



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS**

**2013- 2015**

**Sub sede Ocotal**

**Tesis para optar al Título de Máster en Administración de Servicios.**

**“Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.”**

Autora: Jaqueline Johanna Salgado Matus.

Maestra en salud pública.

Tutor: Dr. Miguel Ángel Orozco.

Director general del cies.

Ocotal, Nicaragua, enero, 2015

## INDICE

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
Dedicat3ria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
I. Introducci3n	1 - 2
II. Antecedentes	3
III. Justificaci3n	4
IV. Planteamiento Del problema	5
V. Objetivos: General y Especifico	6
VI. Marco de referencia	7 – 19
VII. Dise1o Metodol3gico	20 – 23
VIII. Resultados	24 - 26
IX. An1lisis de resultados	27
X. Conclusiones	28
XI. Recomendaciones	29
XII. Bibliograf3a	30 - 31
Anexos	

## **Í DEDICATORIA.**

### **A mi amado esposo Eduardo Méndez;**

Que ha sido mi compañero, y no ha soltado mi mano para que siga avanzando, y ha estado con migo cuando los vientos han soplado muy fuerte y no han podido reclinarme, Querido esposo, mi amor por ti es un viaje que empezó en "Por siempre" y terminará en "Nunca Jamás".

### **A mis hijos;**

#### **Annie y Eduardito;**

Que son la luz de mis días, mi mayor alegría, los ángeles que iluminan mi vida para que siga adelante.

## **Í Í AGRADECIMIENTO.**

“El maestro no es engreído, solo demuestra a sus alumnos que el saber no es cuestión de presumir sino de conocer que no por lucir somos sabios”.

Agradezco de manera especial al equipo de dirección del Policlínico Trinidad Guevara Narváez por permitirme que mi tesis se desarrollara, no omito manifestar mi agradecimiento a la disponibilidad y amabilidad del personal que labora en Policlínico Trinidad Guevara Narváez que me brindo el apoyo necesario para culminar mi investigación.

Muchas gracias por permitirme vivir una experiencia tan importante para mi formación como investigadora.

Además quiero expresar mis máximas gratitudes a mi tutor; Dr. Miguel Ángel Orozco por compartir su amplia experiencia y conocimientos sobre la fabricación el material estudiado en esta tesis, su colaboración fue de gran ayuda durante mi investigación.

## iii RESUMEN

El principal objetivo de este estudio ha sido la elaboración de una investigación, sobre los factores que inciden en el maltrato de los usuarios de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa hacia los recursos que laboran en dicha institución.

Logrando describir dichos factores, se utilizó como metodología, la selección del 100% de los trabajadores del Policlínico Trinidad Guevara Narváez el llenado de encuestas a los 50 recursos, con veinticinco preguntas, 21 cerradas y 4 abiertas. La cual fue constituida por:

Datos sociodemográficos, maltrato y tipo de maltrato de usuarios hacia el personal de salud que labora en Policlínico Trinidad Guevara Narváez y relaciones interpersonales del personal. Logrando así finalizar el estudio el estudio.

Los resultados que las encuestas revelan tres hechos relevantes; en primer lugar, los trabajadores brindan excelente atención a los usuarios, en segundo; reciben maltratos por parte de los usuarios y tercer punto; los maltratos con gran incidencia independientemente del turno o sexo del maltratador.

## I. INTRODUCCIÓN

Día a día muchas personas sufren en silencio maltratos, que viene acompañada del silencio del entorno social, con lo que se hace necesario reflexionar sobre las actitudes sociales y culturales en búsqueda de un camino que dirija hacia la prevención de un problema social cuyas consecuencias van más allá de los probados daños individuales, afectando también a la salud global de la sociedad en su conjunto.

La vergüenza, los miedos a represalias, la falta de información acerca de los derechos legales, la falta de confianza o miedo al sistema legal, o los costos legales hacen que con frecuencia las personas se callen ante actos de violencia.

Los niveles de tolerancia social de la violencia son aún muy elevados en nuestra sociedad. Todavía existe el estigma social rodeando al abuso y violencia de todo tipo, lo que lleva a que existan reticencias para buscar o aceptar ayuda. Vivimos en una sociedad que se resiste a creer que la violencia se da con frecuencia y que son tabúes, mitos, miedos, actitudes que ayudan a explicar la supuesta invisibilidad de la violencia y el elevado grado de tolerancia social hacia este problema.

En el presente trabajo se abordará el concepto de maltrato por parte de usuarios a trabajadores de salud del policlínico Trinidad Guevara Narvárez de Matagalpa, en el tercer trimestre del año 2014.

