



Facultad de Ciencias Médica  
Escuela de Enfermería.  
Ciclo de licenciatura  
Sede FCM



Universidad  
Nacional de Cuyo

## Tesis Final

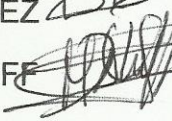
**Tema: “RELACIÓN ENTRE LOS TURNOS  
ROTATIVOS Y LA EFICACIA DE LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES EN  
EL EQUIPO DE ENFERMERÍA.”**



**AUTORES:**

ANGELA, DIAZ 

ROCIO, GONZALEZ 

MARIELA, JALUFF 

MENDOZA, FEBRERO DE 2012

“El presente estudio de investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Cuyo, y no puede ser publicado, copiado ni citado, en todo o en parte, sin el previo consentimiento de la citada Escuela o del autor o los autores”.

ACTA DE APROBACIÓN

Incluirá una preforma a utilizar por el tribunal examinador:

Presidente: Lic. M. Zoliz Rosz Reyes

Vocal1: Lic. Ana M. Andueza

Vocal2: Lic. Jorge Michael

Trabajo Aprobado el: 27.1.02.1.3.

## AGRADECIMIENTOS:

Queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a la Licenciada: Maria Rosa Reyes por su predisposición, guía y dedicación continua.

También haciendo extensivo nuestro agradecimiento el Licenciado: Jorge Michel y la Licenciada Ana Andrada por estar durante estos dos años juntos a nosotros brindándonos sus conocimientos y apoyo incondicional.

Una mención especial a la Universidad Nacional de Cuyo por abrirnos sus puertas para brindarnos una formación gratuita y de alta calidad académica, también a la escuela de Enfermería y a su directora: Licenciada: Marta Valero.

A todas las personas que directa o indirectamente participaron en el estudio y elaboración de esta investigación, especialmente al Hospital Italiano de Mendoza y nuestros colegas que desempeñan esta noble profesión allí.

*“Tu Eres El Que Diseña Tu Destino. Eres El Autor. Escribes Tu Historia. La Pluma Esta En Tu Mano Y El Resultado Es El Que Elijas”.*

*Lisa Nichols.*

## **Agradecimiento de Ángela Díaz:**

Definitivamente este trabajo no se habría podido realizar sin la colaboración de muchas personas que me brindaron su ayuda; resultará difícil agradecer a todos aquellos que de una u otra manera me han acompañado y ayudado a realizar mis estudios, porque nunca alcanza el tiempo, el papel o la memoria para mencionar o dar con justicia todos los méritos. Por tanto, quiero agradecerles a todos ellos, lo que han hecho por mí.

Diciendo de antemano MUCHAS GRACIAS, primeramente deseo agradecer a Dios y a mi ángel de la guarda por darme la fuerza, voluntad, dedicación, y guía constante.

A mis padres: Ernesto Díaz, Maria Gómez; a mi abuelo: Samuel Díaz y a mis hermanos: Iván, Guille, Lucy, Gabriel, Mica, Agustina y Camila por su apoyo y confianza incondicional, por creer en mí y haberme ayudado a seguir creciendo como hija, hermana, nieta y por hacer de mi una mejor persona a través de la honestidad, valores, y a luchar por lo que queremos, que siempre me guiaran a lo largo de mi vida.

Un especial agradecimiento a mi querida abuela Maria Gómez de Díaz, quien lamentablemente tubo que dejarnos hace ya 6 años, quien me inspiro a seguir creciendo y a estudiar, quién me enseñó con el ejemplo que nunca es tarde para realizar lo que queremos y que todo en la vida tiene solución solo es cuestión de tomarlo con calma y paciencia y obtendremos lo que anhelamos.

A mis queridas amigas del alma y del corazón, Rocio González y Vanesa Reinoso quienes me ayudaron y soportaron en las buenas y en las malas y me brindan su apoyo incondicional.

A mis compañeras de trabajo: Silvia Garrado, Maria Becerra, Betiana Sancho, Lorena Copa, Patricia Peralta, Gallardo Rosana, Sánchez Mirtha, González, Cintia, González Ramiro, Silvana Araya y Celeste Peluso, quienes me apoyaron he inspiraron en el tema de esta tesis, quienes trabajan con dedicación y mucho respeto por esta profesión.

A mis profesores: Michel Jorge, Andrada Ana y Reyes, Maria quienes me guiaron, formaron y ayudaron durante estos dos años del ciclo de licenciatura.

**SIMPLEMENTE MUCHAS GRACIAS!!!**

---

Díaz, Ángela

## **Agradecimiento de Rocio González:**

Primero y antes que nada, dar gracias a dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Le doy gracias a Luís por estar incondicionalmente a mi lado, por su apoyo, paciencia, su cariño y amor.

A mi madre Mercedes por su apoyo y aliento permanente, por los valores inculcados, el amor y dedicación. Por ser mí guía, mi pilar muchas gracias, por siempre estar.

A mis pequeñas y más grandes amores Micaela y Luisana, por ser el gran impulso de mi ser. A mi hijita mayor por ser la gran compañera de esta dura y hermosa travesía.

A mis hermanos Roxana, Bibiana, Carlos, Cintia, Ramiro, José, por le apoyo, cariño incondicional, por mantenernos unidos en los buenos y malos momentos que nuestras vidas han atravesado.

A mí gran amiga, colega Ángela Díaz por su aliento, apoyo, cariño y comprensión por ser de hierro.

Un agradecimiento especial a los profesores, a la licenciada Reyes por su dedicación y guía en el proceso de realización de esta tesis.

**MUCHAS GRACIAS.**

---

**González, Rocio**

## **Agradecimiento de Mariela Jaluff:**

Agradezco principalmente a mi amor y compañero Sebastián, que me apoyó en todo momento, brindándome su cariño, comprensión, aguante y constante estímulo. Millones de gracias por estar conmigo en las alegrías y tristezas, gracias por hacerme feliz.

A mis compañeras de estudios Rocio y Ángela que las conocí cuando empezamos a estudiar la licenciatura, que estuvieron junto a mi incondicionalmente, apoyándome en mis llantos y risas. Fue un gran placer haber conocido a tan grandes personas con una calidad humana especial.

A mis amigas por estar siempre a mi lado.

A mis hijos que son la razón por la que vivo y de nuestro día a día que si se puede.

A todos los profesores que participaron en nuestra formación especialmente al Licenciado Jorge Michel y a la Licenciada Ana Andrada.

Y a mi ángel que me cuida desde el cielo todos los días de mi vida.

Muchas Gracias

---

**Jaluff; Mariela**

## PROLOGO

El tema de tesis: **“RELACION ENTRE LOS TURNOS ROTATIVOS Y LA EFICACIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE ENFERMERIA”**, consideramos que es un tema importante porque con la creciente demanda de personal y la falta de enfermeros, y otros problemas como consecuencia de los anteriormente mencionado, como son, los contratos temporarios o prestaciones, el pago insuficiente para cubrir las necesidades de los mismo entre otras. Se ve afectado el entorno laboral actual, ya que presenta una alta rotación.

A diferencia de otros profesionales de la salud, enfermería comparte más tiempo de su vida con sus compañeros de trabajo que con su familia y amigos, debido a que esta profesión cuenta con conocimientos, capacidades y atributos personales necesarios para planificación, guiar y apoyar, junto a una función continua de cuidados brindados hacia el paciente.

Viéndose afectada no solo la atención al paciente, sino también las relaciones con el equipo de salud.

El objetivo de esta investigación es determinar la influencia de la rotación por turnos, en la eficacia de las relaciones interpersonales en el equipo de enfermería, a través de este estudio y proponer alternativas para cambiar la modalidad de los turnos rotativos por turnos fijos.

Si bien esto se realizara a largo plazo, y como alternativa a los lugares e instituciones que se resistirán al cambio de modalidad, también se propone unas series de recomendaciones para aquellos que continúen con los turnos rotativos para ir incorporando de a poco, los turnos fijos.

La importancia de este tema, se debe a que el enfermero pueda responder eficazmente en su lugar de trabajo, pueda observar las conductas, respuestas y alteraciones que manifiesta el paciente. Como también poder lograr fuertes lazos entre su equipo de salud, su familia y amigos y poder modificar su estilo de vida y lograr un tiempo de esparcimiento.



| INDICE:                                              | Páginas.    |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PORTADA</b>                                       |             |
| <b>ADVERTENCIA.....</b>                              | <b>II</b>   |
| <b>ACTA DE APROBACION.....</b>                       | <b>III</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>                           | <b>IV</b>   |
| <b>PROLOGO.....</b>                                  | <b>VIII</b> |
| <b>INDICE GENERAL.....</b>                           | <b>IX</b>   |
| <b>INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.....</b>              | <b>XI</b>   |
| <b>CAPITULO I. PLANTEO DEL PROBLEMA.....</b>         | <b>1</b>    |
| Introducción.....                                    | 2           |
| Descripción del problema.....                        | 3           |
| Formulación del problema.....                        | 4           |
| Objetivo.....                                        | 4           |
| Justificación del problema.....                      | 5           |
| Marco teórico.....                                   | 8           |
| TEMA1: “Comunicación”.....                           | 12          |
| TEMA 2: “La familia”.....                            | 22          |
| TEMA 3 “Ámbito laboral”.....                         | 45          |
| Definición de Términos.....                          | 68          |
| <b>CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO.....</b>           | <b>70</b>   |
| Tipo de estudio.....                                 | 71          |
| Hipótesis.....                                       | 71          |
| Operacionalización de las variables.....             | 72          |
| Códigos y abreviaturas.....                          | 74          |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 75          |
| Descripción del Instrumento.....                     | 75          |

|                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Aplicación del Instrumento.....                             | 76         |
| Análisis, procesamiento y presentación de datos.....        | 77         |
| <b>Capítulo III: Resultado: discusión y propuesta .....</b> | <b>96</b>  |
| Discusión de resultados.....                                | 97         |
| Propuesta.....                                              | 99         |
| <b>BIBLIOGRAFIA.....</b>                                    | <b>101</b> |
| <b>APENDICE Y ANEXOS.....</b>                               | <b>103</b> |
| Modelo de encuesta.....                                     | 104        |
| Tabla matriz.....                                           | 108        |

## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabla y Grafico 1: "EDAD" .....                         | 77 |
| Tabla y Grafico 2: "SEXO" .....                         | 78 |
| Tabla y Grafico 3: "NIVEL DE FORMACION" .....           | 79 |
| Tabla y Grafico 4: "SERVICIO" .....                     | 80 |
| Tabla y Grafico 5: "TIPO DE TURNO" .....                | 81 |
| Tabla y Grafico 7: "HORARIO ROTATIVO" .....             | 82 |
| Tabla y Grafico 8: "HORAS TRABAJADAS" .....             | 83 |
| Tabla y Grafico 9: "DISTRIBUCION DE HORAS" .....        | 84 |
| Tabla y Grafico10: "RELACION EN EL TRABAJO" .....       | 85 |
| Tabla y Grafico 11: "RELACION CON SUS PARES" .....      | 86 |
| Tabla y Grafico 12: "DESEMPEÑO LABORAL" .....           | 87 |
| Tabla y Grafico 13: "MODALIDAD DE TURNO" .....          | 88 |
| Tabla y Grafico 14: "CARACTERISTICAS DE ELECCION" ..... | 89 |
| Tabla y Grafico 15: "PROBLEMÁTICA FRECUENTE" .....      | 90 |
| Tabla y Grafico 16: "SATISFACCION LABORAL" .....        | 91 |
| Tabla y Grafico 17: "NUMERO DE HIJOS" .....             | 92 |
| Tabla y Grafico 18: "TIEMPO COMPARTIDO" .....           | 93 |
| Tabla y Grafico 19: "ACTIVIDADES DESARROLLADAS" .....   | 94 |
| Tabla y Grafico 20: "T.T AFECTA A FLIA Y AMIGOS" .....  | 95 |

# Capítulo I:

## PLANTEO DEL PROBLEMA

## INTRODUCCIÓN

Como sabemos la enfermería es el arte de curar, son los cuidados, la esencia de la enfermería y un elemento central, dominante y distintivo de esta disciplina.

Los cuidados son esenciales para el bienestar, la salud, la curación, el desarrollo y la supervivencia, y también para afrontar la discapacidad o la muerte.

Según Boff: "Sin cuidado los seres humanos no podrían ser tal. Es algo innato al ser humano desde su origen y están inmersos en su cultura".

Esto se logra, teniendo una buena organización ya sea en un hospital, clínica privada o centro de salud, se necesita de una buena comunicación entre colegas y sobre todo en los diferentes turnos.

Como vemos, un Hospital, cuenta con muchas especialidades, como por ejemplo: clínica médica, neonatología, maternidad, ginecología, terapia intensiva, cardiología, entre otros. Servicios auxiliares como farmacia, laboratorio, rayos x, hemoterapia, servicio de ecografía, etc.

Si bien es un lugar con muchas especialidades, también cuenta con mucho personal profesional como: médicos, licenciados, enfermería, técnicos entre otros.

Se necesita de la organización y sobre todo de, procesos administrativos, para tener una buena distribución del personal, como de los materiales e insumos que necesiten para realizar su trabajo, y poder brindar una buena atención hacia el paciente.

Como sociedad, vemos los intensos cambios que surgen a nivel nacional como internacional, que como consecuencia de ellos, impactan en nuestra economía y sobre todo en nuestro estilo de vida, afectando también a nuestra salud.

En esta instancia vamos hacer hincapié en la enfermería y su personal.

## Tema: **RELACIÓN ENTRE LOS TURNOS ROTATIVOS Y LA EFICACIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE ENFERMERÍA**

### Descripción del problema:

Con este estudio, pretendemos demostrar, que trabajar en turnos rotativos, afecta las relaciones interlaborales e interpersonales, trayendo como consecuencia, ausentismo, recarga horaria, negligencia en la medicación, problema de salud físico, como por ejemplo: edemas, apariciones de varices, entre otras.

Un ejemplo claro es el siguiente: *“Hemos observados que un enfermero que trabaja dos turnos seguidos (16 horas o mas ), sin descanso, en los servicios como clínica medica, terapia intensiva, gineco- obstetricia, neonatología o cardiovasculares, son servicios en los cuales hay que mantener una atención continua al paciente.*

*Con el agravante de que después tiene que volver a cumplir su turno correspondiente, el cual no es seguro porque está sujeto a modificaciones según casos especiales como, estudios o accidentes de un familiar.*

En este caso, también se ve afectada la atención al paciente y la relación con los demás profesionales (enfermeros, médicos, camilleros, parteras/os, entre otras).

Además, también plantea otros problemas, como contratos temporarios, o prestaciones, pago insuficiente para cubrir las necesites de los mismos.

El entorno laboral actual se caracteriza por una continua escasez de recursos humanos, una alta rotación, como consecuencia el ausentismo y expectativas crecientes de una buena relación calidad-precio.

Si bien son problemas que traen como consecuencias otros, estos impactan en las relaciones de vida de los profesionales de la salud, como es el caso de enfermería.

Otro punto muy importante a tener en cuenta, es como se ve afectado el desarrollo de las actividades normales del área familiar y social, debidos a los horarios rotativos de trabajo, porque el enfermeros en su tiempo de descanso se encuentra recuperando el sueño, impidiendo el compartir momentos de ocio con su grupo familiar o social, a su vez también se ve afectada las relaciones de pareja.

A diferencia de otras profesionales, las enfermeras a menudo desempeñaran tareas de dirección y de planificación junto a una función continua en la prestación de cuidados directos.

### **Formulación del problema:**

¿Qué influencia tiene la rotación por turnos sobre la eficacia de las relaciones Interpersonales en el personal de enfermería del Hospital Italiano, perteneciente a la provincia de Mendoza entre los meses de Enero y Julio del año 2012?

### **Objetivo:**

- Determinar la influencia de la rotación por turnos, en la eficacia de las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Italiano.

### **Objetivos Específicos:**

- Indagar sobre las características de las relaciones entre el equipo de enfermería.
- Identificar las situaciones frecuentes de conflictos de las relaciones interpersonales en el trabajo.
- Caracterizar al personal de enfermería.

## **Justificación del problema:**

Probablemente, las enfermeras que trabajan en turnos rotativos, ven afectadas sus obligaciones familiares, produciéndoles estrés asociado al trabajo y, por ello, un incremento de la proporción de horas trabajadas, puede a largo plazo, tener un efecto negativo en su vida familiar.

La rotación por turnos, influye profundamente en las organizaciones de atención de salud, en lo que se refiere a los costos asociados (tanto directos como indirectos), las percepciones de la calidad de los cuidados y el aumento de la presión que se ejerce sobre las enfermeras para que trabajen en un entorno cada vez más fraccionado e insatisfactorio.

En el decenio de 1990, los trabajos de Siegrist (1996) y Kristensen (1999) pusieron de relieve la importancia del equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el entorno de trabajo. El conocimiento, las capacidades y los atributos personales necesarios para planificar, guiar, apoyar y facilitar el desarrollo de unos recursos humanos de enfermería eficientes y de un entorno de trabajo positivo representan un conjunto particular de competencias.

Los sistemas de atención de salud y determinadas instituciones, en las que se hace una inversión mínima en cuidados de salud tienen graves problemas de rotación, de condiciones de trabajo y de remuneración. La calidad general de la vida laboral, es un aspecto importante que influye en la rotación y es de crucial importancia para la retención.

Las consecuencias de la rotación, se hacen mucho más graves cuando hay escasez de personal calificado y las necesidades de salud de la población sobrepasan la capacidad de los recursos humanos de salud.



Los entornos favorables para la práctica y los requisitos de una dotación adecuada de personal conducen a lugares de trabajo de calidad y a la reducción de la rotación (CIE 2007; CIE 2006a).

Las principales cuestiones que se plantean en la reducción son, la carga de trabajo y factores del entorno laboral que pueden hacer que la rotación aumente en cualquier organización.

Las repercusiones de las enfermeras que dejan una organización, pueden ser dramáticas o más sutiles. En casos extremos (es decir, cuando la institución o el sistema de atención de salud, pierde un número crítico de enfermeras) la evidencia es inequívoca; las organizaciones se ven privadas de experiencia y capacidad, la moral de trabajo se ve afectada, el trabajo en equipo sufre, y los costos de la contratación y de la retención son elevados. Entender la naturaleza y las dimensiones de la rotación conduce a las intuiciones a desarrollar, medir y planificar estrategias de retención.

Un enfermero, que trabaja en turno rotativos y cubriendo recargos no puede responder eficazmente, hay mucho margen de error al medicar, y puede no observarse la conducta, respuesta y alteraciones que manifiesta el paciente.

Se necesita de la organización y sobre todo de procesos administrativos, para tener una buena distribución del personal, como de los materiales e insumos que necesiten para realizar su trabajo, y poder brindar una buena atención hacia el paciente.

Otro tema importante a tener en cuenta son las relaciones intra -personales de la enfermeras (relaciones familiares; relación con las pareja y relaciones sociales), un problema marcado entre los enfermeros es que extrañan a la familia y a los amigos.

En cuanto a las relaciones familiares el contacto normal con los hijos o el esposo se ve reducido, suelen aparecer problemas en la relación con los niños (falta de presencia de los padres en el colegio, inconvenientes con el cuidado,

entre otras), en cuanto a relación con la pareja puede verse afectada, ya que se exige la modificación de los estilos de vida para adaptarlos a los horarios variables, debido a la gran cantidad de tiempo durante el cual los dos miembros de la pareja no comparten las vivencias y las experiencias habituales en una relación de pareja normal, ocasionándose en algunos casos un distanciamiento emocional marcado y un alto riesgo de separación o divorcio al aparecer problema de tipo sexual, etc.

En cuantos a sus actividades sociales (asistir a la iglesia, practicar algún deporte, estudiar, etc.) pierden continuidad, siendo estas de gran importancia para el esparcimiento, a través de este se logra la relajación y recreación en el área social, actuando como una válvula de escape de las tensiones rutinarias

## MARCO TEÓRICO

### Introducción:

Los seres humanos necesitan desarrollar un conjunto de actividades para satisfacer sus necesidades de: formación, alimento, salud, como así también las afectivas, sociales, políticas, religiosas, deportivas. La actividad económica laboral, una de estas actividades, es el medio de subsistencia fundamental para la mayoría de las personas, contribuye a formar su identidad, permite la producción de bienes y servicios, y la realización personal.

Para la gran mayoría de los trabajadores, la realización personal es limitada, las posibilidades de vínculo social están bloqueadas, la remuneración es escasa para lograr la subsistencia. Lo único que prevalece y se acrecienta es el gran esfuerzo físico y mental que requiere el trabajo.

A nivel de las empresas u organizaciones se debería comprender que uno de los capitales más importantes de su organización son las personas, ya que con su conocimiento, talento, creatividad, empeño, y por qué no con sus debilidades, posibilitan la producción de bienes y servicios de calidad, y van a permitir la estabilidad, competitividad, y diferenciación de una empresa. En el mediano y largo plazo, una empresa que no cuide la relación trabajo, salud, y calidad, perderá rentabilidad debido al ausentismo, rotación, y falta de lealtad por el desaliento de sus empleados.

Como bien lo señala la Organización Mundial de la Salud: *“ La salud se mantiene en relación con el medio ambiente, y en tanto el trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende en alguna medida de la forma y las condiciones en que el individuo trabaja.”*

Desde un abordaje sociológico, es posible evaluar la percepción que tienen los trabajadores de las molestias, enfermedades, y accidentes que ocasiona el trabajo; como así también captar los procesos que pueden llevar a la pérdida de salud.

El trabajo ocupa uno de los lugares centrales en la vida de un individuo y contribuye a moldear su personalidad. Una organización del trabajo "taylorizada", con puestos de trabajo fragmentados y repetitivos, con gran dependencia de la autoridad y escasez de relaciones interpersonales favorece comportamientos contrarios a un desarrollo armónico o "normal" de la personalidad.

Las condiciones de trabajo influyen sobre el trabajador fuera de su tiempo de trabajo: sobre la forma en que utiliza su tiempo de ocio, sobre la cantidad y calidad de relaciones de intercambio social, sobre su vida doméstica y familiar.

Considerando el área social, este indicador, se refiere a la percepción que tienen los trabajadores acerca de la valoración de la empresa u organización, de los clientes (o pacientes) y de la comunidad hacia su trabajo.

Dentro de las posibilidades de comunicación hace referencia a la interacción de los trabajadores entre sí, y que puede no estar referida al trabajo mismo. La posibilidad de comunicarse puede estar obstaculizada por el exceso de ruido, el ritmo intenso de trabajo, etc.

Por último, aparece la comunicación que se trata de las relaciones que se establecen entre los trabajadores, en función del trabajo realizado.

Estas son de tres tipos:

1. relaciones jerárquicas: se establecen entre personas con status diferentes, y en las que unas tienen poder o autoridad sobre las otras
2. relaciones funcionales: se dan entre trabajadores que cumplen diferentes funciones dentro del conjunto, significan una dependencia técnica y no una dependencia jerárquica
3. relaciones cooperativas: implican intercambio entre trabajadores de un mismo nivel.

Es importante incluir también dentro de las fuentes de sufrimiento psíquico, el concepto de ansiedad, que alude a un estado de tensión interna sufrida por el sujeto como desagradable y penoso, es un estado de espera de un acontecimiento potencial que, en el momento de surgir, pondría en peligro la integridad de la persona. Podríamos hablar de miedo, la ansiedad responde a un riesgo, es decir a un peligro latente que todavía no es actual pero que puede volverse tal. Tiene su origen en el exterior.

La duración y configuración del tiempo de trabajo nos permite evaluar las exigencias horarias que debe soportar el trabajador durante el desarrollo de la actividad laboral, así como el tiempo que destina complementariamente al descanso, a la sociabilidad o a la recreación.

Si nos centramos en las implicancias de este concepto al interior del desarrollo de la actividad, su estudio lleva a analizar diversos aspectos como: la jornada total efectivamente trabajadas; las pausas formales y las efectivamente tomadas dentro de las jornadas de trabajo, su número y duración; el tipo de turno fijo o rotativo, y su horario, diurno o nocturno; el trabajo en fines de semana; y finalmente, al tiempo de transporte entre el domicilio del trabajador y lugar de trabajo, ya que, en países desarrollados, este tiempo forma parte de la jornada total diaria de trabajo.

En este trabajo vamos a dividir los temas, en tres áreas importantes en donde se ve afectado la vida diaria del enfermero o de algunas otras personas que trabajen en turnos rotativos en conjunto con otros factores. A saber:

#### 1. Área personal: En términos de comunicación

Si bien es un tema muy amplia se trataran algunos factores, como el desarrollo normal de las necesidades básicas fisiológicas (por ejemplo., dormir, comer), necesidades psicológicas de todo tipo, necesidades sanitarias y, conductas saludables, calidad de las relaciones familiares y apoyo social recibido, entre otros factores.

## 2. Área socio familiar: Factores a tener en cuenta:

Riesgo de accidentes, relación con la familia, bienestar con la pareja, degradación o conservación del medio donde vive, ámbitos de convivencia, calidad de las relaciones con familiares y amigos, estilos de vida, entre otros.

