



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en
enfermeras que laboran en el Hospital
Nacional dos de mayo, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Romero Bardales, Blanca

ASESOR:

Mgtr. Sánchez Coronel, Danilo Américo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ- 2018

Juana Yris Díaz Mujica

Presidente

Luis Alberto Nuñez Lira

Secretaria

Danilo Sánchez Coronel

Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por darme los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter mi empeño, mi perseverancia y mi coraje para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Hijo, eres mi orgullo y mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan y me impulsan a cada día superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado tantas grandes cosas, tal vez mi vida sería un desastre sin ti. Le agradezco al padre santo por ponerme en frente este hermoso recién nacido, que aunque no habla y su único medio para expresarse es el llanto, me ha enseñado muchas sabias lecciones para la vida . Muchas gracias hijo, porque sin tu ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito mi proyecto de grado.

Declaración de Autoría

Yo, Blanca Romero Bardales, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016”, presentada en 90 folios para la obtención del grado académico de Magister en gestión de servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen procedimiento disciplinario.

Lima junio del 2018

Blanca Romero Bardales

DNI 10603064

Presentación

Señores miembros del jurado

El presente Trabajo de Investigación, que lleva como título “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de Mayo 2016”. Tuvo como objetivo principal determinar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Dos de Mayo 2016”

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación básica empleando un diseño no experimental, transaccional con una población de colaboradores, y su muestra fue intencional conformada por 82 enfermeras. Para medir las variables de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los colaboradores de la muestra. Así cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en siete capítulos fundamentales., que se describen detalladamente.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la escuela de postgrado de la universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	26
1.5 Hipótesis	27
1.6 Objetivos	27
II. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1 Variables	29
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Metodología	30
2.4. Tipos de estudio	30
2.5. Diseño	31
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.8. Método de análisis de datos	35
2.9 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
3.1 Análisis descriptivo de las variables	37
3.2 Contrastación de hipótesis	43

IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
ANEXOS	58

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Variable dependiente: Relaciones Interpersonales	29
Tabla 2.	Variable independiente: Satisfacción laboral	30
Tabla 3.	Muestra de estudios	32
Tabla 4.	De confiabilidad del instrumento de la variable relaciones Interpersonales	35
Tabla 5.	De confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral	35
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de relaciones Interpersonales	37
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de satisfacción Laboral	38
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Comunicación	39
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de actitudes	40
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de trato	41
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de satisfacción Laboral y relaciones interpersonales	42
Tabla 12.	De correlación de Spearman de la variable relaciones Interpersonales y la satisfacción laboral	43
Tabla 13.	De correlación de Spearman de la dimensión comunicación y la Variable satisfacción laboral	44
Tabla 14.	De correlación de Spearman de la dimensión actitudes y la variable	45
Tabla 15.	De correlación de Spearman de la dimensión trato y la variable Satisfacción laboral	46

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1.	Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de relaciones interpersonales	37
Figura 2.	Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de satisfacción laboral	38
Figura 3.	Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de comunicación	39
Figura 4.	Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de actitud	40
Figura 5.	Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de trato	41
Figura 6.	Distribución porcentual de enfermera según nivel de estrategias de Satisfacción laboral y relaciones interpersonales	42

Resumen

El presente trabajo, es resultado de la investigación titulada “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

La investigación desarrollada es básica, se ha empleado un diseño no experimental, transaccional con una población de 82 colaboradores, el grado de confiabilidad es de 0,779 para la variable relaciones interpersonales compuesto por 27 items y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,902 para la variable satisfacción laboral compuesta por 36 items. Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo.

Los resultados demuestran que el grado de relación es alta entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral donde el resultado de la correlación de Spearman fue ($r= 0,820$ y $p= 0,000$), que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016”.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, satisfacción laboral

Abstract

This paper is the result of the research entitled "Interpersonal relations and job satisfaction of nurses working in the national hospital two of May 2016", aimed to determine the degree of relationship between interpersonal relationships and job satisfaction. "

The research developed is basic, has used a non-experimental, transactional design with a population of 82 collaborators, the degree of reliability is 0.779 for the interpersonal relationship variable composed of 27 items and the reliability of chrombach Alfa of 0.902 for the variable Job satisfaction composed of 36 items. To measure the study variable, the questionnaire was used as instrument, which was duly validated and applied. The research was developed under a quantitative approach, the hypothetical deductive was used as research method.

The results show that the degree of relationship is high between interpersonal relationships and job satisfaction, where the Spearman correlation result was ($r = 0.820$ and $p = 0.000$), who work in the national hospital two of May 2016.

Keywords: Interpersonal relationships, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Yáñez y Mallen (2010), ejecutaron un estudio titulado Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, Chile, llegaron a las siguientes conclusiones:

La satisfacción en las relaciones con las jefaturas tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores que la satisfacción con la existencia de confiabilidad en la relación entre dos personas, reflejando la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas: (a) si existe una alta satisfacción con jefes y baja con pares, se presenta un 42% de probabilidad de que los trabajadores manifiesten satisfacción laboral general; (b) en la situación inversa, alta satisfacción con pares y baja con jefaturas, presentándose en este caso una baja probabilidad de manifestar satisfacción laboral.

Fernández (2009), elaboró en Valencia un estudio Correlacional titulado Cuidados del Adulto Mayor Enfermo y su Satisfacción con el Cuidado recibido llevado a cabo en el servicio de Medicina de la Ciudad Hospitalaria, en sus conclusiones indican determinaron que la Enfermera no proporciona los Cuidados frecuentemente a estos pacientes, siendo los mismos de gran importancia para el restablecimiento de su salud, considerando que por su condición de Adulto Mayor Enfermo, estas personas no pueden satisfacer sus necesidades fisiológicas como la Higiene personal, el Confort, haciendo énfasis que la práctica de Enfermería implica la ejecución de Acciones de Cuidado para satisfacer las necesidades que están interferidas por su problema de salud.

Cifuentes 2012), elaboró un estudio titulado "Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención", Bogotá, Colombia, sus conclusiones indican que existe una relación significativa ($p= 0.03$) entre el tiempo de desempeño como enfermera y la insatisfacción por el trabajo por una parte; y por otra, la relación entre el tiempo de desempeño en el servicio y el factor de promoción profesional ($p = 0.04$). Indicándonos que no importa el tiempo de ejercicio profesional que tengan dentro de la institución ya que los dos

grupos de profesionales conformados comparten la misma percepción: Insatisfacción condicionada por su puesto del trabajo.

Fuentes (2012) realizó la investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio Realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Guatemala, El procedimiento estadístico utilizado fue la significación y fiabilidad de la correlación, en sus resultado establece que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario, concluyendo en que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Antecedentes Nacionales:

Espino (2012) realizó el estudio Efectos del talento Humano en la Satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, llegando a las conclusiones: El estudio ha establecido que la frecuencia de la capacitación que vienen recibiendo los profesionales de salud, ayuda que las usuarias reciban atención personalizada, con calidad y calidez humana en el servicio de obstetricia. Se ha establecido que las potencialidades que tiene el personal de este servicio, viene permitiendo que las usuarias reciban información obstétrica detallada sobre su salud.

Chiang et al. (2010), en su estudio “Satisfacción laboral y Desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail”. Su muestra de estudio fue de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento conformado por 54 items, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la

herramienta “evaluación del desempeño”, sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones de las variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.

Salas y Díaz (2012), realizaron un artículo sobre “Las competencias y la Satisfacción Laboral en el Sistema de Salud” donde se muestra los elementos y referencias de la evaluación de la competencia y la satisfacción laboral, tanto internacionales como en Cuba. El Ministerio de Salud Pública ha formado la comisión nacional de competencia y desempeño, con el fin evaluar del desempeño profesional sobre la base de las competencias laborales en el sistema nacional de salud. Este es una nueva visión de las relaciones entre aprendizaje y trabajo estableciendo en el sistema nacional de salud los fundamentos teóricos sobre la competencia y el desempeño laboral, así como su apreciación y legitimación conveniente.

Bautista (2013), en su investigación titulado “Satisfacción laboral de los enfermeros (a) egresados de la universidad de Santander”, fue un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, su muestra de estudio fue de 120 expertos de enfermería pertenecientes a cuatro (4) Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta ,sus conclusiones indican que los graduados del programa de enfermería piensan que la calidad aprendida durante su carrera fue optima , y que les permite tener un buen desempeño en su práctica profesional cumpliendo con responsabilidad los diversos cargos que le fueron encomendados.

Lucas (2014), elaboró un trabajo de investigación titulado el Desempeño de los/as Lideres de Enfermería, motivación del personal que tiene a su cargo y la satisfacción de los usuarios por el servicio que reciben y de acuerdo a los resultados brindar una propuesta, detallándose los pasos para perfeccionar la motivación del personal de Enfermería y la satisfacción de los usuarios del Hospital “Divina Providencia”, cantón San Lorenzo, provincia de Esmeraldas., su

estudio fue de forma cualitativa y cuantitativa, para su recolección de datos aplicó la observación, encuesta y entrevista con preguntas cerradas, abiertas y mixta, dirigida al personal y a usuarios, que laboran y asisten al Hospital “Divina Providencia”. Sus conclusiones demuestran que un 56% de los usuarios se encuentran insatisfechos por la atención recibida, por el déficit de recursos e insumos, el 87.5%, presenta un nivel medio de motivación en las Enfermeras/ros en el cumplimiento de sus actividades, asimismo el 62,5% muestra un desempeño medio en los/las Líderes de Enfermería esto se debe a la escasa preparación en conocimientos sobre gerencia, coordinación, habilidades para motivar y déficit de recursos que permitan un ejercicio óptimo en las diferentes áreas donde presta servicios.

1.2 Fundamentación científica:

1.2.1 Definición de variable Relaciones Interpersonales:

Definiciones

Para Farías (2012) las relaciones interpersonales son:

«...Una habilidad en la que se establece y mantienen relaciones con otras personas y existiendo satisfacción en ambos, se caracteriza por la habilidad de dar y recibir, prevaleciendo la cordialidad y la caridad expresadas de manera directa... » (p.114).

Según Bisquerra (2003), «...una relación interpersonal es la relación entre dos o más personas, reguladas por las leyes de la interacción social... » (p. 23).

Para Fernández (2003), «...trabajar en un ambiente laboral agradable es significativo para los empleados, ya que esto les permite a los trabajadores que tengan un buen desempeño y un bienestar emocional.”, estas relaciones se pueden dar de diferentes formas llegando a ser a veces ser negativo para los empleados, y otras veces bastante óptimo entablando lazos afectivos de amistad... » (p. 25)

La primera es la Teoría de la penetración social (TPS):

Según Altman y Taylor. «...las relaciones perciben diversos niveles de intimidad, de intercambio social... », versión que desarrolla la presente teoría.

«...Al respecto existen ciertos niveles en las relaciones humanas que han evolucionado las relaciones íntimas a no íntimas, pasando por un desarrollo sistemático y predecible obteniendo un buen resultado o la disolución de dicha relación. Asimismo Altman y Taylor, refieren que “las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la autorevelación... »(1973).

La **TPS** propone un modelo por fases para el desarrollo de una relación:

«...La fase 1 es la orientación: Se da cuando la persona tiene una conducta de acuerdo a los estándares sociales y culturales en el que han sido instruido. (es revelarse poco a poco). La fase 2 es el intercambio afectivo exploratorio: se da cuando la persona demuestra más acerca su “YO” interno. (El individuo muestra la auténtica personalidad). La fase 3 es el intercambio afectivo: La persona se muestra más espontáneo y cómodo, elevándose su intimidad. (El individuo tiene responsabilidad y bienestar). La fase 4 es el intercambio estable: El individuo tiene ex casa relaciones, predominando su franca expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Es la confianza en bruto) ... ».