Habitualmente el trabajador de la salud tiene como parte de su entorno laboral situaciones estresantes, por parte de usuarios o situaciones en las que el factor humano juega el papel más importante y desencadenante de los efectos que desencadenan la violencia, y la falta de tolerancia de ambas partes, cabe entonces comenzar con algunas consideraciones en este trabajo, cuya finalidad tiene: describir algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del policlínico Trinidad

Guevara Narváez de Matagalpa, Nicaragua tercer trimestre del año 2014, ya que se considera elemento fundamental para la atención integral con calidad y calidez humana.

Esta investigación constituye la base para obtener el título de máster en Administración en Salud, del Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. CIES UNAN Managua, 2013-2015.

## II. ANTECEDENTES

En Europa, los actos de violencia que afecta al personal de salud han incrementado en los últimos años, es habitual que el personal de salud sea objeto de acoso y amenaza de portadores de armas que pretenden impedir que se les preste atención a sus enemigos, exigen suministro o ser atendidos con urgencia.

Como se demuestra un reciente estudio elaborado por el comité internacional de Cruz Roja, en la mayoría de los actos de violencia contra el personal y las instalaciones de salud los principales afectados son los trabajadores locales. Así ocurrió en el 2012, en más del 90% de los incidentes registrados en 22 países; y entre personas afectadas por esos incidentes, un 25% de personas heridas o muertas.

En algunos casos se toma por blanco posteriormente mediante otras explosiones quienes intentaban prestar atención a víctimas de una primera explosión, práctica que aumenta el número de personas heridas y muertas e impide la prestación de cuidados a quienes lo necesitan con urgencia.

En Matagalpa, no hay estudios anteriores en ninguna unidad de salud, que describan el Maltrato de usuarios hacia el personal de salud.



### **III. JUSTIFICACIÓN**

Los recursos humanos en salud, son la piedra angular de los sistemas de salud de un país, y se emplean en una variedad de campos para mejorar la calidad de vida de la población en general.

Si entramos a la página de Google y escribimos maltrato, son un sin número de links que nos describen todo tipo de maltrato, o maltrato del personal de salud hacia los pacientes, y es casi nula la búsqueda de maltrato de usuarios de servicios de salud hacia trabajadores de la salud.

Por eso la iniciativa de realizar una investigación sobre el maltrato que tiene el personal de salud por parte de usuarios.

Existe un gran interés por parte de las autoridades el cese de este problema, ya que afecta la imagen de la institución decayendo el prestigio de la misma, y desde el punto de vista individual, afecta directamente la calidad de persona de los involucrados.

El presente estudio es de gran interés para las instituciones prestadoras de servicios de salud, de tal manera que esta información permita la toma de decisiones del establecimiento de planes de intervención dirigidas tanto al usuario interno como al externo para controlar este fenómeno.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014?

**De la pregunta principal del estudio se generan las siguientes interrogantes:**

¿Cuáles son las características socio demográficas del personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa?

¿Cómo determinar el tipo de maltrato hacia el personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa?

¿Cómo son las relaciones interpersonales del personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa?

¿Cuál es la incidencia de maltratos hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara de Matagalpa?

## **V. OBJETIVOS**

### **V.1 OBJETIVO GENERAL;**

Analizar algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

### **V.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS;**

- 1- Definir las características sociodemográficas del personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.
- 2- Determinar el tipo de maltrato de los usuarios hacia el personal de salud de Policlínico trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.
- 3- Establecer el estado de las relaciones interpersonales del personal de salud Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.
- 4- Precisar la incidencia de maltratos de usuarios hacia el personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.

## VI. MARCO DE REFERENCIA

### Maltrato

**Maltrato** es la **acción y efecto de maltratar** (tratar mal a una **persona**, menoscabar, echar a perder). El concepto está vinculado a una **forma de agresión** en el marco de una **relación** entre dos o más personas

No hay una definición única y precisa de maltrato, ya que sus características dependen del **contexto**.

En concreto, los expertos en temas de maltrato establecen que este puede ser de tipo físico, de clase sexual e incluso emocional. Este último, por ejemplo, se puede llevar a cabo por parte del maltratador bien mediante la intimidación o bien a través del atemoriza miento, la degradación de la otra persona, la indiferencia, la reclusión o el rechazo.<sup>1</sup>

Entre los muchos síntomas que vienen a indicar que una persona está siendo víctima de malos tratos a nivel psicológico se encuentran el aislamiento que tiene respecto a familiares o amigos, mirada huidiza, baja autoestima, una escasa capacidad de comunicación, sensación de culpa o de vergüenza e incluso una dejadez de tipo social y personal.