## 3. Área Laborales (Organizacional):

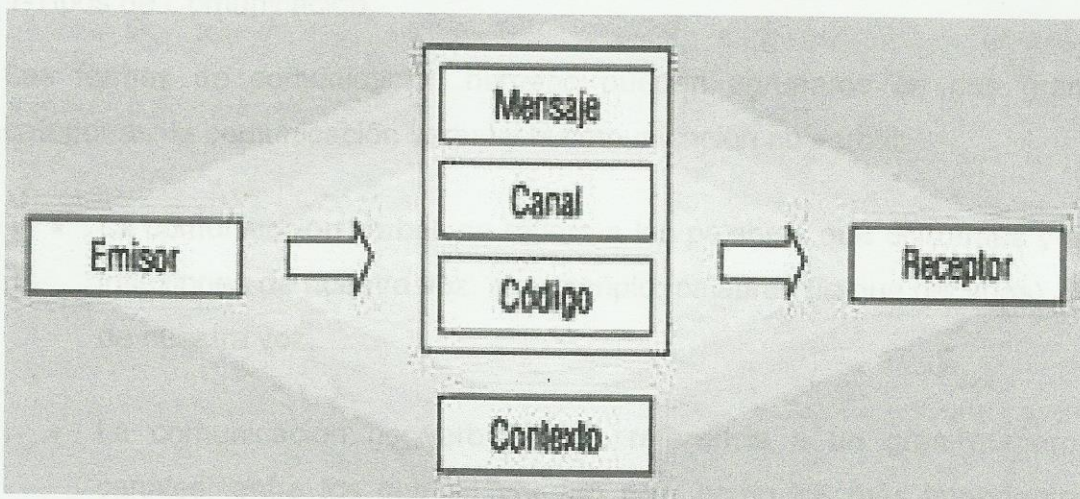
Algunos factores a tener en cuenta: Horas de trabajo a realizar y realizadas, turno realizado, períodos de descanso, condiciones de trabajo, relaciones individuales con sus compañeros y clima laboral en general, satisfacción laboral, relaciones con jefes, consecuencias físicas del trabajo x turnos entre otros factores.

Este punto resulta de especial importancia por diversos motivos, pero en particular por las consecuencias negativas de una mala organización empresarial y del trabajo, causando reducciones en el rendimiento individual y sectorial, e incrementos en el índice de ausentismo. En este sentido, una mala definición de las tareas pendientes y/o a realizar, las malas relaciones interpersonales por falta de equidad profesional, las escasas o nulas posibilidades de promoción, los sistemas de supervisión erróneos o arbitrarios y la eventualidad son factores decisivos tanto a nivel individual como grupal dentro de una organización.

Estas áreas se detallan más en profundidad en los siguientes temas.

## TEMA 1: LA COMUNICACION

Somos primordialmente seres sociales, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales. La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.



- Emisor: La persona que emite un mensaje, percibe, piensa y siente esta situación y sus reglas, procesa la información recogida y establece los objetivos.
- Receptor: La persona que recibe el mensaje.

Estos son dos elementos funcionales básicos en la comunicación:

Actúa y se compara (elabora mensajes). Inicia movimientos de acercamiento.

Estos movimientos y actuación serán diferentes dependiendo de la historia, información y entrenamiento que posean. Serán diferentes si únicamente están propulsados por los sentimientos o sensaciones

- Mensaje: contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: situación en la que se produce la comunicación.

Hablamos de comunicación eficaz entre dos personas cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

### 1-Tipos de Comunicación.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

- La comunicación verbal: se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz, por ejemplo: palabras (lo que decimos). Tono de nuestra voz.
- La comunicación no verbal: hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

### Componentes para lingüísticos:

- El volumen de la voz: La función más básica del volumen consiste en hacer que un mensaje llegue hasta un oyente potencial. El volumen alto de voz puede indicar seguridad y dominio. Sin embargo, hablar demasiado alto (sugiere agresividad, ira o tosquedad) puede tener también consecuencias negativas, la gente podría marcharse o evitar futuros encuentros. Los cambios en el volumen de voz pueden



emplearse en una conversación para enfatizar puntos. Una voz que varía poco de volumen no será muy interesante de escuchar.

- La entonación: sirve para comunicar sentimientos y emociones. Unas palabras pueden expresar esperanza, afectos, sarcasmo, ira, excitación o desinterés, dependiendo de la variación de la entonación del que habla. Una escasa entonación, con un volumen bajo, indica aburrimiento o tristeza. Un tono que no varía puede ser aburrido o monótono.

Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces a menudo durante una conversación. Las variaciones en la entonación pueden servir también para ceder la palabra. En general, una entonación que sube es evaluada positivamente (es decir, como alegría); una entonación que decae, negativamente (como tristeza); una fija, como neutral. Muchas veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje que se quiere transmitir.

- La fluidez: Las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones son bastantes normales en las conversaciones diarias. Sin embargo, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad, enfado o incluso, una señal de desprecio. Expresiones con un exceso de palabra de relleno durante las pausas (por ejemplo: “ya sabes”, “bueno”) o sonidos como “ah” y “eh” provocan percepciones de ansiedad o aburrimiento. Otro tipo de perturbación incluye repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.
- La claridad: a la hora de hablar es importante. Si se habla arrastrando palabras, o borbotones, con un acento o vocalización excesivos, uno puede dar la impresión de ser una persona de carácter denso.

- La velocidad: Hablar lentamente puede hacer que los demás se impacienten o se aburran. Por el contrario, si se hace con demasiada rapidez, uno puede no ser entendido.
- El Tiempo de habla: Este elemento se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo. El tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

## 2. Componentes verbales

- El contenido: El hablar se emplea para una variedad de propósitos como, por ejemplo, comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar. Las palabras empleadas dependerán de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está intentando lograr. El tema o contenido del hablar puede variar en gran medida. Puede ser íntimo o impersonal, sencillo o abstracto, informal o técnico. Algunos elementos verbales que se han encontrado importantes en la conducta socialmente habilidosos han sido, por ejemplo, las expresiones de atención personal. Los comentarios positivos, el hacer preguntas, los refuerzos verbales, el empleo del humor, la variedad de los temas, las expresiones en primera persona, etc.

## 3. Comportamiento no verbales

- La expresión facial: parece ser que la cara es el principal sistema de señales para las emociones. Hay 6 principales y 3 áreas de la cara responsable de su expresión. Las emociones son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y desprecio.

Las tres regiones faciales implicadas son: la frente/ cejas, los ojos/ párpados, la parte inferior de la cara.

- La mirada: Se define objetivamente como “el mirar a otra persona a los ojos, o de forma más general, a la mitad superior de la cara” La mirada mutua implica que se ha establecido “contacto ocular” con otra persona. Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. Los significados y funciones de las pautas de miradas son múltiples:

Actitudes: La gente que mira mas es vista como más agradable, pero la forma extrema de mirada fija es vista como hostil y/o dominante. Ciertas secuencias de interacción tienen más significados: por ejemplo, ser el primero en dejar de mirar es señal de sumisión; la dilatación pupilar, la señal de interés por el otro.

Expresión de emociones: Mirar más intensifica la expresión de algunas emociones, como la ira, mientras que mirar menos intensifica otras, como la vergüenza.

Acompañamiento del habla: La mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar o comentar la palabra hablada. En general, si el oyente mira más, genera más respuesta por parte del que habla, y si el que habla más mira más, es visto como persuasivo y seguro.

- La postura: La posición del cuerpo y de los miembros, la forma en que se sienta la persona, como está de pie y cómo pasea, reflejan sus actitudes y sentimientos sobre si misma y su relación con los otros. Los significados y funciones de la postura son múltiples:

Actitudes: Las posturas que reducen la distancia y aumentan la apertura hacia el otro son cálidas, amigables e íntimas. Las posiciones cálidas incluyen el inclinarse hacia delante, con los brazos y piernas abiertas, las manos extendidas hacia el otro, etc. A su vez, apoyarse hacia atrás o entrelazar las manos sosteniendo la parte posterior de la cabeza pueden ser reflejo de dominación o

de sorpresa. La timidez puede expresarse por medio de los brazos colgando y con la cabeza hundida y hacia un lado. Por el contrario, las piernas separadas, los brazos en jarras y la inclinación lateral pueden expresarse determinación.

**Emociones:** La postura puede reflejar emociones específicas. Así, la indiferencia puede expresarse por medio de los hombros encogido, los brazos erguidos o las manos extendidas; la ira, por medio de los puños apretados, la inclinación hacia delante o los extendidos; el coqueteo, por medio del cruzar o descruzar las piernas, etc.

**Acompañamiento del habla:** Los cambios importantes de la postura se emplean para marcar amplias unidades del habla, como cambiar de temas, dar énfasis y señalar el tomar o ceder la palabra.

Se han señalado 4 categorías posturales:

**Acercamiento:** postura comunicada por una inclinación hacia delante del cuerpo.

**Retirada:** postura negativa, de rechazo o de repulsa, que se expresa retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.

**Expansión:** postura arrogante o despreciativa que se refleja en la expansión del pecho, el tronco recto o inclinación hacia atrás, la cabeza erguida y los hombros elevados.

**Contracción:** postura cabizbaja o de abatimiento que se caracteriza por un tronco inclinado hacia delante, una cabeza hundida, los hombros que cuelgan y el pecho hundido.

Otras formas de comunicación:

**Los gestos:** Un gesto es cualquier acción que envía un estímulo visual a un observador. Para llegar a ser un gesto, un acto tiene que ser visto por algún otro y tiene que comunicar alguna información. Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en menor grado, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gesto, que se emplean para una serie de propósitos diferentes. Los gestos se constituyen en un segundo canal de comunicación; aquellos que sean apropiados a las palabras que se dicen servirán para acentuar el mensaje añadiendo énfasis, franquezas, confianza en uno mismo (salvo que fuera un gesto nervioso) y espontaneidad por parte del que habla.

**La sonrisa:** Es un componente importante. Puede utilizarse como sonrisa defensiva, como gesto de pacificación. Puede servir para transmitir el hecho de que a una persona le gusta otra; puede suavizar un rechazo, comunicar una actitud amigable, y animar a los demás a que le devuelvan el grado de intimidad/ formalidad de la relación. Cuanto más cara a cara es la orientación, más íntima es la relación y viceversa.

**La distancia/ el contacto físico:** El grado de proximidad expresa claramente la naturaleza de cualquier interacción y varía con el contexto social. Dentro del contacto corporal, existen diferentes grados de presión y distintos puntos de contactos que pueden señalar estados emocionales, como miedo, actitudes interpersonales o un deseo de intimidad.

**La apariencia personal:** El desarrollo tecnológico actual permite modificar mucho el aspecto exterior de una persona (maquillaje, cirugías estéticas, peluquería, régimen de adelgazamiento, etc.). La ropa y los adornos desempeñan un papel importante en la impresión que damos a los demás. Los componentes en los que se basan el atractivo y las percepciones del otro son el físico, la ropa, la cara, el pelo y la mano. El objeto de la modificación de la apariencia es la auto presentación ante los demás. El cambio de estilo del pelo es uno de los aspectos que más influyen en la apariencia personal. El Atractivo físico puede ser elemento importante en un primer momento, pero a la hora de

establecer una relación más duradera son otros los elementos que tienen más peso.

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

## LAS HABILIDADES SOCIALES.

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y resolviendo de inmediato los problemas surgidos en una situación minimizando la probabilidad de futuros problemas.

Las habilidades sociales son esenciales para obtener 2 tipos de objetivos:

Objetivos afectivos: consiguiendo relaciones satisfactorias con los parientes y con los demás estableciendo amistades y relaciones amorosas.

Objetivos instrumentales: permitiendo actividades con éxito en la comunidad incluyendo comprar, vender, la utilización de instituciones sociales y prestaciones, entrevistas de trabajos y trabajar.

## Dimensiones de la comunicación.

Los objetivos guían y orientan nuestras acciones. Cuando no se tienen claros, existe el riesgo de no saber andar el camino y terminar en otro lugar al que se pretendía llegar.

En las relaciones interpersonales ocurre algo parecido: a menudo existen varios objetivos y reglas que varían de unas situaciones a otras.

De esta forma, en cada una de ellas se determinan ciertas reglas que van a conducirnos en dicha situación para lograr los objetivos. De esta forma, cabe mencionar la existencia de reglas que pueden tener una dimensión universal o, al menos, muy generalizadas, por ejemplo: debería mirar a la otra persona a los ojos durante la conversación; otras, tienen una dimensión más particular y restringida según los grupos específicos que configuran los escenarios de comunicación interpersonal. Conocer las reglas de los variados escenarios nos va a permitir ajustar mejor nuestros objetivos y afrontarlos con mayor efectividad.

El comportamiento interpersonal, ha de pretender la efectividad en el mantenimiento y mejora de la relación interpersonal y ha de pretender también la efectividad en mantener la autoestima de cada una de las personas que interactúan en una relación.

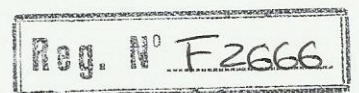
## PARA RECORDAR EN LA COMUNICACIÓN

Los elementos de la comunicación son: emisor o fuente, receptor, una situación o circunstancia, un medio o canal y un mensaje.

-Meta comunicación. Tocio hecho que puede ser tomado como relevante para nuestra interpretación.

-Medio: Aspectos tecnológicos de la generación, difusión, adquisición y consumo de mensajes.

-Canales. Criterios, normas y/o prácticas de comunicación funcional que unen conjuntamente a las personas en los sistemas de comunicación.



Existen dos competencias básicas para la comunicación: la estratégica y la táctica.

La familia es el ámbito del legado emocional de cada ser humano, y

La competencia estratégica es la que tiene un emisor o un receptor para comprender el estado de dicha relación en cualquier momento de dicho encuentro.

También actúan de estímulos y de interacciones entre sus miembros para acciones que ocurren.

La competencia táctica es la que se da en una persona, además de la de tipo estratégico, y está integrada por la suma de facultades y capacidades para comunicarse con los demás o para recibir su comunicación.

Las normas, valores, actitudes, emociones, roles y roles de la sociedad para reconocer sus propios límites y respetar el grado de individualidad.

También actúan de estímulos y de interacciones entre sus miembros para acciones que ocurren.

## TIPOS DE RELACIONES INTRAFAMILIARES

Según el tipo de relación que se establece entre los miembros de un grupo familiar, dichas relaciones se clasifican en:

1. El estudio de las relaciones intrafamiliares se divide en:

Una de las formas de clasificar las relaciones intrafamiliares es:

Según el tipo de relación que se establece entre los miembros de un grupo familiar, dichas relaciones se clasifican en:

Una de las formas de clasificar las relaciones intrafamiliares es:

Según el tipo de relación que se establece entre los miembros de un grupo familiar, dichas relaciones se clasifican en:

Una de las formas de clasificar las relaciones intrafamiliares es:

Caroly Alvar

"Relaciones intrafamiliares en la familia". Documento de trabajo. 15 de febrero de 2015.

Según el tipo de relación que se establece entre los miembros de un grupo familiar, dichas relaciones se clasifican en:



## TEMA 2: LA FAMILIA

La familia es el asiento del legado emocional de cada ser humano, e idealmente debe constituir el sentimiento de seguridad y estabilidad emocional, nutrido en un ambiente de aceptación, seguridad y amor.

El sistema familiar, además de estructura y de interacciones entre sus miembros, tiene funciones que cumplir.

En este sentido, Osorio y Álvarez manifiestan que: *“la familia es responsable de la socialización, y de las implicaciones que esto conlleva, las cuales incluyen: las normas, valores, creencias, prejuicios, mitos y tabúes de la sociedad para reconocer sus propios límites y respetar el espacio de los demás”*<sup>1</sup>

También tenemos que analizar el concepto de relación intrafamiliar:

Según el siguiente autor Melquisedec Lozano Posso: *“Es el proceso de intercambio de tipo personal que se da entre los integrantes de un grupo familiar, incluidos sus descendientes”*<sup>2</sup>

### 1. El escenario de las relaciones intrafamiliares

Uno de los factores críticos en las familias son los conflictos emocionales, los cuales se dan en unos términos específicos debido a que el ámbito familiar se fundamenta en aspectos en los que prevalece la protección y la lealtad.

No en vano afirma Bigné que desde la perspectiva de la familia hay dos elementos de general interés. *“De un lado, la consecución de la armonía en el seno de la familia para evitar los conflictos entre familiares que en el ámbito afectivo pueden distorsionar las relaciones estrictamente familiares y, de otro lado, el desarrollo de los miembros de la familia.”*<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Osorio y Álvarez

<sup>2</sup> Melquisedec Lozano Posso. “Las relaciones intrafamiliares en la empresa”. Pensamiento & Gestión 15. Universidad del norte, 83-110. 2003

<sup>3</sup> Bigné, A.E. “La empresa familiar retos de futuro”. Valencia, España. Fundación Valenciana

Con sus respectivos intereses conjuntos e individuales, generalmente dificultan el logro de esta armonía y el consecuente desarrollo de los integrantes de la familia para que alcancen las realizaciones personales y, paralelamente, con ejemplo:

- Crianza (preferencias por uno u otro, más tiempo con determinado familiar, etc.)
- Temperamento (fuerte, tolerante, emotivo).
- Ausencia de una estructura organizacional formal.
- Falta de claridad en jerarquías, funciones y responsabilidades.
- Situaciones de estrés o desequilibrio entre la energía dedicada al trabajo, a la familia y a uno mismo.
- Existencia de un clima poco agradable y con escasos retos y satisfacciones.

Sobre las fortalezas esenciales de la familia. Se argumentan dos grupos de fortalezas esenciales y diferenciales: la unidad y el compromiso.

| Fortalezas de la familiar |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| Unidad                    | Compromiso                  |
| - Intereses comunes       | - Entrega a un ideal        |
| - Autoridad reconocida    | - Sacrificio personal       |
| - Confianza mutua         | - Exigencia de lo mejor     |
| - Comunicación            | - Pensamiento a largo plazo |
| - Compenetración          |                             |
| - Flexibilidad            |                             |

Cuando la unidad y el compromiso se pierden sobrevienen en su lugar la desunión y la abstención, lo cual debilita a la familia.

### 1.1 Trascendencia:

La intensa dinámica que caracteriza las relaciones intrafamiliares trasciende de una generación a otra y afecta diferentes tópicos. Handler *“encuentra que las relaciones interpersonales de la siguiente generación inciden notablemente en la progresión del proceso de sucesión”*<sup>4</sup>. Ciertos aspectos de las relaciones de la niñez entre hermanos podrían salir a flote, además las relaciones padres-hijos y las relaciones entre hermanos están influenciadas por la historia y por las relaciones que actualmente tengan.

### 1.2 Tipos de relaciones intrafamiliares:

Podrían identificarse diferentes tipos de relaciones intrafamiliares. Por ejemplo, desde el punto de vista de consanguinidad se pueden establecer: relaciones esposo-esposa, entre hermanos, padres-hijos, padres-nietos y con primos, tíos y abuelos. Desde el punto de vista de afinidad se podría hablar de relaciones con suegros, cuñados, con ahijados, etc.

James<sup>5</sup> examina estos dos tipos de relación:

Relaciones personales: Son relaciones informales e implícitas. En este tipo de relaciones hay una identidad familiar, una confianza familiar y unos nexos personales. Este tipo de relaciones provee la base económica y social que necesitan todos los miembros: recursos, educación y normas. Estas normas giran en torno a los principios de igualdad, confianza, altruismo y lealtad. La existencia de estos principios une a la familia, y éstos se desarrollan compartiendo una historia común, viviendo juntos, comiendo juntos, etc.

---

<sup>4</sup> Handler, W. “Key interpersonal relationships of the next- generation family member in family firms”. *Journal of small bussiness management*, 21-32

<sup>5</sup> James, H.S. “What can the family contribute to business” Examining contractual relationships” *Family Business, Review*. Marzo 61-70

Relaciones contractuales. Son relaciones impersonales, formales y explícitas. Este tipo de relaciones, se rige fundamentalmente por los contratos formales. En algunos casos puede ser un medio más efectivo para unir miembros familiares.

No obstante, podríamos agregar otro tipo de relación entre familiares: la relación social (cuando padre e hijo van a jugar un partido de fútbol, cuando varios miembros de la familia van a una invitación matrimonial, etc.). Esta relación social y la relación familiar constituyen las relaciones personales.

## FAMILIA Y COMUNICACION

Relaciones en la familia:

Ackerman, al examinar las relaciones familiares, dice: *“que la familia cambia su pauta con una velocidad notablemente acelerada. No hay nada fijo o inmutable en la familia. La familia es moldeada continuamente tanto por las condiciones externas como por su organización interna. En esta última, generalmente cada persona tiene varias familias: la de la infancia, la del matrimonio y paternidad y si es el caso cuando es abuelo”*.<sup>6</sup>

Bajo estas influencias externas e internas, Ackerman considera tres niveles en los recursos de conflicto y restablecimiento del funcionamiento familiar:

- Conflicto y desequilibrio entre la familia y la comunidad.
- Conflicto entre sus miembros.
- Conflictos a nivel de la personalidad de cada miembro.

Se manifiesta que uno de los niveles influye sobre el otro porque se superponen. Según él, hay tres niveles de fenómenos implicados en la interacción entre el individuo y el grupo:

---

<sup>6</sup> Ackermam, N.W. “Diagnostico y tratamiento de los relaciones familiares”. Bs.As. Edición: Horme. Año: 1971

-La estructura del ambiente.

-Las relaciones interpersonales.

- la organización interna de la personalidad.

Los tres son una faceta del proceso vital que funciona conjuntamente. Los acontecimientos que tienen lugar en cualquiera de estos niveles se superponen e interponen con acontecimientos de los otros niveles. Por eso a medida que un miembro de la familia cambia, afecta la conducta de los otros miembros y, de la misma manera, a medida que la familia cambia afecta a su vez a sus miembros. El proceso es circular.

Argumenta que las relaciones familiares regulan la corriente emocional, facilitan algunos canales de desahogo emocional e inhiben otros.

En el mejor de los casos, en una familia prevalece una atmósfera general de amor y devoción.

Pero, si la atmósfera familiar está llena de cambios y desvíos bruscos, pueden surgir profundos sentimientos de frustración, acompañados inevitablemente de resentimiento y hostilidad.

Estos cambios en los individuos, en el grupo y en el clima de convivencia nos resultan naturales si se es consciente que los vínculos familiares se hacen a través de una combinación de factores:

Biológicos: Engendrar, criar, educar.

Psicológicos: Los miembros están ligados en interdependencia mutua para satisfacer necesidades afectivas.

Económico: Los miembros están ligados en interdependencia mutua para satisfacer necesidades materiales.

Sociales. Las funciones biológicas se cumplen en una organización adecuada de fuerzas sociales. La trama de las relaciones familiares puede estar influenciada en amplia variedad de formas, sea por un ambiente social amistoso y protector, o por uno hostil y peligroso.

Bajo condiciones, favorables, los sentimientos de amor y lealtad prevalecen y se mantiene la armonía familiar. Bajo condiciones de tensión y conflicto excesivos, pueden surgir antagonismos y odios mutuos, lo cual afecta la integridad de la familia.

Kornblit <sup>7</sup>, como estudiosa de la semiótica de las relaciones familiares, expresa que las reglas que rigen la interacción familiar surgen:

- Organización familiar (la familia como un tipo especial de sistema de parentesco)
- De un conjunto de elementos cognitivos que adquieren propósitos (valores, creencias, actitudes), organizados según reglas semánticas particulares, que llama "ideología familiar".

Involucra el concepto de "estilo familiar. Este se designa como ciertas regularidades observables en un sistema familiar en cuanto al modo de organización de sus respuestas frente a las denominadas "situaciones de apertura".

Situaciones de apertura son acontecimientos (reales o imaginarios) que implican un cambio en cualquier aspecto del nivel regular en el que se da la interacción en el sistema familiar. Apertura es equivalente a ruptura. Entran aquí los acontecimientos que debaten los momentos evolutivos familiares y también hechos no esperados (muertes en edad temprana, enfermedades, migraciones, cambios de situación económica, etc.).

---

<sup>7</sup> Ackermam, N.W. "Diagnostico y tratamiento de los relaciones familiares". Bs.As. Edición: Horne. Año: 1971

Su hipótesis es que el modo en que la familia reacciona frente a este tipo de acontecimientos configura un estilo propio que connota modalidades interactivas que tienden, básicamente, a la reunión masiva o a la ruptura, o estilos integrador o de desavenencia, respectivamente. Entre estos dos polos de expresión existe toda una gama de posibles reacciones.

La comunicación brinda posibilidades de apertura e intercambio; no en vano se admite que los mayores obstáculos para la comunicación son los intereses ocultos, dejar mucho tiempo sin resolver problemas y el miedo a expresar los propios sentimientos (ACEF).<sup>8</sup>

Cuando una familia aborda el tema de la comunicación, abre caminos hacia el entendimiento y la conciliación, pues permite exponer los puntos de vista individuales y conjuntos, y también la relación de éstos. Los esfuerzos por lograr una buena comunicación deben darse en todos los niveles de la organización, así mismo, el control y la coordinación de las funciones asignadas a los miembros familiares.

En el nivel interpersonal, anota que un modelo conceptual de la relación de intercomunicación es una condición previa básica o un prerrequisito. Una segunda condición es la existencia de una necesidad o anhelo, algún propósito o intención, al menos de alguno de los lados. La tercera condición es el acatamiento de ciertas reglas mínimas, como por ejemplo, que el interlocutor esté dispuesto a escuchar.

