

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**

**TESIS PRESENTADA POR:  
BACH. ANGELICA JENNIFER REVOLLEDO ORTIZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**ASESOR:**

**Dr. EDGAR ALVIZURI GÓMEZ**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

### **Dedicatoria**

A las personas que más quiero; mi madre, hermanos, a mis abuelos que están en el cielo y a toda mi familia ellos son y serán siempre mi mayor ejemplo y mi motivación para alcanzar mis metas.

### **Agradecimiento**

A Dios nuestro creador que está presente en todas las cosas que realizo, a toda mi familia que pusieron toda su esperanza en mí y que nunca les defraudaré y a todos mis profesores que fueron parte importante en mi desarrollo profesional.

## RESUMEN

La investigación titulada “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018”, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Estudio de tipo descriptivo-correlacional, corte transversal, diseño no experimental, población 162 y muestra 86. Para recojo de información trabajó con dos cuestionarios; para las relaciones interpersonales, con 27 ítems, tres dimensiones: comunicación, actitud y trato y la satisfacción laboral con 36 ítems con una confiabilidad de 0,853 y 0,861 respectivamente. Los resultados fueron: Relaciones interpersonales inadecuado 45 (52,2%) y en sus dimensiones: comunicación, inadecuado en 53 (61,6%); Actitud 43 (50%) inadecuado y en el trato inadecuado 49 (57%), y en los niveles de satisfacción, en el nivel medio 64 (74,4%). En conclusión existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del Hospital María Auxiliadora, 2018, cuya correlación fue Rho Spearman =. 706. Se recomienda a los jefes de las diferentes áreas del hospital realizar talleres de coaching con el fin de integrar a todos los miembros del personal de enfermería y poder mejorar las relaciones interpersonales.

**PALABRAS CLAVE:** Interrelación personal, Comunicación asertiva, Actitud positiva, Estabilidad emocional

## **ABSTRACT**

The research entitled "Interpersonal relationships and job satisfaction in emergency service nurses, Maria Auxiliadora Hospital, 2018", the general objective was to determine the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction. Descriptive-correlational type study, cross section, non-experimental design, population 162 and sample 86. For information collection, he worked with two questionnaires; for interpersonal relationships, with 27 items, three dimensions: communication, attitude and treatment and job satisfaction with 36 items with a reliability of 0.853 and 0.861 respectively. The results were: Inadequate interpersonal relationships in 45 (52.2%) and its dimensions: communication, inadequate in 53 (61.6%); Attitude 43 (50%) inadequate and in the inadequate treatment 49 (57%), and satisfaction levels, in the medium level 64 (74.4%). In conclusion, there is a direct and significant relationship between interpersonal relationships and job satisfaction in the nurses of the María Auxiliadora Hospital, 2018, whose correlation was Rho Spearman logo CNRS logo INIST. 706. It is recommended that the heads of the different areas of the hospital carry out coaching workshops in order to integrate all the members of the nursing staff and be able to improve interpersonal relationships.

**KEY WORDS:** Personal interrelation, Assertive communication, Positive attitude, Emotional stability

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación cuyo nombre fue “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de emergencia, Hospital María auxiliadora, 2018, trata de evidenciar la visión que deben ver las empresas en relación a las relaciones entre las personas que forman parte de una organización, en ello el papel de los gerentes debe ser muy importante para poder establecer un ambiente adecuado de trabajo, en el que las personas se sientan motivadas, para que puedan rendir y ser cada vez más eficientes y que el trabajador al encontrar un buen clima y buenas interrelaciones se sienta satisfecho y pueda lograr una alta productividad.

Todo ser humano tiene ciertas habilidades que las usa en su centro de trabajo para hacer frente a las exigencias que el empleo exige pueden ser habilidades sociales al momento de interrelacionarse, habilidades cognitivas que tienen que ver con su conocimiento para el desarrollo de su trabajo y el control de emociones, que es esencial en la interrelación con sus compañeros de trabajo.

El trabajo nace de la observación en los centros de trabajo de algunas personas que no saben interrelacionarse en su entidad de trabajo, ya que su capacidad de interrelación no es la adecuada, las mismas que se no se encuentran satisfechas al observar su poca aceptación, es así como en cualquier otro trabajo las enfermeras encuentran una interrelación deficiente, este tipo de relaciones negativas generan inseguridad y falta de estabilidad emocional y modifican el ambiente como para tomar decisiones y trabajar en equipo.

Esta investigación se dividió : En el capítulo I se planteó el problema haciendo uso de estudios previos a nivel internacional y nacional para centrarnos en nuestro trabajo, luego se realizaron los objetivos de la investigación, así como la finalidad e importancia, en el capítulo II

detallamos las bases teóricas que ayudaron a tener claro el estudio, así como las definiciones más cercanas que tienen que ver con el marco conceptual; en el capítulo III realizamos la formulación de la hipótesis general y las específicas, así como lo referente a las variables del estudio; en el capítulo IV se detalló el marco metodológico realizando los conceptos de método, tipo, nivel, población, muestra de la investigación, y las consideraciones éticas que se tuvieron en cuenta para el presente trabajo; en el capítulo V las técnicas e instrumentos para el recojo de la información, así como el procesamiento de los mismos. En el capítulo VI, la discusión de los resultados encontrados y las conclusiones y recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas, y los anexos.

## INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
	Pág
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	10
1.2 Definición del Problema	13
1.3 Objetivo de la Investigación	14
1.4 Finalidad e Importancia	14
CAPITULO II: FUNDAMENTO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1 Bases Teóricas	16
2.1.1 Variable 1: Relaciones Interpersonales	16
2.1.2 Variable 2: Satisfacción Laboral	24
2.1.3 Teoría de Enfermería	31
2.2 Estudios Previos	33
2.3 Marco Conceptual	38
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	
3.1 Formulación de la Hipótesis	42
3.1.1 Hipótesis General	42
3.1.2 Hipótesis Específicas	42
3.2 Identificación de la Variable	43
3.2.1 Clasificación de la Variable	43
3.2.2 Definición Constitutiva de las Variables	43
3.2.3 Definición Operacional de la Variable	44



CAPITULO IV: METODOLOGÍA	
4.1 Descripción del Método y Diseño	45
4.2 Tipo y nivel de Investigación	46
4.3 Población, Muestra y Muestreo	46
4.4 Consideraciones Éticas	48
CAPITULO V: TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
5.1 Técnica e Instrumento	49
5.2 Plan de Recolección, Procesamiento y Presentación de datos	51
CAPITULO VI: RESULTADO, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Presentación, Análisis e Interpretación de los resultados	53
6.2 Discusión de los resultados	64
6.3 Conclusiones	66
6.4 Recomendaciones	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	
• Anexo 1: Matriz de Consistencia	73
• Anexo 2: Consentimiento Informado	75
• Anexo 3: Instrumento	76
• Anexo 4: Base de Datos de las variables	81
• Anexo 5: Niveles y Rangos	90
• Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos	92
• Anexo 7: Validación del Instrumento	96
• Anexo 8: Autorización para la Ejecución del estudios	108

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Los procesos de la Globalización están generando cambios muy agigantados a partir de los años cincuenta del siglo pasado. En la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas es visión Organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los responsables que dirijan las instituciones privadas o públicas desarrollen estrategias para logra con la motivación de los trabajadores y que tengan mayor producción, en otras palabras logren ser eficientes con los resultados buscados por la institución, para ello tiene que existir suficiente condiciones donde tienen que laborar sobre todo los factores institucionales. (Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas, 2016).

Las habilidades en el hombre son aprendidas en otros casos son innatas (psicosociales), son como las especializaciones de una función cognitiva, social, que nos permite hacer frente a las situaciones adversas de la manera sencilla, nos permite entender cómo debemos comportarnos socialmente y psicológicamente para lograr el éxito, todos tenemos habilidades pero estas habilidades son múltiples y específicas en cada caso.

Las habilidades sociales en principio son aprendidas de nuestro entorno, desde el nacimiento de las personas entran el ser humano en relación con el mundo externos de un mundo intrauterino, y se empieza a relacionarse con los padres y familiares e inician recibir afecto, cariño, alimentación, protección, y evitar al conjunto de exposición de riesgos es donde inician las personas a desarrollarse dentro de un mundo social de vínculos que a medida de va creciendo va extendiéndose. Por lo manifestado es indispensables para el ser humano ya que es esencialmente un sujeto social, afectivo que vive y se desarrolla en un proceso de aprendizaje, el cual ocurre inmediatamente después del nacimiento. Como seres sociales, nos movemos en un mundo donde tenemos contacto con todo tipo de personas con diferentes características, de ahí la importancia que tiene establecer y mantener adecuadas relaciones interpersonales.

El cuarto pilar del hombre en el mundo según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura el saber convivir, cuando se habla de convivir es que las personas tenemos que ser tolerantes y respetar las normas sociales establecidos, cumplir con nuestros deberes y obligaciones, ello exige un conjunto de conocimientos, capacidades, destrezas, disposiciones y actitudes que le permitan saber qué hacer para comportarse eficazmente y lograr transformaciones de éste.

Los profesionales de enfermería no somos ajeno al cambio, más aun como personas que trabajamos en servicios críticos con mucha carencia de recursos materiales y de personal, pueden entrar en crisis y las relaciones interpersonales y tornarse deficientes. El detalle de esta problemáticas es que consiste en que las situaciones de conflicto que se generan en el servicio puede trastocar los fines de su labor enfermero, por lo mismo las autoridades apenas tengan conocimiento deben intervenir para evitar mayor trascendencia.

Las enfermeras por su naturaleza de su profesión de servicio no tienen disposición a presentar conflicto, sin embargo en los últimos tiempos se están reportando la presencia de algunas desavenencias en organizarse en grupo como en otros grupos, con algunas relaciones toxicas que son reacciones de respuestas que afectan las relaciones interpersonales con inseguridad, pérdida de la estabilidad emocional, alteran el clima propicio para la toma de decisiones y modifican la

integración grupal, los mismos que afecta el rendimiento y la productividad, es imperativo que se aborde para su intervención y tratamiento de manera focalizada.

Las relaciones interpersonales o humanas es el motor esencial para el desarrollo de las organizaciones, es importante que las enfermeras se muestren con una actitud positiva, muestre el mejor comportamiento y exista el interés común para lograr las metas y objetivo, para ello tiene que existir algunas condiciones básicas, el jefe o gerente tiene que ser modelo donde las personas logren inspirarse, las enfermeras son la columna vertebral del sistema de salud, todos los profesionales de la salud se apoyan en la enfermería, es el eje central se relaciona con sus colegas, con otros profesionales y sobre todo con la familia y el paciente como tal es importante el trato y su intervención tiene que ser prolija, para tener éxito, entonces la enfermera en cada una de sus intervenciones refleja sus ideas, sus valores, su competencia profesional y sus características personales. Y eso es así porque su comportamiento muestra a los demás lo que piensa, lo que le importa, lo que es capaz de llevar a cabo, sus cualidades, sus fortalezas y sus debilidades, finalmente se puede decir lo que haces eres.

En el grupo de las enfermeras el conflicto laboral es parte del acervo laboral, muchas enfermeras son muy eficientes pero no tienen la inteligencia emocional para manejar sus emociones y no comparte con sus compañeras de trabajo sus puntos de vista, sus decisiones el cual influye negativamente el grupo, los conflictos es parte del desarrollo cuando es competitivo, deja de serlo cuando el tema del grupo lo llevan al terreno personal. Las características de los conflictos pueden variar según la época histórica, la diferencia de los grupos, edad y sexo de los individuos, ocupación laboral y otras más que sería prolijo mencionar.

En España, los enfermeros reconocen que todos los miembros del equipo son importantes y que cada uno aporta sus especificidades. Sin embargo, hay muchas dificultades en el trabajo diario: individualismo, alta rotación de personal, falta de autonomía, relaciones verticales de poder, falta de tiempo para las reuniones y de líderes para construir y fomentar el trabajo en equipo (Maquin, A y Cols 2015).

En una investigación realizada en Lima “Relaciones en el servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza”. Las relaciones interpersonales entre enfermeros del

servicio de medicina son en su mayoría 71% medianamente favorables, 15% son favorables y 14% medianamente desfavorables (Castrillo L. y Paternina A. 2016).

El Hospital María Auxiliadora es considerado como una de las instituciones de salud más importantes del cono sur de Lima Metropolitana, debido a la accesibilidad geográfica y económica y por la gran cantidad de servicios que presta a la población de Lima Sur como un Hospital de referencia nacional, procurando brindar una atención de calidad y calidez a la población, buscando que sus trabajadores desarrollen sus funciones en las mejores condiciones posibles considerando las dificultades que hoy se presentan. A pesar de ello se evidencia sobrecarga de trabajo, falta de incentivos, deterioradas relaciones interpersonales y una actividad laboral rutinaria; todas las características mencionadas pueden generar niveles bajos de satisfacción laboral en el personal de enfermería. (Sueli V, Carvalho A y Pedrao L.).

En algunos servicios de los hospitales se percibió en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansado, en algunos casos con mal humor, escaso contacto verbal entre la enfermera – enfermera, enfermera – personal de salud y enfermera - paciente, en este último, solo se limitaban a la administración de medicamentos, al cumplimiento del kárdex y registro de enfermería, dejando de lado la parte psicológica y espiritual del paciente, generando mayor insatisfacción en ellos. Estas situaciones generan un escenario de trabajo rutinario y monótono.

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los Enfermeros del Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?

2. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

#### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.
2. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.
3. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

### **1.4. Finalidad e importancia**

Es aspiración de todo los enfermeros es ejercer la noble profesión cumpliendo asertivamente la función que el estado le asigne cumplir con los mandatos del órgano rector del ejercicio profesional el Colegio de Enfermeros del Perú. El enfermero como profesional se desarrolla dentro de la estructura de la sociedad y está inmerso natural de las relaciones humanas, que se describe que las

enfermeras obran con honestidad, veracidad y lealtad ante los miembros de la orden, orientando sus acciones y actividades profesionales hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales y esto en macro las relaciones humanas con el resto de los miembros del equipo de salud, los familiares y pacientes y porque no decir con la sociedad en su conjunto..

En este contexto que el profesional de enfermería cuente con un conjunto de competencia entre ellas las habilidades sociales para poder establecer esa relación interpersonal con sus semejantes, enriquecedora y única, donde su intervención de la enfermera que es el cuidado genere su máxima expresión del desarrollo. Sin lugar a duda dentro de la relación interpersonal que la enfermera establece con su entorno, se requiere que se trabaje en las habilidades de expresar, tocar, sentir, comprender, escuchar relacionales que tiene para establecer vínculo con las personas con quienes trabaja.

