en enfermería. México: Calaméo.

Mejía, Y., González, A. y Nava, M. (2012). Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo. Maracaibo, Venezuela.

- Ministerio de Salud. (2005). Manual de Dirección y relaciones interpersonales. Lima: Ed. Perú. P. 24-26.
- Ministerio de Sanidad y Política Social. (2010). Recuperado de <http:msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UCI.pdf>
- Morales, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren_EsSalud. Lima, Perú.
- Muñoz, M. (2015). Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza. Lima, Perú.
- Páez, G. (2013). Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay. Lima, Perú.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. Madrid, España: UNED.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). Definición de Satisfacción Laboral. Definición.de: Wordpress. Recuperado de <http://definición.de/Satisfaccion>.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson. (Pp. 23 - 42).
- Robbins, S. (1996). Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica. México: Prentice – Hall. Recuperado de <http://www.down21.org/actsocial/relaciones/main.htm>

Sachau, D. (2007). Herzberg and the positive psychology movement. *Human Resource Development Review*, 6 (4), 377-393.

Tamayo J. (2000). *Fundamentos de Administración*. México: Limusa.

Tamayo J. (2014). *Fundamentos de administración en los servicios de atención de salud*. Lima: Muñequito normativo. Pp. 53-54

Terence, J. (1992). *Evaluación del Desempeño*. Santa Fe, Bogotá: Editorial Legis.

Torres, E. (2009). *Escala de satisfacción laboral en el personal de Viveros Tropicales S.A. Honduras: Monografias.com*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos48/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral6.shtml#ixzz35mcri4gv>

ANEXO

Anexo 1.

RELACIONES INTERPERSONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMEROS, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ - 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICION CONCEPTUAL	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
<p>GENERAL: ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2016?</p>	<p>GENERAL: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2016.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión necesidades con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p>2. Conocer la influencia de la relación interpersonal en la dimensión motivaciones con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p>3. Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión actitudes con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p>	<p>Interacción que un individuo sostiene con colegas o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones buenas o malas entre el personal de Enfermería, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad. Estas relaciones se basan en la comunicación, actitudes y trato, aspectos que son referidos por las(os) enfermeras (os) a través de una encuesta y que clasifican a las relaciones interpersonales como favorables, medianamente favorables y desfavorables.</p> <p>La satisfacción laboral</p>	<p>GENERAL: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p>	<p>INDEPENDIENTE RELACIONES INTERPERSONALES :</p>		<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Por su Finalidad: Aplicada</p> <p>Por su enfoque: Cuantitativo</p> <p>Por su Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Población: conformada por 93 profesionales de enfermería.</p>
				<p>DIMENSIONES</p> <p>-Necesidades</p> <p>- Motivación</p> <p>- Actitudes</p> <p>- Valores</p> <p>- Comunicación</p>	<p>INDICADORES</p> <p>- Desfavorable</p> <p>- Medianamente favorable</p> <p>- Favorable</p>	
				<p>V. DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL</p> <p>Necesidades</p> <p>- Motivación</p> <p>- Actitudes</p> <p>- Valores</p> <p>- comunicación</p>		

	<p>Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p>4. Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión valores con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p>5. Analizar la influencia de la relación interpersonal en la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p>6. Relacionar las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p>	<p>en el empleo designa básicamente un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición del sujeto hacia su trabajo y su relación con el equipo de trabajo</p>				<p>Técnicas: - Encuesta - Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO ESCUELA DE POSTGRADO

I. **INTRODUCCION:** Estimada colega soy alumna de la Maestría en Enfermería con mención: Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud en la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. A continuación, se le presenta dos cuestionarios que tiene como objetivo obtener información sobre la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia. Es de carácter anónimo, se garantiza confidencialidad y se solicita que responda las preguntas con sinceridad y de acuerdo a su propia experiencia en el ámbito laboral.

II. **INSTRUCCIONES:** A continuación se presentan una serie de enunciados las que deberá Ud. Responder eligiendo una sola alternativa como respuesta. Estas alternativas son las siguientes:

- Siempre..... puntaje 5
- Casi siempre..... puntaje 4
- Algunas veces.....puntaje 3
- Muy pocas veces.....puntaje 2
- Nunca.....puntaje 1

III. **DATOS GENERALES**

1. Edad :.....

2. Sexo:

3. Servicio:

4. Años de servicio:

INSTRUMENTO I

RELACIONES INTERPERSONALES

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		1	2	3	4	5
1	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.					
2	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
3	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.					
4	Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor					
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio.					
7	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.					
8	En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.					
9	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio					
10	Aún cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
11	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento					
12	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
13	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las					

	(os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.					
14	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla					
15	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas					
16	Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.					
17	El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.					
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					
19	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados .					
20	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					
21	Existe celo profesional entre las colegas .					
22	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.					
23	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
24	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
25	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo “por favor”.					
26	Las colegas actúan con sencillez					
27	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos					

INSTRUMENTO 2

SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		1	2	3	4	5
1	Los productos y/o servicios de la entidad, son motivo de orgullo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral.					
2	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
3	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
4	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis Funciones					
5	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
6	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
7	Mi jefe es comprensivo.					
8	Me siento mal con lo que percibo.					
9	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
11	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
12	Me siento realmente útil con la labor que realizo					

13	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
14	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
15	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
18	Me disgusta mi horario.					
19	Disfruto en cada labor que realizo en realizo mi trabajo.					
20	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
21	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
22	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable					
23	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
24	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
25	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
26	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
27	Mi trabajo me aburre.					
28	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
29	El ambiente donde laboro es incómodo					

30	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
31	Me gusta el trabajo que realizo					
32	No me siento a gusto con mi jefe					
33	.Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
34	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
35	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
36	Me siento complacido con la actividad que realizo					
37	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					