Existen tres tipos de control que son característicos del análisis interpersonal:

Cualquier encuentro interpersonal que persiste, o que se produce de nuevo, se convierte, en sentido genérico, en una organización. Por ello, las partes en una relación interpersonal desarrollarán de forma paulatina ciertas expectativas, ciertas interpretaciones estandarizadas, así como

---

<sup>8</sup> Asesoría y consultorio de la empresa familiar. "Rompiendo las barreras que entorpecen la comunicación". Publicación, N°: 1, mayo- junio. Barcelona, España. Año:2000

ciertas reglas para su intercomunicación. Esta institucionalización mutua no se efectúa conscientemente, sino que simplemente se produce.

El segundo tipo de control característico del análisis interpersonal es la interpretación de nuestro comportamiento en el contexto de lo que consideramos son las intenciones, orientaciones, expectativas, valores y creencias de la otra persona. Es decir, las intenciones y expectativas de nuestro interlocutor -tal como uno las concibe- pasan a formar parte de la situación o de lo que para uno es una realidad. Existe un control y regulación de recíproca conducta.

El tercer tipo de control se fundamenta en el hecho de que una persona aporta a otra su concepto de sí misma y, también, su concepto sobre la otra persona. Una persona no es ni más ni menos que la concepción que tiene de sí misma y la concepción que de ella tiene la otra persona.

#### La concepción de Simón

Por otro lado, Simón<sup>9</sup> argumenta que si se consideran estadísticamente las comunicaciones de un grupo se pueden distinguir tres niveles en los que se producen los intercambios: el nivel de contenido, el nivel del procedimiento y el nivel socio-afectivo

El primero abarca las temáticas que se tratan,

El segundo la forma en que se tratan los temas para efectuar las tareas, El tercero son las acciones y reacciones afectivas, emocionales e irracionales (evasión, agresividad, dependencia, dinamismo, solidaridad, amor, etc.).

Los tres niveles son importantes para las familiares pero, teniendo en cuenta el tema tratando, el último nivel es el que más elementos nos da.

---

<sup>9</sup> Simón, P. "Las relaciones interpersonales" Edición: 2°. Barcelona. Editorial: Herder. Año: 1983



Según Simón, los problemas socio-afectivos pueden plantearse a causa de las dificultades de comunicación entre miembros de edad, origen, experiencia, estatus, sexo o prestigio diferentes, y con distintas características (comunicativo, tímido, desconfiado, razonador, etc.). El análisis de los fenómenos socio afectivos de un grupo se complica si se tiene en cuenta que existe una distancia entre lo que se quiere decir y lo que de hecho se dice, y entre lo que el otro oye y lo que realmente entiende. He aquí la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales. Otros problemas son una consecuencia del mismo proceso (el ignorado, el ridiculizado, el inhibido, el marginado, el inquisidor, etc.).

Estos problemas pueden reducirse si se estudian sus causas. Es útil para el grupo detenerse de vez en cuando para permitir que sus miembros revisen las opiniones, pero también; y sobre todo; los sentimientos y las emociones que experimentan.

La participación de cada uno de los miembros de un grupo está condicionada por un factor, el clima, lo cual evoca tres nociones distintas:

El estado del espíritu general o atmósfera moral, las circunstancias materiales y la influencia de los demás sobre cada uno. Se observan en general tres tipos de clima:

Clima de defensa. En este clima los sentimientos no se expresan y el grupo no sirve de apoyo al individuo. Las comunicaciones son difíciles.

Clima de control. Hay conformismo y apatía. Los miembros son dependientes o contra dependientes de forma agresiva.

Clima de aceptación: Hay un fuerte sentimiento de "el nosotros". Las relaciones son interdependientes, las comunicaciones son fáciles.

En un clima determinado el grupo se puede enfrentar con los siguientes problemas:

- Problemas de identidad de cada uno de los miembros
- Problemas del poder y de la influencia
- Problemas de objetivos y de necesidades globales y particulares
- Problemas de aceptación mutua y de intimidad

Las necesidades comunes a todos los sujetos en un grupo son:

- Pertener y participar junto con otros individuos
- Disponer de poder o influencia
- Disfrutar de la intimidad, el amor o el afecto de las personas que elija.

Pueden existir diferentes tipos de sentimientos interpersonales:

- Sentimientos dirigidos hacia los demás (amor): Amor como término que significa muchas cosas.
- Sentimientos dirigidos contra los demás (*odio*). Cólera, irritación, hostilidad, etc.
- Sentimientos dirigidos fuera de los demás (*alienación*). El aislamiento o repliegue sobre sí o el abandono, la soledad, etc. La alienación separa del medio ambiente

## LAS RELACIONES INTERPERSONALES DETERMINAN NUESTRA PERSONALIDAD Y VICEVERSA.

En el primer tercio de la vida, el sujeto va desarrollando su forma de ser de relacionarse a través de las relaciones que establece, las cuales además de satisfacer sus necesidades van determinando una forma de ser.

Es muy importante tener en cuenta:

- Los primeros años se realizan generalmente con los padres. Generalmente, los padres no cambian mucho durante esos años. Por lo tanto el ambiente familiar es bastante estable.
- La primera relación se establece con la madre o cuidador principal. En esa primera relación, la madre es el molde, y aunque habrá una adaptación mutua, el niño está sin conformar, mientras que la madre ya es de una manera. La madre establecerá la relación como es habitual en ella y es fundamentalmente el niño el que se adecuará. A demás, el niño intentará responder a las expectativas de la madre.
- A partir de ahí, las relaciones que establecerá en el hogar serán del tipo que es establecen en esa familia, con todas sus características. Intentará satisfacer a las expectativas de sus padres. Hasta cierto punto, hará lo que se espera de él.

Las relaciones que tenga harán que sea de determinada manera.

Establecerá un tipo de relaciones, y estas influirán en su personalidad.

Desde el punto de vista psicoanalítico la personalidad se mantiene porque hay una compulsión a la repetición. La personalidad establecida en la infancia, tendería a mantenerse porque la repetiríamos una y otra vez. AL establecer relaciones fuera de casa, elegimos las que mantienen nuestra forma de ser por sentirnos más cómodos, por ser conocido). Por eso es difícil el cambio. Para cambiar, tendremos que establecer relaciones que no refuercen nuestra personalidad.

No es casualidad que la mayoría de las relaciones que tenemos sean parecidas. Hemos aprendido a relacionarnos de una manera. AL establecer nuevas relaciones, lo hacemos como lo hemos aprendido. Si nos encontramos cómodos, se refuerzan nuestra habitual de hacer relaciones y por lo tanto se

mantiene. Si nos encontramos incómodos en la nueva relación, nuestra forma habitual de relacionarnos no ha funcionado.

Entonces pueden suceder dos cosas: o cambio o acabo con esa relación.

Generalmente se acaba con esa relación. Por eso tenemos la tendencia a seguir como siempre. Tendemos a seguir como conocemos, porque entre otras cosas, tememos lo desconocido.

Si una persona es dominante, tenderá a ser dominante en las relaciones que establece. Si la otra persona es sumisa, la relación puede funcionar, puesto que los dos han encontrado lo que necesitan. Si la otra persona fuese también dominante, sería difícil mantener esa relación.

Para que las relaciones se mantengan es conveniente:

- Semejanzas en costumbres, ideología, creencias.

- Complementariedad de caracteres.

- Cercanía física.

Por lo tanto, nuestra personalidad está determinada por las relaciones que hemos mantenidos, y solo puede cambiarse en las relaciones. A continuación vamos a describir teorías evolutivas que estarían conformes con este principio.

## LOS PROCESOS COGNITIVOS INFLUYEN EN NUESTRAS RELACIONES INTERPERSONALES

Los conductistas defendían que nuestra conducta se puede explicar por una historia de refuerzos y castigos acumulados en nuestra vida. Somos como somos, porque a lo largo de nuestra vida se nos ha premiado el ser de esa manera. Nuestra conducta no es más que la respuesta a un estímulo al que hemos aprendidos a responder.

Los neoconductistas defendían que la conducta de los humanos no podía explicarse de una manera tan simple. Que entre el estímulo y la respuesta que damos, están todos los procesos cognitivos que ponemos en marcha.

El estímulo es percibido por el sujeto, y cada sujeto, percibe desde su manera de entender el mundo. Ha aprendido a interpretar de una forma y no todos lo interpretamos de igual manera, dependerá de lo que hemos vivido.

Percibimos, explicamos, atribuimos...dependiendo de cómo lo hemos aprendido a hacer.

Desde el punto de vista conductista, los estímulos y refuerzos explicarían las relaciones. Si me compensa, tenderé a mantener la relación. No obstante, ya sabemos, que en las relaciones tanto como la realidad influyen las expectativas.

## PSICOLOGÍA SOCIAL: FUNCIONES COGNITIVAS EN RELACIONES INTERPERSONALES

Entre las funciones vamos a distinguir:

### Memoria

Es el proceso cognitivo por el que almacenamos información y la recuperación. Hay varios modelos explicativos de la memoria. El modelo Mult.-almacén distingue tres tipos de memoria:

- Memoria sensorial: almacén que guarda por unos pocos instantes gran cantidad de información procedente de los sentidos
- Memoria a corto plazo: es la memoria de trabajo, la conciencia. En él está lo que estamos pensando en cada momento. Tiene poca capacidad y retiene poco tiempo, pero es serial, por lo que permite hacer relaciones. Se encarga de fijar la información en la memoria a

largo plazo. En él se dan los procesos de percepción y el pensamiento. Sería la memoria RAM de las computadoras.

- Memoria a largo plazo: En él se guardan gran cantidad de información durante mucho tiempo. Por ejemplo: el disco duro de una computadora.

### Percepción

Es el proceso cognitivo mediante el cual interpretamos lo que entra por nuestros sentidos.

Tratamos de ajustar lo que entra por nuestros sentidos a lo que tenemos guardado en la memoria. Intentamos entender el mundo que nos rodea desde lo que conocemos.

### Pensamiento

Es el flujo de ideas que a modo de grifo baña nuestra conciencia. Se distinguen dos tipos de pensamientos:

**Pensamiento espontáneo:** consiste en ese flujo de ideas continuas que acontece en nuestra conciencia. Es lo que pensamos cuando no pensamos.

**Pensamiento dirigido:** a veces utilizamos nuestro pensamiento de forma dirigida y con el objeto de sacar unas conclusiones. Nos representamos el mundo en nuestra mente y tratamos de hallar explicaciones a lo que sucede, de prevenir situaciones o de anticiparnos a problemas con soluciones concretas, es lo que llamamos pensamiento dirigido. EL adulto piensa de forma lógica y abstracta. Piensa con conceptos abstractos y de forma lógica (tiene en cuenta todas las posibilidades y elige la mejor). Esta forma de pensamiento, el pensamiento inteligente, es un logro del hombre como especie, y un logro de todos los individuos. Los niños no tienen este tipo de

pensamiento y lo van adquiriendo poco a poco a lo largo de los años.

El pensamiento lógico abstracto o pensamiento formal se adquiere en la adolescencia (no todos los individuos llegan a adquirirlo).

Por lo visto disponemos de un instrumento cognitivo que nos permite guardar información, percibir y pensar lógicamente. Sin embargo, el hombre no es una computadora y no realiza funciones con la objetividad.

El hombre tiene unas funciones cognitivas muy desarrolladas, pero aún es un animal que siente y los sentimientos y emociones influyen en el funcionamiento cognitivo.

Según lo que percibimos, o cómo interpretamos lo sucedido, según qué atribuciones hagamos, tendremos diferentes emociones y sentimientos. Por lo tanto, el funcionamiento cognitivo influye en la vida afectiva.

#### Percepción social

Así como percibimos objetos, también personas y situaciones sociales. Y nos percibimos a nosotros mismos como personas y a su vez interactuando con los demás.

Al percibir a los otros hay que tener en cuenta si se trata de una persona desconocida o de una persona conocida.

Cuando se trata de una persona desconocida nos basamos en la primera impresión. Siguiendo el funcionamiento economicista que anteriormente mencionado, aplicamos conceptos almacenados en nuestra memoria. Utilizamos teorías implícitas de la personalidad, incluidas los estereotipos sociales.

Estas teorías implícitas de la personalidad son teorías muy simples, lo aprendemos y lo compartimos con nuestro social. Son simples, y basándonos en unos pocos rasgos, nos dicen como es la persona. Por ejemplo:

“Todos los guapos son estúpidos”

“Los niños bien son superficiales”

“Los chicos siempre pensamos en lo mismo”

“Los gitanos son ladrones”.

En los primeros contactos, nos fijamos sobre todo en atributos con sabiduría perceptual (llamativos). Son rasgos con sabiduría perceptual:

- Los rasgos que sobresalen de la norma
- Los que producen más impactos emocional.
- Los que coinciden con nuestras expectativas.

Basándonos en esos rasgos, aplicamos nuestras teorías implícitas de la personalidad, incluidos los estereotipos sociales.

En psicología social se habla del error atribución fundamental, para explicar el fenómeno por el cual, tendemos a atribuir la conducta de una persona a factores disposiciones estables de la personalidad. Cuando vemos la actuación de alguien tendemos a pensar que lo hace por su forma de ser. Eso nos tranquiliza. “Si es de esa manera, ya sé qué hacer la próxima vez”. No tenemos en cuenta que a demás de la personalidad hay muchos factores que determinan nuestra conducta. Por ejemplo los factores ambientales. Como espectadores, no nos fijamos en los factores ambientales que pueden estar presionando a la persona a actuar así. Sin embargo es en lo que más nos fijamos cuando queremos explicar nuestra conducta.

### Tiempo libre

El uso adecuado del tiempo libre es fundamental para la salud mental, física, espiritual y social de las personas, especialmente para los trabajadores, en quienes las exigencias cotidianas y el estrés laboral pueden llegar a producir desequilibrios que afecten su integridad. Mejor aún, si este tiempo libre es compartido con sus familiares, amigos y personas de sus afectos.

Sobre la vida social:



-Empobrecimiento de las relaciones sociales y familiares

-Pérdida de amistades

-Dificultad para disfrutar del ocio

## RELACIONES PERSONALES – SOCIALES

Desde el punto de vista de la psicología social, Tajfel <sup>10</sup> habla de tres tipos de identidad en las personas:

-Personal: se refiere a la individual

-Identidad social: hace referencias al grupo al cual pertenecemos

-Identidad humana

En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos sólo con otro, hay una despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No lo conocemos y le suponemos las características del grupo al que pertenece.

## RELACION AMOROSA

Sternberg <sup>11</sup> habla de la relación amorosa y plantea que esta compuesta por tres elementos:

-Pasión

-Compromiso

-Intimidad

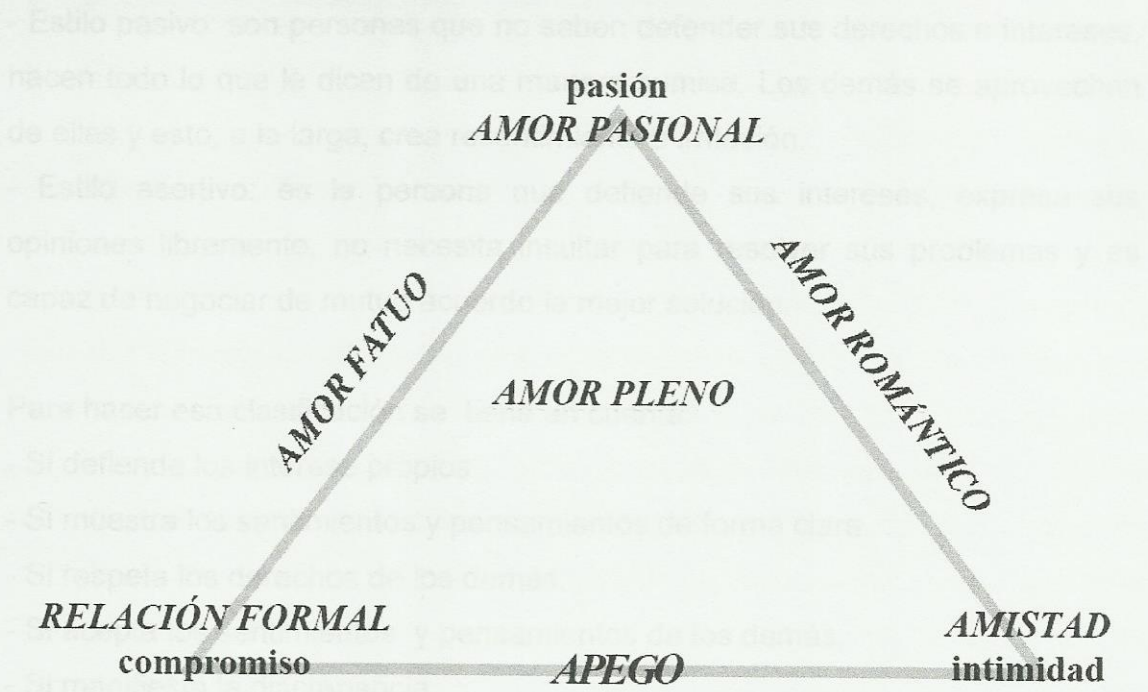
Visto a grandes rasgos, diríamos que la relación profesional se basa fundamentalmente en el compromiso.

En base a esos componentes y a la combinación de los mismos, plantea distintos tipo de relación:

---

<sup>10</sup> Tajfel, H. "Grupos Humanos y categorías sociales: estudio de Psicología social". Edición: Herder. Barcelona. Año: 1984

<sup>11</sup> Sternberg, R; Barnes, M. "El triangulo del amor". Editorial: Paidós. Barcelona. Año: 1989



- Amistad: relación en la que predomina la intimidad.
- Relación pasional: relación en la que la pasión.
- Relación formal: relación en la que predomina los aspectos formales de la relación.
- Relación romántica: relación en la que predomina la pasión y la intimidad.
- Apego: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Relación fatua: relación en la que predomina la pasión y el compromiso.
- Amor pleno: relación en la que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la pasión.

## ESTILO DE RELACION INTERPERSONAL

Se definen diferentes estilos de relación para clasificar de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales.

Vamos a ver los siguientes estilos de relación:

- Estilo agresivo: son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan y amenazan. Establecen unas pautas de relación agresiva con los demás.
- Estilo Manipulador

- Estilo pasivo: son personas que no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que le dicen de una manera sumisa. Los demás se aprovechan de ellas y esto, a la larga, crea resentimiento e irritación.

- Estilo asertivo: es la persona que defiende sus intereses, expresa sus opiniones libremente, no necesita insultar para resolver sus problemas y es capaz de negociar de mutuo acuerdo la mejor solución.

Para hacer esa clasificación se tiene en cuenta:

- Si defiende los intereses propios
- Si muestra los sentimientos y pensamientos de forma clara.
- Si respeta los derechos de los demás.
- Si acepta los sentimientos y pensamientos de los demás.
- Si manifiesta la discrepancia.
- Si pide explicaciones al no entender.
- Si sabe decir que no.

En un lado están los que saben mostrar disconformidad y saben decir que no. Son estilos agresivos y asertivos.

La diferencia consiste en que antes de decir que no, el asertivo explica su opinión, oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimiento de los demás y los respeta.

El agresivo no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y arremete.

No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar. Tanto uno como otros manifiestan con claridad sus preferencias.

En otros grupos están los que no saben decir que no, los que no saben manifestar disconformidad, los que no saben manifestar sus pensamientos, sentimientos y prioridades con claridad.

El pasivo aparentemente acepta la opiniones de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, y utiliza a menudo expresiones de sumisión y auto culpabilidad. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

La característica del manipulador es la ambigüedad. No sabe decir que no y no muestra su disconformidad (por lo menos de forma clara). Por conseguir lo que se propone disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos. Divaga antes de entrar en materia. Utiliza la adulación y las alabanzas para dominar al contrario. Se contradice sin parar. Habla mucho y a menudo, confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación.

La persona asertiva tiene parte de las siguientes habilidades: autentico, comunicación eficaz, sabe escuchar, capacidad de empatizar, aceptación incondicional, desarrolladas. Es autentico pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Puesto que respeta ideas y sentimientos de los demás sabe escuchar, y le resultará más fácil empatizar y aceptar incondicionalmente a los demás. Puesto que explica su punto de vista, y muestra claramente sus preferencias, comunica de forma eficaz.

En las relaciones interpersonales influyen la personalidad, las funciones cognitivas y la vida afectiva, en conjunto con la confianza, lealtad, respeto, libertad, responsabilidad y compromiso son esgrimidos con frecuencia, pero, indudablemente, la comunicación es el factor eje de tales relaciones.

A continuación se presenta un modelo que cumple con lo anteriormente mencionando y se ve interactuar a la familia.

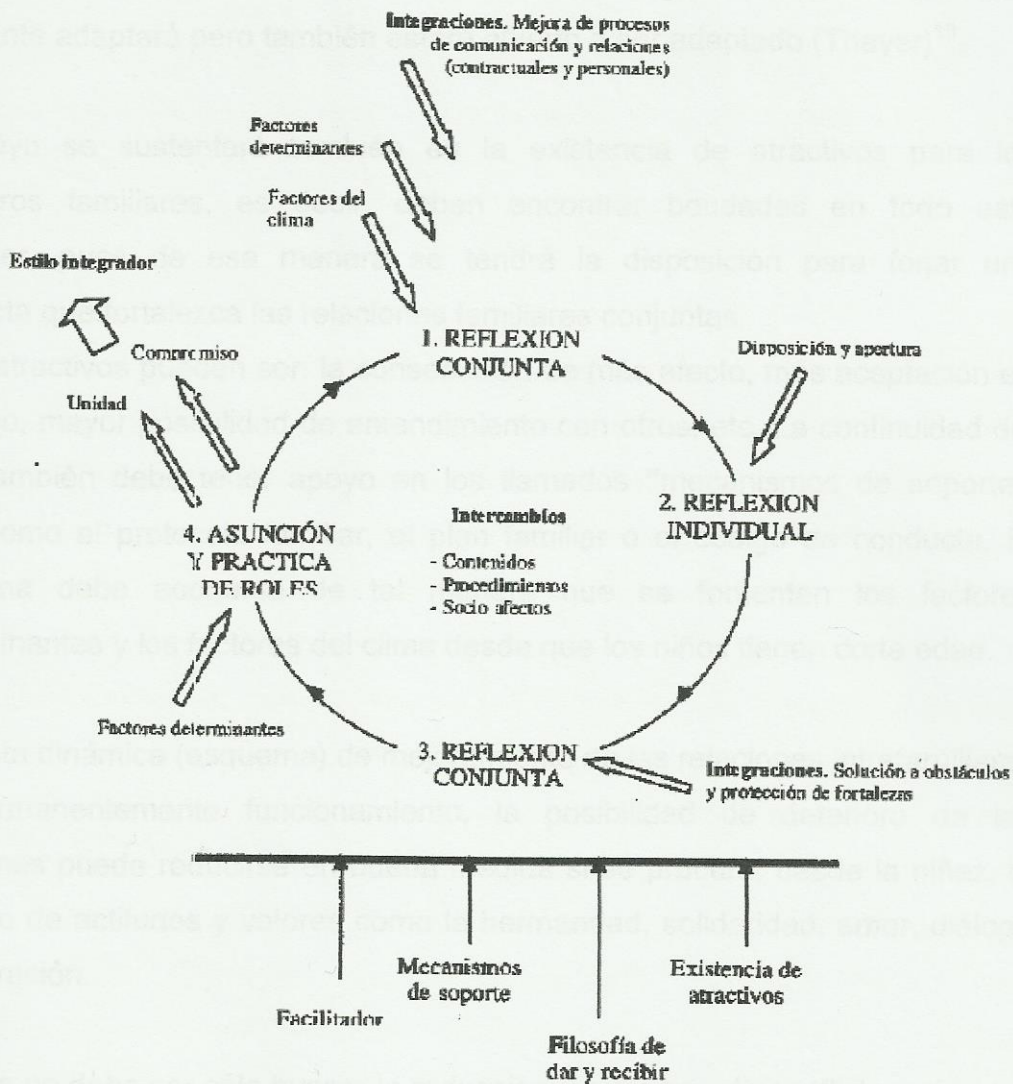
- En la primera fase la familia debe dar entrada a los factores que favorecen el clima y a los factores determinantes de las buenas relaciones intra familiares,

los cuales ya fueron mencionados. Los diferentes medios de integración que han de permitir la entrada paulatina de estos factores pueden ser mediante reuniones familiares, elaboración del plan familiar, elaboración del código de conducta, consejo familiar, reuniones sociales, u otro medio que la familia considere apropiado. Todas estas instancias procurarán la capacitación y el aprendizaje en la mejora de los procesos de comunicación y de las relaciones, tanto contractuales como personales, mencionadas por James.

- La fase dos es meramente individual; cada uno de los miembros de la familia reflexionará sobre las experiencias conjuntas vividas en la fase uno y examinará de qué manera puede contribuir al mejoramiento de las relaciones. Es indispensable que el individuo vaya auto construyendo disposición y apertura hacia el grupo y genere un sentimiento de colaboración con los otros de manera que, a partir de sí mismo, se vaya gestando una actitud de dar y recibir, de adaptar y ser adaptado.

-La fase tres plantea reflexiones conjuntas (Simón), mediante integraciones necesariamente intencionales que se hacen para que el grupo identifique qué está obstaculizando las relaciones e intente generar soluciones. Pero esta fase también es para que se identifiquen las fortalezas de las relaciones y se determine cómo se pueden preservar.