Teoría del intercambio social

«...Para Tubbs, Stewart y Moss (2000), se trata de los pronósticos que permite que las personas se relacionen. Las cuales calculan el costo y el interés de sus relaciones eligiendo las acciones que mejor le convenga. “las personas ingresan y permanecen en una relación que le es satisfactoria en los términos de sus recompensas y costos”. (Tubbs, Moos, 2000)... ».

Entre sus principales premisas se encuentra que:

«...Las personas buscan la recompensa y evitan el castigo. Estos son actos naturales. Las escalas que las personas usan para evaluar sus costos y

recompensas se diferencian en el tiempo y de una persona a otra. Esta teoría se fundamenta en el valor que las personas le dan a sus relaciones. ... ».

1.2.2 Dimensiones de la variable relaciones interpersonales

Dimensión 1: Comunicación

Según Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2006), «...la comunicación organizacional es un proceso completo, sistémico donde la persona que va a comunicar establecer una condición común con el que la recibe, considerada como la transmisión de información y comprensión haciendo uso de símbolos comunes ... ».

Por su parte, Bohlander y Snell (2008) «... la comunicación debe ser bilateral, dado que no solo puede generar mejores decisiones sino que puede ayudar a reducir los miedos, estrés y preocupaciones de los empleados. ... ».

Según, Fernández (2009) «...refiere que la comunicación estratégica debe ser entendida como un conjunto de técnicas y actividades encauzadas a facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planeados... »

Asimismo Robbins (2006), «... refiere que la comunicación organizacional es la transmisión y entendimiento de información que se da en los miembros de una empresa hacia otros, siendo la base principal de las relaciones interpersonales donde el mensaje debe ser transmitido con claridad para tener un mayor entendimiento de su significado. ... »

Dimensión 2: Actitud

«...Las actitudes son indicadores de la conducta, pero no la conducta en sí, porque al procurar medir las actitudes, éstas se interpretan como síntomas y no como hechos... ». (Papua, 2002)

Robbins (1992) señala:

«...Que la actitud en el trabajo y su influencia en el comportamiento, son los valores positivos o negativos que la persona realiza en su empresa. Se mide en las organizaciones y su participación en el trabajo y en el compromiso organizacional... »

De la Garza (2002), menciona que «... la actitud laboral que distingue al personal es la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación a los cambios de la organización... »

Dimensión 3: Trato

«...Es el conjunto de sentimientos, comportamientos y representaciones que constituyen la realidad del amor permitiendo la presencia del fenómeno del buen trato y, también, de la capacidad para dar y recibir cuidados. Una "Modalidad de convivencia cotidiana genera una transformación cultural que se origina con la construcción colectiva de vínculos sanos" El Buen Trato se origina gracias a los vínculos que formamos con nuestros seres queridos. ... »

Trato

Tamayo (2006) «...los objetivos se logran cuando existen buenas relaciones interpersonales en la empresa, y esta se obtiene mediante un buen trato y el buen trabajo del directivo y sus colaboradores, obteniéndose una buena producción, en el aspecto técnico y económico como una mayor satisfacción del público usuario...»

«...El buen trato es compuesto por tres factores amabilidad, cortesía y buenos modales la amabilidad es el afecto y el cariño ; la cortesía es la pruebas de atención y respeto entre las personas siendo relevante la justicia ,la modestia y el trato de las personas por igual, los buenos modales es el buen comportamiento en base a las buenas costumbres... »

Variable: Satisfacción laboral

Definición

«...Es el estado emocional que resulta del conocimiento relativo de las experiencias laborales del personal, asimismo para otro grupo de autores el concepto va más allá de las emociones detallándolo como una actitud o conjunto de actitudes que desarrolla la persona en referencia a su entorno laboral... » (Bravo et al. 2002: 347).

Robbins (2004, p. 181) describe

«...es la actitud de la persona en la empresa, los trabajadores que tienen tienen satisfacción laboral, demuestran actitudes positivas en el mismo; asimismo el trabajador que se siente insatisfecho en su empresa tiene actitudes negativas... »

Para Muñoz (1990) la satisfacción laboral es:

«...el sentimiento positivo que permite al trabajador realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente de su agrado, en una organización que le hace sentir bien, donde percibe recompensas económicas de acuerdo a su desempeño... »
(p. 91)

Para Mason y Griffin (2002) «...en la institución se lleva a cabo procesos en grupos, donde la “satisfacción laboral” no solo se mide a nivel individual, sino grupal y de la organización... »

Según Morillo (2006, p. 48) la satisfacción laboral es:

«...La perspectiva favorable o no favorable que tienen los colaboradores de su centro de labores y que se expresa a través del grado de coherencia que existe entre las expectativas de las personas en referencia al trabajo, las recompensas que le ofrece, las relaciones interpersonales y su trato gerencial... » (p.48)

Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

«...Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma... » Palma (2002).

Para Ramos (2003) son:

«...Las vías que influyen en el buen avance de los trabajos usuales es la eficiencia y el buen desempeño, las condiciones físicas permiten las condiciones de comodidad que ofrece la empresa como es la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, infraestructura mobiliario...»

Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

«...El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza... ». Palma (2002)

Para Vroom (2004) el peculio es el resultado que adquiere valor en la persona permitiéndoles tener seguridad, prestigio y tranquilidad, etc.

Dimensión 3: Políticas Administrativas

«...Es el grado de acuerdo que tiene el trabajador con las normas institucionales que regulan la relación laboral que está directamente asociada con el trabajador», ya que según las normas establecidas permiten que el trabajador pueda llegar a las metas trazadas... ». Palma (2002).

Dimensión 4: Relaciones Sociales

«...Es el agrado frente a la relación de los trabajadores de la empresa con quienes comparte las actividades laborales diariamente... ». Palma (2002)

«...Es la evaluación de valor que debe tener el colaborador y su directivo en relación a sus labores diarias siendo lo más importante la satisfacción del colaborar en su área de trabajo... »

«...En el éxito laboral es importante el grado de aceptación o el rechazo al directivo, la relación de los colaboradores con su jefe inmediato depende de las características que tenga el ejecutivo, asimismo el comportamiento del directivo produce un efecto predecible en la satisfacción del colaborador... ».

Dimensión 5: Desarrollo Personal

«...Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización... »”, Palma (2002)

«...Es la relación del personal laboral con los usuarios, facilitando la confianza y credibilidad, donde el personal demuestra su fidelidad, responsabilidad y empatía, resaltando el entendimiento, la comprensión, el respeto, en la calidad de su desempeño en beneficio del público usuario. ... »

Dimensión 6: Desempeño de Tareas

«...Es el valor que realiza el trabajador en sus tareas cotidianas para la organización a la que pertenece... ». Palma (2002)

«...Se pone de manifiesto porque el trabajador prefiere realizar los trabajos que le permitan hacer uso de sus facultades por medio de acciones, libertad e información en su rendimiento, permitiendo que la labor que ejecute el trabajador sea un desafío para la mente... »

Dimensión 7: Relación con la Autoridad

«... Es la evaluación del colaborador en su relación con el directivo con respecto al desempeño de sus labores diarias... ». Palma (2002)

«...Son las estrategias que le permite desarrollar los deberes u obligaciones referentes a un cargo con responsabilidad en el ejercicio de su profesión, en su desempeño laboral haciendo uso de sus habilidades, destrezas, y conocimientos.

Bases teóricas de la satisfacción laboral

Para Rojas (2009) es el desarrollo de las Teorías de la Organización, experimentadas a través del tiempo obteniendo las siguientes razones:

«...Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. Son las actitudes que tiene el trabajador en su centro de labores predominando su aspecto afectivo y cognitivos que tiene en su trabajo, en su centro de labores, con sus compañeros de trabajo, sus jefes que despiertan su mayor interés. ... »

La teoría de los dos factores: motivación-higiene Morillo, (2006, p. 48).

«...Refiere que el hombre tiene dos clases distintas, independientes de necesidades y que tienen influencia en la conducta de manera distinta. La primera es el factor motivador o satisfactorio, concentrándose en el contenido del trabajo, donde destaca el logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, son los factores higiénicos o insatisfactorios, es la insatisfacción del trabajador en su empleo, incidiendo la política de la organización, la aptitud de la supervisión, las relaciones con sus jefes y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y perspectiva social... ».

Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas

Maslow (1954), «... Teoría que formula la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

1. Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
2. Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
3. Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

5. Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo... »

1.3 Justificación

La satisfacción laboral y relaciones interpersonales en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los colaboradores ven su trabajo, siendo importante conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Las organizaciones de la salud se diferencian de las empresas, porque el manejo de las relaciones interpersonal es compleja y el cuidado de la salud son los aspectos íntimos, sensibles e importantes de la vida, y las relaciones interpersonales de los colaboradores es esencial. En diversos estudios el trabajo en equipo tiene relación con el nivel de satisfacción laboral, existiendo mayor productividad, niveles bajos de estrés laboral, mejor calidad de atención, logrando la satisfacción del paciente.

El Ministerio de salud (MINS) en el año 2004 la calidad de intervención tiene que ver con el grado de desarrollo que alcanza el personal que lo realiza, teniendo como compromiso incorporar habilidades de soporte emocional para el equipo de salud mental en los diferentes sectores, que les permitan afrontar el impacto de los casos que se la plantean y problemas que deben solucionar.

Justificación Teórica:

La información de esta investigación facilita aportes teóricos respecto a la variable en estudio, los cuales pueden ser tomados en cuenta en otras investigaciones similares.

Justificación Metodológica:

Los instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos una vez probada su validez y confiabilidad pueden ser utilizados en otros estudios equivalentes, la investigación es importante ya que pone en énfasis aspectos que están unidos a la satisfacción laboral.

Justificación práctica:

La Investigación se justifica porque está orientada a brindar un aporte referente al nivel de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, una vez conocida la realidad de las relaciones personales se podrá hacer sugerir la aplicación de estrategias, técnicas, para lograr la satisfacción de los trabajadores pudiendo realizar las acciones que se necesitan para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

1.4 Problema**1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la comunicación en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

¿Cuál es relación de las actitudes en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016?

¿Cuál es la relación del trato en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016?

1.5 Hipótesis:

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación de la comunicación en la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Existe relación de las actitudes en la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Existe relación del trato en la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

1.6 Objetivos:

1.6.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

1.6.2 Objetivos Específicos:

Determinar la relación de la comunicación en la satisfacción laboral del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Determinar la relación de las actitudes en la satisfacción laboral del Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Determinar la relación del trato en la satisfacción laboral del Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

II. MARCO METODOLÓGICO

1.1 Variables:

Las variables en estudio de investigación como variable independiente, es la que se moviliza o manipula bajo control del investigador y variable dependiente, es la que se altera en forma concomitante con los cambios o variaciones en la variable independiente.

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Relaciones interpersonales

1.2 Operacionalización de variables:

Tabla 1

Variable dependiente: Relaciones Interpersonales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Comunicación	Flexibilidad	1 – 4	Siempre(S)	
	Agudeza			
	Receptibilidad		Casi siempre(CS)	Favorable (27 al 54)
Actitudes	Estimulo asertividad	5 – 8	A veces(A)	Medianamente favorable (55 al 81)
	- uso del silencio			
	- preparación cuidadosa			
	- Respeto	9 – 15	Casi nunca(CN)	Medianamente desfavorable (82 al 108)
	- comprensión		nunca (N)	
	empatía			
	- Compañerismo			Desfavorables (109 al 135)
- Solidaridad				
- Lealtad				
- Responsabilidad				
Trato	- Cooperación	16 - 27		
	Buenos modales			
	- amabilidad			
	- Cortesía			

Tabla 2

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Seguridad de equipos, herramientas, Instalaciones Eléctricas, iluminación y ventilación.	1 al 5	5 = Siempre	Insatisfecho (36-83)
				4 = Casi siempre	
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Bonos, premios y prestaciones. Pago justo y congruente	6 al 9	3 = A veces	Satisfecho (84-131)
				2 = Casi nunca	
	Políticas administrativas	Políticas, reglas y procedimientos operativos	10 al 14	1 = Nunca	Muy satisfecho (132-180)
	Relaciones sociales	Relación con las personas con quienes trabaja	15 al 18		
	Desarrollo personal	Oportunidades de ascenso y progreso	19 al 24		
Desarrollo de tareas	Gusto y orgullo por el trabajo Reconocimiento y recompensa por el buen trabajo	25 al 30			
Relaciones con la autoridad	Trato justo y atención de subordinados.	31 al 36			

2.3 Metodología:

Según su finalidad: Es básica porque parte de un marco teórico y permanece en él; y su finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico". Alba (2008).