Hay muchas enfermeras tienen dificultad para relacionarse en forma adecuada con sus semejantes, por tener diferentes temperamentos, caracteres y personalidad, muchos pueden ser permisivas, agresivas, emotivas, complacientes, rígidos con apego a las normas, todo ello logra transmitir por transmitir un mensaje con un código denominado lenguaje verbal o no verbal, pueden expresar los sentimientos, pareceres puntos de vista, que es propio de su naturaleza, tienen dificultad de trabajar con determinado personal, quieren trabajar con personas de su preferencia, en definitiva va depender de su madurez de su desarrollo de sus habilidades sociales para su manejo de emociones, esta deficiencia la pueden poner de manifiesto tanto en sus relaciones familiares, sociales como laborales afectando significativamente la satisfacción laboral de las enfermeras redundando en la producción y productividad del Hospital María Auxiliadora.

Finalmente cabe resaltar que este trabajo de investigación es importante porque ofrecerá información necesaria para implementar estrategias que desarrollen y/o potencialicen relaciones interpersonales saludables entre los profesionales de enfermería, favoreciendo de esta manera la salud mental y un mayor desarrollo profesional, ya que la intervención en las relaciones interpersonales favorecerá al enfermero no solo a nivel personal sino también en su buen desenvolvimiento como miembro del equipo interdisciplinario y para la sociedad en general..

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

#### **2.1. Bases Teóricas**

##### 2.1.1. Relaciones Interpersonales

Etimológicamente el término relación humana significa “vinculación” (Religare, religión = vinculación), es decir la vinculación existente entre dos o más personas.

A lo largo de la historia, han sido muchas las personalidades que han hablado sobre las relaciones interpersonales como la relación humana, es así que tenemos las siguientes definiciones:

Las relaciones interpersonales son el intercambio de afecto y de aprendizaje para enfrentar conflictos interpersonales, armonizando el propio derecho y de los demás en busca del bien común también como el conjunto de técnicas y conocimientos científicos para localizar, tipificar y resolver los problemas en la interacción de los individuos en su actividad común y organizacional (Espinoza, S. 2014).

En toda actividad humana las relaciones humanas es fundamental el cual se produce de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, utilizando un código universal el lenguaje, mediante el cual el hombre por su naturaleza busca satisfacer sus necesidades básicas para su supervivencia. Como tal esta



interrelación estará en función a la observancia de sus propios principios de cada persona, algunas veces no siempre se logra cubrir las necesidades generándose un conjunto de problemas que alteran el proceso de las relaciones interpersonales adecuadas (Rivas, A. 2015).

Es la interacción entre personas que lleva intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro (Espinoza, S.2014).

Las relaciones interpersonales es la capacidad de hombre d relacionarse con sus semejantes, en estricto respeto del aspecto cultural y normativas sociales, departiendo experiencia y la convivencia dentro de su entorno, denominado la tolerancia con todos los miembros de las personas con quienes interactúan. El ser humano entra en este proceso de distinta manera, como familia, amigos, compañeros de trabajo, donde socializan ideales, vivencias, saberes previos, experiencias vividas (Arias, C.2014)

## **1. Tipos de relaciones interpersonales**

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales pueden ser:

### **a. Positivas:**

Cuando existe un clima de confianza entre las personas, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal (estructura y organización que el grupo recibe del exterior) con la informal (grupos pequeños unidos por intereses comunes) y producto de ello se obtiene:

- Elevado espíritu de cuerpo en la organización (los integrantes se sienten parte de un equipo).
- Autodisciplina del personal (se esmeran por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión de sus superiores).
- Moral alta del grupo (las relaciones entre los integrantes del equipo están basadas en valores).
- Lealtad en la organización (los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos).
- Participación de los componentes (todos participan activamente)

- Iniciativa del personal.
- Adaptación y estabilidad en el trabajo (Los integrantes se adaptan con facilidad y existen menos conflictos entre ellos).
- Equidad en el comportamiento de los integrantes.

**b. Negativas:**

Cuando en un grupo de trabajo, predominan los celos, los resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo e incremento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad.

Al respecto la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) menciona que, junto a otros factores de riesgo psicosocial, las relaciones interpersonales

negativas, pueden contribuir a cambios de comportamiento, alteraciones en el área cognitiva (desatención, poca o falta de concentración, memoria, etc), poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos, estrés laboral, ausentismo laboral, pérdida de valores, mayor frecuencia de accidentes laborales, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.

**2. Importancia de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales de cada uno de los miembros de un grupo humano es fundamental que sea adecuado para que la organización surja, para ello es importante el factor comunicacional para el enlace entre los miembros de la sociedad, por ello que las gestiones modernas promueven la comunicación como un factor de desarrollo humano el cual tiene que ser evaluado por los psicólogos organizacionales. (Córcega, A. y Cols 2013).

Las relaciones interpersonales en un centro laboral cobran una importancia de la forma como las personas comunican, no sirven las comunicaciones pasivas ni activas, ambos son tóxicos como tal dañan la integridad de las relaciones interpersonales, es imperativo una comunicación asertiva, como se puede evidenciar, no se elige a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas

funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo, y cuando esto está fraccionado el hombre merma su capacidad de producción por ende su satisfacción personal también se ve mermada (Córcega, A. y Cols 2013).

Cuando se utiliza el cumplimiento de las metas como indicadores de gestores tratan de motivar a los trabajadores a fin de que todos los trabajadores logren desarrollar una cultura de trabajo honesto, busque encontrar su propia identidad, potencian en sus capacidades y competencias a los trabajadores y finalmente ubican al personal según perfil donde pueden ser más competentes, obviamente la comunicación es elemental todos tienen que estar informado de lo que se realiza, se tiene que ser transparente o procurar ser transparente, entonces el logro de los objetivos está asociado al buen manejo de las relaciones interpersonales a todo nivel, la motivación es un ingrediente..

El proceso de las relaciones personales tienen diversos enfoques y componentes, se puede hacer el estudio desde varias dimensiones tanto: económica, sociales, culturales, hábitos y tradiciones de la sociedad, es lo más importante que existe tanto en lo personal como a nivel organizacional, pues es el que pone en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización.

Afirmar que el ser humano es lo más importante en la organización, está basado en varios aspectos fundamentales:

- El ente humano por sí mismo requiere de respeto y consideración.
- Las relaciones que resultan de las interrelaciones entre los individuos respectivamente es la imagen de la organización.
- El contenido y realidad de tales relaciones abarca el comportamiento que pueda observarse durante la relación entre las personas.
- Del ser humano depende en gran medida, el destino de la organización.
- Ninguna persona es una solitaria entidad, pues todo individuo existe concomitantemente en la otra, y el estudio de la dirección como sub estudio de la humanidad, representa una investigación de esa dualidad en existencia.

Las relaciones interpersonales en el trabajo, es importante en el desarrollo del trabajo diario. Hemos visto las relaciones entre compañeros de trabajo que son el más adecuado y en otros casos son diferentes niveles en la organización. También es importante señalar las diferencias muchas veces obedece a las diferencias personales y culturales, porque cada uno de los miembros de la empresa relaciones interpersonales responden a un conjunto de factores. (Cieza, P. 2013).

Cuando existen diferencias culturales e ideológicas, y es bueno tener en cuenta las costumbres y manera de las diversas culturas o clases sociales para poder entender, siempre es bueno ubicarse en la posesión de la otra persona. El riesgo está latente cuando muy temerariamente generalizamos cuando otorgamos una opinión, es importante que nuestras percepciones sean contrastadas para que sean objetivas, nunca se debe confundir las percepciones personales con lo general, cada caso tiene su espacio propio, lo mismo ocurre cuando existe el interés en la participación de toma de decisiones.

Toda las personas utilizamos estrategias para hacer frente el quehacer diario, tenemos que hacerlo lo más sencillo, sin mucha inversión y con una conducta adecuada al cual llamaremos positiva, trabajar a presión no es adecuado, el control no debe ser para hostilizar al trabajador, ni acosar al empleado, lo ideal es que las personas tienen aprender a defender sus derechos consagrados en la constitución política del estado, respetando al prójimo, ser honrado, justo, transparente es estrategia útil para lograr relaciones interpersonales, relajadas y positivas, y así poder vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertadas, donde nuestros compañeros de labores se solidarizan con lo que se realiza sin inconvenientes (Alania, N. y Cols 2016)

La conducta social acertada significa la expresión directa que emanan sentimientos, deseos, derechos, opiniones sin castigar ni violar lo de los demás. Esta conducta supone respeto hacia sí mismo y a los derechos y necesidades de otras personas. Para poder trabajar y vivir en armonía con nuestros compañeros de trabajos debemos conducirnos apropiadamente.

### 3. Dimensiones de Relaciones Interpersonales

#### A. Comunicación

Es la capacidad de hombre de relacionarse con sus semejantes, en estricto respeto del aspecto cultural y normativas sociales, departiendo experiencia y la convivencia dentro de su entorno, denominado la tolerancia con todos los miembros de las personas con quienes interactúan. El ser humano entra en este proceso de distinta manera, como familia, amigos, compañeros de trabajo, donde socializan ideales, vivencias, saberes previos, experiencias vividas (Arias, C.2014)

- a. **Escucha activa** Permite la comprensión de sus sentimientos de la persona como parte de las relaciones interpersonales unos a los otros esto es vital en una sociedad de desarrollo personal
- b. **Disposición.** Es una cualidad del hombre emergente y proactivo aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades, tal como son congruente con la tolerancia
- c. **Gesto.** Hay momentos en que las palabras parecen inadecuadas para ayudar a transmitir los pensamientos y sentimientos; en esos momentos el gesto 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.
- d. **Tono de voz** Es considerar cuidadosamente la comunicación o los estímulos que se ha recibido y responder con cierta deliberación. Consiste en prepararse para los diálogos que se sostendrá con los demás sin hacer sentir mal al prójimo, inspirar confianza.
- e. **Ironías** Es una señal para dirigir una comunicación con 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.

## **B. Actitud**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se conceptualiza como la capacidad del hombre para responder con destrezas psicosociales, sea positiva o negativamente, aprendida de manera formal o informal para enfrentarse con solvencia a los grandes retos y desafíos en el quehacer diario.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), considera la actitud como algo esencial para el desarrollo humano, Es así va depender mucho el éxito de la respuesta que asume la enfermera, por cuanto la satisfacción de las necesidades básicas estará inherentes a la actitud para enfrentar los grandes problemas a los que enfrentamos todo los días. (Arias, C.2014)

- a. Respeto.** Es una condición básica en las relaciones humanas, muy importante respetar al otro y también hacerse respetar considerando las creencias y los sentimientos de los demás es parte de la convivencia diaria en el desarrollo social.
- b. Empatía.** Proceso que a través del cual despierta el interés en la persona que está dispuesto y comprometido con la causa, es parte del compromiso en los procesos, es ponerse en zapatos de la otra persona, una habilidad de hombre como parte de su desarrollo.
- c. Solidaridad.** Un gesto prolijo de las personas a mostrar el interés y la práctica de sumar a una causa común, siempre será una virtud y a la vez un valor en las personas consecuentes, ayudar a las personas desposeídas es un ejemplo claro de solidaridad, compartir lo que uno tiene también es solidaridad.
- d. Responsabilidad.** Es el deber supremo de las personas, cada uno asume las consecuencias de sus actos, cumplir con las obligaciones en el desarrollo del trabajo diario, el hacer bien las cosas.
- e. Apoyo** Toda las personas debemos apoyarnos en el trabajo para obtener los mejores resultados posibles y grandes beneficios pueden ser individuales o colectivas.
- f. Comparten.** La convivencia en el trabajo y en el hogar hacen que las personas tengan algo en común, como tal las personas como parte de su relación interpersonal tienen manifiesto de compartir, trabajo, puntos de

vista, ceremonias, culturas, lo más elemental alimentos, es esencial y parte de la convivencia.

### **C. Trato**

Es la capacidad del hombre representado por un conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos que son aprendidas de manera formal e informal para hacer frente a situaciones del quehacer diario, cada persona desarrolla estrategias del buen trato para enfrentar los avatares de día a día, las respuestas humanas a un determinado estímulo son diferentes de persona a persona, otros serán tolerantes y otros serán intolerantes, las estrategias utilizadas se verán reflejadas en la forma como observa y responde a cada interacción de la persona, que inicia en el núcleo de la familia, la sociedad en su conjunto seleccionadas por la persona y los niveles de habilidad demostrados al respecto en respuesta a las demandas de los pacientes (Arévalo, M Y Cols 2013)

- a. Cordial.** Es increíble que la cordialidad facilita el entendimiento con los seres que nos rodea, permite trabajar en juntos mediante un trato cordial y amable logrando buenos resultados en las relaciones humanas.
- b. Agradecimiento.** El agradecimiento es una de las palabras mágicas, que pueden abrir los corazones más reacios, sin embargo es uno de los valores que más se practica en la urbanidad, que aprendido desde los ancestros, siempre el agradecer desde que amanece nos apertura la posibilidad de vivir en paz.
- c. Honesto.** Es una habilidad social que desarrolla el hombre como un valor agregado en su trascendencia personal, las personas honestas tienen el mérito de ser reconocido, cuando se trabaja con personas es preferible dejar un legado importante con la familia y la sociedad.
- d. Transparencia.** Las personas cuando expresan con libertad cuando lo que cree, lo que siente, se muestran como tal, sean las respuestas positivas o negativas.

### **2.1.2. Satisfacción Laboral**

Es la expectativa que se genera el trabajador de su centro laboral, de lo que espera la enfermera se genera del hospital, las personas desarrollan sus actividad diaria para logra a cubrir sus necesidades básicas, muchas personas se generan esperanzas muy altas y cuando no logran se sienten desmotivados, reducen su capacidad de producción, cuando su estado de ánimo esta disminuido, muchas personal no logran por cuanto no alcanzan sus metas ni objetivos (Fernández, y Cols 2014)

El trabajo de por sí ya es una motivación personal, las personas desde que deciden acudir a trabajar se sienten motivados prestos a cumplir a satisfacer sus necesidades básica del mismo y sus familiares, por ello muchos sociólogos y antropólogos entienden que la satisfacción es una posible complacencia, relativa en el desarrollo humano.

Cuando se habla de satisfacción laboral, se habla de una organización donde las necesidades se orientan en doble dirección, las personas a través del trabajo logran satisfacer las carencias en su hogar, lograr algunos objetivos personales o familiares; sin embargo la institución como organización tiene que preocuparse para lograr una producción y productividad, La satisfacción que tengan los individuos con su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la mejor calidad de vida. En algunas instituciones la injusticia surge en la propia organización del trabajo del trabajo en sí, de su grupo y la autoridad de los directivos, elementos estos que son poco tomados en cuenta en muchas organizaciones. (Chiavenato, 2009)

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones de salud, donde dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo. (Peña. 2015)



## **1. Importancia de la satisfacción laboral**

Cuando las condiciones laborales no son las más adecuadas, se encuentra alteradas lograr una satisfacción laboral, por lo tanto es importante realizar un diagnóstico situacional para determinar las causas los cuales pueden ser, supervisiones hostiles, horarios inadecuadas, falta de prevención de accidentes, distribución de beneficios inequitativos, conflicto de ideas y pareceres,

Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los enfermeros pueden expresar su resistencia a los factores que le pueden estar generando el conflicto resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas.