-La fase cuatro se refiere a la acción, a la práctica de lo aprendido en las tres fases anteriores. Es indispensable asumir acciones y poner en práctica los factores determinantes de las buenas relaciones. Este comportamiento no tiene límites espaciales, por lo cual debe irradiarse tanto en el hogar como en la empresa y en espacios sociales de diversa índole.



Al finalizar la fase cuatro mediante intercambios de contenidos, de procedimientos y socio afectivos (Simón), la familia empieza a construir la unidad y el compromiso, de los cuales se hizo mención al mostrar las fortalezas de la familiar tratados por Gallo<sup>12</sup>. El ciclo debe repetirse y convertirse en parte de la cultura de la familia, hasta construir un estilo integrador (Kornblit), es decir, un estilo que une a los miembros de la familia y los aleja del estilo de discordia, causante de ruptura.

La repetición constante del ciclo debe estar apoyada por un buen facilitador en las integraciones de tipo formal presentes en las fases uno y tres. También

<sup>12</sup> Sternberg, R; Barnes, M. "El triangulo del amor". Editorial: Paidós. Barcelona. Año: 1989

debe estar apoyado por una filosofía familiar de dar y recibir, con lo cual cada integrante adaptará pero también estará abierto a ser adaptado (Thayer)<sup>13</sup>.

El apoyo se sustentará también en la existencia de atractivos para los miembros familiares, es decir, deben encontrar bondades en todo este proceder, pues de esa manera se tendrá la disposición para forjar una conducta que fortalezca las relaciones familiares conjuntas.

Estos atractivos pueden ser: la consecución de más afecto, más aceptación en el grupo, mayor posibilidad de entendimiento con otros, etc. La continuidad del ciclo también debe tener apoyo en los llamados "mecanismos de soporte", tales como el protocolo familiar, el plan familiar o el código de conducta. El esquema debe acogerse de tal manera que se fomenten los factores determinantes y los factores del clima desde que los niños tienen corta edad.

Con esta dinámica (esquema) de mejoramiento de las relaciones intrafamiliares en permanente funcionamiento, la posibilidad de deterioro de las relaciones puede reducirse en buena medida si se procura, desde la niñez, el fomento de actitudes y valores como la hermandad, solidaridad, amor, diálogo e integración.

La meta no debe ser sólo buscar la reducción o ausencia de conflictos, sino ser capaces de tratar con las emociones, tema potencialmente difícil, pues está muy asociado a la dignidad de las personas. El objetivo puede ser prevenir la construcción de años de desacuerdos, que pueden trascender y hacer daño en las diferentes etapas que se dan al ampliarse las relaciones entre familiares, lo cual se ilustra en la figura. Individuo, familia y generación son los elementos dinámicos de esta expansión.

---

<sup>13</sup> Thayer, Lee. "Comunicación y sistemas de comunicación". Editorial: Península. Barcelona. 1975

### TEMA 3: ÁMBITO LABORAL

Los estudios de la jornada de trabajo, en particular la modalidad por turnos rotativos alternados, y su influencia sobre la salud se hacen a partir de los aportes efectuados por la cronobiología. Esta disciplina estudia los ritmos biológicos, especialmente los que se dan alrededor del día, denominados circadianos (noche y día).

Las múltiples funciones del organismo -temperatura, presión, frecuencia cardiaca, alternancia vigilia -sueño, actividad endocrina, etc.-, tienen un comportamiento sinusoidal a lo largo del día; por lo tanto el ser humano no tiene la misma estabilidad, ni la misma fiabilidad durante las 24 horas del día. De noche se reducen las capacidades. Dentro de los ritmos circadianos, el ritmo vigilia -sueño, por ejemplo, indicaría la necesidad que tienen las personas de dormir en el transcurso de la noche, pero dado que el ritmo no es alterado por los cambios de horario de trabajo, -solo es violentado-, el trabajador debe hacer un esfuerzo adicional para estar despierto y trabajar cuando el cuerpo necesita reposar (Quéinnerh)<sup>14</sup>. Se ha demostrado que los trabajadores por turnos rotativos alternados, y los trabajadores nocturnos, tienen más probabilidad de sufrir enfermedades, fallecen más temprano, pues su salud se fragiliza si siempre está expuesto a este tipo de presiones.

Tener en cuenta los principios de salud ocupacional, no sólo en sus aspectos biológicos y físicos, sino también en los psicosociales, incluidos los riesgos de estrés laboral que afecta, negativamente, a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades en las que se desempeñan, cuyas causas son muy descuidadas y sus consecuencias poco comprendidas, sobre todo, en los países en desarrollo.

Si bien no todos los factores generadores de estrés laboral dependen de las condiciones de trabajo.

---

<sup>14</sup> Queinnerh, Y et altri. "Trabajo por turnos y salud" Ref. para la negociación. Editorial: Lumen Grupo. Bs. As. Año:1995



Maslach desarrolló un inventario de Burnout (M.B.I.) para estudiar los aspectos relacionados con el estrés laboral. Lo evalúa en tres dimensiones:

- agotamiento emocional,
- despersonalización
- logro o realización personal en el trabajo.

En cada tema se seleccionaron aspectos relevantes (comportamientos, conocimientos y percepciones) que se estimó ayudarían a comprender conductas que inciden en forma positiva o negativa en los estilos de vida y en la salud.

#### Relaciones interpersonales, familiares y laborales

Se considera que las relaciones interpersonales, en todos los ámbitos en que desarrollan sus vidas los seres humanos, pueden constituir factores protectores o de riesgo para su salud individual, grupal y social. Por tal motivo, se indagaron algunos aspectos de las mismas, a nivel familiar y laboral.

#### Necesidades básicas (modelo de Virginia Henderson) <sup>15</sup>

La enfermería ha ido definiéndose como la profesión del cuidado. En el modelo de Henderson se definen las 14 necesidades básicas y la función de la enfermera consistirá en ayudarle a que se satisfagan. Si el paciente no puede satisfacerlas por sí mismo se las satisfará la enfermera.

Sin embargo el objetivo es que el paciente la satisfaga de forma autónoma. Las 14 necesidades básicas son las siguientes:

1. Respirar.
2. Comer y beber.
3. Expulsar los residuos (heces, orina, esputos...).
4. Moverse y adquirir la postura idónea.

---

<sup>15</sup> Henderson, V.A. "Principios básicos de los cuidados de enfermería" Skager Basel. Suiza. Año:1971

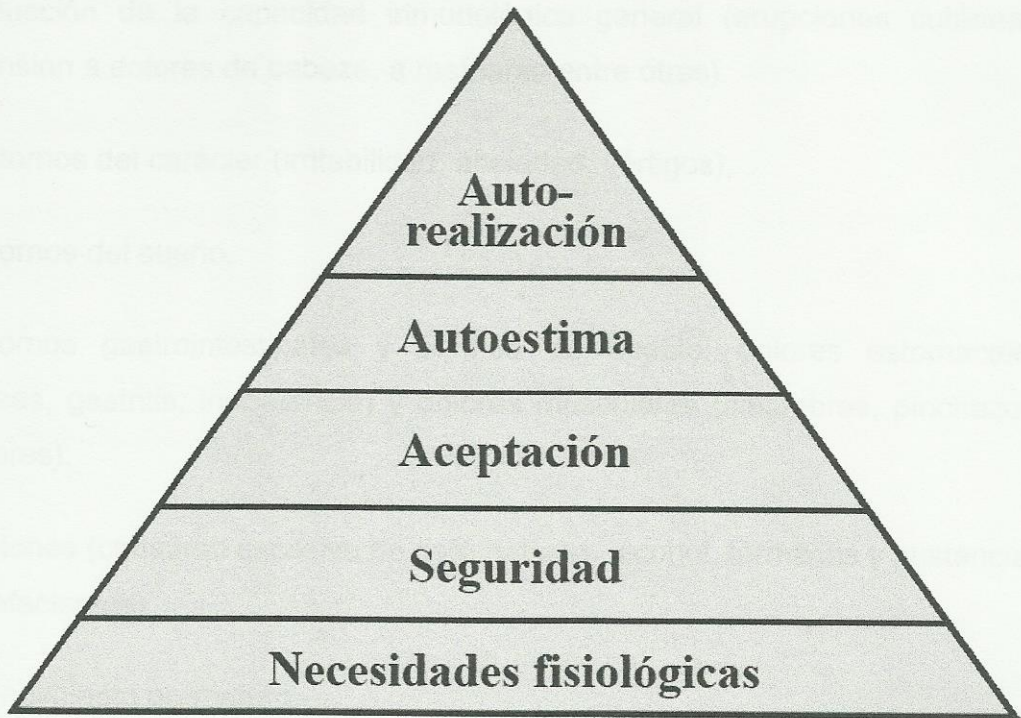
5. Dormir y descansar.
6. Vestir y desvestirse ropas adecuadas.
7. Mantener la temperatura corporal.
8. Mantener el cuerpo limpio y cuidar la piel.
9. Evitar riegos.
10. Comunicar temores, emociones y necesidades.
11. Hacer culto respondiendo a las creencias propias.
12. Trabajar con sentimiento de logro.
13. Ocupar el ocio
14. Aprender, descubrir y saciar la necesidad de conocer.

Maslow Abraham<sup>16</sup>:

Defendía que la conducta está motivada por las necesidades. Que las necesidades están jerarquizadas y que las necesidades de un nivel superior no nos motivan a no ser que estén cubiertas las de los niveles inferiores. Esta es la pirámide descrita por él.

---

<sup>16</sup> Maslow, AH, Motivacion y Personalidad, Diaz Santos, Madrid, 1991



Maslow decía: “que sólo un 1% de las personas llegan a la etapa de la autorrealización y que eso sucede porque en lugar de satisfacer las necesidades propias, vivimos intentando satisfacer los estereotipos culturales”.

Esta situación lo predispone a la fatiga y puede originarle cierto tipo de trastornos conocidos con el nombre del síndrome del trabajador nocturno.

Se ha comprobado que este síndrome se da en el trabajo en turno y sobre todo cuando se trabaja de noche puede agravar los trastornos cardiovasculares y perturbar las funciones biológicas provocando una reducción de las defensas inmunitarias.

La patología del trabajador nocturno está ligada a la fatiga y sus manifestaciones más importantes las podemos clasificar:

-Trastornos nerviosos relacionados con la fatiga. (Fatiga nerviosa: astenia física y psíquica (cansancio, abatimiento, falta de concentración).

- Reducción de la capacidad inmunológica general (erupciones cutáneas, propensión a dolores de cabeza, a resfriarse entre otras).
- Trastornos del carácter (irritabilidad, ansiedad, vértigos),
- Trastornos del sueño.
- Trastornos gastrointestinales y pérdida de apetito: dolores estomacales (náuseas, gastritis, inapetencia) y dolores musculares (calambres, pinchazos, temblores).
- Adicciones (consumo excesivo de café, tabaco, alcohol, fármacos y sustancias estupefacientes).
- Envejecimiento prematuro.

Los síntomas comunes de este síndrome son:

La astenia física se manifiesta como una sensación de laxitud y abatimiento. La astenia psíquica produce dificultad de hacer esfuerzos intelectuales, con sensación de cabeza vacía, faltas, errores, etc. Los trastornos del sueño y del carácter se manifiestan por hiperestesia emocional, irritabilidad con intolerancia a las pequeñas agresiones del medio que conlleva alteración de las relaciones entre los compañeros de trabajo y la familia.

Las dificultades del trabajo y de la vida ordinaria agravan la situación pudiendo aparecer manifestaciones de ansiedad con descargas ansiosas y sintomatología de tipo vegetativo (dolor precordial, epigastralgias, calambres, vértigos, etc.).

Los trastornos del sueño son frecuentes, los trabajadores sienten una tendencia al sueño durante el día pero padecen insomnio durante la noche. Esta hipersomnía diurna e insomnio nocturno es característica del síndrome asténico. Las cefaleas occipitales matinales son bastante frecuentes

Según la Organización Mundial de la Salud, el trabajo a turnos, especialmente si incluye el turno de noche, puede reducir hasta en 10 años la esperanza de vida de quienes lo realicen.

Los trastornos físicos y psíquicos que sufren los/as trabajadores/as tienen graves repercusiones en todos los ámbitos de su vida personal: cansancio, falta de atención, alteraciones del sueño, dolores, dependencias provocan un fuerte estrés que afecta a las relaciones sociales, tanto en la esfera profesional como en la familiar y de pareja.

## SUEÑO

Entendemos el sueño como el estado de reposo uniforme del organismo, que se caracteriza por unos bajos niveles de actividad fisiológica (temperatura, presión sanguínea, respiración, latidos del corazón) y por una menor respuesta a estímulos externos.

El sueño comprende dos fases, una primera de sueño lento y la segunda de sueño rápido. Durante la primera fase se produce un periodo inicial de sueño ligero, y un segundo periodo de sueño profundo, la fase del sueño rápido es la que permite la recuperación psíquica. Durante esta fase, que se repite unas cuatro veces durante el sueño nocturno, aumentan las constantes fisiológicas, metabólicas y endocrinas, aparecen una serie de movimientos oculares rápidos (REM) y se produce la actividad onírica. En esta fase del sueño se produce la recuperación del organismo.

Para recuperarnos de la fatiga necesitamos dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de forma que puedan darse todas las fases del sueño y consigamos la recuperación física, durante las primeras horas, y la psíquica en las horas siguientes.

## VIGILIA

El estado de vigilia es la etapa en la que estamos conscientes y viene caracterizada por unos altos niveles de actividad. Es la fase en la producimos un mayor intercambio de información con medio ambiente que nos rodea.

El estado de vigilia se expresa en una serie de parámetros como son las sensaciones, las percepciones, la atención, la memoria, los instintos, las emociones, los deseos, el conocimiento y el lenguaje.

## RITMOS CIRCADIANOS

El organismo humano tiene unos ritmos biológicos. Las funciones biológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares.

Estos ritmos se clasifican, según su duración temporal, en tres grandes grupos: ultra circadianos, cuando son superiores a 24 horas; infradianos, cuando son inferiores a 24 horas; y los circadianos o nictamerales que siguen un ritmo de 24 horas.

Los ritmos circadianos coinciden con los estados de sueño y vigilia y suelen ser más activos durante el día que durante la noche: presión sanguínea, frecuencia cardiaca, temperatura, excreción de potasio.

Si se alteran los ciclos de sueño y vigilia, estos ritmos se desequilibran, pero tienden a recuperar la normalidad con la vuelta al horario normal.

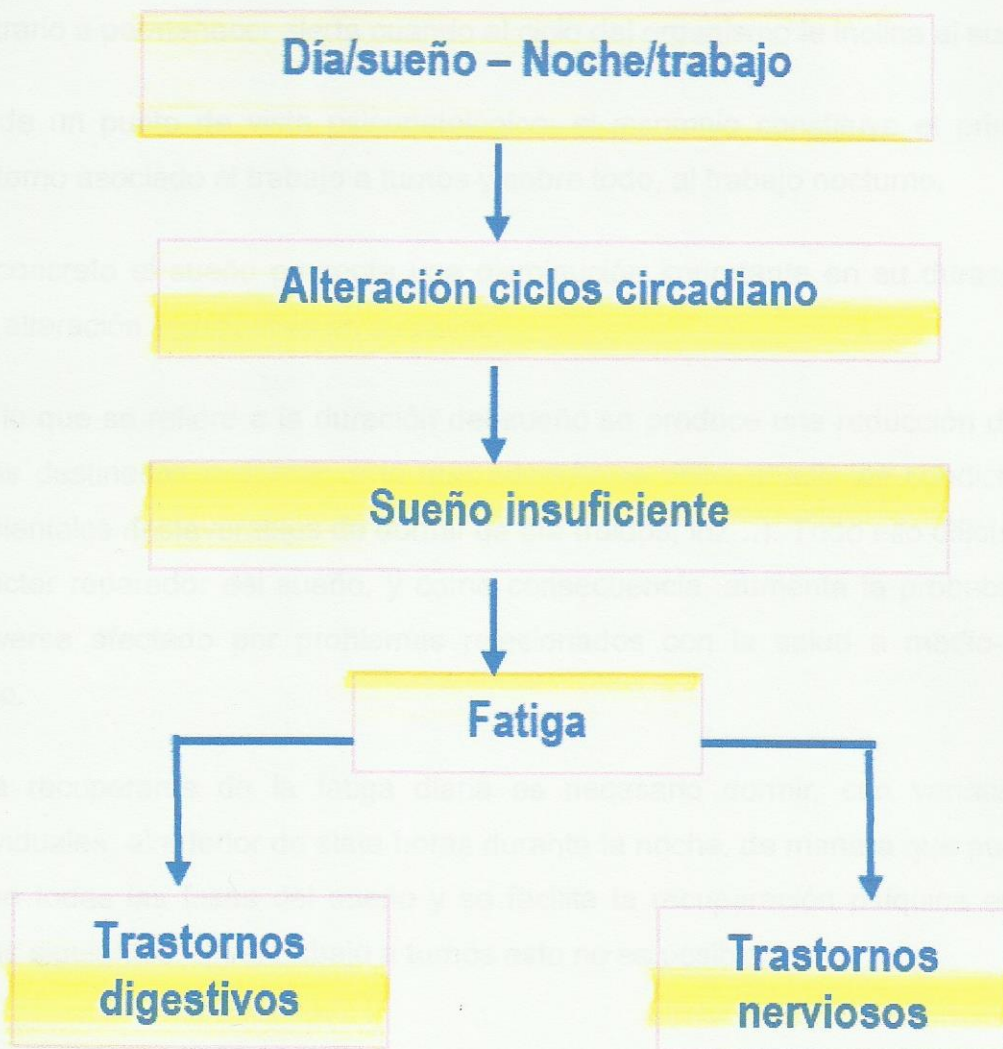
## Insomnio

Es uno de los principales problemas o quejas de los trabajadores sometidos a este tipo de horarios. Concretamente este problema de iniciación o mantenimiento del sueño se da al terminar el turno de noche, en las noches siguientes, cuando se vuelve a un horario de sueño, digamos habitual, y también en el comienzo del turno de mañanas.

En líneas generales, el insomnio puede definirse como la ausencia crónica de habilidad necesaria para poder iniciar y/o mantener el sueño.

El trastorno puede consistir en la dificultad para quedarse dormido (insomnio de iniciación) o en la incapacidad para mantener el sueño durante toda la noche (insomnio de mantenimiento), en este caso tanto por la ocurrencia de frecuentes interrupciones como por el hecho de despertarse muy temprano y no poder volver a dormirse. Ambos tipos de dificultades, de iniciación o de mantenimiento, pueden presentarse separada o conjuntamente.

La conducta de dormir no es una conducta voluntaria, aunque las personas podamos llegar a controlar, en una medida importante, la posibilidad de dormir o no dormir en un momento determinado. El problema del insomnio es que no duerme cuando desea hacerlo y que, en muchos casos, ha perdido un ritmo constante del sueño, con graves perjuicios para su salud y su funcionamiento normal cotidiano



## ALTERACIONES DEL SUEÑO PRODUCTO DEL TRABAJO POR TURNOS

Las alteraciones del sueño constituyen el principal problema asociado a los trabajadores a turnos. El grado de ajuste al trabajo por turnos depende de un gran número de variables como por ejemplo, la duración del turno, el número de turnos de noche en cada rotación, además ha de tener en cuenta factores personales como la edad, años de trabajo, el estilo de vida de cada trabajador, que pueden modificar los efectos de los turnos sobre el sueño.

Los problemas de sueño los padecen especialmente los trabajadores en turno de noche. Este hecho no resulta extraño puesto que este horario fuerza a la



persona a dormir cuando el organismo se inclina a estar despierto y por el contrario a permanecer alerta cuando el ciclo del organismo le inclina al sueño.

Desde un punto de vista psicopatológico, el insomnio constituye el principal trastorno asociado al trabajo a turnos y sobre todo, al trabajo nocturno.

En concreto el sueño presenta una disminución importante en su duración y una alteración significativa en su calidad.

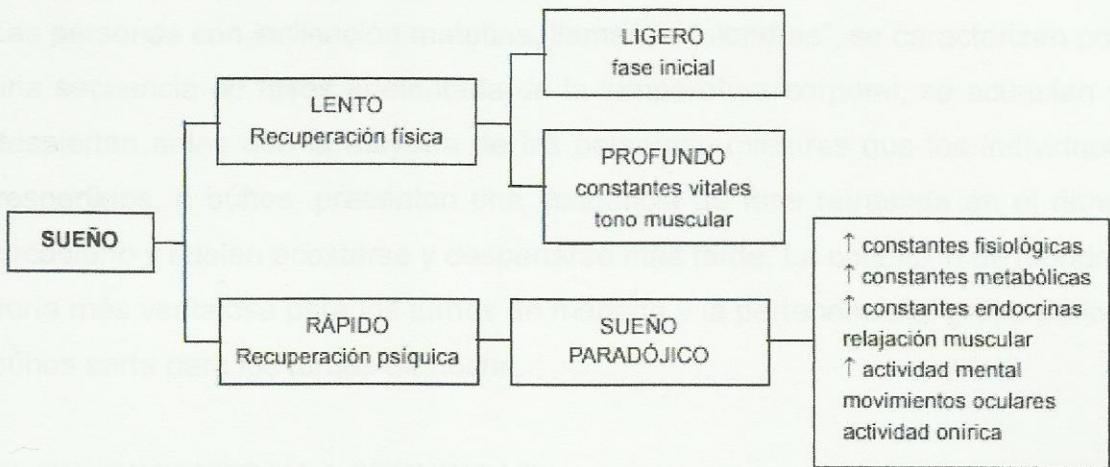
Por lo que se refiere a la duración del sueño se produce una reducción de las horas destinadas a dormir; a lo que además se debe añadir las condiciones ambientales desfavorables de dormir de día (ruidos, luz...). Todo ello dificulta el carácter reparador del sueño, y como consecuencia, aumenta la probabilidad de verse afectado por problemas relacionados con la salud a medio-largo plazo.

Para recuperarse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de manera que puedan darse todas las fases del sueño y se facilite la recuperación psíquica en las horas siguientes. En el trabajo a turnos esto no es posible.

Además del insomnio, el trastorno del ritmo circadiano constituye otra patología que guarda una estrecha relación con los turnos de trabajo. Este trastorno se caracteriza por un patrón de sueño desestructurado que obedece a una mala sincronización entre el sistema circadiano endógeno de sueño-vigilia del individuo, por una parte, y las exigencias exógenas de esparcimiento y duración del sueño, por otra.

Desde una perspectiva más psicosocial, los trastornos del sueño obedecen a la alteración que se produce en el ámbito familiar y social. Debido a que los trabajadores por turnos y especialmente, los nocturnos son una minoría, se ven forzados a ajustar su horario al establecido por la sociedad, de tal forma que, las actividades cotidianas suponen para estos trabajadores una reducción importante de las horas de sueño.

En cualquier caso, la disminución de la calidad del sueño produce un estado de fatiga persistente lo que da lugar a una pérdida de eficacia en el trabajo y consecuentemente, a un aumento del esfuerzo necesario para el rendimiento.



**Fases del sueño**

## ALTERACIONES DE LOS RITMOS BIOLÓGICOS

La biología humana está específicamente orientada a la vigilia durante el día y el sueño durante la noche, por lo que todo horario que obligue al trabajador a estar despierto hasta muy entrada la noche o durante la noche, trastornará su reloj biológico.

El ser humano es básicamente diurno, esto es que su organismo está fundamentalmente programado para trabajar de día y descansar de noche.

Esto influye en una serie de funciones corporales como por ejemplo, la temperatura corporal que disminuye por la noche hasta alcanzar un mínimo de 35-36°C entre las 2 y 3 de la madrugada, y aumenta de día hasta los 37°C alrededor de las 17 horas.

Existen dos importantes dimensiones de la personalidad que parecen ser las variables que están asociadas a los ritmos circadianos, la inclinación matutina o vespertina la introversión.

Las personas con inclinación matutina, llamadas "alondras", se caracterizan por una secuencia de fases adelantada de la temperatura corporal, se acuestan y despiertan antes que la mayoría de las personas, mientras que los individuos vespertinos, o búhos, presentan una secuencia de fase retrasada en el ritmo circadiano y suelen acostarse y despertarse más tarde. La condición de alondra sería más ventajosa para los turnos de mañana y la pertenencia al grupo de los búhos sería para los turnos de noche.

## EL RENDIMIENTO Y LA SEGURIDAD

Las funciones orgánicas como: la velocidad de cálculo, capacidad de reaccionar a los estímulos, la actividad psicomotriz, la capacidad de concentración mental, la apreciación subjetiva del estado de alerta, la destreza manual, la fuerza muscular, etc., experimentan variaciones circadianas (oscilantes durante el día), encontrando su punto óptimo en horario diurno, y sus funciones más bajas en periodo nocturno. El periodo óptimo se encuentra entre las 8 de la mañana, y las 6 de la tarde. Por lo tanto, el trabajo a turnos, y muy especialmente el trabajo nocturno, se aleja de los horarios considerados óptimos para la adecuada efectividad de estas funciones.

