

# INDICE

	PAG
<b>CAPITULO I</b>	
Justificación.....	1
Delimitación del Problema.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Especificos.....	6
Marco Teórico.....	8
Variables.....	35
Operacionalización.....	36
<b>CAPITULO II</b>	
Diseño Metodológico.....	38
<b>CAPITULO III</b>	
Presentación y Análisis de Datos.....	43
Primera Sección.....	45
Segunda Sección.....	81
<b>CAPITULO IV</b>	
Conclusiones.....	112
Recomendaciones.....	116
Resumen.....	119
Anexos.....	
Bibliografía.....	

## CAPITULO I

### I.- Justificación

En el país existen Hospitales privados, semi-privados y estatales, la ubicación de los mismos no está seleccionada intencionalmente los servicios que brindan son de distintos especialidades como: maternidad, cirugía, quirófano, emergencias, Banco de Sangre y medicina interna, donde se atiende pacientes con distintas patologías, especialmente crónicas y agudas.

El paciente y el personal de Salud se encuentran en continua comunicación y es el personal de enfermería el único que se relaciona con ellos las 24 horas del día: razón de más para esperar que la relación enfermera-paciente, enfermera-enfermera, se óptima, ya que de ello dependerá en gran parte no solo una administración y desempeño laboral correctos, sino también el que el paciente-clientes se sienta persona "entre personas" que aparte de atender sus necesidades físicas tomen en cuenta sus necesidades y derechos como personas, miembro de la sociedad.

Sin embargo las Relaciones Humanas interpersonales de enfermería se dificultan frecuentemente, la observación de este hecho y la preocupación del deterioro de las Relaciones Humanas estructurales, llevó a realizar este estudio, recordando que las buenas Relaciones Humanas tienen por Finalidad:

- Aumento en la producción (Calidad de atención de enfermería).
- Fomento a la cooperación de las personas entre sí. Lograr satisfacción en el trabajo.

Generar felicidad y armonía. ( 1)

Continuamente surge la interrogante sobre la distinción de conflictos en el personal de enfermería. En otros términos la relación interpersonal no es una relación cooperativa y satisfactoria muchas veces es una relación interpersonal tensa y conflictiva.

Se destaca como conocimiento del dilema las tensiones inevitables que pueden ser reducidas en el momento, pero no eliminadas.

Ineficiente Solidaridad, en ciertas ocasiones se palpa una situación o ambiente tenso que hace más difícil establecer un espíritu de cuerpo y de entendimiento entre el personal de enfermería.

Las relaciones humanas internas, se modifican o son interferidas por que en el servicio de enfermería hay movimiento de personal nuevo, cambio o rotación del personal de enfermería frecuente. La falta de bases Teóricas sobre Relaciones Humanas, de comprensión, respeto, tacto, de cooperación de los semejantes, de igual manera las diferencias individuales en el grupo (Enfermería) por el grado de instrucción, educación, nivel profesional, cultural y hasta el nivel Psico-socio-económico, más la capacidad y experiencia, así como la indisciplina en el cumplimiento de los horarios y en la ejecución de las actividades y funciones del personal, acarean malestar, dificultando

las relaciones humanas internas.

Ciertos aspectos de las relaciones humanas externas también dificultan las relaciones humanas entre el personal de Enfermería, a saber: la familia, la vivienda, salarios reducidos. Distintos tipos de personalidad, conducta y comportamiento de las personas influyen de forma negativa en las relaciones humanas interpersonales.

El cansancio físico y mental de las personas por exceso de trabajo en el hogar y otra institución, demasiadas preocupaciones conlleva a la interferencia de las relaciones humanas internas cuando no son expresadas libremente ni aceptadas por el resto del grupo de enfermería.

En el personal de Enfermería objeto de este estudio al igual que todos los grupos de personas que comparten muchas horas juntos en el trabajo se sabe por referencias, que existe un clima de respecto hacia las autoridades y se reconocen las líneas de autoridad, tienen una asistencia regular al trabajo sin ocasionar ausentismo voluntario y tiene libertad de expresión para manifestar sugerencias informaciones, inquietudes, reclamos.

Las personas mantienen buenas relaciones humanas entre si, otras en menor proporción, algunas más que otras tienen la inquietud de participar continuamente o periódicamente en cursillos de capacitación ó actualización. Sobre el tema "Relaciones Humanas".