En la actualidad la psicología organizacional está muy empoderada en escoger los colaboradores para una empresa, los jefes o gerentes en la actualidad están capacitadas para manejo de grupo, pueden utilizar diferentes estrategias para desarrollar una empresa, mantener las reglas claras y empleados satisfechos, todo parte de las mejoras condiciones de trabajo, donde los empleados se sienta contentos (Juarez, S. 2014)

## **2. Dimensiones de Satisfacción laboral**

### **A. Condiciones físicas y materiales**

Tener la infraestructura en óptimas condiciones es básico para tener a los trabajadores enfermeros contentos, la iluminación correcta, ventilación de los ambientes, libre de factores de riesgo laboral, alimentación balanceada, ausencia de bullas, en otras palabras, libre de agentes externos que pueden comprometer el rendimiento del trabajador elementos de equipos de protección personal para el personal. Las enfermeras se preocupan por su medio laboral, cuando se habla de comodidad de las condiciones física y materiales para realizar un trabajo adecuado aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. (Robbins, 2003)

- a. Distribución del ambiente.** Se refiere a la infraestructura, distribución, condiciones ambientales para el personal, los pacientes, tiene que reunir requisitos mínimos como baño, ambientes terapéuticos, pasillos
- b. Iluminación.** La prolijidad del trabajo especializado, es imperativo es que debe ser una condición básica tener una iluminación importante del ambiente terapéutico, la luz natural se comporta como un desinfectante ambiental, la iluminación permite reconocer con claridad las características de los objetos y las personas
- c. Acceso.** La naturaleza del trabajo hospitalario debe tener como requisito un acceso de fácil uso, los pisos tienen que ser antideslizante, con acceso para personas con limitación física o de cualquier naturaleza
- d. Equipos biomédicos.** El incremento de las enfermedades transmisibles en el mundo, incluido el presente nosocomio exige la observación de algunas medidas de bioseguridad, el desarrollo de la ciencia y tecnología exige a los profesionales y las instituciones a cumplir con el uso de la tecnología.
- e. Mobiliarios.** Son mobiliarios los escritorios, camas, camillas, sillas de rueda es importante para el trabajo, sin embargo en la actualidad los hospitales adolece de lo mínimo indispensable.

## **B. Beneficios laborales y remunerativos**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc. es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. (MINISTERIO DEL TRABAJO; 2013)

Los aspectos remunerativos es de interés del trabajador, que reconozca al trabajador en estos tiempos necesita ser escuchado, ser reconocido, ser recompensado, por último ser promovido y garantice su permanencia en la institución como parte de su satisfacción personal son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (Werther, 2013)

- a. Sueldos.** Es la percepción económica que recibe como parte de la contraprestación del servicio prestado a la institución, el cual no debe generar necesariamente un vínculo laboral, cumplir con los estándares

internacionales, que permite cumplir con sus necesidades básicas personales y de su propia familia.

- b. Turnos.** La programación de los turnos están sujetas a lo establecido a los preceptos establecidos por el Ministerio de Salud como guardias diurnas y nocturnas haciendo un total de 36 horas semanales o 144 horas mensuales, los mismos son rotativos y otros casos según la necesidad del servicio.
- c. Apoyo.** Es mantenerse siempre a la vanguardia para brindar auxilio en el momento que se requiere, es una actitud positiva en la personas que la practicas, siempre es gratificante brindar el soporte y brindar el soporte como una mano caritativa.
- d. Bienestar de personal.** En una meta personal pasar el momento o el día sin ningún contratiempo optimizando los momentos como parte de su bienestar físico y mental, para ello tiene que existir algunos requisitos o condiciones laborales.

### **C. Relaciones sociales**

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante, que exista una comunicación y acuerdo entre el empleado los empleadores, donde existe un entendimiento entre las partes sobre el contenido de su sueldo o salario, además es afianzar sus fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios, su producto y proceso, para que todo los actores se sientan formalizado. . (Casildo, M. 2015)

- a. Organización** Son los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos
- b. Libertad** Es tomar decisiones y acciones que ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la

acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrenta independientemente a situaciones parecidas.

- c. **Confianza** Es tener la capacidad de solvencia que son suficientemente amplia de miras, estable y flexible como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos.
- d. **Disfrute** Es consecuencia de una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros.

#### **D. Desarrollo personal**

Las enfermeras que trabajan en una institución son previamente evaluadas en el servicio en su desempeño, como parte de su perfil y desempeño, muchos logran trascender en su trabajo y se promueven muy rápidamente, otros son estigmatizados, todos se forman un concepto como una construcción social en el momento.

La realización indica el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades como el ser vivo que es, hacer reales sus posibilidades como ser humano. También tiene que ver con hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida. Para todo ello el trabajo es imprescindible al hombre. El trabajo hace real el para qué del hombre. (Romero, 2016)

- a. **Promoción** Cuando se pone en vitrina el servicio en su desempeño, como parte de su perfil y desempeño, muchos logran trascender en su trabajo y se promueven muy rápidamente, otros son estigmatizados, todos se forman un concepto como una construcción social en el momento.
- b. **Experiencia** Es el acumulo de vivencias como un objetivo personal, donde se muestra a plenitud sus capacidades como el ser vivo que es,

hacer reales sus posibilidades como ser humano. También tiene que ver con hallazgo del sentido de su existencia

- c. Oportunidad.** Es el momento preciso que se presenta de manera inusual en el desarrollo de la vida, otros refieren que cada una de las personas generan sus propias oportunidades, sin embargo hay que aprovecharlas.
- d. Capacitación.** Son las competencias que se genera los profesionales para el ejercicio de sus funciones, las actualizaciones es parte de ello, pueden tener una connotación técnica y académica otros tienen el tinte pragmático, la educación en servicio como entrenamiento cobra importancia.
- e. Realización** La manifestación emocional del hombre en señalar su plenitud y satisfacción en su vida. Para todo ello el trabajo es imprescindible al hombre. El trabajo hace real el para qué del hombre conoce como parte de ello. (Romero, 2016)

#### **E. Desempeño de tareas**

El término desempeño de tarea se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (Amoros, 2017)

- a. Tiempo.** Son las horas dedicadas al trabajo hospitalario es crucial, muchas enfermeras desde que ingresan trabajan arduamente, sin reparos, al final de la jornada, pareciera que le faltara tiempo para cumplir con sus responsabilidades.
- b. Sobrecarga.** Cuando la demanda supera la oferta de los servicios, genera desgaste mental y físico, las enfermeras se agotan y manifiestan

signos de cansancio y quejas, cambian con facilidad en su entorno, es usual en los servicios de emergencia.

- c. **Conformidad.** Muchas veces podemos estar de acuerdo o estar en desacuerdo con algunas circunstancias, situaciones, tópicos, organizaciones, la coherencia de lo que se dice y lo que se hace es la conformidad de estar de acuerdo, para muchos nuestro trabajo es un fin supremo el que debemos cumplir a cabalidad con toda la observancia que significa.

#### F. **Relación con la autoridad.**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Las relaciones sociales son aquellas interacciones entre seres humanos que suponen una instancia de comunicación, de cualquier tipo, en la cual los individuos que intervienen interactúan en el marco de normas sociales o de conducta y a su vez, lo hacen desde sus respectivos “lugares” dentro del tejido social, respetando su posición social y actuando en consecuencia. Las normas que regulan las relaciones sociales son ni más ni menos todas aquellas leyes y normas que tenemos a nivel local, regional o nacional. Incluso también a nivel internacional. (Chiavenato, 2009)

- a. **Cumplimiento.** Cuando se trabaja con plazos, fines, objetivos y metas, el hombre busca logro, ello demanda dedicación, esmero o simplemente dedicación, cumplir es acatar las normas y las indicaciones, aplicar protocolos.
- b. **Condiciones.** Son las cláusulas que se establecen para cumplir un trabajo determinado, donde se señale o tipifique las características del trabajo, el trabajador y la empresa, en la actualidad pueden ser desfavorable para el trabajador.
- c. **Supervisión.** Son personas que cumplen la función de realizar el cumplimiento de los procesos, productos y servicios, que tienen que

cumplir con ciertos criterios o estándares, es la persona que monitoriza el funcionamiento de una organización.

- d. **Reconocimiento.** El cumplimiento de nuestros quehaceres en la vida personal, tiene un propósito de brindar servicios como un legado del desarrollo personal, que busca ser reconocido por sus actos. La observancia que es el cumplimiento generará en los jefes el reconocimiento de lo que realiza, otorgando un valor agregado al producto.

### **2.1.3. Teoría de enfermería que respalda la investigación de Hildegard Peplau**

Esta teoría se basa en la biología y en las ciencias conductuales, la cual evolucionó a la teoría de las relaciones humanas y su desarrollo con su entorno de la relación con la humanidad, sociedad y la propia naturaleza, con una consideración especial por la preservación del hombre con su ecosistema que se traduce en la preservación del medio ambiente, todo ello esta descrita por Hildegard Peplau. Se apoya en los cuidados de la enfermería psicodinámica, la cual sustenta que hay que comprender nuestra conducta para poder ayudar a los demás, como un principio básico entendiéndose el cambio parte de uno mismo y así aplicar los principios de las relaciones humanas para la satisfacción laboral de los enfermeros en su Centro Laboral. (Mariner; 2010)

En tema de "Relaciones humanas en enfermería", se ofrece una definición de enfermería en la que destaca la importancia del enfermero durante el "proceso interpersonal" de la aplicación de proceso de cuidado enfermero, al que define como terapéutico, y en la que resalta la influencia de su personalidad en el aprendizaje. Mientras este reciba cuidados, la meta de la enfermería, por tanto, deberá de apuntar hacia el desarrollo de la maduración personal de ambos.

Para Peplau, "La enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que apunta a promover en la personalidad el movimiento de avance hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria" se tiene que entender como un hombre está sujeto a un conjunto de respuestas al proceso de estimulación externo y motivación personal. Esta autora ha descrito cuatro

fases para conceptualizar el proceso de interrelación personal en busca de su desarrollo personal | cual llamaremos satisfacción:

Orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.

**a. Primera fase (Orientación):** Durante la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad percibida y busca asistencia profesional. La enfermera ayuda al paciente a reconocer y entender su problema utilizando las estrategias adecuadas de la manera más sencillas no solo de paciente si no del mismo enfermero en su relación del hombre por hombre como parte de la sociedad.

**b. Segunda fase (Identificación):** La enfermera facilita la exploración de los sentimientos para ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad, pero antes de ello está también entender la integridad del propio enfermero, quien ayuda tiene que estar bien para ayudar.

**c. Tercera fase (Aprovechamiento):** El enfermero tiene que intentar sacar el mayor beneficio posible de lo que se le ofrece a través de la relación con sus colegas y sus superiores y del propio paciente.

**d. Cuarta fase (Resolución):** Las metas de toda persona es permanente y evaluable en la medida que se logre, las metas se van dejando gradualmente y se vienen renovando a diario de lado a medida que se adoptan otras nuevas, el desarrollo del hombre es un reto y desafío a la vez.

Su obra produjo gran impacto, probablemente fue la primera que desarrolló un modelo teórico utilizando conocimientos extraídos de las ciencias del comportamiento como tal es imperativo entender que el hombre como el primer capital de desarrollo de toda empresa tiene que estar bien para el adecuado funcionamiento, cuidado básicamente la satisfacción de los usuarios internos y porque no decir de los usuarios externos, la autora en sus escritos brinda el enfoque plural.



## 2.2. Estudios previos

### A Nivel Internacional

**Plascencia, A. (2016) en la tesis “Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México”** en la ciudad de México. Objetivo: Establecer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de acuerdo a características socio laboral en un hospital público de Jalisco. Material y método: Se realizó un diseño descriptivo y trasversal. La obtención de los datos fue mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción Laboral; las variables fueron: sexo, edad, escolaridad, antigüedad en la institución y años en el servicio actual. El universo de trabajo estuvo constituido por el total de enfermeros de la población en estudio, obtenida mediante censo en el 2014. Resultados: Se estudió un total de 100 enfermeros, de los cuales 93 fueron mujeres y 7 hombres. La edad promedio fue de 44 ( $\pm 10,1$ ) años. La antigüedad en la institución fue de 20 ( $\pm 10,4$ ) años. Los grados de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción se comportaron de forma muy similar; se encontró en el grado alto 12 % y 13 %, respectivamente, en grado medio 86 % para ambas dimensiones, y para grado bajo 2 % y 1 %, respectivamente; para la dimensión jerarquía o estatus en grado alto 50 %, en medio 42 % y en bajo 8 %. No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, escolaridad, antigüedad, y tiempo en el servicio actual) en relación con satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones.

Conclusiones: En términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %, a diferencia de la jerarquía o estatus, donde la mitad se encuentra en un grado alto.

**Lapeña Y. (2016) en la investigación titulado “Relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas”** en España Estudio exploratorio-descriptivo, cualitativo, para conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos. Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2013-2015, con la aprobación del

comité ético y de investigación y la firma del consentimiento informado. Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo. A partir del análisis temático, los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Se estima conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio.

**García Y. Martínez M. Rivera M. Gutiérrez, G. (2016) en la tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo”** en México La medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad. La presente investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de n=59 para el hospital A y n=149 para el B. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Los resultados muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.

**Jiménez J., Figueroa K., (2014)** en la tesis titulada **“Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Ponton”** en Ecuador El estudio de las relaciones interpersonales como fenómeno colectivo, contribuyendo a la identificación de sus antecedentes y la clarificación de sus efectos sobre la satisfacción laboral, ha sido objeto de estudio en algunas investigaciones, pero poco considerado en nuestro medio donde los niveles de satisfacción laboral son muy bajos por esta razón se llevó a cabo este estudio que tiene como objetivo principal analizar la influencia de las relaciones interpersonales sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Ponton”, para el efecto se aplicó un estudio descriptivo, transversal, de campo, con el uso de métodos cuantitativos, aplicando una encuesta a 50 profesionales de enfermería, con el uso de preguntas cerradas respondidas de forma anónima, en la cual se obtuvieron varios resultados, el 44% considera poco importantes a las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral, solo el 26% mantienen relaciones de amistad y compañerismo, el 58% comunicación poco asertiva, y la cifra más alarmante está en el 62% que refiere poca satisfacción laboral y el 8% ningún grado de satisfacción laboral, lo que sumados dan un 70%. Por lo tanto la participación de los profesionales de enfermería en actividades educativas de fortalecimiento de las relaciones interpersonales debe ser indispensable.