El carácter de fatiga que entraña superar esta disminución de las capacidades de la persona, al tener que permanecer en actividad, disminuye aún más su capacidad psicofísica. Esta situación se traduce en un incremento del número de fallos o errores, que disminuyen aún más su rendimiento, y que en un momento dado, pueden comprometer la seguridad de la persona, manifestándose en accidente (fatiga crítica).

El aumento del número de errores, tiene lugar especialmente por la noche, siendo el peor periodo el comprendido entre las 3h y las 4h de la madrugada.

Otro de los momentos característicos de disminución del rendimiento es el llamado "bajón tras la comida" que cronológicamente se sitúa hacia las 14h de la tarde, y que afecta especialmente en trabajos que exigen concentración mental (por ejemplo, en tareas de vigilancia).

La distribución de las tareas en un equipo, del mismo modo, debe ser compatible con la capacidad real de las personas en el momento de realizarlas. Por ejemplo, la detección de señales, la rapidez de reacción, o un manejo matemático simple, siguen un ritmo (parecido a la temperatura corporal) con su punto óptimo hacia las últimas horas de la tarde. Sin embargo, cuando la tarea requiere un trabajo cognitivo o intelectual importante es mejor realizarla por la mañana.

### SÍNDROME DE FATIGA CRÓNICA

La fatiga no es una enfermedad, sino una respuesta biológica normal del organismo cuando se ve sometido a un trabajo físico y/o psíquico de una intensidad superior a la que está acostumbrada.

En este sentido, la fatiga ejerce una función adaptativa: actúa como mecanismo de alerta y/o salvaguardia ante situaciones adversas. De tal modo, que la fatiga tanto física como mental juegan un papel de señal de alarma que impide al organismo llegar a una fase extrema. No obstante, la fatiga interfiere con la coordinación y con la capacidad de vigilancia.

En los casos más graves se puede desarrollar el denominado "síndrome de fatiga crónica" un estado grave de agotamiento físico y mental que genera un sentimiento generalizado de falta de energía para realizar cualquier labor, que resulta muy frustrante para el sujeto, que se agudiza ante cualquier mínimo esfuerzo y que no se explica por un diagnóstico médico.

Habitualmente, el síndrome aparece acompañado por otros síntomas como por ejemplo, quejas somáticas, dolores musculares, alteraciones del sueño, problemas de memoria y atención, dificultades de concentración y trastornos

afectivos lo que produce una alteración en la vida cotidiana de la persona y una disminución del rendimiento laboral.

El medio ambiente en el que se desarrolla la actividad del individuo tiene repercusión en el nivel de fatiga que llega a sentir. Los ambientes muy sobrecargados (mucho ruido, calor/ frío, iluminación inadecuada) favorecen la aparición de la fatiga. Las jornadas excesivamente largas y los turnos que exigen rotaciones rápidas influyen en la aparición de la fatiga.

Los trabajadores sometidos a turnos y aquellos que trabajan permanentemente de noche suelen encontrarse más cansados a consecuencia de su horario laboral. A su vez, resultado de ese cansancio, disminuye la capacidad de concentración, incrementándose la probabilidad de cometer errores en el desempeño de las tareas, así como el riesgo de sufrir un accidente laboral.

## PROBLEMAS DIGESTIVOS

El horario de trabajo nos afecta en nuestros hábitos alimenticios, tanto en cuanto a la cantidad, como a la calidad, horario y secuencia de las comidas.

La alteración de los hábitos alimentarios favorece la aparición de alteraciones digestivas. Cuando trabajamos a turnos o en horario nocturno, la cantidad de la comida no es la misma; solemos tomar comidas rápidas y en un tiempo corto e inhabitual; y desde punto de vista nutricional, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada, consumiendo habitualmente alimentos de alto contenido calórico y ricos en grasas, cuando el ritmo metabólico es más bajo.

Durante el turno de noche, suele incrementarse el consumo de café, tabaco y excitantes, que favorecen la dispepsia – digestión pesada.

## Manifestaciones digestivas

El deterioro de la salud física puede manifestarse, en primer lugar, por la alteración de los hábitos alimentarios, y más a largo plazo, en alteraciones más graves, que pueden ser gastrointestinales, neuropsíquicas y cardiovasculares.

Las personas necesitan al menos tres comidas diarias, algunas de ellas calientes, con cierto aporte calórico y tomadas a una hora más o menos regular.

El horario de trabajo afecta a la cantidad, calidad y ritmo de las comidas.

Los ritmos alimenticios responden a la necesidad del organismo de rehacerse. El trabajo a turnos supone, a menudo, aplazar una comida o incluso saltársela (generalmente el desayuno después del turno de noche). Las alteraciones debidas a la desincronización de los ciclos circadianos digestivos pueden verse agravadas por el hecho de que los trabajadores suelen comer a disgusto por comer fuera de hora, sin la familia.

Las alteraciones más frecuentes son:

- Gastritis.
- Colitis.
- Úlceras de estómago
- Manifestaciones cardíacas, circulatorias y, osteo-musculares.

Puesto que el cuerpo funciona durante un estado desactivado en la noche, tiene menos capacidad de trabajo. Se disminuyen las aptitudes físicas y los tiempos de respuesta son más lentos, las personas no ven tan bien ni piensan tan rápidamente ni con tanta exactitud.

Esta lentitud expone a los trabajadores a mayores peligros de accidentes graves y aumenta la probabilidad de mayores errores en su trabajo. Todo esfuerzo por la noche exige más a un ser humano de manera que el equivalente total de trabajo por la noche requiere mayores esfuerzos que en el día.

Así las personas utilizan más energía y recursos vitales en la noche, mientras que la calidad inferior del sueño que obtiene en el día, hace poco probable que se reparen los daños a la salud. Por lo tanto, si el esfuerzo en el trabajo

nocturno es mayor, el corazón deberá adaptarse a ese esfuerzo aumentando su ritmo para hacer frente a las demandas del organismo.

Las alteraciones mas frecuentes son:

- Tensión arterial alta.
- Arritmias cardiacas.
- Dolor de cabeza.
- Contracturas musculares.
- Dolor de espalda.
- Venas varicosas.
- Hemorroides.
- Hipercolesterinemia.
- Efectos psicológicos generales y lesiones psíquicas.

Son evidenciadas una gran cantidad de alteraciones en el proceso físico, tales como: temperatura, pulso, presión sanguínea, orina y funciones endocrinas.

La adaptación del metabolismo puede llevar de tres días a tres semanas, dependiendo de la persona. Puede ocurrir en los trabajadores por turnos una inversión del ciclo duerme/desperta, lo que acarrearía una modificación en los ritmos fisiológicos y psicológicos.

Entre los síntomas de una Depresión, se detecta el sueño desorganizado (también alteraciones en las secreciones de hipotálamo y hormonas adrenocorticales, que demuestran la relación con las alteraciones de los ciclos sueño- vigilia). La medicación antidepresiva regula paulatinamente los ciclos del sueño y los ritmos hormonales, de esta forma mejoran los síntomas. Puede hablarse de la depresión como “una enfermedad de los ritmos”. Los trabajadores/as a turnos, duermen a la semana entre 5-7 horas menos que los demás. En esta reducción del sueño, por la alteración horaria del momento en que duermen disminuye fundamentalmente el sueño de tipo paradójico (el necesario para el descanso intelectual o mental). La supresión del sueño paradójico desencadena la Neurosis, que son debidas a las condiciones de trabajo y no por un conflicto endógeno de la persona cuyos síntomas característicos son:

- Se siente cansancio (astenia) sobre todo por las mañanas, con variaciones diurnas del estado de ánimo.

- Alteraciones en las secreciones hormonales.

- Padece insomnio de diferentes tipos, pero con quejas de somnolencia diurna por esta causa.

Los trastornos del carácter son del tipo agresivo o depresivo (pueden aparecer episodios de ansiedad, pánico, etc.). Otras alteraciones, y dependiendo de las características personales, hacen referencia a “temblor de manos”, “crisis de angustia”, “embotamiento de la conciencia”, “reducción del sentimiento de bienestar”, etc.

Una de las consecuencias más claras de sufrir todo este tipo de alteraciones es la fatiga.

La fatiga prolongada puede provocar mareo leve y discapacidad en el trabajo, lo cual puede tener serias consecuencias en la productividad y el alto costo de los cuidados hospitalarios. La fatiga se ha encontrado asociada con condiciones somáticas y problemas mentales, especialmente en la forma de depresión o ansiedad). Pero también se ha encontrado que los niveles de fatiga en el trabajo se ven ampliamente influenciados por las características psicosociales del trabajo.

Así, puede entenderse que la fatiga se ve influenciada por el número de horas de trabajo, la carga física y mental, la monotonía, las condiciones ambientales y las causas emocionales, pudiendo provocar en el individuo, diferentes efectos tanto físicos como mentales.

En efecto, el cuerpo se encuentra en su máxima capacidad durante el día; en un sentido, una especie de computadora electroquímica en el cerebro (Hipotálamo) pone en marcha los procesos del cuerpo que activa durante el día y hace más despacio en la noche (los desactiva).

El regulador del cuerpo es el cerebro que afecta a la temperatura, el pulso, la presión sanguínea, la actividad cerebral (ritmos electro encefálicos electro encefálicos), respiración, absorción de oxígeno, química de la sangre, secreción de hormonas (hormonas que responden al estrés, entre otras). El sueño es la actividad predominante en estos periodos de desactivación (en la



noche) y el sueño ayuda a restaurar el cuerpo y el desgaste cerebral del día. No obstante, el sueño, con relación al cuerpo se caracteriza por ser de mayor calidad en la noche que en el día y, si bien es posible dormir en el día, es difícil y menos terapéutico y reparador. Así pues, el sueño tiene una dimensión en el tiempo.

Si a esto le unimos que la gente que duerme durante el día tiende a dormir dos horas menos que el que duerme por la noche, vemos que estas funciones fisiológicas desarrolladas por la noche se ven perturbadas por muy grande que sea la capacidad de adaptación de un individuo.

## ALTERACIONES EN LAS RELACIONES SOCIALES Y FAMILIARES

El trabajo a turnos repercute negativamente en la vida familiar, la participación en la actividad institucional y las relaciones sociales. La naturaleza del sistema de turnos, el sexo, la edad, estado civil, la estructura de la familia del trabajador, son una fuente importante de conflictos (problemas en la relación de pareja, escaso contacto con los hijos, incompatibilidad de horarios con los amigos o problemas para disfrutar del tiempo libre, entre otros).

Vivimos en una sociedad en la que las actividades de la vida cotidiana están organizadas en el marco de una cultura principalmente diurna. Durante el día practicamos actividades deportivas; acudimos al banco o al médico; realizamos trámites administrativos; hacemos la compra diaria; vamos de compras; realizamos las actividades domésticas... aprovechando – la gran mayoría de las personas – para dormir y descansar, entre la medianoche y las seis de la madrugada.

Empleamos las tardes, noches y los fines de semana para relacionarnos con nuestra familia y amigos, para asistir a eventos culturales o sociales.

Sin embargo, cuando trabajamos a turnos, especialmente en turnos de tarde y noche, nos encontramos con dificultades para conciliar el trabajo, con nuestro

entorno social y familia, desde el punto de vista psicosocial, el trabajo por turnos, y especialmente el nocturno, provoca una alteración en el ámbito familiar y social. Estos trabajadores constituyen una minoría y, por lo tanto, se ven forzados a ajustar su horario al del resto de la sociedad, produciendo, en definitiva, una disminución de la calidad de vida.<sup>17</sup>

En cualquier caso, todas estas dificultades para mantener las relaciones sociales y familiares habituales provocan, a su vez, efectos negativos en la relación de pareja y en el cuidado de los hijos.<sup>18</sup>

La ausencia de un horario familiar común, en el que coincidan las horas dedicadas al descanso y a los momentos de ocio, impide, en muchas ocasiones, el establecimiento de una programación familiar adecuada.

Asimismo, por lo que se refiere a la relación de pareja, puede ser relativamente habitual la disminución de la frecuencia de las relaciones sexuales: la «mañana» de uno es la «noche» del otro, el «descanso» de uno es el «cansancio» del otro.

Sin embargo, el trabajo rotativo no solamente influye en el propio trabajador afectado. De hecho, se ha encontrado un impacto emocional importante en los hijos de los trabajadores a turnos.

## PROBLEMAS DE ADICCIÓN

Los trabajos a turnos y las jornadas nocturnas constituyen un factor de riesgo para el abuso de sustancias como, por ejemplo, fármacos, tanto para mantenerse despierto durante la noche, como para dormir mejor en horas diurnas, en las que existe mayor actividad y es más difícil conciliar el sueño.

También es una fuente generadora de estrés, situación que puede inducir a consumos “escapistas” de sustancias adictivas como tabaco, café, alcohol, etc.

---

<sup>17</sup> Pucca, Perruci, Prudeniano, Savarese, Misceo, Perillis, Palumbo, libro, 1996.

<sup>18</sup> Pucca, Perruci, Prudeniano, Savarese, Misceo, Perillis, Palumbo, libro, 1996.

A esto, hay que añadir la problemática de tener que trabajar en épocas de descanso habitual para el resto de la población (fiestas, fines de semana, noches, etc.). Todas estas circunstancias, actuando de forma conjunta, pueden crear un fuerte desarraigo familiar, social y cultural; lazos que son básicos a la hora de tratar y de resolver un problema de drogodependencia.

La automedicación: es la administración de medicamentos por uno mismo, sin indicación, y muchas veces, sin el conocimiento del médico. Es una práctica generalizada en nuestra sociedad, ya sea por cuestiones económicas, por sugerencias de una persona a quien le ha resultado beneficioso determinado producto o como resultado del exagerado *marketing* de los mismos.

Es un serio problema de salud pública, que no siempre se dimensiona en su verdadera magnitud. Se lo suele justificar, entre otros argumentos, *por falta de tiempo para ir al médico, enfermedades banales que se supone se resuelven sin atención médica, huelgas y dificultades de acceso que restan credibilidad al sistema de salud*. Generalmente se desconocen los efectos adversos del uso incorrecto de la medicación: tales como bajo rendimiento laboral, posibilidad de accidentes por el uso abusivo de tranquilizantes, resistencia a los antibióticos, intoxicaciones. Su uso puede contraponerse con otros medicamentos que estuviera consumiendo, o en algunos casos, potenciar sus efectos negativos o neutraliza a los efectos positivos, provocando nuevas enfermedades. Según la Confederación Farmacéutica Argentina

Siendo los productos más usados analgésicos, antiinflamatorios, antiácidos, tranquilizantes y antibióticos.

## **SOBRE LA VIDA FAMILIAR**

Es constatable, los efectos negativos del trabajo a turnos sobre la vida familiar, que puede ser en casos extremos totalmente desorganizada; como, por ejemplo, los dos miembros de la pareja, trabajando en turnos diferentes. Pero dejando al margen estos casos pocos numerosos, es cierto que la alternancia

en los horarios perturba especialmente los ritmos de vida y las costumbres domésticas, ya sean de las comidas, de los momentos de reposo y los momentos de reunión con los hijos; la ausencia de la familia se siente especialmente en fiestas típicas como Navidades, Semana Santa y otro tipo de acontecimientos familiares.

En todos los casos se perturba la organización de la vida familiar, pues el trabajador a turnos se ve obligado a adaptar las costumbres de su familia a su horario de trabajo o seguir un ritmo independiente del de su familia. Asimismo, la desaparición de parte de los fines de semana como descanso, degrada aún más la situación.

## **SOBRE LA VIDA SOCIAL**

Las actividades de la vida cotidiana están organizadas pensando en las personas que trabajan en horarios habituales: puesto que el ser humano es diurno, la sociedad es una cultura diurna, cuyas actividades cotidianas siguen una programación social por bloques temporales; por ejemplo, entre media noche y las seis de la madrugada la mayoría de las personas duermen (inclusive tres de cada cuatro trabajadores que trabajan de noche); las tardes, las noches o los fines de semana se emplean para la interacción familiar y social.

Ciertos momentos tienen más valor que otros, ya sea porque se dedican a actividades consideradas más importantes, ya sea porque pueden ser dedicados a numerosos tipos de actividad. En consecuencia, trabajar no significa sólo renunciar a una cantidad de tiempo, expresada en número de horas trabajadas/ número de horas libres. El tiempo libre se valora también en función de su situación a lo largo del día o de la semana. El tiempo libre se valora en cuanto que permite realizar una serie de actividades de orden personal y doméstico, desarrollar intereses y talentos personales y facilitar la relación con los demás.

El trabajo a turnos, especialmente el turno de noche y el de tarde, dificulta estas actividades e incluso la relación diaria debido a la falta de coincidencia con los demás. Las dificultades se dan en el ámbito familiar, ya que se limita la vida de pareja, el papel de “padre” o “madre”; aparecen problemas de coordinación y de organización (horarios de comida, silencio durante el día, etc.); y existe menor oportunidad de vida social al disminuir la posibilidad de participar en actividades sociales o de coincidir con amigos o familiares. El tiempo de ocio se dedica a actividades individuales.

Una situación de estrés prolongado puede dar lugar al Síndrome de Quemado (*Burnout*), factible de aparición en los trabajadores con horario a turnos/nocturno. El *Burnout* o “Síndrome del Quemado” es considerado como aquella “respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico”. Esta situación está presente en todas las profesiones, si bien puede producirse con una mayor prevalencia en profesiones que tienen un contacto continuo con usuarios, clientes,..., tales como: profesionales de la educación, de la sanidad, trabajadores de servicios sociales, administraciones públicas, hostelería...).

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), se caracteriza por un progresivo desgaste profesional del trabajador. Viene determinado por tres elementos, fundamentalmente:

- Baja realización personal en el trabajo. Bien por la dificultad o imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos, bien por el brusco contraste de la realidad con sus ideas al respecto.
- Despersonalización. Aparece durante el desarrollo de actividades profesionales que implican la prestación de servicios a usuarios, clientes,..., que requieren un especial trato “personal” y “humano” –servicios a personas.
- Agotamiento emocional. Fatiga o cansancio emocional del trabajador.

Las manifestaciones físicas y psíquicas de este síndrome son diversas, pero no aparecen de forma brusca, sino que son la fase final de un proceso que se identifica con unos signos previos tales como: sensación de disconformidad al puesto de trabajo, falta de recursos para afrontar las exigencias...

Como consecuencia de este paulatino desgaste profesional, el trabajador tiende a aumentar su esfuerzo, incrementándose la sensación de estrés y apareciendo los signos físicos y psicológicos del *burnout* tales como irritación, tensión, agotamiento, ansiedad y depresión, al mismo tiempo que el trabajador ve como disminuye su capacidad de concentración, de atención y de razonamiento.

Por lo tanto, considerando conjuntamente todos los resultados encontrados en esta investigación, podemos concluir que el desempeño profesional en las condiciones laborales de rotación de turnos, y nocturnidad, causa alteraciones en el bienestar del individuo y en su satisfacción familiar, reduciendo por consiguiente el nivel de calidad de vida sin recibir por ello ningún tipo de contraprestación económica, social y/o personal sustancialmente compensatoria.

## Definición de Términos:

- **AUSENTISMO:** Falta de presencia física en un contexto y tiempo determinados, cuando hay una expectativa social de esa presencia.
- **ROTACIÓN INTERNA:** Se refiere a los cambios de puestos de trabajo dentro de una organización.
- **ROTACIÓN:** Se define como el número de personas que cambian de puesto de trabajo dentro de una organización o que abandonan una organización en un determinado año. El término se refiere al movimiento tanto interno como externo en organizaciones o en contextos tales como las clínicas.
- **ORGANIZACIÓN:** es un proceso y estructura modelo ideada para especializar y realizar el trabajo, por medio de la asignación de autoridades y responsabilidades, así como el establecimiento de canales de comunicación entre los grupos de trabajo para asegurara la coordinación y eficiencia en el desarrollo de tareas asignadas. La organización esta comprendida con la administración.
- **JORNADA LABORAL:** se denomina así, al tiempo del día durante el cual el trabajador está en la empresa. La jornada laboral de trabajo se divide en tiempo de trabajo necesario y tiempo de trabajo adicional. Pudiendo adoptar diversas formas (Continuadas o partida, a turnos, etc.) pero siempre cumpliendo que la duración no sea mayor a la del convenio colectivo aplicable y su tope sea 40 hs semanales de promedio en el cómputo anual.
- **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:** relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad con la finalidad de influir en el estado de las cosas. No

siempre es un proceso consciente. Proceso por el cual, el ser interactúan con otros, para transmitir, información, dudas, y emociones.

- **CONFLICTO:** Un conflicto interpersonal es una relación entre dos o más personas, quienes buscan metas que no pueden ser alcanzadas en forma simultánea dadas ciertas condiciones.
- **COMUNICACIÓN:** Es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.
- **ENFERMERÍA:** La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familia, grupos y comunidades, enfermeros, discapacitados y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud y la formación.



# Capítulo II:

## DISEÑO METODOLOGICO

**-TIPO DE ESTUDIO:** Cuantitativo.

Se trata de un estudio cuantitativo y transversal de una muestra representativa del personal de enfermería, pertenecientes al Hospital Italiano, (incluye al personal de planta y contratados) situados en la Provincia de Mendoza, durante año: 2012.

-Población: 106 Enfermeros del Hospital Italiano (incluye al personal de planta y contratado o terciarizado)

-Muestra: se trabaja con el 30% de la población (32 enfermeros), la cual será elegida de forma aleatoria.

-Unidad de análisis: cada uno de los enfermeros del hospital Italiano.

## **HIPOTESIS:**

A mayor rotación por turnos, menores posibilidades de establecer relaciones interpersonales tendrá el personal de enfermería del hospital Italiano.

Identificación de variable independiente y dependiente.

- Variable independiente: rotación por turnos.
- Variable dependiente: eficacia de las relaciones interpersonales.

Identificación de variable teórica, intermedia y empírica.

- Variables teóricas: Relaciones interpersonales, jornada laboral, caracterización del personal de enfermería.
- Variable Intermedia: Rotación por turnos.
- Variable Empírica: Relaciones interpersonales, rotación por turnos, ausentismos, comunicación, comunicación interpersonal, conflictos entre compañeros, organización, nivel de formación, desempeño laboral

## OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

| VARIABLES              | DIMENSIONES      | INDICADORES        | SISTEMA DE CATEGORIAS |             |
|------------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| Personal de Enfermería | Datos Personales | Edad               | 21-30                 |             |
|                        |                  |                    | 31-40                 |             |
|                        |                  |                    | Mas de 41             |             |
|                        |                  | Sexo               | Femenino              |             |
|                        |                  | Masculino          |                       |             |
|                        | Datos Académicos | Nivel de formación | Licenciado            |             |
|                        |                  |                    | Profesional           |             |
|                        |                  |                    | Auxiliar              |             |
|                        | Datos Laborales  | Servicio           | Adulto                | General     |
|                        |                  |                    |                       | Alto riesgo |
|                        |                  |                    | Pediatría             | General     |
|                        |                  |                    |                       | Alto riesgo |
|                        |                  | Tipo de turno      | Fijo                  |             |
|                        |                  |                    | Rotativo              |             |
|                        |                  | Horarios Fijos     | Mañana                |             |
|                        |                  |                    | Tarde                 |             |
|                        |                  |                    | Noche                 |             |
|                        |                  | Horarios rotativos | 1-2 veces al mes      |             |
|                        |                  |                    | 3-4 veces al mes      |             |
|                        |                  |                    | Mas de 4 al mes       |             |
| Horas semanales        |                  | 40 hs              |                       |             |
|                        | Mas de 41 hs     |                    |                       |             |
| Distribución de horas  | Muy de acuerdo   |                    |                       |             |
|                        | Poco de acuerdo  |                    |                       |             |
|                        | Nada de acuerdo  |                    |                       |             |

| VARIABLES                                        | DIMENSIONES               | INDICADORES                                                 | SISTEMA DE CATEGORIAS |
|--------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Relaciones<br>interpersonales                    | Socio-<br>humanístico     | Relaciones en el<br>trabajo                                 | Muy buena             |
|                                                  |                           |                                                             | Buena                 |
|                                                  |                           |                                                             | Regular               |
|                                                  |                           |                                                             | Mala                  |
|                                                  |                           | Con sus pares                                               | Muy afectada          |
|                                                  |                           |                                                             | Poco afectada         |
|                                                  |                           |                                                             | Nada afectada         |
|                                                  |                           | Desempeño                                                   | Siempre               |
|                                                  |                           |                                                             | A veces               |
|                                                  |                           |                                                             | Nunca                 |
|                                                  |                           | Modalidad de<br>turnos                                      | Fijos                 |
|                                                  |                           |                                                             | Rotativos             |
|                                                  |                           | Características de<br>elección                              | A                     |
|                                                  |                           |                                                             | B                     |
|                                                  | C                         |                                                             |                       |
|                                                  | D                         |                                                             |                       |
|                                                  | E                         |                                                             |                       |
|                                                  | Problemática<br>frecuente | No recibir la guardias<br>en tiempo y forma                 |                       |
|                                                  |                           | Ausentismo de guardia                                       |                       |
|                                                  |                           | Conflictos entre el<br>personal de los<br>diferentes turnos |                       |
|                                                  | Satisfacción<br>laboral   | Mucho                                                       |                       |
|                                                  |                           | Medianamente                                                |                       |
|                                                  |                           | Poco                                                        |                       |
|                                                  | Personales                | Cantidad de hijos                                           | 1 a 3                 |
|                                                  |                           |                                                             | 4 a 6                 |
|                                                  |                           |                                                             | Mas de7               |
|                                                  |                           | Tiempo que<br>comparte con<br>familia y/o amigos            | Siempre               |
| A veces                                          |                           |                                                             |                       |
| Nunca                                            |                           |                                                             |                       |
| Actividad<br>desarrolladas en<br>el tiempo libre |                           | Deportiva                                                   |                       |
|                                                  |                           | Lúdicas                                                     |                       |
|                                                  |                           | No realiza ningún tipo<br>de actividad                      |                       |
|                                                  |                           | otras                                                       |                       |
| Tipo de turno<br>afecta a familia o<br>amigos    |                           | Mucho                                                       |                       |
|                                                  |                           | Medianamente                                                |                       |
|                                                  |                           | Poco                                                        |                       |
|                                                  | Nada                      |                                                             |                       |

## CÓDIGOS Y ABREVIATURAS

| <b>Categoría</b> | <b>Abreviaturas</b> | <b>Codificación</b> |
|------------------|---------------------|---------------------|
| Masculino        | M                   | Código 1            |
| Femenino         | F                   | Código 2            |
| General          | GRAL                | Código 3            |
| Alto riesgo      | A.R                 | Código 4            |
| Muy de acuerdo   | M.A                 | Código 5            |
| Poco de acuerdo  | P.A                 | Código 6            |
| Nada de acuerdo  | N.A                 | Código 7            |
| Muy buena        | M.B                 | Código 8            |
| Buena            | B                   | Código 9            |
| Regular          | R                   | Código 10           |
| Mala             | ML                  | Código 11           |
| Muy afectada     | M.AF                | Código 12           |
| Poco afectada    | P.AF                | Código 13           |
| Nada afectada    | N.AF                | Código 14           |
| Siempre          | S                   | Código 15           |
| A veces          | A.V                 | Código 16           |
| Nunca            | N                   | Código 17           |

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se optó por la Encuesta como instrumento técnico para poder demostrar nuestra problemática.