2.4 Tipo de estudio

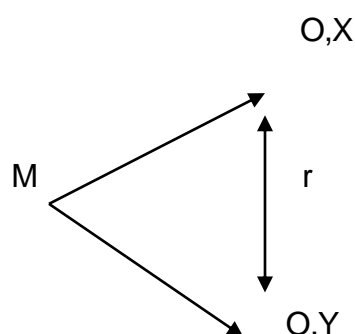
Según su carácter: Es investigación correlacional se refiere "A la relación que existe entre dos o más variables. Para realizará este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación". Tamayo y Tamayo (1999)

Según su naturaleza: Es investigación cuantitativa “Porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. Sampieri, Collado, Lucio (2003)

Según el alcance temporal: Es investigación transversal

Según la orientación que asume: Es investigación orientada a la comprobación

Gráficamente se denota:



Dónde:

M : Muestra de Estudio

X : Relaciones interpersonales

Y : Satisfacción laboral

r : Correlación

2.5 Diseño de estudio

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “porque no se manipula las variables, son estudios donde no se varia de manera intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal porque “Describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

2.5 Población muestra y muestreo:

Población: La población estuvo conformada por 500 enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo según cuadro de asignación de personal que cumple un rol asistencial.

La población en estudio está constituida por los profesionales de enfermería, enfermera/os que trabajan en el servicio de centro quirúrgico y servicio de Medicina (Santo Toribio, San Antonio, San Camilo, Santa Rosa, San Pedro, El Carmen) del Hospital Nacional Dos de Mayo siendo un total de 82 enfermeras/os, con la siguiente distribución:

Muestra

La muestra estuvo conformada por 82 Enfermeras/os asistenciales que laboran en el servicio de centro quirúrgico y medicina Enfermeras/os

Tabla 3

Muestra de estudios

SERVICIOS	TOTAL	VACACIONES/ JEFATURA	PROGRAMADAS (Julio)
Sala de operaciones central	22	05	17
Sala de operaciones emergencia	10	00	10
Recuperación Sala de operaciones central	10	00	10
Recuperación Sala de operaciones emergencia	10	00	10
Recuperación de Centro Obstétrico	05	00	05
Santo Toribio	06	01	05
San Antonio	06	01	05
San camilo	06	01	05
Santa rosa	06	01	05
San pedro	06	01	05
El Carmen	06	01	05
TOTAL	93	11	82

Criterios de Inclusión

Enfermeras/os asistenciales que laboran en el servicio de centro quirúrgico y medicina

Enfermeras/os asistenciales que atienden a pacientes en peri operatorio y de los servicios mencionados.

Enfermeras/os asistenciales nombradas y contratadas que laboren en la institución donde se realizara el estudio de investigación.

Criterios de Exclusión

Enfermeras/os asistenciales que laboren menos de un 6 meses en los servicios seleccionados.

Enfermeras/os que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, siendo el instrumento una escala tipo Likert modificada la escala tipo Likert es considerada como una escala auditiva que pertenece a un nivel de medición ordinal, constituida en este caso por 27 ítems con tres dimensiones mediante los cuales se solicita la reacción del sujeto. Donde se plantea para la variable relaciones interpersonales las alternativas siempre(S), casi siempre (CS), A veces (A), casi nunca(C N) adaptado y validado por prueba binomial: juicio de expertos y el cuestionario de “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2003)” conformado por 36 ítems para medir la variable Satisfacción Laboral

Instrumento de relaciones interpersonales (ANEXO 2)

Instrumento de satisfacción laboral (ANEXO 2)

Ficha técnica del instrumento: Relaciones interpersonales

Instrumento cuestionario

Autor (a): Bach. Romero Bardales, Blanca.

Objetivo: conocer aspectos relacionas a los procesos pedagógicos

Población: 82 enfermeras

Numero de ítems: 27

Normas de aplicación: el participante elige una respuesta su caso

Escala: Politómica

Niveles y Rangos:

Favorable (27 al 54)

Medianamente favorable (55 al 81)

Mediamente desfavorable (82 al 107)

Desfavorable (108 al 135)

Ficha técnica del instrumento: Satisfacción laboral

Instrumento cuestionario

Autor (a): Bach. Romero Bardales, Blanca.

Objetivo: conocer aspectos relacionas a los procesos pedagógicos

Población: 82 enfermeras

Numero de ítems: 36

Normas de aplicación: el participante elige una respuesta su caso

Escala: politómica

Niveles y Rangos:

Insatisfecho (36 al 83)

Satisfecho (84 al 131)

Muy satisfecho (132 al 180)

Validez y confiabilidad

La confiabilidad son los que indican los coeficientes de consistencia interna; a través del Alfa de Cronbach, interpretan de hecho como indicadores de unidimensionalidad; en este sentido se nombran así mismo coeficientes de homogeneidad (homogeneidad de los ítems, es decir todos miden lo mismo).

Estos coeficientes indican en qué grado se puede considerar que las respuestas a estos ítems (las de cada escala) cavarían, están relacionadas entre sí, y consecuentemente confirman que los ítems miden lo mismo y son sumables en una puntuación total.

Sobre el valor de los coeficientes de fiabilidad, es habitual considerar de 0,70 como aceptable (Schmitt, 1996).

En la presente investigación los coeficientes con valores cercanos a 0,80 o superiores se consideran altos y con mayor razón si tenemos en cuenta que se trata de escalas de cinco ítems (estos coeficientes adquieren mejor resultados al aumentar el número de ítems). (Morales et al. 2003).

Tabla 4
De confiabilidad del instrumento de la variable relaciones interpersonales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	27

El valor del Alfa de Cronbach 0,779 muestra que el instrumento es confiable.

Tabla 5
De confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	36

El valor del Alfa de Cronbach 0,902 muestra que el instrumento es altamente confiable.

2.8 Método de análisis de datos:

Luego de recoger los datos fueron procesados por el programa SPSS-22 mediante tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

2.9 Aspectos éticos:

Las operaciones que se llevaron a cabo durante la investigación es una base importante para la recolección de información donde se da a conocer al sujeto de estudio el trabajo de investigación que se está realizando los objetivos planteados; y el nivel de implicancia del estudio y compromiso al responder el cuestionario.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de las variables

Descripción de los resultados de la variable: Relaciones interpersonales

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	4	4,9
	Medianamente favorable	60	73,2
	Favorable	18	22,0
	Total	82	100,0



Figura 1. Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de relaciones interpersonales

De la tabla 6 y figura 1 observamos que, el 4,9 % de enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de Mayo 2016 manifiestan que las relaciones interpersonales es desfavorable, el 73,2 % medianamente favorable y el 22,0 Favorable.

Descripción de los resultados de la variable: Satisfacción laboral

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	7	8,5
	Poco satisfecho	53	64,6
	Satisfecho	22	26,8
	Total	82	100,0



Figura 2. Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de satisfacción laboral

De la tabla 7 y figura 2 observamos que, el 8,5 % de enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 muestran insatisfacción laboral, el 64,6 % se encuentran poco satisfechas y el 26,8 % satisfechas.

Descripción de los resultados de la dimensión comunicación

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	11	13,4
	Medianamente favorable	59	72,0
	Favorable	12	14,6
	Total	82	100,0

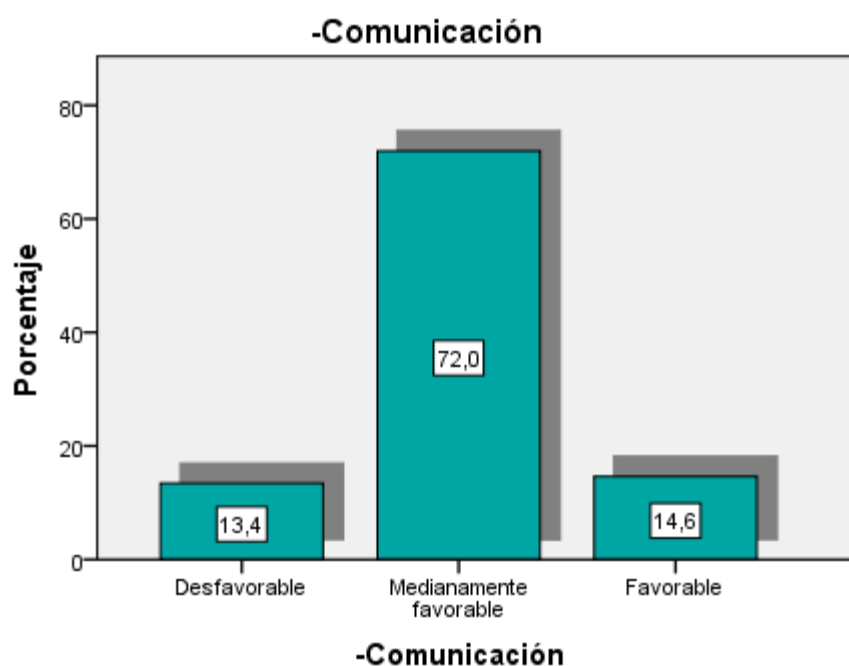


Figura 3. Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de comunicación

De la tabla 8 y figura 3 observamos que, el 13,4 % de enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 manifiestan que la comunicación es desfavorable, el 72 % medianamente favorable y el 14,6 % Favorable.

Descripción de los resultados de la dimensión actitudes

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de actitudes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	12	14,6
	Medianamente favorable	56	68,3
	Favorable	14	17,1
	Total	82	100,0

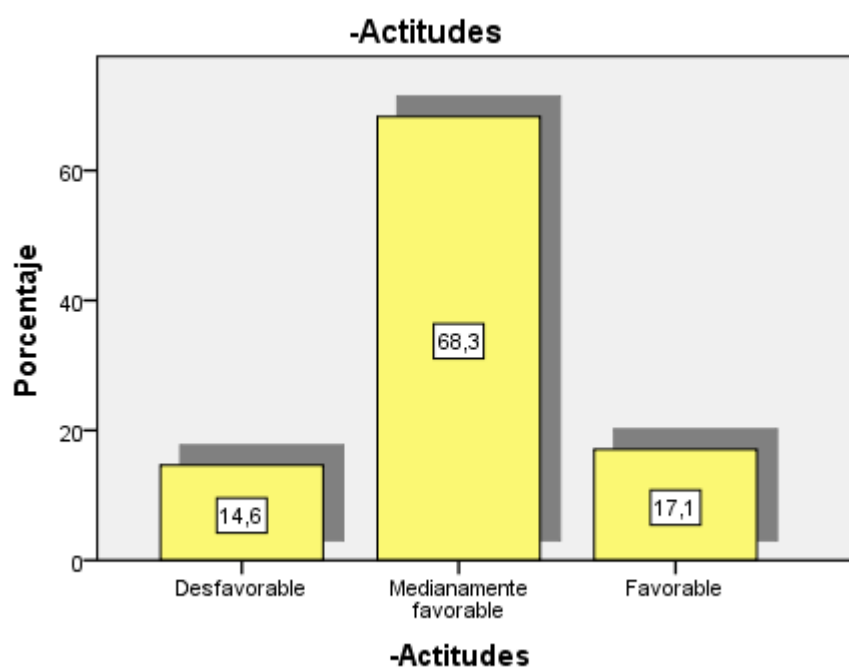


Figura 4. Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de actitudes

De la tabla 9 y figura 4 observamos que, el 14,6 % de enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 manifiestan que las actitudes es desfavorable, el 68,3 % medianamente favorable y el 17,1 % Favorable.