#### **A Nivel Nacional**

**Pérez, D. Villarreal M. (2016)** en la tesis titulado **“Satisfacción Laboral y Relaciones Interpersonales de los Enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas, 2016”**.en la Ciudad de Lima. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El tipo de estudio fue cuantitativa relacional y el diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 200 enfermeros pertenecientes al Hospital Nacional Sergio E. Bernales, los cuales cumplieron el criterio de inclusión y exclusión presentados en el trabajo; para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta. En el análisis de datos

se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 21. Para Windows y Excel. Los resultados fueron los siguientes: De los 200 enfermeros que equivalen al 100%, se indica que el 58% de los enfermeros se encuentran una satisfacción media, en relación a sus 4 dimensiones donde evaluación institucional 55,5% (n=111), desarrollo y capacitación 48,5% (n=97), habilidades y capacidades 50% (n=100) y condiciones laborales 53%(n=106) se encuentran en un nivel medio de satisfacción; en las relaciones interpersonales el 92% de los enfermeros se encuentran en un nivel medio, de acuerdo con sus dimensiones: compromiso laboral 58,5% (n=117) , solidaridad o cohesión 48,5% (n=97) y apoyo jerárquico 59,5% (n=119) se encuentran en un nivel medio de interacción. En conclusión: Si existe relación directa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E Bernales.

**MUNOZ, M. (2016) en la tesis “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”** en la Ciudad de Lima, en la Ciudad de Lima., cuyo objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. 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  $Rho = 0,754$ , 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.

**MORALES, E. (2016) Lima Perú, en la tesis cuyo título es Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016**

El Objetivo del trabajo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados. Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Conclusiones: el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar 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 por cumplir rutinas.

**ESPINOZA S. 2016) en la tesis “Relaciones Interpersonales del Profesional de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía, Según La Teoría De Peplau Noviembre – 2016”**, en la Ciudad de Lima, Objetivo: determinar las Relaciones del profesional de Enfermería según teoría de Peplau Hospital Arzobispo Loayza, Lima, noviembre 2016. Metodología: el tipo de estudio es cuantitativo de tipo descriptivo de corte Transversal, la población estuvo conformada por Enfermeras (os) que laboran en las salas de Cirugía, para la selección se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando una muestra constituida por 50 Enfermeras (os). Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta teniendo como instrumento un cuestionario. Resultados: Las relaciones Interpersonales del profesional de Enfermería según teoría de Peplau

en inadecuada 60% (30) y 40% (20) adecuada. Conclusión: Las relaciones interpersonales del personal de enfermería son inadecuadas por lo que se acepta la hipótesis

### 2.3. Marco conceptual

1. **Actitudes:** Las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conducta. La actitud se refiere a un sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social o cualquier producto de la actividad humana o personal. (Arias C. 2014)
2. **Beneficios laborales y remunerativos:** Es la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. ( Amorós E. 2017)
3. **Comprensión:** Es la facultad de la inteligencia del hombre por medio de la cual logramos entender o penetrar en las cosas para entender sus razones o para hacernos una idea clara de estas que básicamente está en utilizar los canales, mensajes e interés de las personas en el proceso. (Corcega A. 2013)
4. **Comunicación:** Es una actividad consciente del hombre de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas de manejo común de los participantes. (García R y Cols 2012)
5. **Condiciones físicas:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores

cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño(Peña M.2015)

6. **Cortesía:** Es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra. (Vásquez L. 2015)
7. **Desarrollo personal:** Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. (Werther W. 2015 )
8. **Desempeño de tareas:** Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones;(39) por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. (Muñoz M. 2016)
9. **Enfermeros:** Se refiere al profesional con una formación académica universitaria, que está facultado para cumplir con los cuidados básicos de la enfermería, que realiza funciones asistenciales, administrativas, docencia e investigación. (Casildo M. 2015)
10. **Habilidades:** Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. (Arévalo M. y Cols 2013)
11. **Percepción:** Es el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de

estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.(Marriner A. 2010 )

**12. Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. (Werther W. 2013)

**13. Primera impresión:** Es la primera valoración en relación a la apariencia, sus gestos, modales, su voz, pequeños detalles que conforman una imagen que acabas catalogando de un modo u otro que no siempre pueden ser reales. (Sueli V, Carvalho A. 2014)

**14. Relación con la autoridad:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. (Rodrigo I. 2016)

**15. Relaciones interpersonales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (Santos G. 2016)

**16. Relaciones Negativas:** En el afán de buscar la "seguridad por respaldo social" no se da cuenta con el tipo de personas que se relaciona ni como le afecta. Muchas veces personas que creemos que nos hacen bien tienen efecto en todo lo contrario. No porque alguien te agrade mucho significa que es una buena persona. Es necesario conocer a la gente con la que convivimos y saber sus intenciones, ya que éstas nos podrían afectar. (Castillo L. y Paternina A. 2016)



- 17. Relaciones positivas:** Es tener buenas relaciones interpersonales con nuestros amigos, familia, compañeros y sociedad pueden afianzar muy positivamente nuestra vida. Para tener una vida feliz es indispensable gozar de buenas relaciones con la gente que te rodea. (Alania N. y Cols 2016)
- 18. Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Fernández F. 2014)
- 19. Simplificación:** Consiste en el procedimiento de acortar pasos más largos mediante una dirección lineal que persigue los mismos resultados. (Gonzales M. 2015)
- 20. Trato:** Es la conclusión sobre un asunto o materia, una vez que se haya conferido y hablado sobre el tema. Esta conclusión puede constar en un documento o haber quedado definida de palabra comúnmente llamamos acuerdo sobre un determinado hecho o situación de cualquier naturaleza. (Maquin A 2015)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Formulación de Hipótesis**

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018

## **3.2 Identificación de Variables**

### 3.2.1 Clasificación de variables

Variable 1. Relaciones interpersonales

Variable 2. Satisfacción laboral

### 3.2.2 Definición constitutiva de variables

#### **Relaciones Interpersonales**

Es el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones; también son el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, es un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones. Por lo que las relaciones interpersonales en los enfermeros son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, en estas interacciones intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros. (Espinoza, S. 2014).

#### **Satisfacción laboral**

Una de las actividades más importante dentro de cualquier organización es lograr que las necesidades de todas las personas armonicen con las necesidades de la misma organización. La satisfacción que tengan los individuos con su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la mejor calidad de vida. A lo largo de la historia los estudios sobre la satisfacción han estado vinculados a diferentes aspectos. En muchas ocasiones la naturaleza de la insatisfacción procede de los propios procedimientos de trabajo a los que se enfrenta el recurso humano, del trabajo en sí, de su grupo y la autoridad de los directivos, elementos éstos que son poco tomados en cuenta en muchas organizaciones. (Chiavenato, 2009).

### 3.2.3. Definición operacional de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
Variable 1 Relaciones Interpersonales	Comunicación	Escucha activa Disposición Gesto Tono de voz
	Actitud	Respeto Empatía Solidaridad Responsabilidad Apoyo Comparten Ironía
	Trato	Cordial Agradecimiento Honesto Transparencia
Variable 2 Satisfacción laboral	Condiciones físicas y materiales	Iluminación Acceso Equipos biomédicos Mobiliarios
	Beneficios laborales y remunerativos	Sueldos Turnos Apoyo Bienestar de personal
	Relaciones sociales	Organización Libertad Confianza Disfrute
	Desarrollo personal	Promoción Experiencia Oportunidad Capacitación Realización
	Desempeño de tareas	Tiempo Sobrecarga Conformidad
	Relación con la autoridad.	Cumplimiento Condiciones Supervisión Reconocimiento

## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

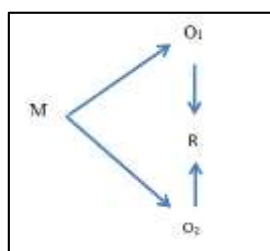
### 4.1. Descripción del método y diseño

**Método:** Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo, correlacional y transversal.

Descriptivo porque, se describieron las variables tal como se presentaron en la realidad y correlacional porque se buscó la asociación de las dos variables y transversal porque el estudio se realizó en un determinado momento.

**Diseño:** El diseño que se utilizó en la presente investigación fue la no experimental, que responde al esquema correlacional, puesto que no se manipuló las variables y correlacional ya que busca definir la relación entre las variables de estudio.

En este sentido responderá al siguiente Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Relaciones interpersonales

O<sub>2</sub> = Satisfacción laboral

r = Indica la posible relación de las dos variables.

#### **4.2.- Tipo y nivel de Investigación**

El tipo será cuantitativo por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriva los mismos que se presentará en gráficos, números y porcentajes (Bernal, 2007)

El nivel de investigación es “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio” (Hernández 2012)

El presente trabajo de investigación según su alcance respondió a una investigación de nivel aplicada.

Se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. (Sánchez y Reyes 2013)

#### **4.3.- Población, Muestra y Muestreo**

**Población:** La población estuvo representada por 102 enfermeros que vienen laborando a la fecha en el servicio de emergencia del Hospital del Hospital María Auxiliadora

N=102

**Muestra** Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se utilizará la fórmula de cálculo muestral para población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N : Población (102)

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{102 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(102 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 86$$

**Muestreo:** El presente estudio presentó un muestreo probabilístico, de manera aleatoria simple, puesto que todos los enfermeros tienen la misma opción de ser elegidos.

### **Criterios de Inclusión y exclusión**

#### **a) INCLUSIÓN**

- Todos los enfermeros asistenciales
- Que aceptaron participar voluntariamente.

#### **b) EXCLUSIÓN**

- Enfermeros que ocupan cargo de jefatura, supervisión y coordinadores
- Enfermeras que no desearon participar

**Muestreo:** El presente estudio presentó un muestreo probabilístico, con técnica de selección muestral aleatorio simple, de manera que todos tienen la posibilidad de participar.

#### **4.4. Consideraciones éticas**

En el presente estudio se tendrá en cuenta los principios bioéticos que rigen al profesional de enfermería, que permitirá cumplir los objetivos establecidos, moralmente y éticamente aceptados.

**Principio de Autonomía:** Los enfermeros tomarán la decisión voluntaria de participar en la investigación y ésta será respetada de acuerdo a su propia elección, ya que son personas autónomas, libres de actuar de acuerdo al pleno conocimiento para que tomen su propia decisión de participar o no en el estudio, esto es un principio básico del hombre de determinar su elección propia.

**Principio de Beneficencia:** Los enfermeros del servicio de emergencia serán beneficiados con los resultados, porque a partir de los resultados se tomarán medidas o alternativas de solución de las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los enfermeros, considerando que el capital humano de incalculable valor es el usuario interno en este caso los enfermeros.

**Principio de la No maleficencia:**

Ningún enfermero será perjudicado como parte del proceso y resultado de la investigación, sin duda el trabajo de investigación no podrá causar daño alguno a los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora que participan en la investigación, 2018

**Principio de Justicia:** Todos los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018 tendrán la oportunidad de participar en el estudio sin restricción de ninguna naturaleza



## **CAPÍTULO V**

### **TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS**

#### **5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

##### **Técnicas:**

Las técnicas es el conjunto de mecanismo, medios o recursos dirigidos a recolectar los datos de los fenómenos, situaciones, incidentes para la investigación, por lo mismo las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales que nos permitirá recolectar información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento in situ los ismos serán importante para conocer la realidad concreta que se expresará estadísticamente. (Bernal 2007).

##### **Técnica la encuesta**

La encuesta es una técnica más utilizada en la investigación que al igual que la observación está destinada a recopilar información concreta y fidedigna; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar. (Bernal 2008)

## **Instrumento**

Se utilizará el cuestionario dirigido a los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, de quienes se recopilará la información necesaria para conocer las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora. El cuestionario consta de preguntas y ha sido elaborado por la investigadora.

### **Para el estudio se ha considerará la aplicación de cuestionarios:**

El cuestionario a utilizarse estará representado por un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra en estudio, en este caso los enfermeros del Servicio de Emergencia. (Bernal 2008)

### **Ficha técnica de cuestionario Relaciones Interpersonales**

Nombre original: Relaciones interpersonales de las enfermeras del Hospital María Auxiliadora

Autora: Bachiller Angelica Jennifer Revolledo Ortiz

Procedencia: Lima- Perú. 2018

Administración: Individual

Duración: Aproximadamente 22 Minutos

Significación: El cuestionario está orientado para recolectar información de las relaciones interpersonales de las enfermeras en su centro laboral

#### **Estructura:**

La estructura del cuestionario está organizado, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, y cada ítem está estructurado con alternativas Siempre= 3 A veces=2 y Nunca= 1 La calificación se dio en tres puntos, Asimismo, la escala está conformada 03 dimensiones: Dimensión comunicación con 8 ítems, Dimensión Actitud con 13 ítems y Dimensión trato con 6 ítems, haciendo un total de 27 ítems. Cuya confiabilidad interna según la prueba estadística de alfa de crombach es de 0.853.

## **Ficha técnica Cuestionario Sobre Satisfacción Laboral para Enfermeras**

Nombre original:	Cuestionario sobre la satisfacción laboral
Autor:	Bach. Angelica Jennifer Revolledo Ortiz
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Individual
Duración:	28 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a recoger información sobre la satisfacción laboral de las Enfermeras
Estructura:	El cuestionario consta de 36 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, y cada ítem está estructurado con alternativa múltiple con una calificación de 1 hasta 5. El cuestionario está conformada 06 dimensiones (5 ítems para la primera dimensión condiciones físicas y materiales, 9 ítems para la dimensión de beneficios laborales y remunerativos, 5 ítems para la dimensión relaciones sociales, 6 ítems para la dimensión de desarrollo personal, 5 ítems para la dimensión desempeño de tareas y 6 ítems para la dimensión relación con la autoridad, con una confiabilidad interna de Alfa de crombach de 0.861.

### **5.2.- Plan de Recolección, Procesamiento y Presentación de Datos**

#### **5.2.1 Plan de Recolección de Datos**

Se solicitó la autorización al Director del Hospital María Auxiliadora a través de la Unidad de Capacitación y Apoyo a la Docencia, para poder ejecutar el presente trabajo de investigación donde participaron todos los enfermeros independientemente del sexo, edad y voluntariamente participen de la investigación a los cuales se les aplicó la encuesta previa explicación minuciosa del objeto de estudio y la conservación de la confidencialidad de los datos solicitados.

No se utilizó ninguna selección de muestra para recolectar la información, participaron todos los enfermeros que laboran a la fecha en el servicio de Emergencia de Hospital María Auxiliadora, previamente se aplicó una prueba piloto a 20 enfermeros con la finalidad de ver la confiabilidad de los instrumentos que se utilizó y realizar los reajustes necesarios del formulario de la recogida de información sobre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los Enfermeros.

A cada Enfermero durante su horario de trabajo, se le entregó los cuestionarios para ser llenado por escrito en forma anónima, bajo la supervisión de la investigadora.

El tiempo máximo de la encuesta fue de 50 minutos.