El uniforme de un modo general es llevado correctamente identificado así al personal de enfermería. La auxiliar es entre

si mantienen mejores relaciones interpersonales dentro del trabajo. Acostumbran realizar reuniones sociales, que actúan positivamente en las relaciones humanas internas del personal de enfermería.

Sin embargo, entre el personal de enfermería del servicio existen conductas negativas que malogran o interfieren las relaciones humanas y ellas serían más o menos las siguientes:

- Intolerancia de algunas personas, hacia sus compañeras de trabajo.
- No saben escuchar y no aceptan críticas constructivas.
- Falta de cooperación y ayuda mutua en el desempeño de sus actividades en los momentos de sobre carga de trabajo.
- Falta de humildad y solidaridad por algunas personas de mayor antigüedad institucionales hacia los nuevos empleados (Enfermerías), sin preocuparse por conocerlos y descubrir sus cualidades.
- Existen también lamentables hechos de hurtos de objetos ajenos, indisciplina por parte de algunas personas en los horarios de entrada al trabajo, lo que ocasionan reclamos, indisposiciones y a veces olvidos de asuntos importantes y lo que es peor a veces delante del propio paciente.
- Deficiente comunicación en la entrega y recepción de los turnos lo que conlleva a errores como equívocos en la administración de medicamentos y consecuentemente la falta de comunicación enfermera-Paciente.
- Existen personas que interfieren la continuidad del trabajo por estar continuamente con "dolencias físicas", otras se han vuelto "dominantes".
- Rivalidad entre el personal del mismo nivel y del inferior al superior.
- Incapacidad para reconocer los propios errores y asumir responsabilidades y con una comunicación forzada con todo el equipo de salud y de todo esto se desprenden quejas del paciente y familia por una mala ó deficiente

atención de enfermería.(1)

Las Relaciones Humanas, implican trato, contacto de una persona con otra, Enfermería es una profesión eminente humana y social, esta afección en las relaciones Interpersonales de Enfermería dificulta el buen desarrollo laboral, se presentan peligros en el trabajo, la dignidad e integridad en los grupos, la falta de comunicación a todo nivel y por la existencia del rechazo en la entrega y recepción de turno entre algunas personas demoran en realizarse los exámenes complementarios (Lab-Rx) ó algún otro estudio solicitado. Estas dificultades como la comunicación que es descendente y el conocimiento de los problemas interpersonales a diario, por las quejas constantes que son formulados por cada uno de ellos en contra del otro parece dar lugar al énfasis de las malas Relaciones Humanas internas.

Las relaciones interpersonales defectuosas reducen la productividad del trabajo y uno de los objetivos que tienen las Instituciones que se ocupan de la salud, es de satisfacer las necesidades de cada individuo.

El servicio de medicina interna afronta una creciente demanda de necesidades del paciente . Las actividades que desarrolla Enfermería con los pacientes no es la adecuada, por lo tanto la estadía de los pacientes no es la adecuada y es más prolongada.

Todo lo anteriormente expuesto indujo a realizar este estudio para investigar las causas que motivan las fallas en las Relaciones Humanas.

## II.-DELIMITACION DEL PROBLEMA

- CUALES SON LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LAS RELACIONES HUMANAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA, EN UN DETERMINADO SERVICIO DE UN HOSPITAL SEMI PRIVADO DE LA CIUDAD DE SANTA CRUZ; DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL MISMO PERSONAL. SANTA CRUZ 1992 ?

- SEGUN LA PROPIA OPINION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA, DE QUE MANERA REPERCUTEN LAS RELACIONES HUMANAS ACTUALES EN LA ATENCION AL USUARIO. SANTA CRUZ - 1992 ?

## III.-OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores causales que dificultan las Relaciones Humanas en el personal de Enfermería y cuales las repercusiones en la prestación de Servicio al Usuario; según opinión del propio personal de Enfermería

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Identificar las características generales de la población.
- 2.- Identificar el nivel de formación profesional y tiempo de desempeño profesional.
- 3.- Identificar cuales son los factores que modifican las Relaciones Interpersonales, según opinión personal.
- 4.- Conocer de que manera las Relaciones Humanas afectan en la prestación de servicios al Usuario, según opinión

del personal de enfermería.

- 5.- Determinar el conocimiento que tiene el Personal de Enfermería, sobre Relaciones Humanas.
- 6.- Determinar cuales son la pautas a desarrollar para modificar las Relaciones Humanas en el Personal de Enfermería.