Descripción de los resultados de la dimensión trato

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de trato

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	5	6,1
	Medianamente favorable	52	63,4
	Favorable	25	30,5
	Total	82	100,0

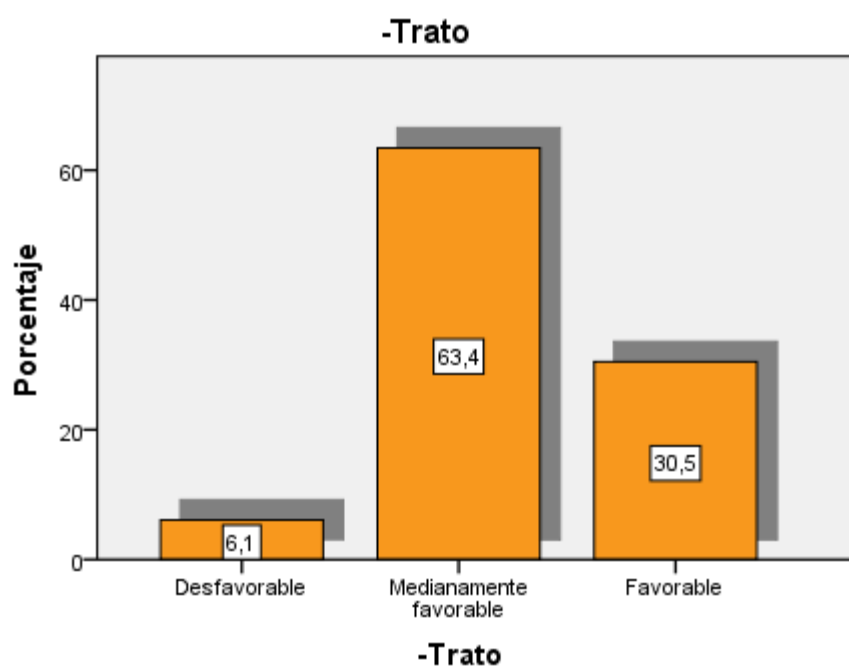


Figura 5. Distribución porcentual de las enfermeras según nivel de trato

De la tabla 10 y figura 5 observamos que, el 6,1 % de enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 manifiestan que el trato es desfavorable, el 63,4 % medianamente favorable y el 30,5 % Favorable.

Descripción de los resultados de la relación de las variables.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de satisfacción laboral y relaciones interpersonales

		-Satisfacción laboral						Total	
		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		n	%
		n	%	n	%	n	%		
-Relaciones interpersonales	Desfavorable	4	4.9	0	0	0	0	4	4.9
	Medianamente favorable	3	3.7	48	58.5	9	11.0	60	73.2
	Favorable	0	0	5	6.1	13	15.8	18	21.9
Total		7	8.6	53	64.6	22	26.8	82	100

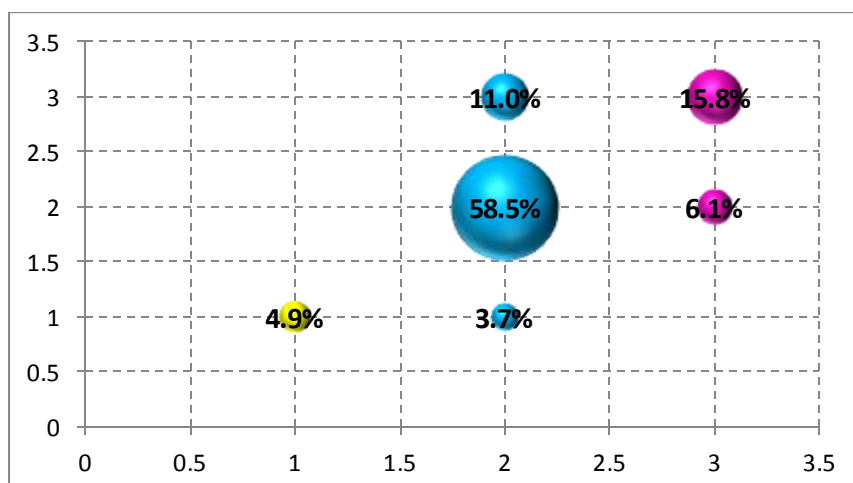


Figura 6. Distribución porcentual de enfermera según nivel de estrategias de satisfacción laboral y relaciones interpersonales

De acuerdo a la tabla 11 y figura 6, observamos que el 4.9 % de enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 que se encuentran insatisfechas laboralmente manifiestan que las relaciones interpersonales son desfavorables, asimismo el 3,7 %, 58,5 y 11 % que se muestran insatisfechas, poco satisfechas, y satisfechas laboralmente manifiestan que las relaciones interpersonales es medianamente favorable, finalmente el 6,1 % y el 15,8 % que se encuentran poco satisfechas y satisfechas laboralmente manifiestan unas relaciones interpersonales favorables.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho No existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

H1 Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Tabla 12

De correlación de Spearman de la variable relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

		Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales		
	Coeficiente de correlación	1,000	,820
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82
	Satisfacción laboral		
Coeficiente de correlación	,820**	1,000	
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	82	82	

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,820$ entre la variable relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Hipótesis específica 1

Ho No existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

H1 Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Tabla 13

De correlación de Spearman de la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral

		Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,492**
		N	82
	Satisfacción laboral		
		Coefficiente de correlación	,492**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	,000	
		82	82

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,492$ entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral . Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Hipótesis específica 2

Ho No existe relación entre las actitudes y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

H1 Existe relación entre las actitudes y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Tabla 14

De correlación de Spearman de la dimensión actitudes y la variable satisfacción laboral

		Actitudes	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Actitudes		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,584**
		N	82
	Satisfacción laboral		
		Coefficiente de correlación	,584**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	,000	
		82	82

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,584$ entre la dimensión actitudes y la variable satisfacción laboral . Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre las actitudes y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Hipótesis específica 3

Ho No existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

H1 Existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Tabla 15

De correlación de Spearman de la dimensión trato y la variable satisfacción laboral

		Trato	Satisfacción laboral
Trato	Coefficiente de correlación	1,000	,762
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,762**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,762$ entre la dimensión trato y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación es determinar la relación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016, para este se tomó una encuesta a la muestra de estudio donde los valores adquiridos del análisis estadístico dan como resultado la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,820$ entre la variable relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016, en respuesta a la hipótesis general, resultados que tienen coincidencia con Rodrigo Yáñez y Mallen Arenas (2010), quienes en su estudio Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, Chile, llegaron a las siguientes conclusiones: Un porcentaje importante confirma la existencia de satisfacción con la confiabilidad de las relaciones interpersonales en el trabajo (jefaturas) explican la satisfacción laboral en general un 51.03%. La satisfacción con la confiabilidad en las relaciones con las jefaturas tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral general de los trabajadores que la satisfacción con la existencia de confiabilidad en la relación entre dos personas. Los resultados reflejan claramente la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas: (a) si existe una alta satisfacción con jefes y baja con pares, se presenta un 42% de probabilidad de que los trabajadores manifiesten satisfacción laboral general; (b) en la situación inversa, alta satisfacción con pares y baja con jefaturas, entonces se presenta una baja probabilidad de manifestar satisfacción laboral.

Asimismo en la prueba de la primera hipótesis específica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,492$ entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluy

que: Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016, resultados que no tienen coincidencia con Fuentes (2012) “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades campus de Quetzaltenango Guatemala. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

En cuanto a la prueba de la segunda hipótesis específica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,584$ entre la dimensión actitudes y la variable satisfacción laboral . Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre las actitudes y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016, resultados que tienen similitud con Bautista (2013), publicó un artículo de investigación sobre “Satisfacción laboral de los enfermeros (a) egresados de la universidad de Santander” publicado en la revista ciencia y cuidado cuyo objetivo fue: determinar la satisfacción profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. Materiales y métodos: Se realizó estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal. Con una muestra De 120 profesionales de enfermería pertenecientes a cuatro (4) Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta que cumplieron los criterios de inclusión. Para la recolección de la información se aplicó instrumento compuesto por Datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y Desempeño laboral. Conclusión: Los Egresados del programa

de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son Excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones.

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,762$ entre la dimensión trato y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016, al respecto los resultados tienen coincidencia con Chiang et al. (2010), realizaron un estudio de investigación en la que analiza las relaciones entre “Satisfacción laboral y Desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail”. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). Titulada “Satisfacción con la relación subordinado-supervisor”. Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la herramienta “evaluación del desempeño”, sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al lo disminuye.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el hospital nacional dos de mayo 2016 ($r= 0,820$ y $p= 0,000$), lo que significa que a buenas relaciones interpersonales las enfermeras tienen una satisfacción laboral.

Segunda:

Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016 ($r= 0,492$ y $p= 0,000$), asimismo cuando hay una buena comunicación existe una buena satisfacción laboral.

Tercera:

Existe relación entre las actitudes y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 ($r= 0,584$ y $p= 0,000$), en consecuencia a una buena actitud mejora la satisfacción laboral de las enfermeras.

Cuarta:

Existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 ($r= 0,762$ y $p= 0,000$), a un mejor trato las enfermeras tendrán una mejoría en su satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Realizar programas que fomenten las relaciones interpersonales positivas, a través de talleres de relaciones interpersonales.

Segunda:

Programar talleres de relaciones interpersonales dirigido por especialistas y profesionales nacionales y extranjeros.

Tercera:

Mejorar las actitudes, trato y comunicación entre enfermeras que sea más clara precisa, sobre todo en la entrega de reportes de enfermería donde la sinceridad y objetividad deben primar..

Cuarta:

En los cursos de pregrado y postgrado dar mayor énfasis al estudio de las relaciones interpersonales, como vemos son la base del quehacer diario de la enfermera porque influye no solo en su trabajo con los pacientes sino en su vida personal

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohlander, G y Snell, S. (2008): *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Thompson.
- Bautista (2013), "Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista Ciencia y cuidado*. Vol 9 N° 2 ISSN 1794-9831 ISSN 2322-7028 (EN LINEA)
- Chiang et al. (2010), Cómo Influye La Satisfacción Laboral Sobre El Desempeño: Caso Empresa De Retail. *Theoría: Ciencia, Arte y Humanidades*. Vol. 19. Issue 2, p21-36. 16p. 6 Charts.
- Cenarruzabeitia, M. (1967) *Factores que Influyen en las relaciones Interpersonales entre enfermeras y auxiliares de enfermería*. Perú (15)
- Cifuentes J. (2014), Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención, Bogotá, Colombia *Av.enferm.*, XXXII (2): 217-227
- Espino E, (2012) *Efectos del talento Humano en la Satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*, Lima, Perú
- Fuentes (2012) "*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*" (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Guatemala.
- Fernández R. (2009), *Cuidados del Adulto Mayor Enfermo y su Satisfacción con el Cuidado* Recibido realizado en el servicio de Medicina de la Ciudad Hospitalaria
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México. Editorial Trillas.
- Gibb, J. (1982) *Manual de dinámica de grupos*. Buenos Aires pp 76- 78-120

Gibson, J.; Ivancevich, J.; Donnelly J, y Konopaske R. (2006). *Organizaciones. Comportamiento. Estructura y procesos*. México. Editorial McGraw-Hill.

Lucas (2014) *Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas durante los meses abril-junio 2014* Tesis- Licenciatura en Enfermería. Recuperado de <http://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/294>

Macedo B. (2011) *Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2009*. Tesis Presentada a Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina para obtención do grau de Especialista.