#### 5.2.2. Procesamiento y Presentación de Datos

Concluida la recolección de los datos de parte de los Enfermeros del Hospital María Auxiliadora, se elaboró una base de datos a fin de tener una vista panorámica de la realidad. Para la medición y el análisis de los datos que se obtuvieron, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 con el cual se realizaron los análisis descriptivos correspondientes entre las competencias gerenciales de la investigación, realizaron luego un análisis multivariado del estudio en cuestión. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de Rho de Sperman para determinar la relación de las dos variables

## CAPITULO VI

### RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Presentación, Análisis e Interpretación de los Resultados

Descripción de los resultados de los niveles de las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	45	52,3	52,3	52,3
	Adecuado	41	47,7	47,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

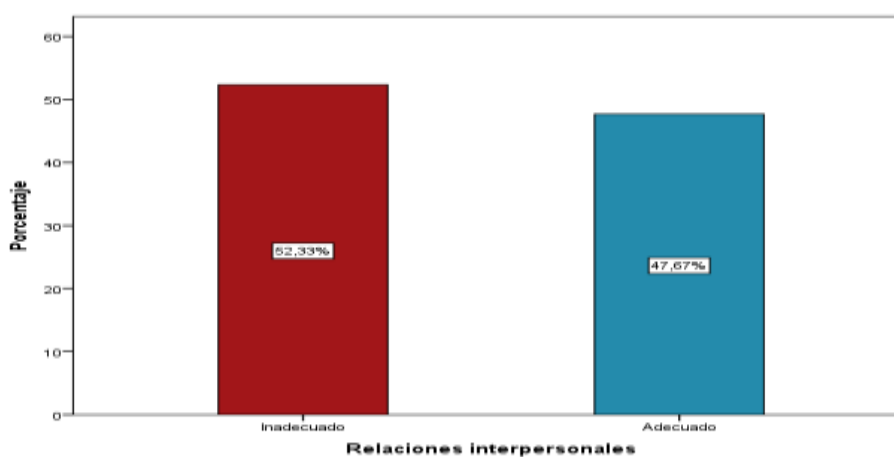


Figura 1. Distribución porcentual de los niveles de las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018.

De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 52.3% de los enfermeros encuestados manifiestan que las relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2018, es inadecuado. Mientras que, el 47.7% restante menciona que el nivel de relaciones interpersonales es adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que el nivel de relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, es inadecuado en el año 2018.

## Descripción de los resultados según las dimensiones de los niveles de las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018

### Dimensión: Comunicación

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	53	61,6	61,6	61,6
	Adecuado	33	38,4	38,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

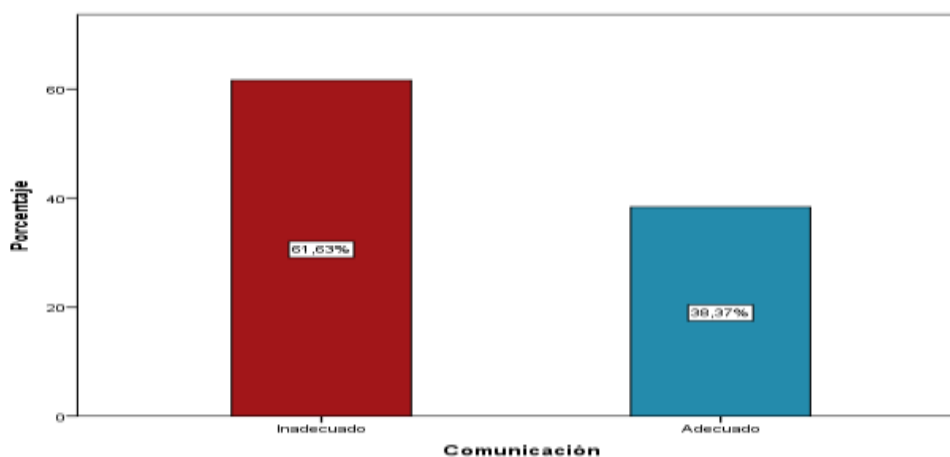


Figura 2. Distribución porcentual de los niveles de las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018.

De la tabla 2 y figura 2, se observa que el 61.6% manifiestan que las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2018, es inadecuado. Sin embargo, el 38.4% restante perciben que el nivel en la dimensión comunicación es adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que el nivel de relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, es inadecuado en su dimensión comunicación.

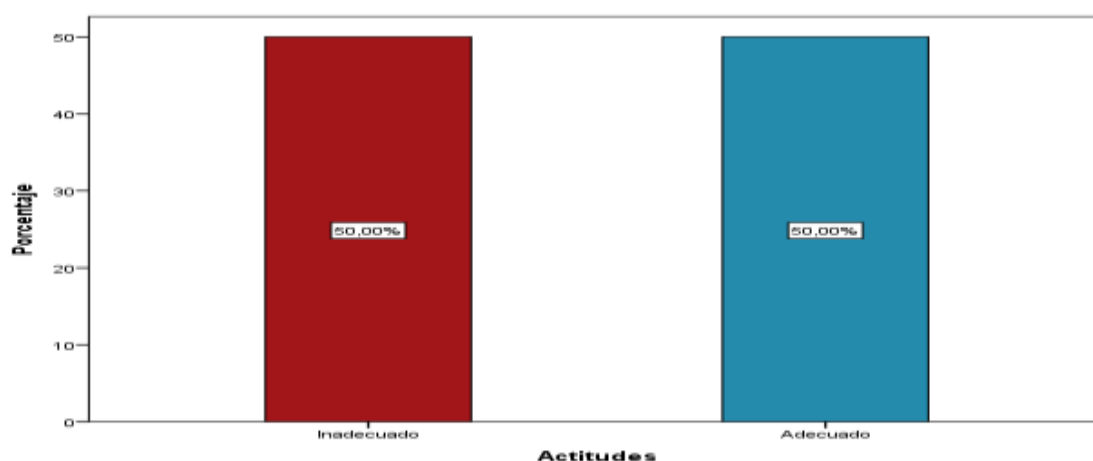
## Dimensión: Actitudes

Tabla 3

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	43	50,0	50,0	50,0
	Adecuado	43	50,0	50,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 3. Distribución porcentual de las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018.*

De la tabla y figura, se observa que el 50.0% manifiestan que las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2018, es inadecuado. Mientras que, el 50.0% restante perciben que el nivel en la dimensión actitudes es adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que el nivel de relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, es inadecuado en su dimensión actitudes.

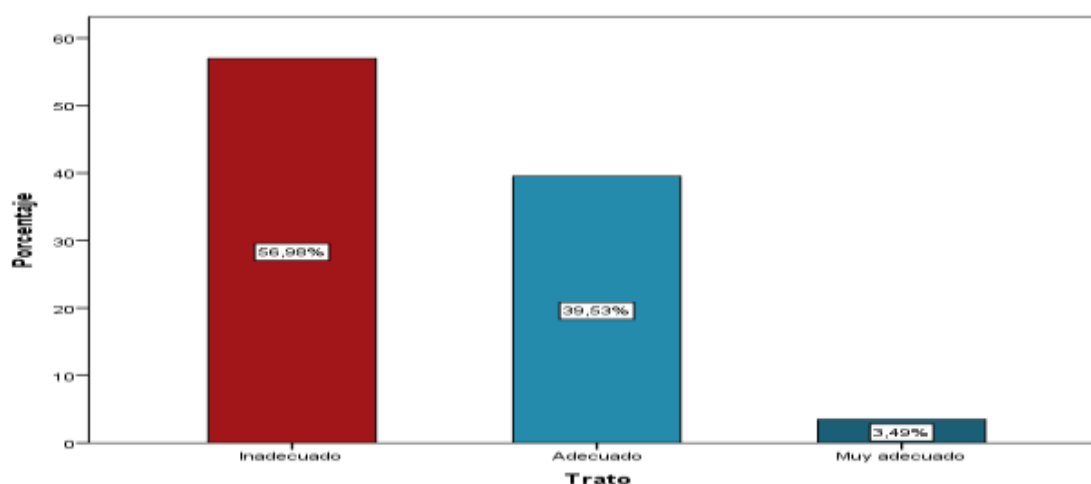
## Dimensión: Trato

Tabla 4

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las relaciones interpersonales en la dimensión trato en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	49	57,0	57,0	57,0
	Adecuado	34	39,5	39,5	96,5
	Muy adecuado	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 4. Distribución porcentual de las relaciones interpersonales en la dimensión trato en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018*

De la tabla 4 y figura 4, se observa que el 57.0% manifiestan que las relaciones interpersonales en su dimensión trato en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2018, es inadecuado. Además, el 39.5% de los enfermeros refieren que el nivel en la dimensión trato es adecuado. Mientras que, el 3.5% restante menciona que el nivel de relaciones interpersonales en su dimensión trato es muy adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que el nivel de relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, es inadecuado en su dimensión trato.



**Descripción de los resultados de los niveles de satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018**

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	23,3	23,3	23,3
	Medio	64	74,4	74,4	97,7
	Alto	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

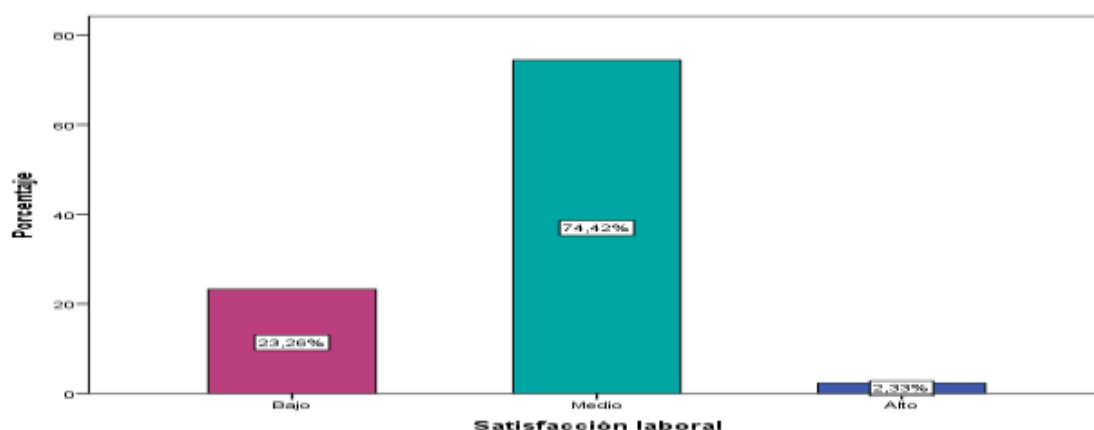


Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018

De la tabla 5 y figura 5, se observa que el 23.3% perciben que la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2018, es de nivel bajo. Además, el 74.4% de los enfermeros refieren que el nivel de satisfacción laboral es de nivel medio. Sin embargo, el 2.3% restante perciben que el nivel de satisfacción laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que el nivel de satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, es de nivel medio.

**Descripción de los resultados de los niveles de satisfacción laboral según sus dimensiones, en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018**

Tabla 6

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles según las dimensiones de la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018*

Nivel	Condiciones físicas y materiales		Beneficios laborales o remunerativo		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	31	36.0%	14	16.3%	27	31.4%	28	32.6%	15	17.4%	25	29.1%	22	25.6%
Medio	51	59.3%	66	76.7%	57	66.3%	55	64.0%	62	72.1%	57	66.3%	58	67.4%
Alto	4	4.7%	6	7.0%	2	2.3%	3	3.5%	9	10.5%	4	4.7%	6	7.0%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Fuente: Base de datos

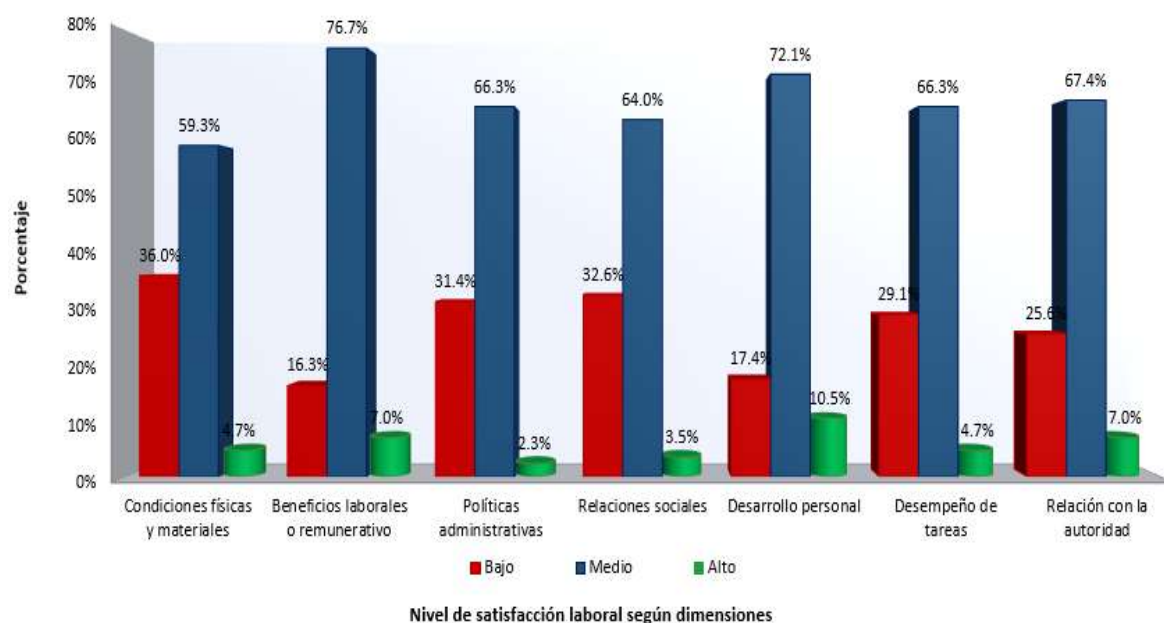


Figura 6. Distribución porcentual de los niveles según las dimensiones de la satisfacción laboral de en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018.