Se incorporaron en el instrumento aspectos de salud del personal de enfermería, satisfacción laboral, enfoque de género, etc.

Los temas que se abordaron fueron: relaciones interpersonales familiares, sociales y laborales, percepción del clima laboral, recreación. En cada tema se seleccionaron aspectos relevantes (comportamientos, conocimientos y percepciones) que se estimó ayudarían a comprender conductas que inciden en forma positiva o negativa en las relaciones interpersonales

Sus resultados permiten identificar características de estilos de vida y conocimientos acerca de las relaciones con su familia, amigos y compañeros de trabajos.

## Descripción del instrumento

El Formulario se organizó en varios apartados:

Nota introductoria donde se explicitan los objetivos del estudio, se brinda el listado de los temas a indagar, se dan instrucciones para su llenado y se garantiza el anonimato y la confidencialidad de las respuestas.

a) Características de la población: se solicitaron datos básicos: edad, sexo, estado civil, hijos, cuantas horas semanales trabaja habitualmente.

b) Aspectos psicosociales: Relaciones interpersonales, sociales y laborales: se estudiaron aspectos que permitirán identificar, como compartir preocupaciones, formar parte de grupos de amigos, equipos deportivos, hobbies, etc. Se exploraron relaciones interpersonales con compañeros y jefes pidiendo que las califiquen. Se indagó la percepción del clima social laboral, si se siente valorado. Se exploró si sienten que satisface sus expectativas laborales.

El cuestionario constó de preguntas planteadas en forma estructurada o semi-estructurada, ofreciendo alternativas intermedias; se evitó así forzar una respuesta.

La manera en que se van a elegir a los encuestados en forma aleatoria.

#### Aplicación del instrumento

Se decidió que la Encuesta fuera auto administrado y anónimo, para favorecer la adhesión, sinceridad y privacidad de las respuestas.

Se entregaran los formularios en la mañana a los primeros 16 enfermeros entrante de guardia y a los 16 enfermeros salientes de guardia, informando el propósito de este y estimular el llenado completo y sincero, además se dejara un urna, indicándoles la ubicación de esta y el tiempo estimado de entrega que será de dos días a partir de la entrega de la misma, de esta forma se garantizará el anonimato.

El trabajo de campo se realizó durante el mes de septiembre de 2012, completando la encuesta 32 personas

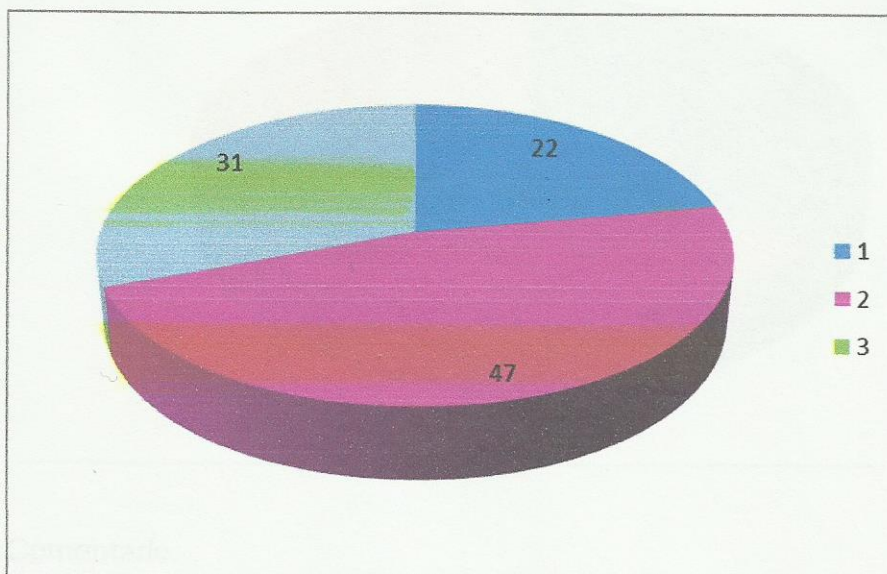
## ANÁLISIS, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

TABLA 1: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según la edad. Mendoza 2012.

| EDAD  | FRECUENCIA RELATIVA% | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-------|----------------------|---------------------|
| 21-30 | 22                   | 7                   |
| 31-40 | 47                   | 15                  |
| 40    | 31                   | 10                  |
| TOTAL | 100                  | 32                  |

Fuentes: datos obtenidos por las autoras mediante encuesta.

GRAFICO N°: 1 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según la "edad" Mendoza 2012.



Comentario:

El 47% de las personas encuestadas rondan las edades entre 31 a 40 años, le sigue las edades de mayores de 40 años con el 31% y por ultimo, la edad que ronda los 21 a 30 años con el 22%.

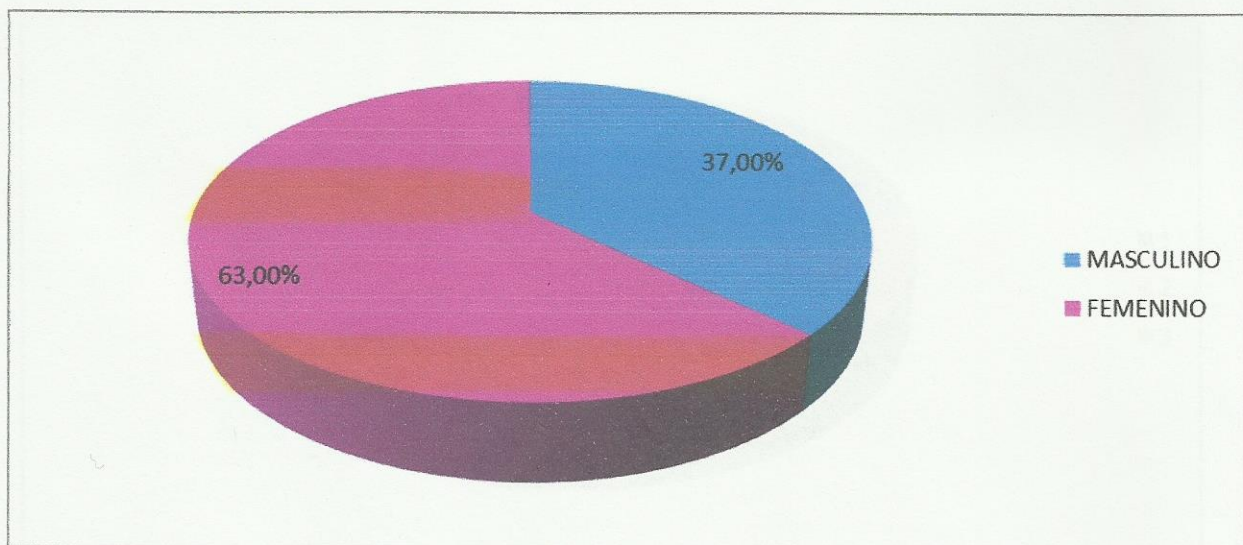


**TABLA 2: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según "sexo" Mendoza 2012.**

| SEXO      | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------|-----------------------|---------------------|
| Masculino | 37,00%                | 12                  |
| Femenino  | 63,00%                | 20                  |
| Total     | 100%                  | 32                  |

Fuentes: datos obtenidos por las autoras mediante encuesta.

**GRAFICO N°: 2 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según "sexo" Mendoza 2012.**



**Comentario:**

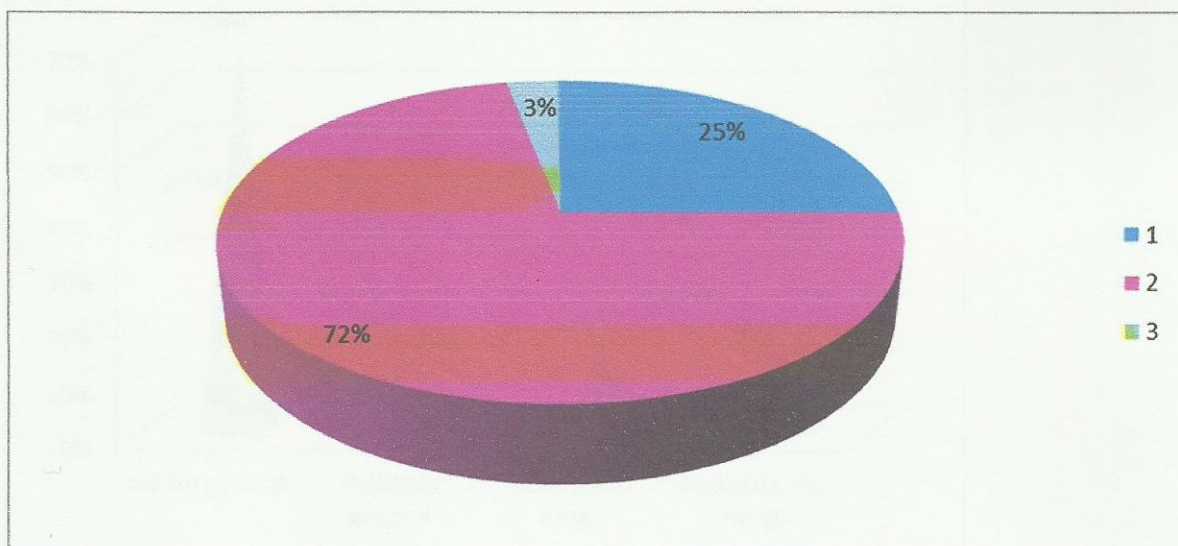
El 63% de los encastados son de sexo femenino, mientras que un 37% es de sexo masculino. Si bien se sigue observando que enfermería es una carrera mayormente elegida por mujeres, en estos últimos años esta tendencia va en disminución a un paso lento.

**TABLA 3: Personal de enfermería del Hospital Italiano según “nivel de formación” Mendoza 2012.**

| NIVEL DE FORMACIÓN | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------------|-----------------------|---------------------|
| Lic. en enfermería | 25%                   | 8                   |
| Enf. Profesional   | 72%                   | 23                  |
| aux en enfermería  | 3%                    | 1                   |
| Total              | 100%                  | 32                  |

Fuentes: datos obtenidos por las autoras mediante encuesta.

**GRAFICO N°: 3 Personal de enfermería del Hospital Italiano según “Nivel de formación” Mendoza 2012**



**Comentario:**

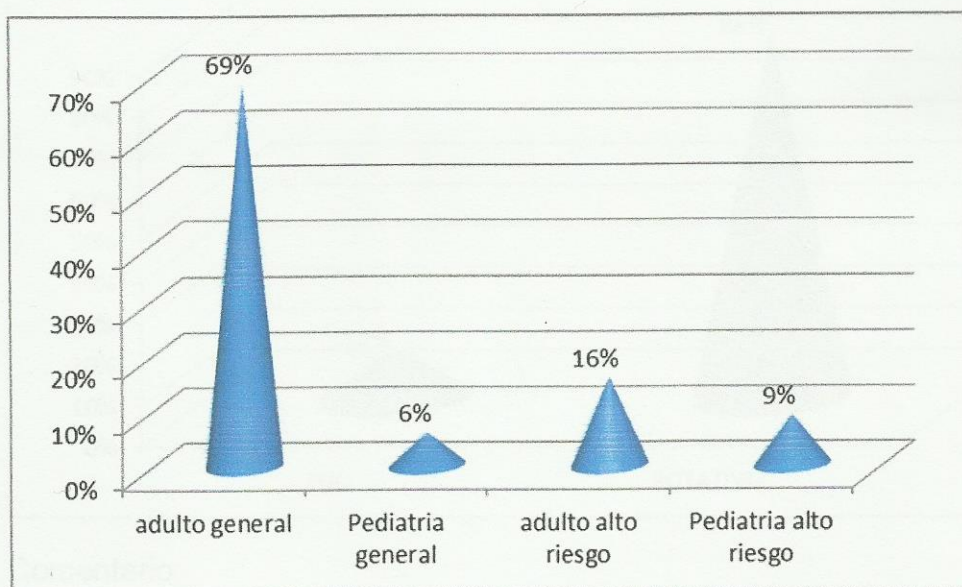
En esta encuesta se demuestra que el 72 % de los encuestados son enfermeros profesionales, continúa el 25 % que son los licenciados en enfermería y por ultimo los auxiliares en enfermería con el 3%. Demostrando que enfermería con el pasar de los años esta cambiando la visión, como profesión y el reconocimiento de las misma.

**TABLA 4: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “servicio de trabajo” Mendoza 2012.**

| SERVICIO              | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Adulto General        | 69%                   | 22                  |
| Pediatría General     | 6%                    | 2                   |
| Adulto Alto Riesgo    | 16%                   | 5                   |
| Pediatría Alto Riesgo | 9%                    | 3                   |
| TOTAL                 | 100%                  | 32                  |

Fuentes: datos obtenidos por las autoras mediante encuesta

**GRAFICO N°: 4 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “servicio de trabajo” Mendoza 2012.**



Comentario:

Se observa que el 69% de los encuestados trabajan en los servicios de adulto general, siguiendo con el 16% trabajando en los servicio de adulto de alto riesgo.

En cuanto al servicio de pediatría, el 6% trabaja en pediatría general mientras que el 6% trabaja en pediatría de alto riesgo.

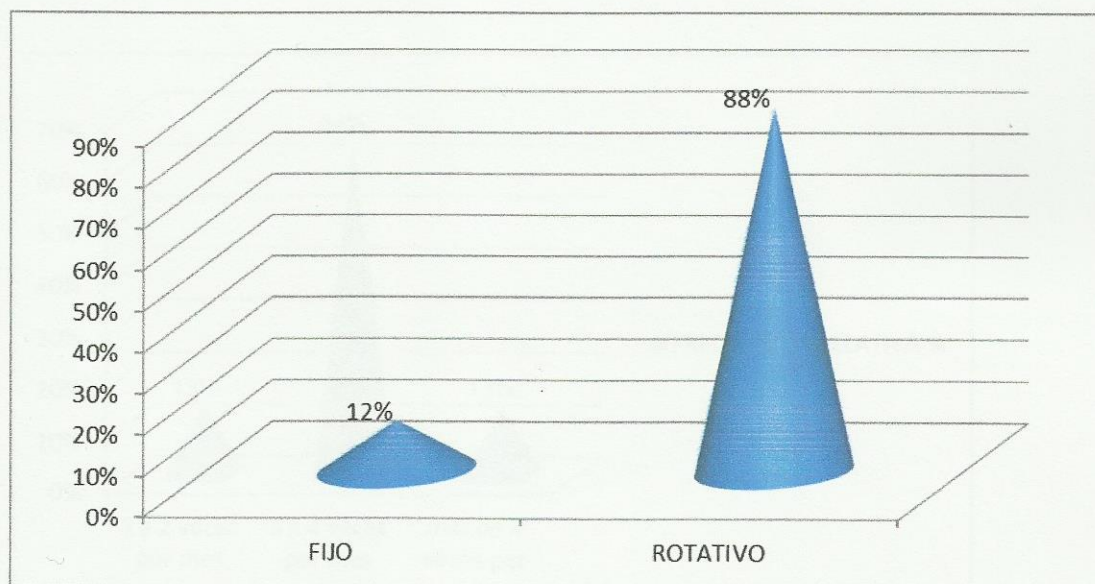
Dejando al descubierto la demanda de personal de salud que se requiere para las diferentes áreas mencionadas anteriormente.

**TABLA 5: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Tipo de Turno” Mendoza 2012.**

| TIPO DE TURNO | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|---------------|-----------------------|---------------------|
| FIJO          | 12%                   | 4                   |
| ROTATIVO      | 88%                   | 28                  |
| TOTAL         | 100%                  | 32                  |

Fuentes: datos obtenidos por las autoras mediante encuesta

**GRAFICO N°: 5 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Tipo de Turno” Mendoza 2012.**



**Comentario:**

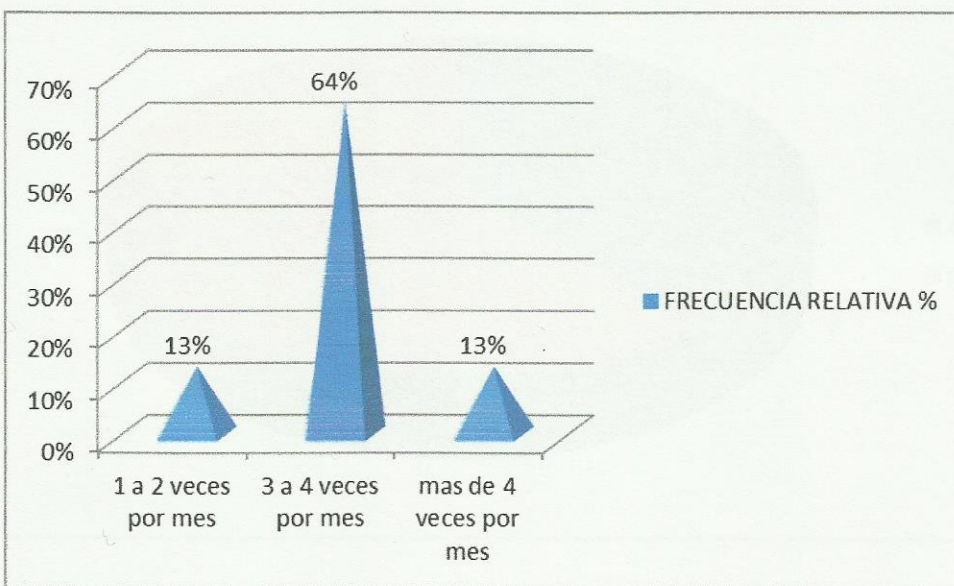
Se observa que prevalece la distribución de trabajo en forma rotativa (88%) en comparación con el 12% que se desempeña en un turno fijo.

**TABLA 7: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Horarios de Trabajo” Mendoza 2012.**

| HORARIO ROTATIVO       | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|------------------------|-----------------------|---------------------|
| 1 a 2 veces por mes    | 13%                   | 4                   |
| 3 a 4 veces por mes    | 64%                   | 20                  |
| mas de 4 veces por mes | 13%                   | 4                   |
| Total                  | 100%                  | 28                  |

Fuentes: datos obtenidos por las autoras mediante encuesta

**GRAFICO N°: 7 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Horarios de Trabajo” Mendoza 2012.**



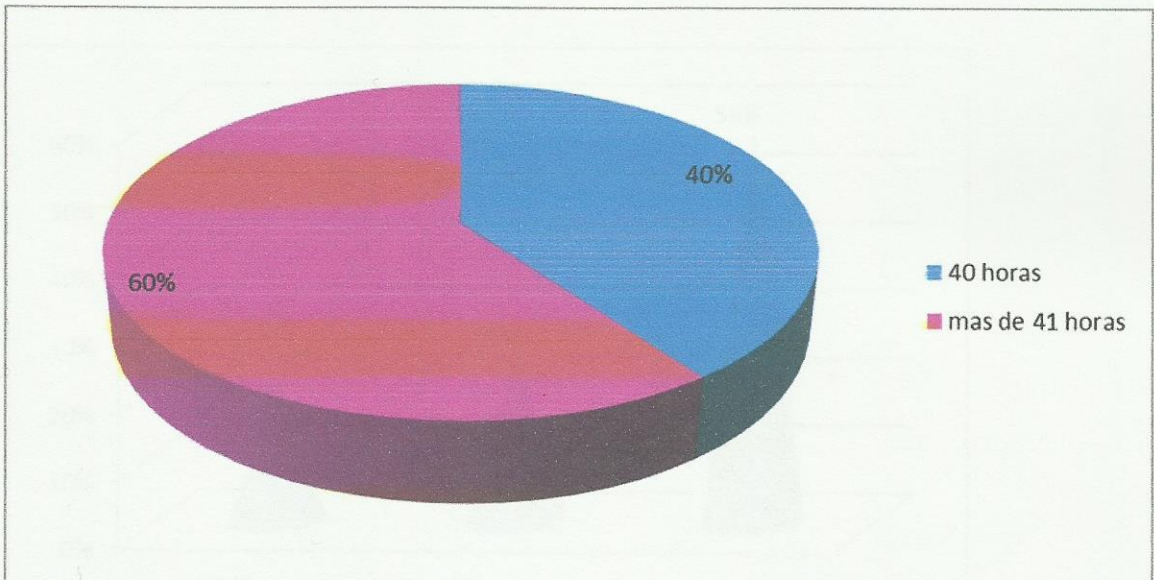
**Comentario:**

Se observa que el 64% rotan de 3 a 4 veces por mes, mientras que los que rotan de 1 a 2 veces por mes, lo hacen 13% al igual de los que rotan más de 4 veces por mes.

**TABLA 8: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Horas trabajadas” Mendoza 2012.**

| HORAS TRABAJADAS | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|------------------|-----------------------|---------------------|
| 40 horas         | 40%                   | 13                  |
| mas de 41 horas  | 60%                   | 19                  |
| Total            | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°: 8 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Horas trabajadas” Mendoza 2012.**



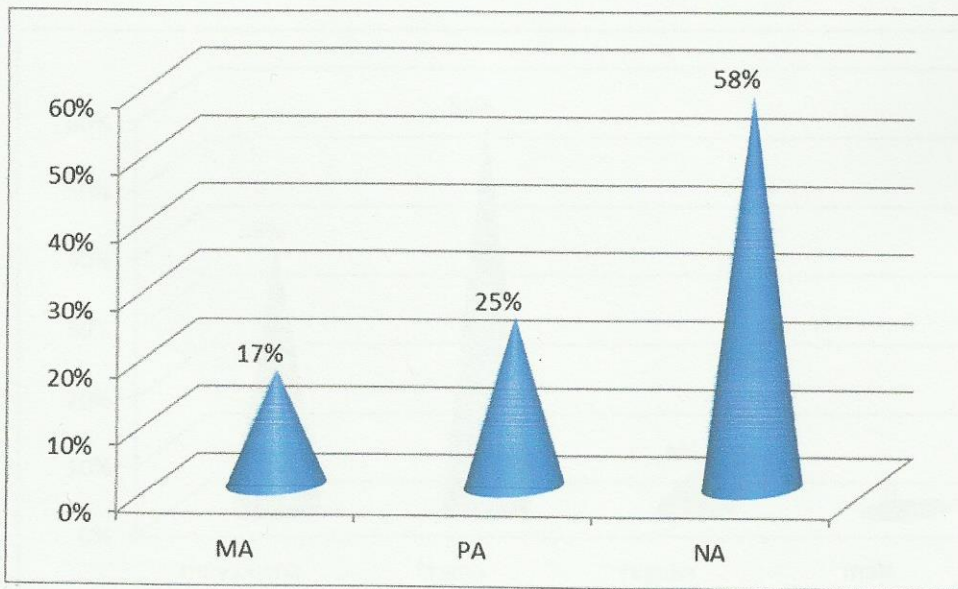
**Comentario:**

Un 63% de las personas encuestadas trabajan más de 41 horas, mientras que el 40% restante trabaja solo 40 horas.