MINSA (1999) *Manual de Dirección y Relaciones Interpersonales* Editorial

O'Brien, J. (1983) *Comunicación y relaciones en enfermería*. Ed México.

Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. México. Prentice Hall

Salas y Díaz (2012), "Las competencias y la Satisfacción Laboral en el Sistema de Salud" *Educ Med Super* vol.26 no.4

Yáñez y Arenas (2010), *Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*, Chile.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES																																																																																																																				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el hospital nacional dos de mayo 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación de la comunicación en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?</p> <p>¿Cuál es relación de las actitudes en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación del trato en la satisfacción laboral en enfermeras que</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación de la comunicación en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016</p> <p>Determinar la relación de las actitudes en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016</p> <p>Determinar la relación del trato en la satisfacción laboral en enfermeras que</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el hospital nacional dos de mayo 2016</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación de la comunicación en la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016</p> <p>Existe relación de las actitudes en la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016</p> <p>Existe relación del trato en la satisfacción laboral</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6">Variable dependiente: Relaciones Interpersonales</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dimensiones</td> <td>Indicadores</td> <td>Ítems</td> <td>Escalas</td> <td>Niveles</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Comunicación</td> <td>Flexibilidad</td> <td></td> <td>1 - 4</td> <td>Siempre(S)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Agudeza</td> <td></td> <td></td> <td>Casi siempre(CS)</td> <td>Fav orable</td> </tr> <tr> <td>Receptibilidad</td> <td></td> <td></td> <td>A veces(A)</td> <td>Medianamente fav orable</td> </tr> <tr> <td>Estimulo asertividad</td> <td></td> <td>5 – 8</td> <td></td> <td>Medianamente desfav orable</td> </tr> <tr> <td></td> <td>uso del silencio</td> <td></td> <td></td> <td>casi nunca(CN)</td> <td>Medianamente desfav orables</td> </tr> <tr> <td></td> <td>preparación</td> <td></td> <td></td> <td>nunca (N)</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Actitudes</td> <td></td> <td>Respeto</td> <td>9 – 15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>compresión</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>empatía</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Compañerismo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Solidaridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lealtad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Responsabilidad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cooperación</td> <td></td> <td>16 - 27</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Trato</td> <td></td> <td>Buenos modales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>amabilidad</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cortesía</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango	Variable dependiente: Relaciones Interpersonales						Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles	Comunicación	Flexibilidad		1 - 4	Siempre(S)		Agudeza			Casi siempre(CS)	Fav orable	Receptibilidad			A veces(A)	Medianamente fav orable	Estimulo asertividad		5 – 8		Medianamente desfav orable		uso del silencio			casi nunca(CN)	Medianamente desfav orables		preparación			nunca (N)		Actitudes		Respeto	9 – 15				compresión				empatía						Compañerismo					Solidaridad					Lealtad						Responsabilidad						Cooperación		16 - 27			Trato		Buenos modales					amabilidad					Cortesía			
	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango																																																																																																																	
	Variable dependiente: Relaciones Interpersonales																																																																																																																						
Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles																																																																																																																		
Comunicación	Flexibilidad		1 - 4	Siempre(S)																																																																																																																			
	Agudeza			Casi siempre(CS)	Fav orable																																																																																																																		
	Receptibilidad			A veces(A)	Medianamente fav orable																																																																																																																		
	Estimulo asertividad		5 – 8		Medianamente desfav orable																																																																																																																		
	uso del silencio			casi nunca(CN)	Medianamente desfav orables																																																																																																																		
	preparación			nunca (N)																																																																																																																			
Actitudes		Respeto	9 – 15																																																																																																																				
		compresión																																																																																																																					
	empatía																																																																																																																						
		Compañerismo																																																																																																																					
		Solidaridad																																																																																																																					
	Lealtad																																																																																																																						
	Responsabilidad																																																																																																																						
	Cooperación		16 - 27																																																																																																																				
Trato		Buenos modales																																																																																																																					
		amabilidad																																																																																																																					
		Cortesía																																																																																																																					
			Variable independiente: Satisfacción laboral																																																																																																																				

laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016?	laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016	en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1039 193 1187 753" rowspan="7">Satisfacción laboral</td> <td data-bbox="1200 193 1411 268">Condiciones físicas y/o materiales</td> <td data-bbox="1424 193 1635 268">Seguridad de equipos, herramientas, instalaciones Eléctricas, iluminación y ventilación.</td> <td data-bbox="1648 193 1724 268">1 al 5</td> <td data-bbox="1738 193 1859 268">5 = Siempre 4 = Casi siempre</td> <td data-bbox="1872 193 2056 268">Insatisfecho (36-83)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1200 277 1411 352">Beneficios laborales y/o remunerativos</td> <td data-bbox="1424 277 1635 352">Bonos, premios y prestaciones. Pago justo y congruente</td> <td data-bbox="1648 277 1724 352">6 al 9</td> <td data-bbox="1738 277 1859 352">3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</td> <td data-bbox="1872 277 2056 352">Satisfecho (84-131) Muy satisfecho (132-180)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1200 362 1411 437">Políticas administrativas</td> <td data-bbox="1424 362 1635 437">Políticas, reglas y procedimientos operativos</td> <td data-bbox="1648 362 1724 437">10 al 14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1200 446 1411 521">Relaciones sociales</td> <td data-bbox="1424 446 1635 521">Relación con las personas con quienes trabaja</td> <td data-bbox="1648 446 1724 521">15 al 18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1200 531 1411 574">Desarrollo personal</td> <td data-bbox="1424 531 1635 574">Oportunidades de ascenso y progreso</td> <td data-bbox="1648 531 1724 574">19 al 24</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1200 584 1411 686">Desarrollo de tareas</td> <td data-bbox="1424 584 1635 686">Gusto y orgullo por el trabajo Reconocimiento y recompensa por el buen trabajo</td> <td data-bbox="1648 584 1724 686">25 al 30</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1200 695 1411 753">Relaciones con la autoridad</td> <td data-bbox="1424 695 1635 753">Trato justo y atención de subordinados.</td> <td data-bbox="1648 695 1724 753">31 al 36</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Seguridad de equipos, herramientas, instalaciones Eléctricas, iluminación y ventilación.	1 al 5	5 = Siempre 4 = Casi siempre	Insatisfecho (36-83)	Beneficios laborales y/o remunerativos	Bonos, premios y prestaciones. Pago justo y congruente	6 al 9	3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Satisfecho (84-131) Muy satisfecho (132-180)	Políticas administrativas	Políticas, reglas y procedimientos operativos	10 al 14			Relaciones sociales	Relación con las personas con quienes trabaja	15 al 18			Desarrollo personal	Oportunidades de ascenso y progreso	19 al 24			Desarrollo de tareas	Gusto y orgullo por el trabajo Reconocimiento y recompensa por el buen trabajo	25 al 30			Relaciones con la autoridad	Trato justo y atención de subordinados.	31 al 36		
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Seguridad de equipos, herramientas, instalaciones Eléctricas, iluminación y ventilación.	1 al 5		5 = Siempre 4 = Casi siempre	Insatisfecho (36-83)																																	
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Bonos, premios y prestaciones. Pago justo y congruente	6 al 9		3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Satisfecho (84-131) Muy satisfecho (132-180)																																	
	Políticas administrativas	Políticas, reglas y procedimientos operativos	10 al 14																																				
	Relaciones sociales	Relación con las personas con quienes trabaja	15 al 18																																				
	Desarrollo personal	Oportunidades de ascenso y progreso	19 al 24																																				
	Desarrollo de tareas	Gusto y orgullo por el trabajo Reconocimiento y recompensa por el buen trabajo	25 al 30																																				
	Relaciones con la autoridad	Trato justo y atención de subordinados.	31 al 36																																				

ANEXO 2
CUESTIONARIO
RELACIONES INTERPERSONALES

Las siguientes afirmaciones contienen información que personas como usted han expresado su opinión con respecto a la situación en su empleo, le pedimos nos ayude a contestarlas en base a la opinión de su trabajo actual de la forma más honesta posible. La información que aquí se proporcione es totalmente anónima y confidencial, su uso será únicamente con fines estadísticos.

DATOS GENERALES

1.sexo: a)M () b)F () 2.Edad: 20- 30() 31- 45()
46-65() 65 a más ()

3.estado civil:

a) S () b) C () c) CONV. () d) D () e) V ()

3 Situación laboral:

Nombrado () contratado ()

4 Tiempo de servicio:

Menos de un año () 1- 3 años () 4-6 años () más de 6 años ()

I. CONTENIDO PROPIAMENTE DICHO: Relaciones interpersonales

ENUNCIADOS	S	CS	A	CN	N
1. cuando tengo algo que decir mi(s) colegas (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.					
2. mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
3. cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.					
4.cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor					
5. cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada(o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.					

6. las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
7. cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.					
8. en el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.					
9. se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.					
10.aun cuando ocurren desacuerdos ,prima el respeto en las colegas					
11.ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento					
12.me resulta fácil ponerme en lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incomodo					
13. cuando una enfermera del servicio comete un error, las(os) demás colegas le ayudan para que no vuelva ocurrir.					
14.cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás colegas por ayudarla					
15. algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
16. las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.					
17.el momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio					
18. las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.					
19.cuando se solicita todos dicen estar ocupados					
20. las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
21.existe celo profesional entre las colegas					
22. se observa antipatía entre las colegas del servicio.					
23. las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
24. las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
25.las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo por favor					
26. las colegas actúan con sencillez.					
27.algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos					

CUESTIONARIO SATISFACION LABORAL

Las siguientes afirmaciones contienen información que personas como usted han expresado su opinión con respecto a la situación en su empleo, le pedimos nos ayude a contestarlas en base a la opinión de su trabajo actual de la forma más honesta posible. La información que aquí se proporcione es totalmente anónima y confidencial, su uso será únicamente con fines estadísticos.

Sexo: (M) (F) Edad: _____ Estado Civil: _____

Sueldo mensual: \$ _____

Turno: _____

Grado máximo de estudios: _____ Área de trabajo: _____

Años de trabajo en el área: _____ Años de trabajo en la institución: _____

INSTRUCCIONES:

Las siguientes oraciones están enumeradas, lea con cuidado cada una de ellas y decida qué tan acuerdo o desacuerdo está con ellas. Procure contestar cada una de las oraciones sin dejar ningún espacio en blanco, ya que toda la información será de utilidad para la investigación. Debe de marcar su respuesta con una x en cualquiera de las cinco opciones de respuesta que están a la derecha, tomando en cuenta la siguiente escala.

Por ejemplo:

Muy de Acuerdo 5	De Acuerdo 4	Indeciso 3	Desacuerdo 2	Muy en Desacuerdo 1
---------------------	-----------------	---------------	-----------------	------------------------

Condiciones físicas y/o materiales	1	2	3	4	5
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)					
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).					
Beneficios Laborales y/o remuneraciones.					
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
Me siento mal con lo que gano.					
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Políticas Administrativas.					
Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
Me disgusta mi horario.					
El horario de trabajo me resulta incómodo.					
El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida					
Relaciones Interpersonales.					
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
Me agrada trabajar con mis compañeros.					
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desarrollo personal.					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
Desempeño de tareas					
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
Mi trabajo me aburre.					
Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
Me gusta el trabajo que realizo					
Relación con la autoridad					
Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
El director es comprensivo.					
La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
No me siento a gusto con el director.					
El director valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO: “RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2016”

INVESTIGADOR PRINCIPAL: Bach. Blanca Romero Bardales

Sr. Sra. Tenga usted buen día, pido su colaboración y participación voluntaria donde es usted quien decide si participa o no de la encuesta que se proporciona para dar respuesta a las preguntas del cuestionario con libertad y sinceridad, para lograr una recolección de información objetiva.

La información brindada por su persona es confidencial y anónima que servirá exclusivamente para el desarrollo de un proyecto de tesis.