De la tabla 6 y figura 6, se puede observar que, las percepciones de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora respecto de las diversas dimensiones de la satisfacción laboral son de nivel medio, siendo la dimensión condiciones físicas y materiales la de menor prevalencia con el 59.3% de los encuestados, mientras que la dimensión beneficios laborales o remunerativo la de

mayor prevalencia con un 76.7% de los sujetos investigados. Podemos observar además que, el 36.0% de los enfermeros refieren que la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral es de nivel bajo. Sin embargo, se puede observar además que los encuestados manifiestan que la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal es de nivel alto, pero solo el 10.5%. Por tanto, ante la concentración de los porcentajes podemos concluir que los niveles de satisfacción laboral según sus dimensiones es de nivel medio.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

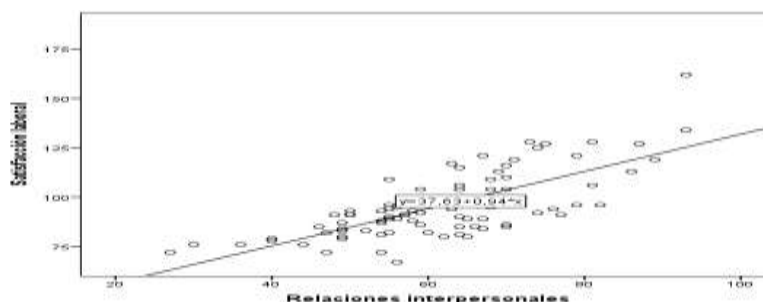
Tabla 7

*Coefficiente de correlación y significación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral*

Rho de Spearman	Relaciones interpersonales		Relaciones interpersonal	Satisfacción laboral
		Coefficiente	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	86	86	
	Satisfacción laboral	Coefficiente	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
N		86	86	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables



*Figura 7.* Dispersión de los puntajes obtenidos respecto a las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

Según los resultados de la tabla 7, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .706 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis alterna. Por tanto, los niveles de las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

### Prueba de hipótesis específica

#### Prueba de hipótesis específica uno

Ho: No existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

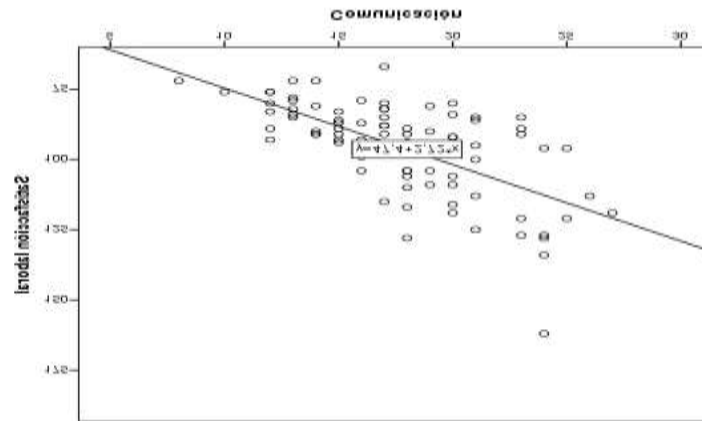
Ha: Existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

Tabla 8

*Coeficiente de correlación y significación entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral*

Rho de Spearman			Dimensión comunicación	Satisfacción laboral
	Dimensión comunicación	Coeficiente	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción laboral	Coeficiente	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 8.* Dispersión de los puntajes obtenidos respecto a las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 8, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .640 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis específica alterna 1. Por tanto, los niveles de las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

**Prueba de hipótesis específica dos**

Ho: No existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

Tabla 9

*Coefficiente de correlación y significación entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y la satisfacción laboral*

Rho de Spearman			Dimensión actitudes	Satisfacción laboral
	Dimensión actitudes	Coefficiente	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción laboral	Coefficiente	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

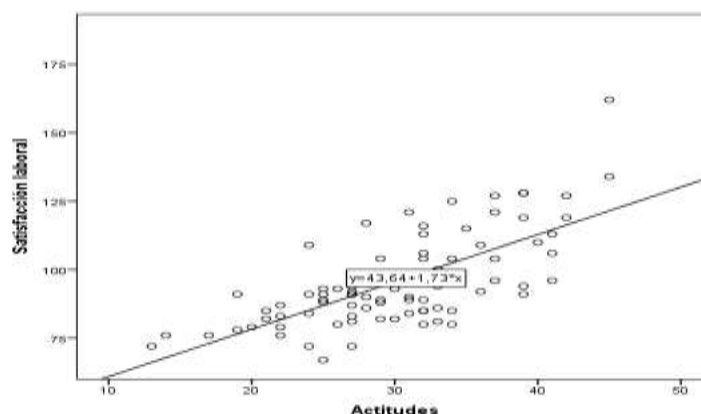


Figura 9. Dispersión de los puntajes obtenidos entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y la satisfacción laboral

De los resultados que se aprecian en la tabla 9, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .660 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis específica alterna 2. Por tanto, los niveles de las relaciones interpersonales en su dimensión trato se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

### Prueba de hipótesis específica tres

Ho: No existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

Tabla 10

*Coefficiente de correlación y significación entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral*

Rho de Spearman			Dimensión trato	Satisfacción laboral
	Dimensión trato	Coefficiente	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción laboral	Coefficiente	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

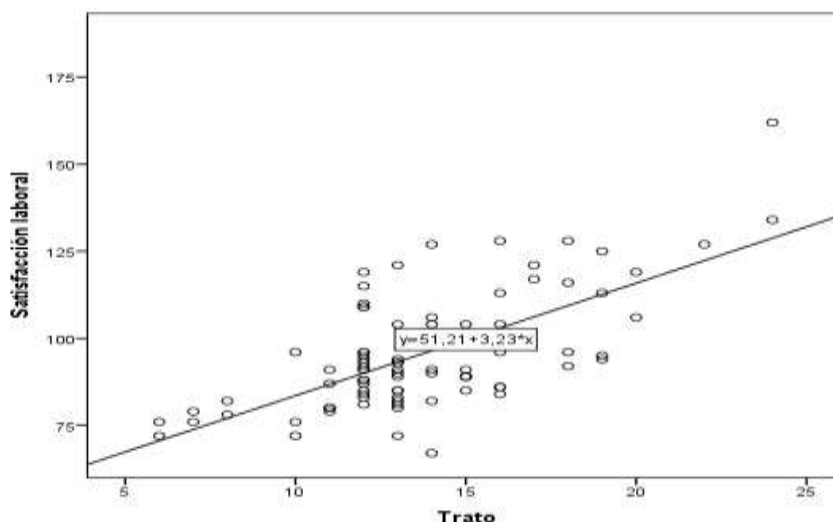


Figura 10. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto a las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral

De los resultados que se aprecian en la tabla 10, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .564 lo cual

significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica alterna 3. Por tanto, los niveles de las relaciones interpersonales en su dimensión trato se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

## 6.2. DISCUSIÓN

Al realizar la presente investigación se tuvo en cuenta estudios previos, los que fueron comparados con la presente investigación, es así que Plascencia (2016) en México, se evidenciaron los niveles de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción el grado medio en 86 % para ambas dimensiones, y no habían diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales, coincide con la presente investigación en el que el grado de satisfacción también se encuentra en un nivel medio de 74,4%, existe satisfacción cuando el trabajador siente a gusto en la actividad que desarrolla y además existe relación directa y significativa entre las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Por otro lado JIMÉNEZ J., FIGUEROA K., (2014) en Ecuador los niveles de satisfacción laboral son muy bajos en enfermería, el 44% no da mucha importancia a las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral, 26% tiene relaciones de amistad y compañerismo, el 58% comunicación poco asertiva, y el 62% que refiere poca satisfacción laboral se considera que la colaboración de los profesionales de enfermería en tareas educativas es indispensable, difiere de la presente investigación en la que las relaciones interpersonales es inadecuado en un 52,2% y en lo relacionado a la comunicación también difiere porque es inadecuada en un 61,6% y de acuerdo a la presente investigación existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Se ve que es muy importante los lazos de amistad y compañerismo en el colegio, porque van a ayudar a que los individuos se sientan a gusto y satisfechos.

Por otro lado PÉREZ, D. VILLARREAL M. (2016) Lima Perú, en cuanto a la satisfacción laboral está en un nivel medio, en relación a sus 4 dimensiones en la evaluación institucional 55,5% desarrollo y capacitación 48,5% , habilidades y



capacidades 50% y condiciones laborales 53% se encuentran en un nivel medio de satisfacción; en las relaciones interpersonales el 92% de los enfermeros se encuentran en un nivel medio además existe relación directa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, coincide con la presente investigación que está en un nivel medio de satisfacción del 74,4%, pero difiere de las dimensiones que fueron producto del estudio, tuvo como dimensiones comunicación, actitud y trato que son dimensiones que van completamente relacionadas porque una depende de otra, así mismo coincide con la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Por su parte MUNOZ, M. (2016) en Lima Perú en la tesis Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Realizado el análisis descriptivo y la correlación por medio del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de  $Rho = 0,754$ , que es una alta relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), hay relación positiva y significativa entre las variables, coincide con la presente investigación que al realizar el estudio de correlación se usó Rho de Spearman es  $= 0,706$  que indica una alta correlación entre las variables de estudio.

Así mismo MORALES, E. (2016) Lima Perú, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); pero el personal de enfermería no tiene estímulo y las tareas lo hacen porque se ha hecho rutina, coincide con la presente investigación que también está en un nivel medio de satisfacción y en la mayoría de los casos el personal de enfermería que más actúa por el cariño que tiene por su carrera, es allí donde empieza el gusto por el trabajo que realiza.

Finalmente ESPINOZA S. (2016) Lima Perú, expresa que las relaciones Interpersonales del profesional de Enfermería es inadecuada 60% (30) y 40% (20) adecuada. Las relaciones interpersonales del personal de enfermería son inadecuadas, coincide con la presente investigación que las relaciones impersonales son inadecuadas en 52,2% y además en sus dimensiones como son comunicación es inadecuada en un 61,6%, en la actitud es equilibrada porque tiene un 50% que es inadecuada y otro 50% es adecuada y en el trato es inadecuado en un 57% y los niveles de satisfacción está en el nivel medio con 74,4% en el nivel

medio. Son importante las relaciones interpersonales para sentirse satisfecho en el ambiente de trabajo. En cuanto a la correlación de las variables fue tratado con el coeficiente de Rho Spearman, la que tiene un resultado alto de  $=.706$ .

### 6.3. CONCLUSIONES

- 1) Existe una relación directa, alta ( $Rho= .706^{**}$ ) y significativa (p-valor calculado =  $.000$ ) entre los niveles de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.
- 2) Existe una relación directa, moderada ( $Rho= .640^{**}$ ) y significativa (p-valor calculado =  $.000$ ) entre los niveles de las relaciones internacionales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.
- 3) Existe una relación directa, moderada ( $Rho= .660^{**}$ ) y significativa (p-valor calculado =  $.000$ ) entre los niveles de las relaciones internacionales en su dimensión actitudes y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.
- 4) Existe una relación directa, moderada ( $Rho= .564^{**}$ ) y significativa (p-valor calculado =  $.000$ ) entre los niveles de las relaciones internacionales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2018.

#### **6.4. RECOMENDACIONES**

- 1) Al Jefe de Departamento del Enfermería organice talleres de coaching para los enfermeros del Servicio de Emergencia a fin de mejorar las relaciones interpersonales y lograr una mejor satisfacción laboral en las Enfermeras.
- 2) A los Enfermeros Asistenciales promover una cultura de trabajo en equipo y mejorar la comunicación como herramienta de trabajo en la solución de los problemas, entre los enfermeros del servicio de emergencia.
- 3) Al Enfermero Jefe del Servicio de Emergencia, dotar de equipos e insumos de trabajo para favorecer una actitud positiva en los Enfermeros del Servicio de emergencia y mejorar la satisfacción laboral.
- 4) A la Oficina de Calidad y apoyo a la gestión, otorgar reconocimiento a los enfermeros del servicio de emergencia que se observe buen trato con sus compañeros de trabajo y los pacientes, para motivarlos en su centro de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alania, N. y Cols. (2016). "El estrés y las relaciones interpersonales laborales en profesionales de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, 2016". Huánuco – Perú.

Fernández, y Cols. (2014) Satisfacción de las enfermeras hospitalarias. Chile.

Albarrán, J. (2015). "Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, 2013." Lima – Perú.

Amorós, E. (2017) Comportamiento organizacional

Arévalo, M y Cols (2013) "Habilidades para la vida y su importancia en la salud". Perú

Arias, C. (2014). "Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2014" Chiclayo – Perú.

Bernal C. (2007) Metodología de la Investigación. México.

Bolaños, J. y Cols (2015)."Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos". Guatemala.

Casildo, M. (2015) Satisfacción de las enfermeras y el trato digno al paciente. Lima.

Castrillo L. y Paternina A. (2016). "Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el hospital general II Santa Barbara, parroquia Santa Barbara, municipio colón estado Zulia". Colombia.

Cavalcante J. (2014). Programa de Processos de Innovación Educativa. Bahía Brasil.

Cedro (2016). "Guía de Sesiones Habilidades para la vida". Perú. Guías de sesiones habilidades para la vida cedro.pdf

Cieza, P (2013). "Las inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la gerencia de la red

Contreras, C. y Cols (2015). "Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado".

Corcega, A. y Cols (2013). "Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo Bolivariano "creación cantarrana", Cumaná-Estado sucre. Año 2010-2013". Bolivia.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional, México, D.F. Interamericana Editores, S.A

Espinoza S. (2016) Lima Perú, en la tesis Relaciones Interpersonales del Profesional de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía, Según La Teoría De Peplau Noviembre – 2016.

Lapeña Y. (2016) España en la investigación titulado Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas.

Fernández, y Cols. (2014) Satisfacción de las enfermeras hospitalarias. Chile.

Fiallos M. y Inca T. (2014). "El entrenamiento asertivo en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del centro de salud N°1 de Riobamba.

García Y., Martínez M., Rivera M. y Gutiérrez, G. (2016) México en la tesis titulada Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México.

Garcia, R y Cols (2012) "Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar." Almeria – España.

Gamero, C. (2015) Análisis microeconómico de la satisfacción laboral. Consejo Económico y Social: Madrid.

Gonzales, M. (2015) Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. Compacio Editorial Continental. México.

Hernández sampiere, roberto (2012), Metodología de la Investigación, Sexta Edición

HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO (2016). "Plan Operativo 2016". Arequipa-Perú. Consultado el 21de abril del 2017.

Jimenez J., Figueroa K., (2014) Ecuador en la tesis titulada, Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Ponton"

Juarez, S. (2014). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral., de Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro.

Maquin, A y Cols (2015). "Consecuencias en las relaciones interpersonales que genera la primera experiencia laboral". Córdoba - España.

Marriner, A. (2010) Administración y Liderazgo en Enfermería.España. Ed. Mosby – Doyma Libros.

Morales, E. (2016) Lima Perú, en la tesis cuyo título es Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016.

Muñoz, M. (2016) Lima Perú en la tesis Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Peña (2015) Insatisfacción laboral relacionada a las condiciones de trabajo Plasencia, A. (2016) México, en la tesis Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México.

Robbins, P. (2003) Stephen. Comportamiento Organizacional *Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. 6ta Edición. México.2003.

Rodrigo, L. Y Cols (2016). "Relaciones Interpersonales en Enfermería". Lima – Perú.

Romero, L. (2016) Monotonía laboral, un enemigo silencioso. Colombia.

Sánchez y Reyes, (2013), Manual de la Metodología de la Investigación

Santos, G. (2016). "Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016". Cajamarca – Perú

Sueli V, Carvalho A y Pedrao L. (2014). "Relación interpersonal como forma de atención de enfermería en las estrategias de salud de la familia". Brasil.

Vásquez, L. (2015). "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015". Tarapoto – Perú.