**TABLA 9: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Distribución de horas” Mendoza 2012.**

| DISTRIBUCION DE HORAS | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Muy de acuerdo(MA)    | 17%                   | 5                   |
| Poco de acuerdo(PA)   | 25%                   | 7                   |
| Nada de acuerdo(NA)   | 58%                   | 16                  |
| Total                 | 100%                  | 28                  |

**GRAFICO N°: 9 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Distribución de horas” Mendoza 2012.**



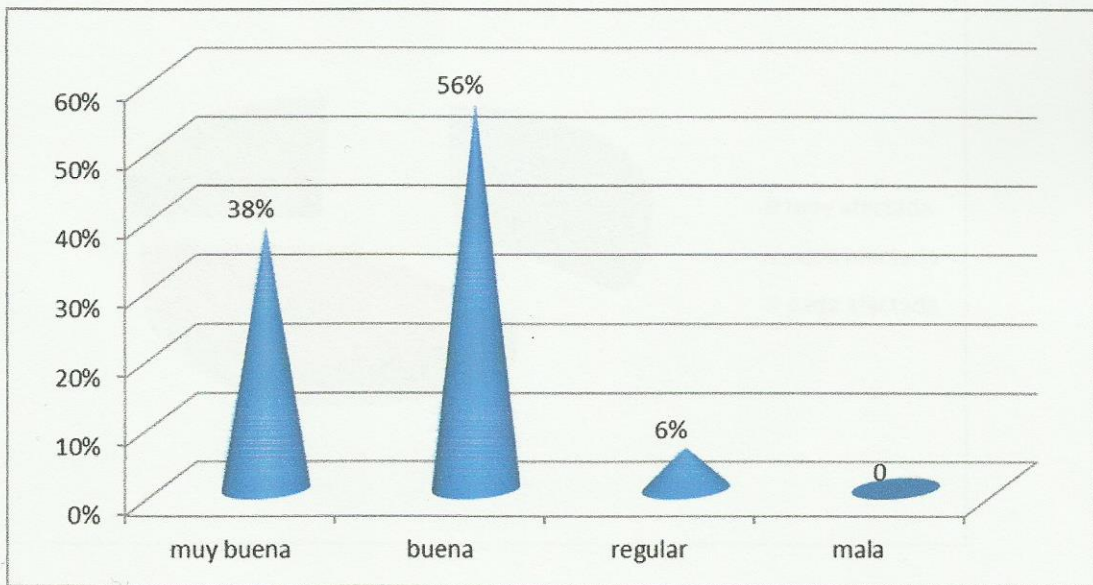
Comentario:

Como se puede observar en el grafico el 58% de los encuestados se encuentra nada de acuerdo, mientras que el 25% esta poco de acuerdo y el restante un 17% muy de acuerdo.

**TABLA 10: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Relación en el trabajo” Mendoza 2012.**

| RELACION EN EL TRABAJO | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|------------------------|-----------------------|---------------------|
| Muy Buena              | 38%                   | 12                  |
| Buena                  | 56%                   | 18                  |
| Regular                | 6%                    | 2                   |
| Mala                   | 0                     | 0                   |
| Total                  | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°:10 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Relación en el trabajo” Mendoza 2012.**



**Comentario:**

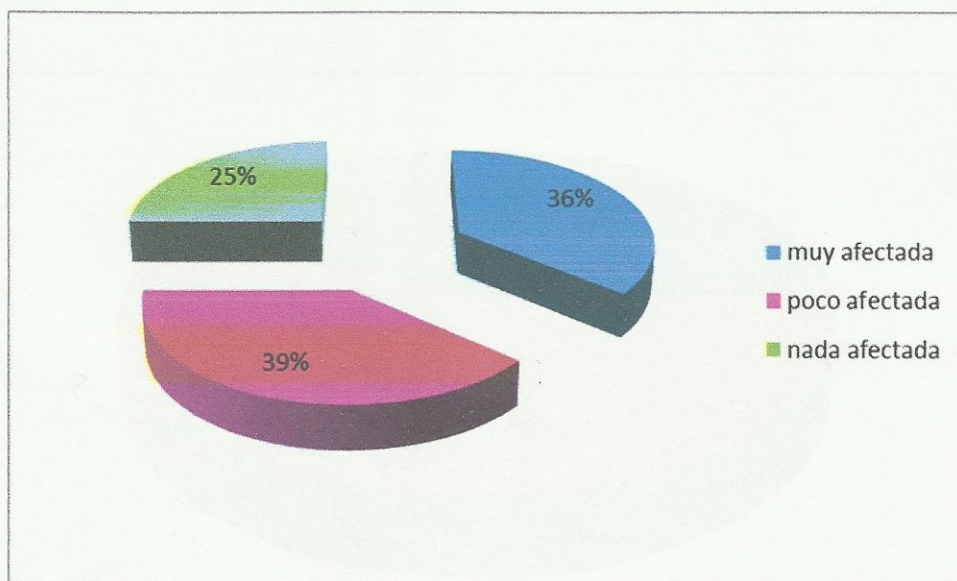
En cuanto a las relaciones en el trabajo, el 56% afirma que las relaciones son buenas, mientras que 38% piensa que las relaciones son muy buenas y el restante con un 6% que las relaciones en el trabajo son malos.



**TABLA 11: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Relaciones con sus pares” Mendoza 2012.**

| RELACION CON SUS PARES | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|------------------------|-----------------------|---------------------|
| Muy Afectada           | 36%                   | 10                  |
| Poco Afectada          | 39%                   | 11                  |
| Nada Afectada          | 25%                   | 7                   |
| Total                  | 100%                  | 28                  |

**GRAFICO N°:11 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Relaciones con sus pares” Mendoza 2012.**



**Comentario:**

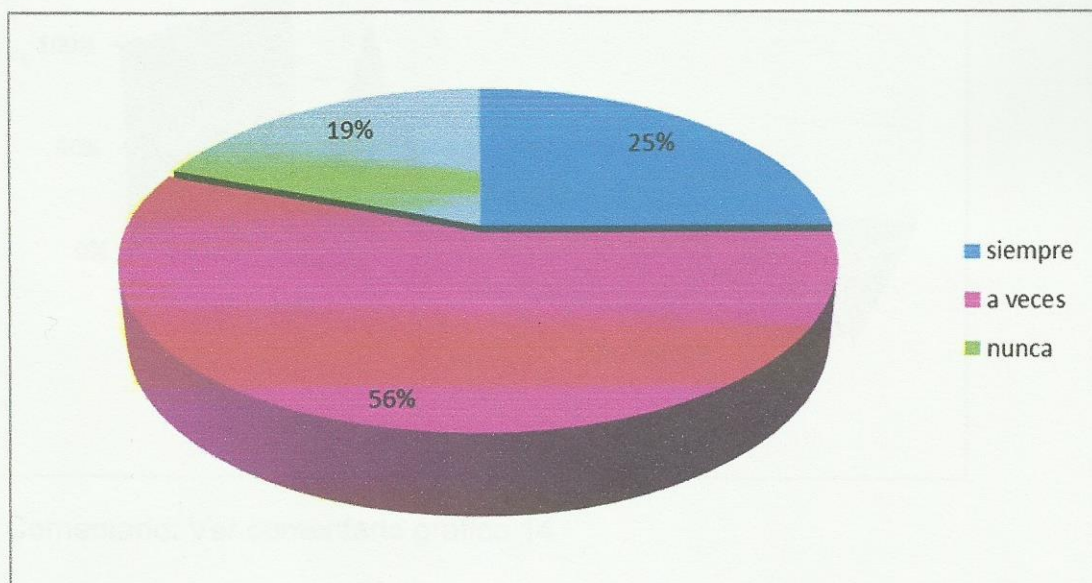
Un 39% encuentra que las relaciones con sus pares se ven poco afectada, le sigue un 36% que afirma que se ve muy afectada y el restante con un 25% que no se siente nada afectado.

**TABLA 12: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Desempeño Laboral” Mendoza 2012.**

| DESEMPEÑO LABORAL | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-------------------|-----------------------|---------------------|
| Siempre           | 25%                   | 8                   |
| A Veces           | 56%                   | 18                  |
| Nunca             | 19%                   | 6                   |
| Total             | 100%                  | 32                  |

GRAFICO N°:12 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Desempeño Laboral” Mendoza 2012.

**GRAFICO N°:12 Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Desempeño Laboral” Mendoza 2012.**



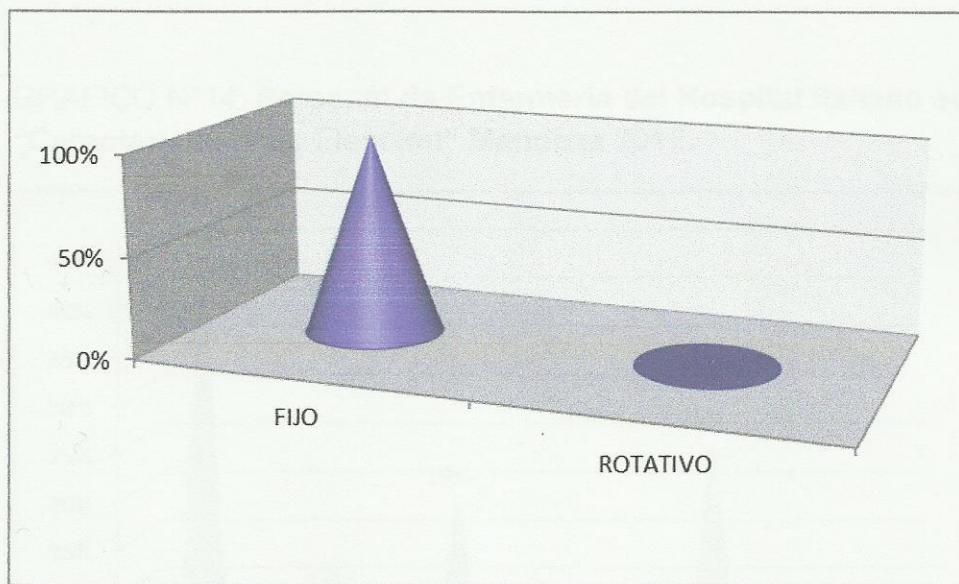
Comentario:

En cuanto al desempeño laboral, el 56% de los encuestados manifiesta que a veces, mientras que el 25% manifiesta que siempre y el restante 19% afirma que nunca.

**TABLA 13: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Modalidad de turno” Mendoza 2012.**

| MODALIDAD DE TURNO | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------------|-----------------------|---------------------|
| FIJO               | 100%                  | 32                  |
| ROTATIVO           | 0%                    | 0                   |
| TOTAL              | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°13: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Modalidad de turno” Mendoza 2012.**

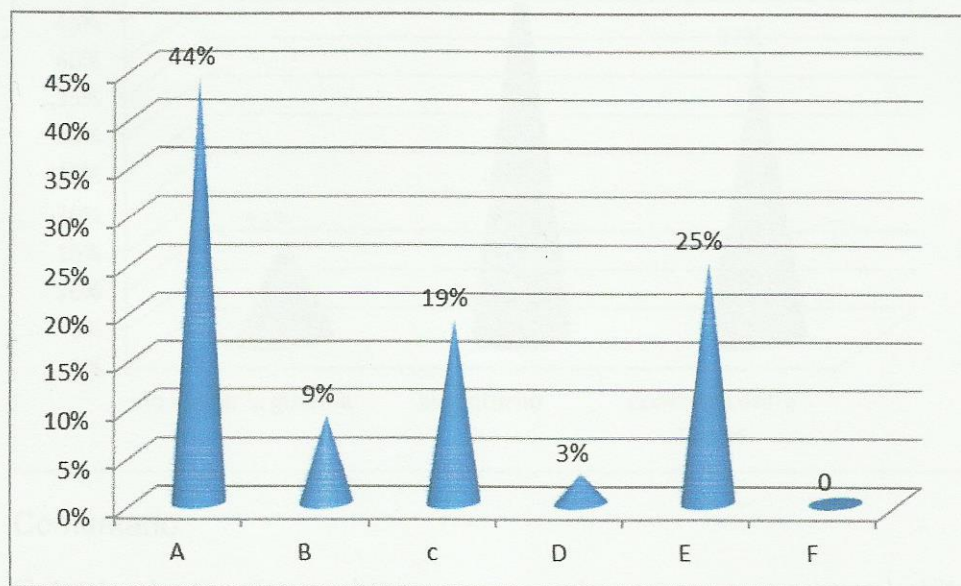


Comentario: Ver comentario grafico 14

**TABLA 14: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Características de Elección” Mendoza 2012.**

| CARACTERISTICA DE ELECCION | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|----------------------------|-----------------------|---------------------|
| A                          | 44%                   | 14                  |
| B                          | 9%                    | 3                   |
| c                          | 19%                   | 6                   |
| D                          | 3%                    | 1                   |
| E                          | 25%                   | 8                   |
| F                          | 0%                    | 0                   |
| Total                      | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°14: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Características de Elección” Mendoza 2012.**



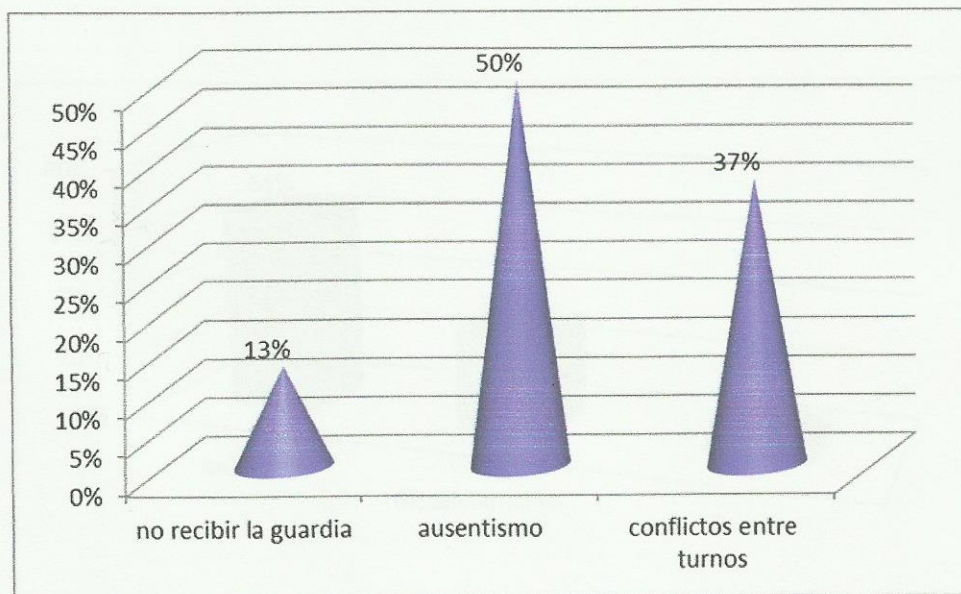
Comentario grafico 13 y 14:

En este caso el 100% de los encuestados eligió el turno fijo, debido a que el 44% nos confirma que permite mantener un equipo de trabajo, mientras el 25% lo eligió porque le permite programar actividades de forma anticipada, el 19% nos dice que les otorga un sentido de pertenencia y el restante con un 3% comenta que cada uno ya tiene un rol definido y esto le permite la realización de las actividades en forma eficiente

**TABLA 15: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Problemática frecuente” Mendoza 2012.**

| PROBLEMÁTICA FRECUENTE  | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|
| No Recibir La Guardia   | 13%                   | 4                   |
| Ausentismo              | 50%                   | 16                  |
| Conflictos Entre Turnos | 37%                   | 12                  |
| Total                   | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°15: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Problemática frecuente” Mendoza 2012.**



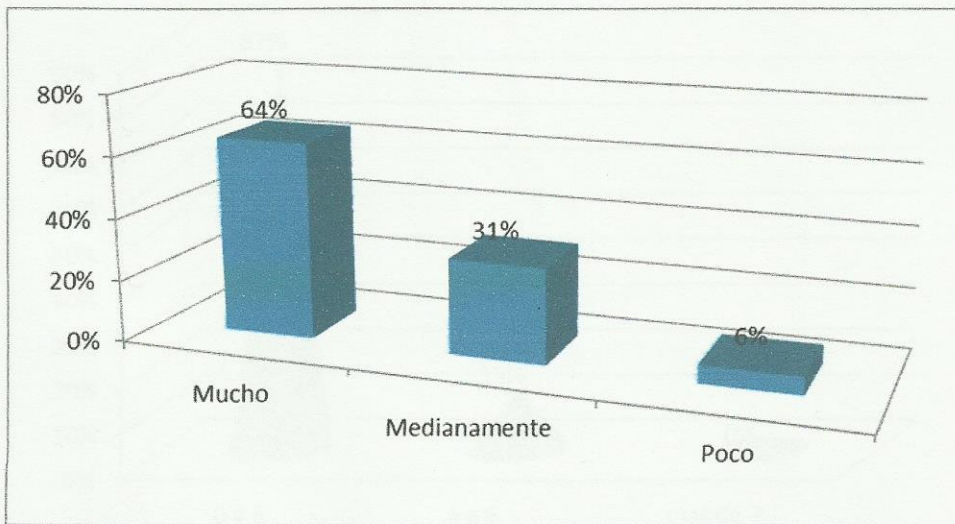
**Comentario:**

Entre los frecuentes problemas que suelen presentarse, mas habitualmente nos dice que el 50% se debe al ausentismo, el 37% al conflicto entre turnos y el restante 13% al no recibir la guardia en tiempo y forma.

**TABLA 16: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Satisfacción Laboral” Mendoza 2012.**

| SATISFACCION LABORAL | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Mucho                | 64%                   | 20                  |
| Medianamente         | 31%                   | 10                  |
| Poco                 | 6%                    | 2                   |
| Total                | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°16: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Satisfacción Laboral” Mendoza 2012.**



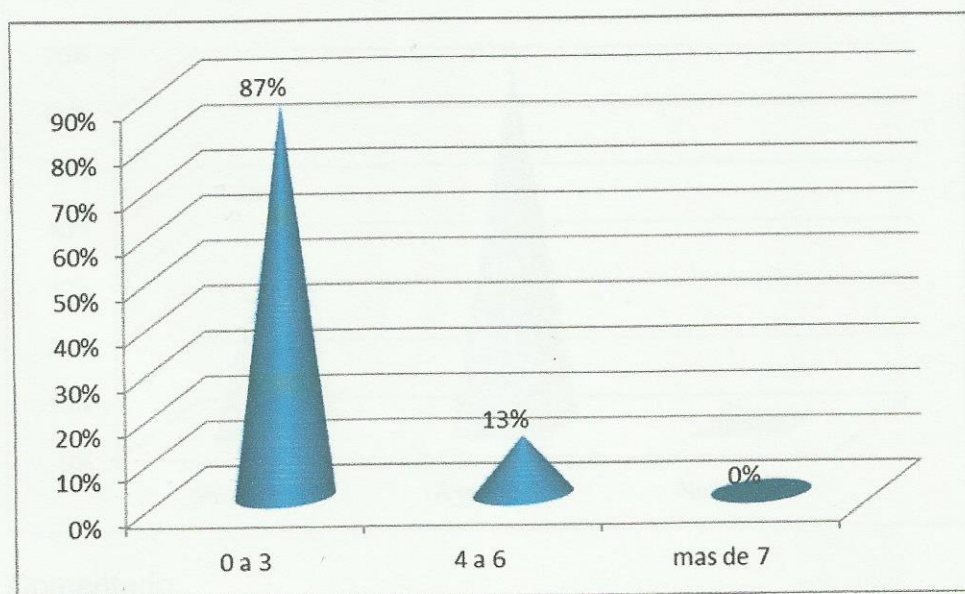
**Comentario:**

Se observa que el 64% de las personas encuestadas se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo, mientras que el 31% se encuentra medianamente y el 6% restante se encuentra poco satisfecho.

**TABLA 17: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Números de hijos” Mendoza 2012.**

| Nº de hijos | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-------------|-----------------------|---------------------|
| 0 a 3       | 87%                   | 28                  |
| 4 a 6       | 13%                   | 4                   |
| mas de 7    | 0%                    | 0                   |
| Total       | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°17: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Números de hijos” Mendoza 2012.**



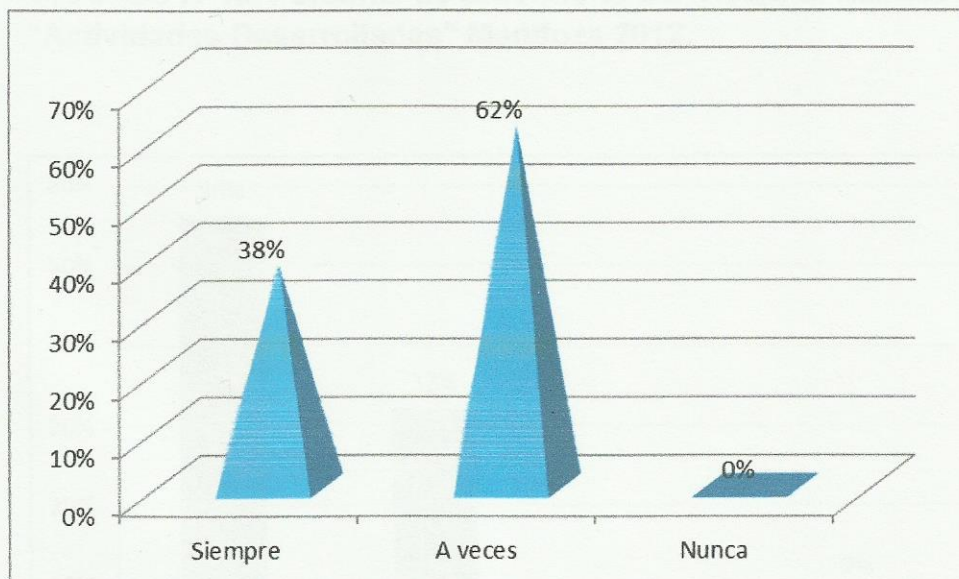
**Comentario:**

En cuanto al números de hijos se nota una marcada diferencia respecto a las otras opciones, teniendo un 87% de las personas encuestadas entre 0 a 3, le siguió el 13% entre 4 a 6 hijos, mientras que el restante con mas de 7 hijos no presenta valor.

**TABLA 18: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Tiempo Compartido” Mendoza 2012.**

| TIEMPO COMPARTIDO | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-------------------|-----------------------|---------------------|
| Siempre           | 38%                   | 12                  |
| A veces           | 62%                   | 20                  |
| Nunca             | 0%                    | 0                   |
| Total             | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°18: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Tiempo Compartido” Mendoza 2012.**



**Comentario:**

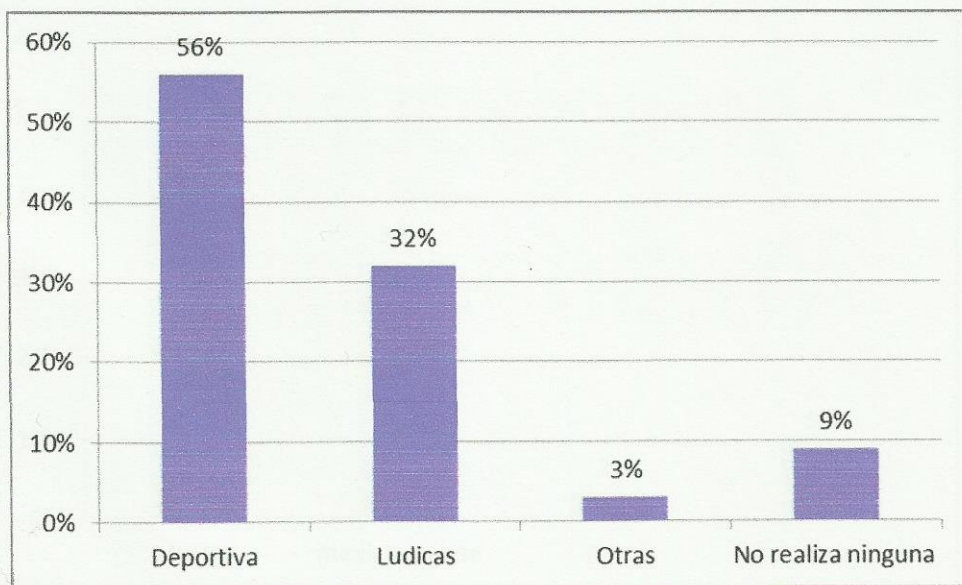
De acuerdo al tiempo libre compartido con la familia y sus amigos, el grafico nos muestra un 62% que a veces comparte su tiempo libre con familia o amigos, mientras que el 38% lo comparte siempre.



**TABLA 19: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Actividades Desarrolladas” Mendoza 2012.**

| ACTIVIDADES DESARROLLADAS | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| Deportiva                 | 56%                   | 18                  |
| Lúdicas                   | 32%                   | 10                  |
| Otras                     | 3%                    | 1                   |
| No realiza ninguna        | 9%                    | 3                   |
| Total                     | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°19: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Actividades Desarrolladas” Mendoza 2012.**



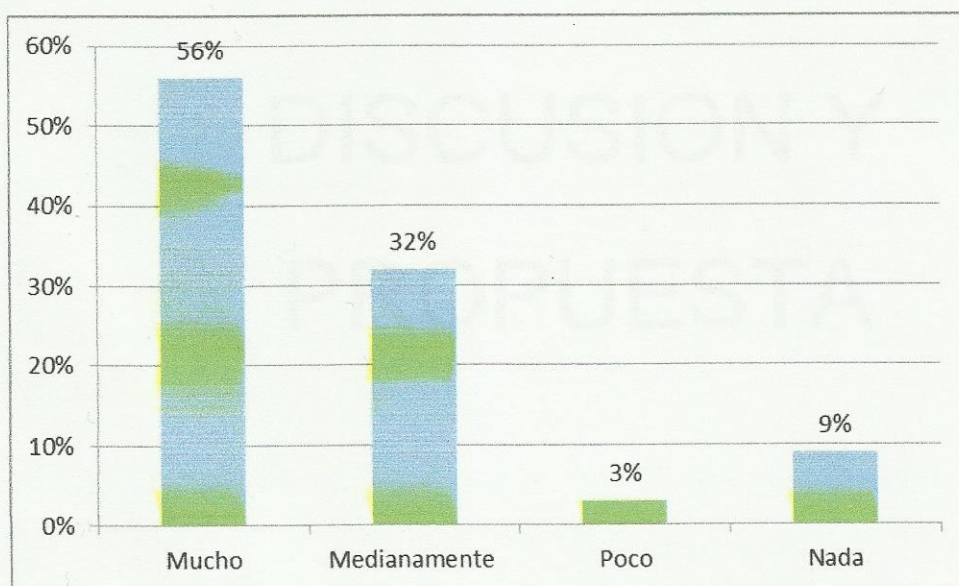
**Comentario:**

En este grafico se muestra, que el 56% de las personas encuestadas realiza actividades deportivas, el 32% realiza actividades lúdicas, el 3% realiza otras actividades y el restante 9% no realiza ninguna actividad.