Se agradece su atención

¿Cuál es el propósito de este estudio?

La investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo; servirá como instrumento de gestión para mejorar las relaciones interpersonales

¿Cuánto tiempo estaré en el estudio?

Este estudio requiere de un corto tiempo de 20 a 25 minutos en contestar las preguntas de la encuesta que se le entregara siendo únicamente para marcar (X).

¿Qué sucede si participo en este estudio? Si usted está de acuerdo en participar en el estudio se le proporcionara un documento (encuesta anónima) la que está compuesta por dos encuestas siendo un total de 63 preguntas.

¿Cuáles son los posibles beneficios por participar en este estudio?

El beneficio es la mejora de las condiciones laborales que se lograra al procesar los datos recolectados, llegando a conocer los directivos de la institución la información final del estudio y puedan lograr estrategias de mejora continua,

¿Cuáles son las posibles molestias o riesgos por participar en este estudio?

En este estudio usted participa brindando la respuesta a las preguntas, pudiendo originar incomodidad por el tiempo que tomara contestar todas las preguntas. Al utilizar la encuesta usted no tendrá ningún riesgo en su persona.

¿Habrá algún costo para usted si participo en este estudio?

Por su participación no se le pedirá alguna inversión económica usted apoya al contestar la encuesta.

¿Recibiré algo por estar en este estudio?

Por su participación no recibirá retribución de ningún tipo de pago, se le solicito una participación voluntaria.

¿Cómo protegeremos su información?

La información que usted brinde al contestar las preguntas en este estudio, son confidenciales, ya que es una encuesta anónima y su identidad no se revelará a ninguna persona y/o instituciones, manteniendo a salvo su persona donde solo los investigadores tienen acceso a la información.

¿Qué pasa si usted quiere terminar su participación antes de que el estudio haya terminado?

En este estudio de investigación voluntario usted decidirá si en un determinado de preguntas se retira, a lo cual no perjudica a la investigación.

¿Qué hacer si tienes preguntas sobre el estudio?

Para resolver o dar respuestas a sus dudas usted puede comunicarse con el investigador principal Bachiller en Enfermería: BLANCA ROMERO BARDALES TELEFONO 999291959 Anquita10@hotmail.com

En caso de tener preguntas sobre sus derechos como voluntario o piense que estos han sido vulnerados, puede comunicarse con:

El presidente de la comisión de ética. Dr. Jorge Alejandro Yarinsueca Gutiérrez

Número de Teléfono del comité de ética: 3280028 anexo: 8234

Dirección del comité de ética: Parque Historia de la Medicina Peruana s/n, Alt.Cdra13 Av. Grau-Cercado de Lima. Correo electrónico del comité de ética: comite.etica.hndm@gmail.com

Nombre y apellido del participante (Todo escrito con puño y letra del voluntariado)	Lugar y fecha	Firma

Nombre y apellido de persona a cargo Del proceso de consentimiento	Lugar y fecha	Firma

❖ **Certifico que he recibo una copia del consentimiento informado**

Firma del participante

ANEXO 4

DETERMINACION DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (Espinoza, 2009)

Para determinar la validez estadística de la escala de Likert se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson a 10 enfermeras asistenciales.

1) Coeficiente de correlación R de Pearson: Correlación ítem - test

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Donde:

N: Tamaño del conjunto x e y

$\sum x$: sumatoria de puntajes simples de la variable x.

$\sum y$: Sumatoria de puntajes simples de la variable y.

$\sum y^2$: sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable y

$\sum x^2$: sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable x

rx_y: coeficiente de regresión el conjunto x e y

Este coeficiente permitió conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en el siguiente cuadro:

Variable: relaciones interpersonales

Nº DE ITEM	R. DE PEARSON	Nº DE ITEM	R. DE PEARSON
01	0.41	19	0.94
02	0.93	20	0.89
03	0.83	21	0.77
04	0.14	22	0.57
05	0.88	23	0.68
06	0.46	24	0.22
07	0.61	25	0.26
08	0.80	26	0.55
09	0.85	27	0.28
10	0.82		
11	0.72		
12	0.70		
13	0.48		
14	0.94		
15	0.91		
16	0.20		
17	0.64		
18	0.24		

Ítem con coeficiente R > 0.20 son aceptables

ANEXO 5

DETERMINACION DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de:

Coefficiente de confiabilidad ALFA de Cronbach cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{N}{(N - 1)} \left[\frac{1 - \sum \sigma^2(Y_i)}{\sigma^2X} \right]$$

Donde:

N = el número de ítems del cuestionario.

$\sum \sigma^2(Y_i)$ = sumatoria de las varianzas de los ítems.

σ^2X = varianza de todo el cuestionario.

Con:

N=27 N-1= 25 $\sigma^2y= 33.6$ $\sigma^2x= 291.95$

Se obtuvo un alfa =0.91 lo que significa que el instrumento es confiable
(alfa > 0.6 es confiable)

ANEXO 6

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

DESCRIPCION

CARACTERISTICAS	DESCRIPCION
Dimensiones que mide	Comunicación Actitudes Trato
Total de ítems	27
Tipo de puntuación	Numérica: 5,4,3,2,1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 90 puntos Mínimo: 18 puntos
Tipo de administración	15 minutos
Autor	Meyer y Allen
Fecha de última revisión y elaboración	
Constructo evaluado	Relaciones interpersonales
Área de aplicación	Salud
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso

VALORACION

CUANTITATIVA	CUALITATIVA
5	Siempre (S)
4	Casi siempre (C S)
3	A veces (A)
2	Casi nunca (CN)
1	Nunca (N)

CALIFICACION POR DIMENSIONES

DIMENSION	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACION
Comunicación					Favorable Medianamente favorable
	1-8	9	1-5		favorable Medianamente desfavorable Desfavorable
Actitud					Favorable Medianamente favorable
	9-15	9	1-5		Medianamente desfavorable Desfavorable
Trato					Favorable Medianamente favorable
	16-27	9	1-5		Medianamente desfavorable Desfavorable

CALIFICACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

VARIABLE	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACION
Relaciones interpersonales					Favorable Medianamente favorable
	1-27	27	1-5		Medianamente desfavorable Desfavorable

ANEXO 7**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACION
LABORAL****DESCRIPCION**

CARACTERISTICAS	DESCRIPCION
Dimensiones que mide	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño tareas Relación con la autoridad
Total de ítems	36
Tipo de puntuación	Numérica: 5,4,3,2,1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 180 puntos Mínimo: 36 puntos
Tipo de administración	30 minutos
Autor	Sonia Palma Carrillo
Fecha de última revisión y elaboración	
Constructo evaluado	Satisfacción laboral
Área de aplicación	Salud
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso

VALORACION

CUANTITATIVA	CUALITATIVA
5	Muy de acuerdo (MA)
4	De acuerdo (DA)
3	Indeciso (I)
2	Desacuerdo (DSA)
1	Muy en desacuerdo (MSA)

CALIFICACION POR DIMENSIONES

DIMENSION	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACION
Condiciones físicas y/o materiales	1-5	5	1-5		Alto Medio Bajo
Beneficios laborales y/o remunerativos	6-9	4	1-5		Alto Medio Bajo
Políticas administrativa	10-14	5	1-5		Alto Medio Bajo
Relaciones sociales	15-18	4	1-5		Alto Medio Bajo
Desarrollo personal	19-24	6	1-5		Alto Medio Bajo
Desempeño de tareas	25-30	6	1-5		Alto Medio Bajo
Relación con la autoridad	31-36	6	1-5		Alto Medio Bajo

ANEXO 8

LIBRO DE CODIGOS

DATOS GENERALES:

EDAD		CODIGO
20 – 30		0
31 – 45 años	1	1
46 – 65 años	2	2
65 – años	3	3

SEXO		CODIGO
Masculino	0	0
Femenino	1	1

TIEMPO DE SERVICIO		CODIGO
Menor de un año		0
1 - 3 años		1
4 - 6 años		2
Más de 6 años		3

ESTADO CIVIL		CODIGO
Soltero	0	0
Casado	1	1
Conviviente	2	2
Divorciado	3	3
Viudo	4	4

DATOS ESPECIFICOS	Positivo	Negativo
Siempre	5	1
Casi siempre	4	2
A veces	3	3
Casi Nunca	2	4
Nunca	1	5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1 COMUNICACION							
1	Cuando tengo algo que decir mi(s) colegas (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.	/		/		/		
2	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	/		/		/		
3	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.	/		/		/		
4	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor	/		/		/		
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada(o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	/		/		/		
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	/		/		/		
7	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.	/		/		/		
8	En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	/		/		/		
	DIMENSION 2 ACTITUD							
9	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	/		/		/		
10	Aún cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto en las colegas	/		/		/		
11	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento	/		/		/		

12	Me resulta fácil ponerme en lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incomodo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las(os) demás colegas le ayudan para que no vuelva ocurrir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás colegas por ayudarla	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DIMENSION 3 TRATO							
16	Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Cuando se solicita todos dicen estar ocupados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Existe celo profesional entre las colegas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo por favor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Las colegas actúan con sencillez.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

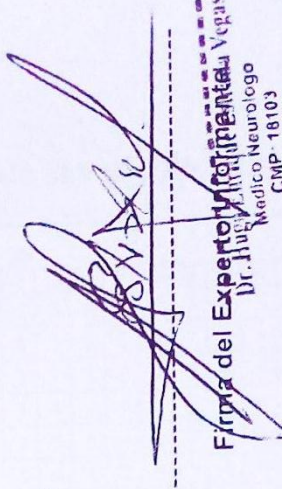
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Estroza Vega, Hugo Enrique. DNI: 08450436
Especialidad del validador: Docente en Ciencias Neurologicas

..... de del 2016


Firma del Experto
Dr. Hugo Estroza Vega
Medico Neurologo
CMP: 18103
RNE: 8189

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
2	El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc)	/		/		/		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es intiguable.	/		/		/		
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	/		/		/		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).	/		/		/		
	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS							
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	/		/		/		
7	Me siento mal con lo que gano.	/		/		/		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	/		/		/		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/		/		/		
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS							
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	/		/		/		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	/		/		/		
12	Me disgusta mi horario.	/		/		/		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	/		/		/		
14	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida	/		/		/		
	RELACIONES INTERPERSONALES.							
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	/		/		/		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros	/		/		/		
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	/		/		/		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	/		/		/		
	DESARROLLO PERSONAL							
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	/		/		/		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	/		/		/		
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	/		/		/		

22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					X
23	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.				X	
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo				X	
DESEMPEÑO DE TAREAS						
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.				X	
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				X	
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.				X	
28	Mi trabajo me aburre.				X	
29	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.				X	
30	Me gusta el trabajo que realizo				X	
RELACIONES CON LA AUTORIDAD						
31	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.				X	
32	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.				X	
33	El director es comprensivo.				X	
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				X	
35	No me siento a gusto con el director.				X	
36	El director valora el esfuerzo que hago en mi trabajo				X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Estrada Vargas Hugo Enrique DNI: 08450430

Especialidad del validador: Docente en Ciencias Neurológicas

..... de de 2010
 Firma del Experto en Competencia
 N.º C.M.P. 18103
 R.N.E. 8189

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Base de datos de la variable relaciones interpersonales