Werther, W. (2013) Administración de Personal y Recursos Humanos 5ro. Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana

## **ANEXOS**



### Anexo1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018.

BACH. ANGELICA JENNIFER REVOLLEDO ORTIZ

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Análisis de variable			Metodología
			V	D	I	
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los Enfermeros del Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.	Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018	Variable:1 Relaciones Personales	Comunicación	Escucha Comprensión Interés Disposición Reconforta Discusión Ironías	<b>Método:</b> Descriptivo correlacional y transversal  <b>Diseño:</b> No experimental.  <b>Tipo y nivel de Investigación:</b> Cuantitativa de nivel aplicada.  <b>Población:</b> 102 Enfermeros del servicio de Emergencia.  N : 102
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifico		Actitud	Diferencias Respeto Empatía Tolerancia Solidaridad Interés Críticas Cumplimiento Responsabilidad Apoyo Felicitaciones Celo profesional	
1. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?	1. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.	Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.		Trato	Antipatía Amabilidad Agradecimiento Usar palabras mágicas Sencillez Alarde	

<p>2. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?</p>	<p>2. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.</p>	<p>Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.</p>	<p>Variable 2 Nivel de Satisfacción</p>	<p>Condiciones físicas y materiales</p>	<p>Distribución física Sueldo</p>	<p><b>Muestra:</b> 86 Enfermeros.  n : 86</p> <p><b>Muestreo :</b> probabilístico</p> <p><b>Estadístico:</b></p> <p>Rho de Spearman</p>
<p>3. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?</p>	<p>3. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.</p>	<p>Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.</p>		<p>Beneficios laborales y remunerativos</p>	<p>Clima laboral Justicia Valor Comprensión Aflicción Descontento Agradable</p>	
				<p>Políticas Administrativas</p>	<p>Desarrollo Utilidad Apoyo Comodidad Aceptación</p>	
				<p>Relaciones sociales</p>	<p>Explotación Discrecionalidad Factibilidad Disfruta Importancia</p>	
				<p>Desarrollo personal</p>	<p>Calidad Comodidad Expectativas Adecuado Unidad Metas</p>	
				<p>Desempeño de tareas</p>	<p>Sobrecarga Cordialidad Confortable Encanto</p>	
				<p>Relación con la autoridad.</p>	<p>Cumplimiento Condiciones Sobretiempo Complacencia Reconocimiento</p>	

## Anexo 2: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N°....., he recibido información suficientemente sobre la investigación titulada **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018** para la cual la **BACH. ANGELICA JENNIFER REVOLLEDO ORTIZ**. Solicita mi participación, he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre tema, los mismos fueron absueltos por la investigadora.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio si lo veo por conveniente; además, la información que proporcione no repercutirá negativamente en el servicio de Emergencia donde vengo laborando a la fecha por ser de carácter confidencial.

Por lo dicho, *“Acepto libremente participar de la investigación mencionada”* como parte de mi consentimiento informado.

En virtud del cual, firmo al pie de este documento:

San Juan de Miraflores,.... del 2018

---

D.N.I.

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario N° 1

#### INSTRUMENTO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES

Estimados Enfermeros del Hospital María Auxiliadora

Soy la Bach. **Angélica Jennifer Revolledo Ortiz**, egresada de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, El presente instrumento tiene el propósito de recoger información sobre las Relaciones Interpersonales de los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia, y se pide responder con sinceridad la información siendo de carácter anónimo , gracias

Nunca: 1, A veces: 2, Siempre: 3

#### Datos Generales:

Edad

Servicio

Experiencia

Especialidad

RELACIONES INTERPERSONALES		AL MOMENTO DE LA EVALUACIÓN		
COMUNICACIÓN		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	Mis compañeros muestra escucha activa en el trabajo			
2	Mis colegas muestra escucha activa cuando doy órdenes			
3	Muestro buena disposición para resolver los problemas			
4	Muestro disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.			
5	Mi compañera de rotación muestra un gesto que me reconforta			
6	Mis colegas de mi servicio tienen un tono de voz suave			
7	Mi tono de voz es muy adecuado para cada momento			
8	Utilizo con frases irónicas y sarcasmos cuando quiero comunicar			
ACTITUDES				
9	Respeto las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.			
10	Aunque existan problemas, prima el respeto entre colegas.			

11	Mis colegas se ponen en mi lugar y muestran empatía.			
12	La empatía prima como comportamiento en la solución de problemas.			
13	Mis colegas muestran solidaridad para resolver problemas			
14	La solidaridad entre los enfermeros del servicio tiene es de utilidad.			

15	Las enfermeras son responsables hacen críticas constructivas			
16	Cumplo con responsabilidad las actividades asistenciales programadas para su turno.			
17	Asumo con responsabilidad las funciones encomendadas			
18	Mis colegas apoyan con responsabilidad la demanda del trabajo			
19	Cuando solicito apoyo todos dicen estar dispuesto.			
20	Las enfermeras del servicio, organizan un compartir en días festivos, onomástico y eventos especiales.			
21	Las enfermeras organizan comunicación por redes sociales temas de interés como el Watsap.			

### TRATO

22	El trato es cordial entre las colegas del servicio.			
23	Las enfermeras de mi servicio saludan cordialmente al ingresar y retirarse del servicio.			
24	Las son agradecidas con su prójimo.			
25	Las enfermeras agradecen luego de recibir un favor			
26	Las enfermeras del servicio son honestas			
27	Las enfermeras del servicio se muestran tal como son			

## Cuestionario N° 2

### **INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD (Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, MINSA 2002)**

El presente instrumento es anónimo; tiene como objetivo recoger información sobre la satisfacción laboral de las enfermeras, los mismos nos permitirá conocer la realidad laboral de los enfermeros que nos permita plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

Para ello se solicita sea objetivo con la respuesta que proporciona.

Nunca:	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES</b>						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis Labores diarias					
2	La iluminación en el servicio es el adecuado					
	El servicio es de fácil acceso para los pacientes					
3	Cuento con equipos biomédicos para cumplir mi trabajo					
5	Tengo mobiliarios y papelerías para cumplir con mi trabajo					
<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVO</b>						
6	El sueldo que percibo es adecuado para el trabajo que realizo					
7	El sueldo que percibo no cubre mis necesidades básicas.					
8	El sueldo que percibo de la institución donde trabajo es insuficiente para la responsabilidad que tengo.					
9	Estor conforme con la programación de mis turnos en el servicio					
10	La programación de mis turnos me permite desarrollarme personal y profesionalmente					
11	Mis compañeros de trabajo brindan apoyo cuando lo solicito					

12	El jefe de servicio se muestra apoyo cuando solicito alguna consulta sobre mi trabajo					
13	La oficina de bienestar apoya al trabajador					
14	El jefe del departamento de enfermería están pendiente por el bienestar de los enfermeros					
<b>RELACIONES SOCIALES</b>						
15	La organización de los grupos de trabajo es acorde a la demanda					
16	Puedo compartir mis ideas libremente sin restricciones					
17	Mis colegas de servicio confía del trabajo que realizo					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	La labor que realizo es pensando en el prójimo.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
20	El trabajo que realizo promueve mi desarrollo personal y profesional					
21	La experiencia que acumulo todo los días es de vital importancia					
22	El trabajo que realizo me genera nuevas oportunidades de trabajo					
23	La institución organiza capacitación y talleres orientados para el desarrollo personal					
24	Es política de la institución mantener la unidad					
25	Las metas que logro en mi trabajo es parte de mi realización como enfermero					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
26	Percibo que no me alcanza el tiempo para cumplir con mis obligaciones					
27	Cada día que pasa, percibo que hay más pacientes mas complicados					
28	Mis compañeros están de acuerdo por la forma como trabajo					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
30	Me encanta el trabajo de enfermero que realizo.					

<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>					
31	El jefe de servicio cumple con su trabajo adecuadamente.				
32	El jefe facilita las condiciones para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y equipos biomédicos)				
33	El jefe promueve con ejemplo que los enfermeros debemos identificarnos con el servicio.				
34	Tengo el respaldo de mi jefe y compañeros del trabajo				
35	La supervisora está complacido con la actividad que realizo				
36	El jefe de servicio reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo				



## Anexo 4: Base de datos

### Variable 1: Relaciones interpersonales

N°	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	Sumatoria
1	2	5	1	3	2	1	3	2	5	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	64
2	2	5	2	2	4	2	2	1	5	1	2	1	2	3	2	4	3	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	65
3	1	2	2	2	1	1	1	2	4	1	1	1	1	4	1	2	4	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	49
4	2	3	2	2	2	1	3	2	5	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	55
5	1	4	2	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	61
6	1	3	2	1	2	2	2	1	5	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	54
7	1	3	2	1	2	2	2	1	5	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	54
8	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
9	1	3	3	3	3	1	5	5	5	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	5	3	4	2	81
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	49
11	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	5	2	4	5	4	2	5	4	4	2	4	5	4	4	5	2	93
12	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	2	79
13	2	4	2	2	2	2	4	2	5	2	2	4	2	5	2	2	2	5	2	4	4	5	2	4	2	2	5	81
14	2	5	5	4	2	2	4	2	5	2	2	2	2	5	2	4	5	4	4	2	2	4	4	5	2	2	2	86
15	2	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	66
16	2	5	1	3	3	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	5	3	4	3	3	2	4	3	5	3	3	4	87
17	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	1	2	1	2	70
18	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59
19	1	4	5	3	4	1	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	2	2	3	89
20	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	64
21	2	4	4	1	1	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	3	1	4	3	1	3	3	2	68
22	2	4	2	4	2	2	1	1	5	1	2	4	4	5	2	4	2	4	2	2	2	5	2	5	3	2	2	76
23	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	50
24	2	4	1	1	2	2	1	4	5	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	64
25	2	5	1	2	3	1	5	2	2	1	1	2	2	3	1	4	1	5	2	2	2	4	3	4	2	3	3	68
26	1	4	2	2	1	1	4	2	4	1	1	2	2	4	1	4	5	4	2	3	1	2	1	3	1	2	2	62
27	3	5	3	3	2	2	5	2	5	2	4	2	2	5	4	4	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	82
28	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	1	4	2	1	4	56
29	1	5	1	3	1	1	4	1	5	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	56
30	2	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	74

31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	55			
32	2	4	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	71			
33	1	4	1	4	3	1	2	3	4	1	1	2	1	4	1	3	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	55		
34	1	3	2	4	1	2	4	4	4	1	1	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	69		
35	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	68		
36	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	69	
37	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	59	
38	2	4	1	2	2	1	4	2	4	1	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	63	
39	2	2	1	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	3	2	4	3	55	
40	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57	
41	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	70	
42	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	64	
43	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	58	
44	1	3	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	49	
45	1	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	47	
46	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	54	
47	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	57
48	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	50	
49	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64
50	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	40	
51	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	55
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	56
53	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	57
54	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	46
55	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	58	
56	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	44	
57	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58
58	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	55
59	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	52
60	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	50

61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	59	
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	
63	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	36	
64	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	40	
65	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	65	
66	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	54	
67	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	47	
68	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	63	
69	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	49	
70	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	64	
71	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	75	
72	1	4	3	3	3	2	4	1	4	2	4	3	2	4	2	3	1	4	1	2	1	2	2	4	2	4	2	70	
73	2	4	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	70	
74	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	77	
75	2	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	79	
76	1	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	67	
77	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	60	
78	1	1	3	1	3	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	48
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
80	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
81	1	4	2	2	1	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	73	
82	1	4	2	4	2	1	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	70	
83	2	4	3	4	1	2	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	67	
84	2	4	3	4	1	2	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	67	
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	49	
86	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	5	2	4	5	4	2	5	4	4	2	4	5	4	4	5	2	93	

## Variable 2: Satisfacción laboral

It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32	It 33	It 34	It 35	It 36	Sumatoria
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	81
3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	80
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	80
2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	82
3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	72
2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	2	81
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	76
1	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	5	2	5	5	2	128
4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	87
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	2	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	162
2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	96
2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	106
2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	2	2	113
2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	85
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	127
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	110
3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	92
2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	2	119
1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	90
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	104
4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	4	1	1	4	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	4	2	3	94
3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	91
4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	5	4	3	2	115
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	95
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	80
3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	96
2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	2	2	3	89

2	1	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	67	
2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	2	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	2	125	
4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	1	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	96	
2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	119		
4	3	5	3	4	2	4	2	4	5	5	2	2	5	2	5	2	5	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	109	
2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	5	4	2	4	2	2	5	2	4	2	2	5	2	4	2	5	2	4	2	2	113	
4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	1	1	4	2	4	1	4	2	2	1	1	2	2	109	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	100	
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	86	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	94
2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	89	
1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	91	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	96	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	83	
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	82	
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	87	
3	2	4	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	91	
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	91	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	79	
3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	94	
2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	95	
2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	85	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	93	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	76	
2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	88	
3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	90	

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	83	
3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	93	
2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	104	
2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	93		
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	76	
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	78	
2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	89	
1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	88	
1	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	72
2	4	2	5	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	2	5	2	5	5	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	117	
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	84	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	85	
3	5	2	2	3	5	2	2	5	2	2	5	3	3	5	3	2	5	3	5	1	3	5	2	5	1	5	3	5	5	5	127	
2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	86	
3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	85		
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	91	
3	4	3	5	3	4	1	5	3	4	2	5	2	4	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	4	2	3	1	3	3	121	
1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	84	
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	82	
3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	91	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	72	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	92
2	5	2	2	5	3	2	5	2	5	2	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	1	5	1	5	5	2	5	128	
2	2	4	2	3	4	2	5	4	2	2	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	4	3	116
4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	121
2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	89
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	79
5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	2	5	4	3	4	3	4	3	134	

N°	Comunicación	Actitud	Trato	Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral	Comunicación	Actitud	Trato	Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
1	19	33	12	64	81	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Bajo
2	20	32	13	65	80	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Bajo
3	12	26	11	49	80	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
4	17	30	8	55	82	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
5	17	32	12	61	96	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
6	14	27	13	54	72	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
7	14	27	13	54	81	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
8	10	14	6	30	76	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
9	24	39	18	81	128	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
10	16	22	11	49	87	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
11	24	45	24	93	162	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Alto
12	24	37	18	79	96	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
13	20	41	20	81	106	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
14	26	41	19	86	113	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
15	21	32	13	66	85	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
16	23	42	22	87	127	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Medio
17	18	40	12	70	110	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
18	20	27	12	59	92	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
19	27	42	20	89	119	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
20	19	31	14	64	90	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
21	18	34	16	68	104	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
22	18	39	19	76	94	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
23	14	25	11	50	91	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
24	17	35	12	64	115	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
25	21	28	19	68	95	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
26	17	34	11	62	80	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
27	25	41	16	82	96	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio

28	12	29	15	56	89	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Medio
29	17	25	14	56	67	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Bajo
30	21	34	19	74	125	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
31	16	27	12	55	96	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
32	20	39	12	71	119	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
33	19	24	12	55	109	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
34	21	32	16	69	113	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
35	20	36	12	68	109	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
36	21	33	15	69	100	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
37	15	28	16	59	86	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Medio
38	18	33	12	63	94	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
39	15	25	15	55	89	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Medio
40	18	27	12	57	91	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
41	18	37	15	70	104	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
42	19	32	13	64	104	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
43	20	28	10	58	96	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
44	15	22	12	49	83	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
45	13	21	13	47	82	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
46	15	27	12	54	87	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
47	17	27	13	57	91	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
48	14	24	12	50	91	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
49	18	32	14	64	106	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
50	13	20	7	40	79	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
51	15	27	13	55	94	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
52	16	28	12	56	95	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
53	16	27	14	57	99	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Medio
54	13	21	12	46	85	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
55	15	30	13	58	93	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
56	12	22	10	44	76	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
57	17	29	12	58	88	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio



58	14	28	13	55	90	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
59	12	27	13	52	83	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
60	12	25	13	50	93	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
61	16	29	14	59	104	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Medio
62	16	26	12	54	93	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
63	12	17	7	36	76	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
64	13	19	8	40	78	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
65	18	32	15	65	89	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
66	17	25	12	54	88	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
67	13	24	10	47	72	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
68	18	28	17	63	117	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
69	13	24	12	49	84	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Medio
70	17	34	13	64	85	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
71	24	37	14	75	127	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
72	21	33	16	70	86	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
73	23	32	15	70	85	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
74	23	39	15	77	91	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
75	25	37	17	79	121	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
76	20	31	16	67	84	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
77	17	29	14	60	82	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Bajo
78	15	19	14	48	91	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Medio
79	8	13	6	27	72	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
80	20	36	18	74	92	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
81	18	39	16	73	128	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
82	20	32	18	70	116	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio
83	23	31	13	67	121	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
84	23	31	13	67	89	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Medio
85	16	22	11	49	79	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo
86	24	45	24	93	134	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Alto

## Anexo 5: Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos						
			Max	Min								
<b>Relaciones interpersonales</b>	27	5=Siempre 1=nunca	<b>135</b>	<b>27</b>	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>99</td><td><b>135</b></td></tr> <tr><td>63</td><td>98</td></tr> <tr><td><b>27</b></td><td>62</td></tr> </table>	99	<b>135</b>	63	98	<b>27</b>	62
99	<b>135</b>											
63	98											
<b>27</b>	62											
<b>Satisfacción laboral</b>	36	5=Siempre 1=nunca	<b>180</b>	<b>36</b>	Alto Medio Bajo	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>132</td><td><b>180</b></td></tr> <tr><td>84</td><td>131</td></tr> <tr><td><b>36</b></td><td>83</td></tr> </table>	132	<b>180</b>	84	131	<b>36</b>	83
132	<b>180</b>											
84	131											
<b>36</b>	83											
<b>DIMENSIONES X</b>												
	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos						
<b>Comunicación</b>	8	5=Siempre 1=nunca	<b>40</b>	<b>8</b>	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>30</td><td><b>40</b></td></tr> <tr><td>19</td><td>29</td></tr> <tr><td><b>8</b></td><td>18</td></tr> </table>	30	<b>40</b>	19	29	<b>8</b>	18
30	<b>40</b>											
19	29											
<b>8</b>	18											
<b>Actitudes</b>	13	5=Siempre 1=nunca	<b>65</b>	<b>13</b>	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>48</td><td><b>65</b></td></tr> <tr><td>30</td><td>47</td></tr> <tr><td><b>13</b></td><td>29</td></tr> </table>	48	<b>65</b>	30	47	<b>13</b>	29
48	<b>65</b>											
30	47											
<b>13</b>	29											
<b>Trato</b>	6	5=Siempre 1=nunca	<b>30</b>	<b>6</b>	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>22</td><td><b>30</b></td></tr> <tr><td>14</td><td>21</td></tr> <tr><td><b>6</b></td><td>13</td></tr> </table>	22	<b>30</b>	14	21	<b>6</b>	13
22	<b>30</b>											
14	21											
<b>6</b>	13											
						<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>27</td></tr> </table>	27					
27												

27

**DIMENSIONES Y**

<b>Condiciones físicas y materiales</b>	5	5=Siempre 1=nunca	<b>25</b>	<b>5</b>	Alto Medio Bajo	19 12 <b>5</b>	<b>25</b> 18 11	7	-6 -6 -6
<b>Beneficios laborales y remunerativo</b>	4	5=Siempre 1=nunca	<b>20</b>	<b>4</b>	Alto Medio Bajo	15 9 <b>4</b>	<b>20</b> 14 8	5	-5 -5 -4
<b>Políticas administrativas</b>	5	5=Siempre 1=nunca	<b>25</b>	<b>5</b>	Alto Medio Bajo	19 12 <b>5</b>	<b>25</b> 18 11	7	-6 -6 -6
<b>Relaciones sociales</b>	5	5=Siempre 1=nunca	<b>25</b>	<b>5</b>	Alto Medio Bajo	19 12 <b>5</b>	<b>25</b> 18 11	7	-6 -6 -6
<b>Desarrollo personal</b>	6	5=Siempre 1=nunca	<b>30</b>	<b>6</b>	Alto Medio Bajo	22 14 <b>6</b>	<b>30</b> 21 13	8	-8 -7 -7
<b>Desempeño de tareas</b>	5	5=Siempre 1=nunca	<b>25</b>	<b>5</b>	Alto Medio Bajo	19 12 <b>5</b>	<b>25</b> 18 11	7	-6 -6 -6
<b>Relación con la autoridad</b>	6	5=Siempre 1=nunca	<b>30</b>	<b>6</b>	Alto Medio Bajo	22 14 <b>6</b>	<b>30</b> 21 13	8	-8 -7 -7

36

## Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Relaciones interpersonales

Elementos muestrales	Variable 1: Relaciones interpersonales																											$\sum_{i=1}^{27} It_i$ <b>70</b>
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	
Encuestado 1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2		
Encuestado 2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
Encuestado 3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2		
Encuestado 4	1	3	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	3	2	2		
Encuestado 5	1	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3		
Encuestado 6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
Encuestado 7	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
Encuestado 8	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3		
Encuestado 9	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2		
Encuestado 10	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1		
Encuestado 11	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2		
Encuestado 12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
Encuestado 13	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3		
Encuestado 14	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2		
Encuestado 15	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3		
Encuestado 16	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
Encuestado 17	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
Encuestado 18	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2		
Encuestado 19	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2		
Encuestado 20	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2		

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	27

## Variable 2. Satisfacción laboral

Elementos muestrales	Variable 2: Satisfacción laboral																																			$\sum_{i=1}^{36} It_i$		
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32	It 33	It 34	It 35		It 36	
Encuestado 1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
Encuestado 2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
Encuestado 3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	96	
Encuestado 4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	83		
Encuestado 5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	82		
Encuestado 6	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	87	
Encuestado 7	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	91	
Encuestado 8	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	91	
Encuestado 9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106		
Encuestado 10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	79		
Encuestado 11	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	94		
Encuestado 12	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	95		
Encuestado 13	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99		
Encuestado 14	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	85	
Encuestado 15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	93		
Encuestado 16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	76		
Encuestado 17	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	88		
Encuestado 18	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	90		
Encuestado 19	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	83		
Encuestado 20	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	93		

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	36

## GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

Instrumento: Relaciones interpersonales

Ítems	Juez 1		Juez 2		Juez 3		$P_b$
1	1	1	1	1	1	1	0.0156
2	1	1	1	1	1	1	0.0156
3	1	1	1	1	1	1	0.0156
4	1	1	1	1	1	1	0.0156
5	1	1	1	1	1	1	0.0156
6	1	1	1	1	1	1	0.0156
7	1	1	1	1	1	1	0.0156
8	1	1	1	1	1	1	0.0156
9	1	1	1	1	1	1	0.0156
10	1	1	1	1	1	1	0.0156
11	1	1	1	1	1	1	0.0156
12	1	1	1	1	1	1	0.0156
13	1	1	1	1	1	1	0.0156
14	1	1	1	1	1	1	0.0156
15	1	1	1	1	1	1	0.0156
16	1	1	1	1	1	1	0.0156
17	1	1	1	1	1	1	0.0156
18	1	1	1	1	1	1	0.0156
19	1	1	1	1	1	1	0.0156
20	1	1	1	1	1	1	0.0156
21	1	1	1	1	1	1	0.0156
22	1	1	1	1	1	1	0.0156
23	1	1	1	1	1	1	0.0156
24	1	1	1	1	1	1	0.0156
25	1	1	1	1	1	1	0.0156
26	1	1	1	1	1	1	0.0156
27	1	1	1	1	1	1	0.0156

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.4219}{27} = 0.016$$

Siendo el valor calculado menor de 0.5 se concluye que el grado de concordancia es significativo, lo cual indica que el instrumento es válido según la opinión de los jueces

## Anexo 7: Validación de Instrumento por Jueces Expertos



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

### FACULTAD DE ENFERMERÍA HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RELACIONES INTERPERSONALES

Señores enfermeros soy la Bach. Angelica Jennifer Revolledo Ortiz, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Galvez Ayala, Melissa R.

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial, Hospital Maria Auxiliadora

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **RELACIONES INTERPERSONALES**

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		



ÍTEM 11	✓		✓	
ÍTEM 12	✓		✓	
ÍTEM 13	✓		✓	
ÍTEM 14	✓		✓	
ÍTEM 15	✓		✓	
ÍTEM 16	✓		✓	
ÍTEM 17	✓		✓	
ÍTEM 18	✓		✓	
ÍTEM 19	✓		✓	
ÍTEM 20	✓		✓	
ÍTEM 21	✓		✓	
ÍTEM 22	✓		✓	
ÍTEM 23	✓		✓	
ÍTEM 24	✓		✓	
ÍTEM 25	✓		✓	
ÍTEM 26	✓		✓	
ÍTEM 27	✓		✓	

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....



Melina K. V. Alvez Ayala  
 LIC. EN PLANIFICACIÓN  
 1971

Lima, .... de ..... del 2018

---

Firma del informante  
 DNI N° 46759379  
 Telf: 932411984...



FACULTAD DE ENFERMERÍA  
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
RELACIONES INTERPERSONALES

Señores enfermeros soy la Bach. Angelica Jennifer Revolledo Ortiz, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Dionicio ponciano Ana

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial "Hospital María Auxiliadora"

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **RELACIONES INTERPERSONALES**

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		

ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

HOSPITAL ANA TORO ANDO  
  
 U.C. ANA TORO ANDO PONCIANO  
 Calle María Auxiliadora

Lima, ... de ..... del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 10090028  
 Telf. 973885397



FACULTAD DE ENFERMERÍA  
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
RELACIONES INTERPERSONALES

Señores enfermeros soy la Bach. Angelica Jennifer Revolledo Ortiz, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Roben Angel Lopez Hoaman

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermero Asistencial - Hospital Maria Auxiliadora.

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **RELACIONES INTERPERSONALES**

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		

ÍTEM 11	/		/	
ÍTEM 12	/		/	
ÍTEM 13	/		/	
ÍTEM 14	/		/	
ÍTEM 15	/		/	
ÍTEM 16	/		/	
ÍTEM 17	/		/	
ÍTEM 18	/		/	
ÍTEM 19	/		/	
ÍTEM 20	/		/	
ÍTEM 21	/		/	
ÍTEM 22	/		/	
ÍTEM 23	/		/	
ÍTEM 24	/		/	
ÍTEM 25	/		/	
ÍTEM 26	/		/	
ÍTEM 27	/		/	

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....



Lima,.... de..... del 2018

Firma del informante  
DNI N° 44946765  
Telf: ...986.69.652.



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**

Señoras madres de familia soy La Bach. **Angelica Jennifer Revolledo Ortiz**, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Gálvez Ayala Melissa P.

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial - Hospital "María Auxiliadora"

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **SATISFACCION LABORAL**

**II. INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		

ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....



Melissa R. Gilvez Ayala  
 LIC. ENFERMERA  
 EN TUPY

Lima,.... de..... del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 46759379  
 Telf. 932411984



FACULTAD DE ENFERMERÍA  
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
SATISFACCIÓN LABORAL

Señoras madres de familia soy La Bach. **Angelica Jennifer Revolledo Ortiz**, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Dionicio ponciano Ana

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial, Hospital María Auxiliadora

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **SATISFACCION LABORAL**

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		



ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....



Lima,.... de..... del 2018

Firma del informante  
DNI N° 10090028  
Telf. 973885397



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**

Señoras madres de familia soy La Bach. **Angelica Jennifer Revollo Ortiz**, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Lopez Huaman Ruben Angel

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermero Asistencial - Hospital "María Auxiliadora"

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **SATISFACCION LABORAL**

**II. INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción **SÍ** o **NO** que elija según el criterio de **CONSTRUCTO** o **GRAMÁTICA**.

El criterio de **CONSTRUCTO** tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de **GRAMÁTICA** se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		

ÍTEM 12	/		/	
ÍTEM 13	/		/	
ÍTEM 14	/		/	
ÍTEM 15	/		/	
ÍTEM 16	/		/	
ÍTEM 17	/		/	
ÍTEM 18	/		/	
ÍTEM 19	/		/	
ÍTEM 20	/		/	
ÍTEM 21	/		/	
ÍTEM 22	/		/	
ÍTEM 23	/		/	
ÍTEM 24	/		/	
ÍTEM 25	/		/	
ÍTEM 26	/		/	
ÍTEM 27	/		/	
ÍTEM 28	/		/	
ÍTEM 29	/		/	
ÍTEM 30	/		/	
ÍTEM 31	/		/	
ÍTEM 32	/		/	
ÍTEM 33	/		/	
ÍTEM 34	/		/	
ÍTEM 35	/		/	
ÍTEM 36	/		/	

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....



HOSPITAL MADRE ROSA  
 INSTITUCIÓN DE SALUD  
 C.P. 98787

Lima,.... de..... del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 44946765  
 Telf. 958669652

## Anexo 8: Autorización para la ejecución del estudio



# CONSTANCIA

El que suscribe, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital María Auxiliadora, **CERTIFICA**, Que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, Versión del 12 de octubre del presente; Titulado: **"RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018"**; con Código Único de Inscripción: HMA/CIEI/065/18, presentado por la Investigadora: Angelica Jennifer REVOLLEDO ORTIZ, ha sido **REVISADO**.

Asimismo, concluyéndose con la **AUTORIZACIÓN** para el **INICIO** de ejecución del proyecto de investigación por el **Comité Institucional de Ética en Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **25 de setiembre del 2019**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 24 de setiembre del 2018.

Atentamente



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
*[Firma]*  
MELCIBARRA FORTOGARRO  
JEFE DE LA OFICINA

LMPR/abf.  
c.c. Investigador Principal.  
c.c. Archivo.