**TABLA 20: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Tipo de turno afecta a la familia y amigos” Mendoza 2012.**

| T.T AFECTA A FLIA Y AMIGOS | FRECUENCIA RELATIVA % | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Mucho                      | 56%                   | 18                  |
| Medianamente               | 32%                   | 10                  |
| Poco                       | 3%                    | 1                   |
| Nada                       | 9%                    | 3                   |
| Total                      | 100%                  | 32                  |

**GRAFICO N°20: Personal de Enfermería del Hospital Italiano según “Tipo de turno afecta a la familia y amigos” Mendoza 2012.**



**Comentario:**

En cuanto al tipo de turno que afecta a la familia y amigos, se puede observar que el 56% se ve muy afectado, mientras que el 32% se encuentra medianamente afectado, el 9% nada afectado y por ultimo el 3% se encuentra poco afectado.

## Capítulo III:

**RESULTADO:**

**DISCUSION Y**

**PROPUESTA**

## DISCUSION DE RESULTADOS

De los datos obtenidos podemos mencionar que la mayor cantidad de personas que realizan las prestaciones son mujeres con un 63%, como se ve demostrado, se sigue con la tendencia de que enfermería es una carrera mayormente elegidas por mujeres, aunque en estos últimos años se puede ver un leve aumento del sexo masculino por esta profesión. En cuanto al nivel de formación se hace mención al alto porcentaje de enfermeros profesionales 72%, desde que se promulgó la ley de enfermería, también se hace referencia que con el pasar de los años esta cambiando la visión como profesión y el reconocimiento de las mismas.

Podemos destacar que el 88% de los enfermeros, desempeña su labor en turnos rotativo, a su vez se tiene en cuenta que cuando se les preguntó cuántas veces al mes rotaban el 64 % respondió que lo hacía entre 3 a 4 veces.

Demostrando que el 58% no se encuentra nada de acuerdo, con este sistema de distribución horarias.

En cuanto a las relaciones con sus pares, el 39% se ve poco afectado aunque tiene muy poca diferencia, en relación con 36% que se encuentra muy afectada.

Ahora bien, cabe destacar que el 100% de los enfermeros encuestados prefiere el trabajo en turnos fijo, el 44% lo eligió porque permite mantener un equipo de trabajo, quedando en segundo lugar el 25% que lo seleccionó porque permite programar actividades de forma anticipadas.

Un problema frecuente que se presenta debido a la rotación de turnos es el ausentismo de la guardia (50%), mientras un 37% nos refiere que es a causa de los conflictos entre turnos.

Por último, el 56% de los encuestados se ve muy afectada las relaciones con su familia y amigos.

Concluyendo que el 100% de los encuestados prefiere el turno fijo, debido a que permite un adecuado desempeño laboral y la formación de un equipo de trabajo en forma constante, esto fomentara la creación de lazos y relaciones que contribuirán a mantener y aumentar la realización de las tareas en el área en las cuales desarrollan su actividad.

Se debe desarrollar una cultura del trabajo basada en los valores humanos basados en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la confianza, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación. Para ello se deben promover sistemáticamente el desarrollo de programas de capacitación y cursos de actualización, cursos de gestión participativa y establecer un clima de organización.

Por eso, nuestra propuesta se divide en dos partes:

### 1. Política Organizativa

Nuestra política organizativa se fundamenta en la forma permanente de trabajar en un turno fijo, en el cumplimiento de las actividades con la seguridad y con los tiempos que trascurren, de conformidad de establecerlo de forma inmediata, por eso se propone una serie de pasos para su indagación y se sugiere realizar estudios y acciones de implementación.

### 2. Seguridad Organizativa

Teniendo en cuenta que toda el personal de trabajo en un turno fijo en el ámbito laboral se propone que se reduzca el mayor posible la rotación por eso se sugiere implementar un sistema de incentivos al personal, teniendo en cuenta el sistema de incentivos que se sugiere en el cuadro adjunto y además se sugiere que se realice un estudio de la rotación del personal.

Con esta política organizativa se busca el trabajo en equipo y en cada turno se busca tener al personal en el área de trabajo en los otros turnos. Evitando así los malos

## PROPUESTA

Unos recursos humanos de enfermería saludables y entusiastas son uno de los factores principales para la prestación de la atención de salud y son también objeto de interés. Los incentivos son medios importantes que las organizaciones pueden utilizar para atraer, retener, motivar y dar satisfacción a su personal y mejorar los resultados de éste.

Se debe desarrollar una cultura del trabajo centrada en los aspectos humanos, basada en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la tolerancia, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación. Para ello es preciso promover activamente el desarrollo de procesos de socialización y nuevos estilos de gestión participativa y establecer un nuevo tipo de organización.

Por eso, nuestra propuesta se divide dos importantes partes:

### 1. Primera propuesta

Nuestro trabajo apunta a establecer en forma permanente el trabajo en turnos fijos, si bien sabemos que en la actualidad y con los tiempos que transcurren, es casi imposible de establecerlo de forma inmediata, por eso se propone que a largo plazo se indaguen y se formule nuevos estatutos y la manera de implementarlos.

### 2. Segunda Propuesta:

Teniendo en cuenta que nuestro personal de salud en su mayoría trabaja en turnos rotativos, se propone que se reduzca lo mas posible la rotación, por eso se implementara a mediano plazo, que la rotación sea trimestral, teniendo en cuenta la opinión de cada enfermeros y dando la opción de que se elija en que turno comenzar, para luego rotarlos a favor de las horas del reloj.

Con esto tratamos de favorecer el trabajo en equipo, y que cada turno conozca bien el trabajo que se realiza en los otros turnos. Evitando así los malos

entendidos entre los turnos, y mantener una buena comunicación y una buenas relaciones con sus pares, además permite una mejor organización, evitando así los problemas mas frecuentes como reducir el ausentismo entre otros.

También les permite organizar mejor su tiempo con su familia y amigos.

Para evitar cualquier tipo de rechazo se realizaran charlas informativas a todo el personal involucrado. Estas charlas no duraran más de 30 o 45 minutos que se llevaran a cabo 2 a la semana durante los tres primeros meses.

En donde se recurra al dialogo social y la comunicación. A que la organización y el personal compartan una visión y metas en comunes, en donde esta fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo y a su vez facilite un entorno en el que se reconozcan las iniciativas del personal, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional generando un entorno social muy fuerte y positivo.

Los temas que va a tocar en las charlas informativas son las siguientes:

- Relaciones interpersonales sanas.
- Trabajo significativo.
- Competencia/Auto eficacia.
- Elección/Autonomía
- Progreso

Los recursos humanos son esenciales para la buena prestación de los servicios de salud y la atención de calidad.

## BIBLIOGRAFIA

- “Manual para la administración de enfermería.”. 4ª edición. Editorial: Interamericana. 1989.
- **MARRINER, A; RINIPHIFANN, T; HARCOURT, B.** “Administración y Liderazgo en enfermería”. 2ª edición. Editorial: Interamericana. 1990
- **BALDERAS.** “Administración en servicios de enfermería”. 3ª edición. 2009.
- **OPS.** “Dotación de recursos humanos en salud. Como hacer prestaciones efectivas”. 2005.
- **WWW. ppecampaign.org.** “La Campaña sobre los Entornos positivos para la práctica profesional (EPP)”. Consultada el 13-09-11 a las 17:55 Hs.
- **Melquisedec Lozano Posso.** “Las relaciones intrafamiliares en la empresa”. Pensamiento & Gestión 15. Universidad del norte, 83-110. 2003.
- **Bigne, A.E.** “La empresa familiar retos de futuro”. Valencia, España. Fundación Valenciana.
- **Handler, W.** “Key interpersonal relationships of the next- generation family member in family firms”. Journal of small bussiness management, 21-32.
- **James, H.S.** “What can the family contribute to business” Examining contractual relationships” Family Business, . Marzo 61-70.
- **Ackermam, N.W.** “Diagnostico y tratamiento de los relaciones familiares”. Bs.As. Edición: Horme. Año: 1971.
- **Ackermam, N.W.** “Diagnostico y tratamiento de los relaciones familiares”. Bs.As. Edición: Horme. Año: 1971.
- **Asesoría y consultorio de la empresa familiar.** “Rompiendo las barreras que entorpecen la comunicación”. Publicación, Nº: 1, mayo-junio. Barcelona, España. Año: 2000.
- **Simón, P.** “Las relaciones interpersonales” Edición: 2°. Barcelona. Editorial: Herder. Año: 1983.



- **Tajfel, H.** “Grupos Humanos y categorías sociales: estudio de Psicología social”. Edición: Herder. Barcelona. Año: 1984
- **Sternberg, R; Barnes, M.** “El triangulo del amor”. Editorial: Paidós. Barcelona. Año: 1989.
- **Thayer, Lee.** “Comunicación y sistemas de comunicación”. Editorial: Península. Barcelona. Año: 1975.
- **Queinnerh, Y et altri.** “Trabajo por turnos y salud” Ref. para la negociación. Editorial: Lumen Grupo. Bs. As. Año: 1995.
- **Henderson, V.A.** “Principios básicos de los cuidados de enfermería” Skager Basel. Suiza. Año:1971
- **Maslow, AH.** “Motivación y Personalidad”. Madrid, 1991.

# APÉNDICE

## Y

# ANEXOS

## Modelo de encuesta

Fechas:

La siguiente encuesta es realizada por González, Roció; Jaluff, Mariela; Díaz, Ángela; quienes se encuentran cursando el 2º año de la carrera: Licenciatura en enfermería, en la Universidad Nacional De Cuyo

Dicho instrumento será utilizado para la tesis de las alumnas mencionadas anteriormente.

### Instrucciones:

- a)- se marcara con una cruz la o las opciones elegidas.
- b)-Se pide que se conteste de forma mas sincera posible.
- c)- Encuesta ánima.

### Marque con una cruz la respuesta que desee:

#### Datos Personales:

1- Edad: \_\_\_\_\_

2- Sexo: M\_\_\_ F\_\_\_

#### Datos académicos:

3- ¿Que nivel de formación tiene?

Lic. en Enfermería       Enfermero/a Profesional       Auxiliar enfermería

#### Datos Laborales

4- ¿En que clase de servicio trabaja?

Adulto general       Pediatría general

Adulto alto riesgo       Pediatría alto riesgo

5- Trabaja en horarios:

Fijos       Rotativos

6- En caso de turno fijo:

Mañana       Tarde       Noche

7- En caso de turno rotativo ¿Este se realiza?

1 a 2 veces al mes       3 a 4 veces al mes       + de 4 veces al mes

8- ¿Cuántas horas trabaja por semana?

40hs       más de 41hs

9- En caso de trabajar en turnos rotativos ¿esta de acuerdo con este sistema de distribución de horas laborales?

Muy de acuerdo       Poco de acuerdo       Nada de acuerdo

10- En forma general ¿Cómo considera las relaciones en su ámbito laboral?

Muy buena       Buena       Regular       Mala

11-Si trabaja en turnos rotativos ¿consideraría que la relación con sus pares se ve afectada por esto?

Muy afectada       poco afectada       Nada afectada

**12-** Debido al continuo cambio del personal que se produce por la rotación ¿Cree usted que esto afecta su desempeño laboral?

Siempre       A veces       Nunca

**13-** Si le dieran a elegir una modalidad de turnos ¿Cuál sería?

Turnos fijos       Turnos rotativos

**14-** Si eligió la opción de turno fijo ¿Cuáles de las siguientes características lo motivo a ello?

- a. Porque permite mantener un equipo de trabajo
- b. Porque otorga sentido de pertenencia al grupo de trabajo
- c. Porque todos tiene un rol definido y esto permite la realización de las actividades en forma eficiente
- d. Porque permite mantener relaciones interpersonales con sus pares de forma armoniosa
- e. Porque permite programar actividades de forma anticipada
- f. Ninguna de las mencionadas

**15-** Respeto al tema de la encuesta a su criterio ¿Cuál es la problemática mas frecuente en su servicio?,

- No recibir la guardia en tiempo y forma       ausentismo de guardia       conflictos entre el personal de los diferentes turnos

**16-** ¿Su trabajo satisface su expectativa laboral a nivel humanístico?

- Mucho       Medianamente       Poco

### Datos Familiares

**17-** ¿Cuántos hijos tiene?

- Entre 1 a 3 hijos       Entre 4 a 6 hijos       más de 7 hijos

**18-** ¿Comparte tiempo libre con su familia y/o amigos?

- Siempre       A veces       Nunca

**19-** En su tiempo libre realiza alguna actividad como por ejemplo:

- Deportiva       Lúdicas       otras       no realiza ningún tipo de actividad

**20-** ¿Considera que el trabajo por turnos rotativos afecta las relaciones con la familia o amigos?

- Mucho       Medianamente       Poco       Nada

**¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!**



## TABLA MATRIZ

| Unidad | DATOS PERSONALES |       |           |          |           | DATOS ACADÉMICOS   |       |      |
|--------|------------------|-------|-----------|----------|-----------|--------------------|-------|------|
|        | EDAD             |       |           | SEXO     |           | NIVEL DE FORMACION |       |      |
|        | 21-30            | 31-40 | mas de 40 | Femenino | Masculino | Lic.               | Prof. | Aux. |
|        | 1                |       | X         |          | X         |                    |       | X    |
| 2      |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 3      |                  | X     |           | X        |           | X                  |       |      |
| 4      |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 5      |                  | X     |           | X        |           | X                  |       |      |
| 6      |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 7      |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 8      | X                |       |           | X        |           |                    | X     |      |
| 9      |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 10     |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 11     |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 12     |                  | X     |           | X        |           |                    | X     |      |
| 13     |                  |       | X         | X        |           |                    |       | X    |
| 14     |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 15     |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 16     | X                |       |           | X        |           |                    | X     |      |
| 17     | X                |       |           |          | X         |                    | X     |      |
| 18     | X                |       |           |          | X         | X                  |       |      |
| 19     |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 20     |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 21     |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 22     |                  |       | X         | X        |           | X                  |       |      |
| 23     |                  | X     |           | X        |           | X                  |       |      |
| 24     |                  | X     |           | X        |           |                    | X     |      |
| 25     | X                |       |           | X        |           |                    | X     |      |
| 26     |                  |       | X         |          | X         | X                  |       |      |
| 27     |                  | X     |           |          | X         | X                  |       |      |
| 28     | X                |       |           | X        |           |                    | X     |      |
| 29     | X                |       |           | X        |           |                    | X     |      |
| 30     |                  | X     |           |          | X         |                    | X     |      |
| 31     |                  |       | X         | X        |           |                    | X     |      |
| 32     |                  | X     |           |          | X         | X                  |       |      |
|        | 7                | 15    | 10        | 20       | 12        | 8                  | 23    | 1    |



# TABLA MATRIZ

## PERSONAL DE ENFERMERIA

### DATOS LAB

| SERVICIO |             |           |             | TIPO DE TURNO |          | HORARIO FIJOS |       |       |
|----------|-------------|-----------|-------------|---------------|----------|---------------|-------|-------|
| Adulto   |             | Pediatria |             | Fijo          | Rotativo | Mañana        | Tarde | Noche |
| General  | Alto riesgo | General   | Alto riesgo |               |          |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             | X             |          | X             |       |       |
|          |             | X         |             | X             |          | X             |       |       |
| X        |             |           |             | X             |          | X             |       |       |
| X        |             |           |             | X             |          | X             |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
|          | X           |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
|          |             |           | X           |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
|          |             |           | X           |               | X        |               |       |       |
|          |             |           | X           |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
|          |             | X         |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
|          |             | X         |             |               | X        |               |       |       |
|          |             | X         |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
| X        |             |           |             |               | X        |               |       |       |
|          | X           |           |             |               | X        |               |       |       |
|          |             | X         |             |               | X        |               |       |       |
| 22       | 2           | 5         | 3           | 4             | 28       | 4             |       |       |

# TABLA MATRIZ

## HORARIOS ROTATIVOS

| HORARIOS ROTATIVOS |               |                | HORAS SEMANALES |              | DISTRIBUCION DE HORAS |     |     |
|--------------------|---------------|----------------|-----------------|--------------|-----------------------|-----|-----|
| 1a 2 v al mes      | 3a 4 v al mes | mas 4 v al mes | 40 HS           | mas de 41 hs | M.A                   | P.A | N.A |
|                    |               | X              |                 | X            |                       | X   |     |
| X                  |               |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    |               |                | X               |              |                       |     |     |
|                    |               |                | X               |              |                       |     |     |
|                    |               |                | X               |              |                       |     |     |
|                    |               |                |                 | X            |                       |     |     |
|                    | X             |                | X               |              | X                     |     |     |
|                    | X             |                | X               |              |                       | X   |     |
|                    | X             |                | X               |              | X                     |     |     |
|                    | X             |                | X               |              |                       |     | X   |
|                    | X             |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                |                 | X            |                       |     | X   |
| X                  |               |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                | X               |              |                       | X   |     |
|                    | X             |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                |                 | X            | X                     |     |     |
|                    |               | X              |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                | X               |              | X                     |     |     |
|                    | X             |                | X               |              |                       | X   |     |
|                    | X             |                |                 | X            |                       |     | X   |
| X                  |               |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                | X               |              |                       |     | X   |
|                    | X             |                | X               |              |                       | X   |     |
| X                  |               |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    |               | X              |                 | X            | X                     |     |     |
|                    | X             |                |                 | X            |                       | X   |     |
|                    | X             |                |                 | X            |                       | X   |     |
|                    |               | X              |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                |                 | X            |                       |     | X   |
|                    | X             |                |                 | X            |                       |     | X   |
| 4                  | 20            | 4              | 13              | 19           | 5                     | 7   | 16  |

# TABLA MATRIZ

| <i>RELACIONES EN EL TRABAJO</i> |       |         |      | <i>CON SUS PARES</i> |               |               |
|---------------------------------|-------|---------|------|----------------------|---------------|---------------|
| Muy buena                       | Buena | Regular | Mala | Muy afectada         | Poco afectada | Nada afectado |
| X                               |       |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      | X                    |               |               |
| X                               |       |         |      |                      |               |               |
| X                               |       |         |      |                      |               |               |
|                                 | X     |         |      |                      |               |               |
|                                 | X     |         |      |                      |               |               |
|                                 | X     |         |      |                      |               | X             |
|                                 | X     |         |      | X                    |               |               |
| X                               |       |         |      |                      | X             |               |
| X                               |       |         |      |                      |               | X             |
| X                               |       |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      |                      |               | X             |
|                                 | X     |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      |                      | X             |               |
| X                               |       |         |      | X                    |               |               |
| X                               |       |         |      | X                    |               |               |
| X                               |       |         |      |                      |               | X             |
|                                 | X     |         |      |                      |               | X             |
|                                 | X     |         |      |                      | X             |               |
|                                 |       | X       |      |                      | X             |               |
|                                 |       | X       |      | X                    |               |               |
|                                 | X     |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      | X                    |               |               |
|                                 | X     |         |      |                      |               | X             |
|                                 | X     |         |      |                      |               | X             |
|                                 | X     |         |      | X                    |               |               |
| X                               |       |         |      |                      | X             |               |
|                                 | X     |         |      | X                    |               |               |
| X                               |       |         |      | X                    |               |               |
| 12                              | 18    | 2       |      | 10                   | 11            | 7             |

# TABLA MATRIZ

## SOCIO - HUMANISTICO

| DESENPEÑO LABORAL |         |       | MODALIDAD DE TURNOS |           | CARACTERISTICAS DE ELECCION |   |   |   |   |   |
|-------------------|---------|-------|---------------------|-----------|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Siempre           | A veces | Nunca | Fijos               | Rotativos | A                           | B | C | D | E | F |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   |   | X |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   | X |   |   |   |
| X                 |         |       | X                   |           |                             |   |   | X |   |   |
|                   |         | X     | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
| X                 |         |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   | X |   |   |   |
| X                 |         |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
|                   |         | X     | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   | X |   |   |   |
| X                 |         |       | X                   |           |                             |   |   | X |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   | X |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   |         | X     | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   |         | X     | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
| X                 |         |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
| X                 |         |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
|                   | X       |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
| X                 |         |       | X                   |           |                             |   | X |   |   |   |
|                   |         | X     | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
| X                 |         |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           | X                           |   |   |   |   |   |
|                   | X       |       | X                   |           |                             |   |   |   | X |   |
| 8                 | 18      | 6     | 32                  |           | 14                          | 2 | 5 | 3 | 8 | 0 |

# TABLA MATRIZ

## RELACIONES INTERPERSONALES

| PROBLEMATICAS FRECUENTES |            |                         | SATISACCION LABORAL |              |      |
|--------------------------|------------|-------------------------|---------------------|--------------|------|
| No recibir la guradia    | Ausentismo | Conflictos entre turnos | Mucho               | Medianamente | Poco |
|                          |            | X                       | X                   |              |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          | X          |                         |                     | X            |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          |            | X                       | X                   |              |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          |            | X                       | X                   |              |      |
|                          |            | X                       |                     | X            |      |
|                          |            | X                       | X                   |              |      |
| X                        |            |                         | X                   |              |      |
|                          |            | X                       |                     | X            |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
| X                        | X          |                         | X                   |              |      |
|                          |            | X                       |                     | X            |      |
| X                        |            |                         |                     | X            |      |
|                          |            | X                       | X                   |              |      |
|                          | X          |                         |                     | X            |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          | X          |                         |                     | X            |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          |            | X                       |                     |              | X    |
| X                        |            |                         |                     | X            |      |
|                          |            | X                       |                     |              | X    |
|                          |            | X                       | X                   |              |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
|                          | X          |                         |                     | X            |      |
|                          | X          |                         |                     | X            |      |
|                          | X          |                         |                     |              |      |
|                          | X          |                         | X                   |              |      |
| 4                        | 16         | 12                      | 20                  | 10           | 2    |

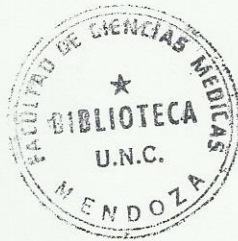
# TABLA MATRIZ

|                          |       |          |                                              |         |       | <b>PEF</b>  |
|--------------------------|-------|----------|----------------------------------------------|---------|-------|-------------|
| <b>CANTIDAD DE HIJOS</b> |       |          | <b>TIEMPO COMPARTIDO CON FLIA Y/O AMIGOS</b> |         |       | <b>ACTI</b> |
| 0 a 3                    | 4 a 6 | mas de 7 | Siempre                                      | A veces | Nunca | Deportivas  |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       | X           |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
|                          | X     |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
|                          | X     |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
|                          | X     |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       | X           |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
|                          | X     |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       |             |
| X                        |       |          | X                                            |         |       | X           |
| X                        |       |          |                                              | X       |       |             |
| X                        |       |          |                                              | X       |       | X           |
| 28                       | 4     |          | 12                                           | 20      |       | 4           |

## TABLA MATRIZ

### PERSONALES

| ACTIVIDADES DESARROLLADAS AL AIRE LIBRE |                         |       | TIPO DE TURNOS AFECTADOS A FLIA O AMIGOS |              |      |      |
|-----------------------------------------|-------------------------|-------|------------------------------------------|--------------|------|------|
| Lúdicas                                 | No realiza ninguna act. | Otras | Mucho                                    | Medianamente | Poco | Nada |
|                                         |                         | X     | X                                        |              |      |      |
| X                                       |                         |       |                                          | X            |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         |                         |       |                                          | X            |      |      |
| X                                       |                         |       |                                          |              | X    |      |
|                                         |                         | X     |                                          | X            |      |      |
|                                         |                         | X     | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       |                                          |              |      | X    |
|                                         | X                       |       |                                          |              |      | X    |
|                                         |                         | X     | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       |                                          | X            |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       | X                                        |              |      |      |
|                                         |                         | X     |                                          |              | X    |      |
|                                         |                         | X     | X                                        |              |      |      |
|                                         | X                       |       |                                          | X            |      |      |
|                                         | X                       |       |                                          | X            |      |      |
|                                         | X                       |       |                                          | X            |      |      |
|                                         |                         | X     | X                                        |              |      |      |
|                                         |                         |       | X                                        |              |      |      |
| 2                                       | 18                      | 8     | 18                                       | 10           | 1    | 3    |



Reg. N° F2666