	1D								2D							3D											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	5	3	5	4	3	5	1	2	2	4	3	1	3	4	5	1	5	4	5	3	3	1	1	4	5	3	3
2	1	5	4	5	3	3	5	1	3	1	3	4	5	3	3	4	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	1
3	3	4	4	4	1	2	2	3	2	4	5	2	1	1	3	2	3	3	5	1	5	1	2	2	5	1	5
4	5	4	5	5	1	4	4	1	1	5	3	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	5	2	4	4	2	3
5	2	4	5	5	2	3	3	3	2	3	5	2	3	4	5	5	2	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
6	2	4	4	5	5	1	3	3	2	1	1	1	4	4	2	4	1	4	3	2	1	5	4	5	3	2	1
7	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	2	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	5
8	5	1	4	1	5	5	1	3	3	2	2	5	3	4	5	2	1	4	5	2	3	2	4	2	5	2	3
9	1	3	3	5	5	5	2	2	3	3	4	4	3	5	3	4	5	2	5	2	2	3	5	1	5	2	2
10	3	3	3	5	2	4	4	1	4	3	2	1	5	4	5	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	4	2
11	5	2	4	3	2	2	4	3	1	3	2	5	5	1	1	5	1	5	3	2	3	4	3	3	3	2	3
12	4	2	2	1	2	5	1	1	1	4	1	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5
13	3	3	3	5	1	3	3	4	2	1	4	5	2	3	5	2	1	5	3	2	1	2	5	3	3	2	1
14	2	2	4	3	5	2	1	5	3	2	3	1	3	1	1	2	4	3	5	5	1	4	2	2	5	5	1
15	4	1	5	1	3	5	2	2	3	1	4	1	5	2	5	5	3	1	3	2	2	5	2	1	3	2	2
16	1	4	5	4	4	1	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3
17	5	5	5	2	4	5	4	3	5	2	5	4	3	4	2	4	4	5	3	5	4	4	5	2	3	5	4
18	3	4	5	1	2	3	1	2	5	5	3	4	5	1	2	2	1	5	1	4	5	5	4	3	1	4	5
19	5	2	2	2	3	5	5	4	2	5	3	2	3	2	3	5	2	2	2	5	4	4	3	5	2	5	4
20	3	1	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	1	4	1	5	3	3	5	1	1	5	3	3
21	5	3	4	5	1	1	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	2	5	2	3	3	1	1	5	2	3
22	3	2	5	5	2	1	1	5	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	5	4	3	1	5	1	5	4	3
23	4	2	2	3	4	2	5	5	4	1	2	2	5	4	3	4	5	2	4	3	3	2	1	2	4	3	3
24	2	3	4	3	3	4	3	5	5	3	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4	5	2	5	5	4	4	5
25	1	1	4	2	4	4	3	5	2	4	5	1	3	5	2	3	3	3	3	2	1	1	5	3	3	2	1
26	2	1	3	2	5	3	2	4	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	1	3	4	4	5	5	1	3	4
27	4	4	3	1	5	2	4	1	5	1	1	1	2	2	5	3	1	5	5	2	4	2	5	3	5	2	4
28	2	3	3	2	2	1	4	1	2	4	1	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	3	4	1	2	2	1
29	2	1	5	1	3	3	1	4	4	2	2	5	1	5	5	4	4	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3
30	1	4	1	2	1	3	2	3	4	2	3	5	1	1	3	1	3	5	3	4	1	4	1	5	3	4	1
31	4	3	3	2	2	5	5	2	2	2	3	1	4	3	5	2	3	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4
32	3	2	2	5	4	4	3	2	5	2	2	3	2	4	5	2	3	3	1	4	1	5	4	3	1	4	1
33	1	5	2	4	1	5	4	3	3	5	2	4	3	4	1	3	2	3	4	3	2	2	1	2	4	3	2
34	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
35	4	4	2	4	4	1	3	2	3	2	3	1	1	2	4	4	1	3	4	3	2	3	2	5	4	3	2
36	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2	2	2	1	1	1	2	4	4	2	1	3	1	2	1	2	1	3
37	5	2	5	5	4	4	1	2	1	4	5	2	1	1	5	5	5	3	5	5	4	1	1	4	5	5	4
38	5	2	1	4	2	1	2	3	3	4	5	2	1	2	4	1	2	4	5	2	1	3	3	3	5	2	1
39	2	4	3	1	1	2	3	1	2	1	1	4	2	2	4	4	4	1	4	5	3	5	3	2	4	5	3
40	2	1	5	3	5	4	2	1	2	1	5	4	3	5	3	4	1	4	5	1	4	3	3	5	5	1	4
41	5	1	5	1	4	4	1	3	3	4	3	2	1	4	2	4	5	5	5	1	5	2	4	2	5	1	5
42	4	5	3	3	2	3	2	5	2	1	3	3	3	2	2	2	2	4	1	4	2	5	3	5	1	4	2
43	5	1	3	5	5	3	3	2	5	3	3	1	4	1	2	2	5	3	4	1	1	5	1	4	4	1	1
44	4	4	2	4	5	3	5	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	5	3	5	4	5	4	5	3	5	2
45	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	3
46	4	2	5	3	1	3	3	3	3	4	4	1	2	2	4	2	3	5	4	3	4	5	2	2	4	3	4
47	4	4	2	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	5
48	5	5	5	2	2	3	4	2	2	5	1	4	3	5	3	1	3	5	3	5	3	1	2	2	3	5	3
49	3	5	1	5	4	4	4	5	4	5	1	3	3	5	4	2	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5
50	1	5	5	5	5	3	2	1	5	2	2	1	4	3	4	4	1	2	4	1	3	4	4	3	4	1	3
51	1	4	1	3	4	5	1	3	4	4	5	3	1	5	5	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	3	1

52	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	2	3	5	5	4	4
53	2	2	5	3	2	5	1	2	4	1	5	5	3	1	2	4	4	3	5	2	3	2	2	5	5	2	3
54	1	3	4	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4
55	5	4	3	2	2	2	4	4	1	1	1	2	5	5	4	2	5	5	5	2	4	4	1	5	5	2	4
56	3	4	5	1	5	1	2	1	1	3	2	3	4	4	2	4	1	5	5	2	3	1	1	2	5	2	3
57	1	2	1	4	1	1	3	2	4	2	2	3	1	5	3	4	1	3	2	2	5	3	1	1	2	2	5
58	3	5	5	2	3	5	2	5	2	5	3	4	5	5	3	4	5	2	4	5	3	4	3	3	4	5	3
59	5	4	2	5	1	4	3	5	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	4	1	2	1	1	4	4	1	2
60	1	4	1	3	1	3	1	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	1	4	2	5	4	4
61	3	1	3	5	4	3	3	3	1	2	2	4	5	3	1	3	4	4	3	5	1	4	4	3	3	5	1
62	3	5	1	4	2	3	2	1	3	3	5	5	3	5	1	1	1	2	1	5	5	3	1	4	1	5	5
63	3	5	4	2	2	5	5	3	2	5	2	5	2	2	3	4	5	1	1	2	3	4	3	2	1	2	3
64	4	4	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2
65	3	2	5	2	2	5	1	1	2	1	3	4	5	1	1	2	5	3	3	2	4	2	1	1	3	2	4
66	2	2	3	1	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	3	5	3	5	2	5	4	4	4	1	2	5	4
67	4	4	1	5	1	2	4	5	3	2	2	4	3	5	3	5	2	2	5	2	1	5	1	2	5	2	1
68	4	1	1	2	2	4	3	1	5	3	4	1	2	2	1	1	1	4	3	5	4	4	4	2	3	5	4
69	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5	5	3	3	4	5	4	2	3	3	4
70	3	1	2	4	5	3	4	2	5	2	2	1	4	4	5	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
71	4	2	3	2	2	1	2	1	4	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	4	2	3	3	1	2	4	2
72	4	3	5	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	2	4	5	3	4	4
73	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3
74	5	3	2	2	4	5	1	3	1	3	5	1	5	4	3	1	3	1	3	5	2	5	3	1	3	5	2
75	2	4	4	3	4	5	3	5	2	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	3	5
76	1	1	1	4	3	1	5	5	5	3	5	2	5	1	5	3	5	5	3	1	3	3	2	1	3	1	3
77	4	3	5	2	5	3	1	3	5	5	4	2	4	1	1	4	2	4	1	1	2	3	4	5	1	1	2
78	2	3	3	1	2	4	1	1	5	3	1	5	3	2	3	2	3	1	1	2	5	4	2	4	1	2	5
79	2	5	3	2	1	1	5	1	3	2	3	5	2	5	2	5	5	5	5	3	2	1	4	5	5	3	2
80	3	4	3	4	2	3	5	4	4	3	4	2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5
81	3	5	5	2	3	5	2	5	2	5	3	4	5	5	3	4	5	2	4	5	3	4	3	3	4	5	3
82	5	4	2	5	1	4	3	5	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	4	1	2	1	1	4	4	1	2

Base de datos de la variable satisfacción laboral

	1D					2D					3D					4D				5D						6D						7D					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	1	1	4	4	5	4	5	3	2	1	1	4	1	3	1	
2	3	3	2	5	2	3	5	2	2	3	1	3	1	3	3	4	2	3	5	4	1	2	4	3	4	2	3	5	2	1	4	4	3	3	1	3	
3	2	1	1	2	4	1	2	1	1	4	3	1	1	3	2	2	4	3	2	4	5	4	2	2	4	3	4	2	2	5	1	2	4	2	2	3	
4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	1	4	2	3	4	4	2	3	5	2	4	2	3	1	4	2	3	5	2	4	3	3	2	
5	5	2	4	5	2	4	4	2	5	3	2	2	2	5	5	5	2	2	2	4	5	4	4	4	2	5	2	2	4	5	4	4	4	5	5	2	
6	4	3	4	3	2	5	5	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	1	4	3	
7	3	3	4	2	5	3	2	3	5	4	3	2	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	3	5	2	
8	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	4	4	5	2	3	4	5	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	4	
9	2	1	1	2	4	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	5	2	5	2	2	3	5	1	4	5	2	5	2	2	3	5	1	5	2	2	
10	4	2	5	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	2	5	
11	4	2	5	4	3	2	5	3	5	2	5	5	1	5	1	5	1	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	4	5	2	
12	4	5	2	4	2	3	3	2	3	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	
13	3	3	5	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5	2	1	5	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	1	
14	4	2	3	2	3	2	2	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	3	5	2	1	3	2	2	2	4	3	3	5	1	4	2	2	5	1	3	
15	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	5	3	1	3	2	2	5	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	1	5	2	4	
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	5	2	5	4	3	3	3	5	4	3	2	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	
17	3	3	5	3	2	5	2	5	2	3	5	3	5	5	5	1	5	5	3	5	1	5	2	2	5	4	4	3	5	2	4	5	2	5	1	2	
18	5	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	5	2	2	1	5	1	4	5	4	4	3	2	1	2	1	4	5	5	4	3	4	5	3	
19	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	5	5	2	2	2	5	4	3	5	3	4	5		
20	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3	1	4	1	4	1	4	1	5	3	3	5	1	1	1	4	1	2	3	3	5	1	1	1	3	
21	3	1	2	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	2	2	3	1	4	3	4	2	5	2	3	3	4	1	4	3	1	
22	3	3	2	5	1	3	1	2	2	3	1	3	1	4	4	5	2	4	5	4	2	1	5	1	5	5	4	5	4	3	2	5	2	2	3	3	
23	5	1	1	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	2	3	4	2	5	4	3	3	5	1	2	4	2	5	2	3	3	2	5	2	1	3	3	
24	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	5	1	5	4	1	4	5	2	5	5	1	5	3	1	4	5	2	5	5	2	5	2	
25	5	2	4	5	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	5	3	3	4	3	2	2	1	1	4	3	1	1	4	
26	4	4	2	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	
27	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	2	5	2	3	2	5	5	2	4	2	2	3	4	4	2	
28	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	
29	1	1	1	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	1	4	4	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	
30	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3	2	3	4	1	4	1	2	1	3	2	3	2	1	4	1	2	2	1	2	
31	5	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5	2	3	3	5	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	2	
32	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	5	2	3	2	1	2	1	5	4	3	2	3	3	1	4	1	5	4	3	2	1	4	
33	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	4	5	3	2	3	4	3	5	5	5	2	3	5	1	

34	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	1	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
35	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	1	3	4	3	2	3	2	2	4	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
37	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	5	5	5	3	5	5	4	1	1	4	5	5	3	5	2	4	1	1	4	4	4	4	2	
38	5	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	1	3	3	3	1	2	5	5	4	5	3	3	2	2	1	3		
39	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4	4	1	4	5	3	2	3	2	2	3	4		
40	4	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	1	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	1	4	3	3	5	5	4	3		
41	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	2	4	5	2	5	2	2	2	4	2	4	2	5	2	1	5	2	4	2	3	5	1		
42	5	3	2	5	1	3	1	2	2	3	1	3	1	4	2	2	2	4	1	4	2	5	3	2	2	2	2	1	4	2	2	3	5	4	2	2		
43	2	4	3	2	3	2	2	2	5	4	2	5	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	4	2	5	2	4	1	2	5	1	4	2	1	3		
44	2	5	3	2	5	4	2	5	2	5	3	4	5	5	1	5	2	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	5	5	3	2	2		
45	5	2	4	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	5	4	1	5	5	2	5	4	5	5	2	4		
46	2	3	5	2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	2	5	5	4	3	4	5	2	2	2	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3		
47	5	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	5	3	3	5	4	3	4	5	2	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	2	5	5		
48	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	5	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	5	3	1	2	2	2	3	4		
49	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	2		
50	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	1	2	4	1	3	4	4	3	4	1	2	4	1	2	4	4	3	1	3	5		
51	4	5	4	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	1	2	3	3	2	1	5		
52	3	2	4	5	2	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	3	5	3	5	3	1	2	2	5	3	2	3	2	4	3	3		
53	3	3	5	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	5			
54	4	2	4	2	3	4	5	1	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	2	3	5	4	5	5	2	4	3		
55	3	5	4	3	3	5	2	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	5	5	2	4	4	5	5	2	5	5	5	2	4	4	1	5	3	4	4		
56	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	5	2	4	1	5	5	2	3	1	1	2	4	1	5	5	2	3	1	1	2	4	3	3		
57	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	5		
58	5	3	1	5	2	5	3	1	5	2	5	2	1	5	3	5	5	5	4	5	5	1	5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	3	2		
59	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	4	1	2	3	1	4	3	3	2	4	3	2	1	1	2	4	2	2		
60	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	2	2	2	2	4	3		
61	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	5	1	2	4	3	2	4	4	2	5	1	4	4	3	2	1	1		
62	3	3	2	5	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	4	1	2	2	1	4	5	2	1	2	1	1	2	4	5	5	3	4	4	4	3	5	3	
63	2	1	1	2	4	1	2	1	1	4	3	1	1	1	3	4	2	1	1	2	3	4	3	2	2	5	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1		
64	4	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2		
65	3	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4		
66	2	3	2	2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	2	5	4	4	4	1	5	3	5	2	5	4	4	4	1	4	4	3		
67	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	5	2	2	5	2	1	5	1	2	5	2	3	5	2	1	5	1	2	5	1	2		
68	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	4	3	2	4	4	4	2	1	1	2	3	2	4	4	4	2	1	4	5		
69	4	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	4	5	2	1	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2		
70	4	2	5	3	2	4	5	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2		
71	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2		

72	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	2
73	2	3	1	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1
74	4	2	3	2	3	2	2	1	2	4	1	2	1	4	3	1	5	1	3	5	2	2	3	1	1	3	5	3	5	2	5	3	1	5	2	3
75	3	2	4	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	1	5	2	2	4
76	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	5	5	3	5	5	3	3	3	3	2	4	3	5	5	3	3	3	3	2	4	5	3	4
77	4	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3
78	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	1	4	1	3	2	2	3	3	1	1	4	5	2
79	5	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	2	4	5	3	4	3	3	4	5	2	4	5	3	5	3	3	1	3	5
80	3	3	4	5	2	5	4	5	2	5	5	1	2	5	2	5	5	2	5	1	5	1	5	4	5	3	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5
81	4	5	4	4	5	2	5	4	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	5	4	2
82	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	4	2	3	2	4	2	5	2	4	2	3	1	1	1

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Blanca Romero Bardales , estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa. Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10603064, con el artículo titulado

“Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de mayo, 2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Los Olivos abril del 2018

Nombres y apellidos: Blanca Romero Bardales

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de mayo, 2016.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Br. Blanca Romero Bardales, anquita10dic@gmail.com UCV

3. RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Metodología: es básica, se ha empleado un diseño no experimental, transaccional con una población de 82 colaboradores, el grado de confiabilidad es de 0,779 para la variable relaciones interpersonales compuesto por 27 items y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,902 para la variable satisfacción laboral compuesta por 36 items. Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo.

Resultados: La correlación de Spearman fue ($r= 0,820$ y $p= 0,000$).

Conclusiones: Existe un grado de relación es alta entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral

4. PALABRAS CLAVE

Relaciones interpersonales, satisfacción laboral.

5. ABSTRACT

Title: Interpersonal relationships and job satisfaction in nurses who work in the National Hospital dos de Mayo, 2016.

Objective: Determine the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction.

Methodology: it is basic, a non-experimental, transactional design has been used with a population of 82 collaborators, the degree of reliability is of 0.779 for the variable interpersonal relationships composed of 27 items and the reliability of Cronbach Alfa of 0.902 for the satisfaction variable labor composed of 36 items. To

measure the study variable, the questionnaire was used as an instrument, which was duly validated and applied. The research was developed under a quantitative approach, the hypothetical deductive was used as a research method

Results: The Spearman correlation was ($r = 0.820$ and $p = 0.000$).

Conclusions: There is a high degree of relationship between interpersonal relationships and job satisfaction

KEYWORDS

Interpersonal relationships, job satisfaction

6. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral y relaciones interpersonales en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los colaboradores ven su trabajo, siendo importante conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Problema general ¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016?

Hipótesis general: Ha Existe relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016

Objetivo General Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

Justificación desde el valor Teórico

La información de esta investigación facilita aportes teóricos respecto a la variable en estudio, los cuales pueden ser tomados en cuenta en otras investigaciones similares.

7. METODOLOGÍA

Según periodo y secuencia de estudio es transversal.

Se utilizó un diseño de tipo no experimental

La muestra estuvo conformada por 82 Enfermeras/os asistenciales que laboran en el servicio de centro quirúrgico y medicina Enfermeras/os. La técnica empleada fue la encuesta, siendo el instrumento una escala tipo Likert modificada la escala tipo Likert es considerada como una escala auditiva que pertenece a un nivel de medición ordinal, constituida en este caso por 27 ítems con tres dimensiones mediante los cuales se solicita la reacción del sujeto. Donde se plantea para la variable relaciones interpersonales las alternativas siempre(S), casi siempre (CS), A veces (A), casi nunca(C N) adaptado y validado por prueba binomial: juicio de expertos y el cuestionario de "Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2003)" conformado por 36 ítems para medir la variable Satisfacción Laboral

Luego de recoger los datos fueron procesados por el programa SPSS-22 mediante tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

8. RESULTADOS

Existe una relación Rho de Spearman $r = 0,820$ entre la variable relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

9. DISCUSIÓN

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho de Spearman $r = 0,762$ entre la dimensión trato y la variable satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016, al respecto los resultados tienen coincidencia con Chiang et al. (2010), realizaron un estudio de investigación en la que analiza las relaciones entre "Satisfacción laboral y

Desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail”. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). Titulada “Satisfacción con la relación subordinado-supervisor”. Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la herramienta “evaluación del desempeño”, sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye..

10. CONCLUSIONES

Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el hospital nacional dos de mayo 2016 ($r= 0,820$ y $p= 0,000$), lo que significa que a buenas relaciones interpersonales las enfermeras tienen una satisfacción laboral. Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016 ($r= 0,492$ y $p= 0,000$), asimismo cuando hay una buena comunicación existe una buena satisfacción laboral. Existe relación entre las actitudes y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 ($r= 0,584$ y $p= 0,000$), en consecuencia a una buena actitud mejora la satisfacción laboral de las enfermeras. Existe relación entre el trato y la satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 ($r= 0,762$ y $p= 0,000$), a un mejor trato las enfermeras tendrán una mejoría en su satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Bohlander, G y Snell, S. (2008): *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Thompson.
- Bautista (2013), "Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista Ciencia y cuidado*. Vol 9 N° 2 ISSN 1794-9831 ISSN 2322-7028 (EN LINEA)
- Chiang et al. (2010), Cómo Influye La Satisfacción Laboral Sobre El Desempeño: Caso Empresa De Retail. *Theoría: Ciencia, Arte y Humanidades*. Vol. 19. Issue 2, p21-36. 16p. 6 Charts.
- Cenarruzabeitia, M. (1967) *Factores que Influyen en las relaciones Interpersonales entre enfermeras y auxiliares de enfermería*. Perú (15)
- Cifuentes J. (2014), Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención, Bogotá, Colombia *A v.enferm.*, XXXII (2): 217-227
- Espino E, (2012) *Efectos del talento Humano en la Satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*, Lima, Perú
- Fuentes (2012) *"Satisfacción laboral y su influencia en la productividad"* (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Guatemala.
- Fernández R. (2009), *Cuidados del Adulto Mayor Enfermo y su Satisfacción con el Cuidado* Recibido realizado en el servicio de Medicina de la Ciudad Hospitalaria
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México. Editorial Trillas.

- Gibb, J. (1982) *Manual de dinámica de grupos*. Buenos Aires pp 76- 78-120
- Gibson, J.; Ivancevich, J.; Donnelly J, y Konopaske R. (2006). *Organizaciones. Comportamiento. Estructura y procesos*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Lucas (2014) *Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas durante los meses abril-junio 2014* Tesis- Licenciatura en Enfermería. Recuperado de <http://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/294>
- Macedo B. (2011) *Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2009*. Tesis Presentada a Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina para obtención do grau de Especialista.
- MINSA (1999) *Manual de Dirección y Relaciones Interpersonales* Editorial
- O'Brien, J. (1983) *Comunicación y relaciones en enfermería*. Ed México.
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. México. Prentice Hall
- Salas y Díaz (2012), "Las competencias y la Satisfacción Laboral en el Sistema de Salud" *Educ Med Super* vol.26 no.4
- Yáñez y Arenas (2010), *Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*, Chile.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de Mayo, 2016** presentado por **Romero Bardales, Blanca** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de junio del 2018




Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672



Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de mayo, 2016

TESIS PARA OPIAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

B. Romero Bardales, Blanca

ASESOR:

Mgr. Sánchez Coronel, Danilo Américo



Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.uviver.edu... Fuente de Internet	2 %
2	myslide.es Fuente de Internet	2 %
3	exploradoc.com Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.upasa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	148.206.53.231 Fuente de Internet	1 %
7	revistaliberati.com Fuente de Internet	1 %
8	theater.com Fuente de Internet	1 %
9	www.ecoltd.com Fuente de Internet	1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROMERO BARDALES BLANCA

D.N.I. : 10603064

Domicilio : C.C. Km 15 GLORIA GRANDE - MZA " LT. 12" - DTE

Teléfono : Fijo : 5066257 Móvil : 999291959

E-mail : onquita10@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

ROMERO BARDALES BLANCA

Título de la tesis:

RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2016

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 19.06.18.

Edwin
Martinez



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2829-17

Edwin
Martinez

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Usted, buena para el
Empleado

ESCUELA DE POSGRADO

Blanca Romero Bardales con DNI N° 10603064
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en C.C. Km 15. Gloria - Grande - ATE
(Calle / Lots / MZ. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: Gestión de los
(Promoción) (Nombre del programa)
servicios de salud identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

OBTENCIÓN DE GRADO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD.



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Hora: / Firma:

Lima, 4 de Mayo de 2018

Blanca

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. copia de
- b. copia de
- c. O. tests
- d. Dictamen de sus tentaciones o acta de aprobación

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 999291859
Email: angela.w@ucvvallejo.edu.pe