El maltrato más leve es aquel que se produce en una situación espontánea o esporádica y que suele estar relacionado con la falta de respeto y la agresión verbal. Una persona que ingresa a una tienda a comprar y termina discutiendo e insultando al vendedor, lo estará maltratando. Ese tipo de situaciones, por lo general, termina de manera abrupta y sin mayores consecuencias.

---

<sup>1</sup> EDNA. Equipo de la niñez y la adolescencia (2008) diferentes tipos de maltratos recuperado de [http://www.escuchate.org.ar/formas\\_de\\_maltrato.html](http://www.escuchate.org.ar/formas_de_maltrato.html)

Cuando el maltrato es cotidiano, en cambio, resulta mucho más grave, ya que puede dejar marcas físicas y psicológicas en la **víctima**.

### **¿Cuáles son las diferentes formas de maltrato?**

Maltrato físico: Implica el uso de fuerza física que va desde la cachetada, los golpes, empujones o lesiones de cualquier tipo.

Maltrato psicológico: es más sutil, pero no menos doloroso, su mayor característica es provocar malestar emocional.

Existen dos modalidades fundamentales:

La activa: que humilla y degrada a la persona produciendo sentimiento de desesperanza, inseguridad y pobre autoestima y se manifiesta en acciones tales como:

- Insultos.
- Sobre exigir.
- Falta de comprensión.

La pasiva: es el desamor, la indiferencia, y puede provocar depresión.<sup>2</sup>

### **Personas violentas y agresivas;**

Lo que caracteriza la agresividad ocasional de algunos usuarios es el mal humor, un pésimo estado de ánimo que contamina y determina todas sus relaciones, sus actividades y su vida. El mal humor expresa disconformidad; por alguna razón las personas malhumoradas tienen una visión deformada de la realidad, complaciéndose en ver el lado negativo de las cosas y esta forma de ver el mundo acentúa cada día más su condición.

---

<sup>2</sup> EDNA. Equipo de la niñez y la adolescencia (2008) diferentes tipos de maltratos recuperado de [http://www.escuchate.org.ar/formas\\_de\\_maltrato.html](http://www.escuchate.org.ar/formas_de_maltrato.html)

La violencia es el intento fallido de descargar las emociones negativas sobre los demás para intentar aliviarse, pero ese comportamiento reiterativo, lejos de hacerlos sentir mejor los llena de culpa y de odio a sí mismos, sentimientos que mantiene y acentúa el hecho de sentirse frustrado, desequilibrado y mal.<sup>3</sup>

El ser humano tiende a protegerse de lo que le supone una amenaza. Las personas violentas y agresivas son una amenaza, tanto para nuestra salud física como para la emocional. Como seres humanos nos gusta rodearnos de personas que nos hagan la vida fácil, sean cariñosas, complacientes, buenas personas, que nos contagien de su buen humor y de toda su energía positiva. Pero a veces se puede encontrar todo lo contrario. Personas que levantan la voz, que intimidan con sus gestos, que se comunican de forma agresiva y violenta. Gente llena de rencor, de inseguridad, que para superarse necesitan dañar y menospreciar a los demás. Porque así se sienten que recuperan algo de valor.

Hay muchas teorías para entender el origen de la violencia. La conducta agresiva puede ser la reacción ante una amenaza, la manera que tiene la persona de responder cuando se siente intimidado. Si las personas no reaccionaran agresivamente, llenas de adrenalina, no se podría responder biológicamente ante un peligro real. El problema es convertir en una amenaza cosas que no lo son, como que tu pareja no te ponga un plato caliente en la mesa, o que no te guste cómo conduce el conductor de delante de ti.

La conducta agresiva es una forma de responder al ambiente, exista una amenaza real o no. Muchas personas aprenden en su casa que la manera de obedecer es a través del grito, de una bofetada o del castigo. Ser autoritario tiene muchos beneficios, como que enseguida te responden tus hijos o tus empleados. La gente lo percibe como un peligro, y como sus recursos no son suficientes para hacer frente a los tuyos, deciden optar por la respuesta sumisa. Una persona agresiva y

---

<sup>3</sup> Enfoque de psicología (2009) personas violentas recuperado de <http://www.enfoquecentro.com/personas-violentas/>

violenta convive en una zona de confort con alguien que soporta su desprecio y abuso, ya sea porque no le queda más remedio o porque no tiene recursos personales para salir corriendo.

El origen también está en lo biológico, social o antropológico. La neurociencia está estudiando los circuitos cerebrales que activan e inhiben el lóbulo frontal. Las emociones nos llevan a comportarnos de una manera determinada, y hay un cortocircuito que impide que se dé esta acción, que en este caso es la respuesta violenta. Pudiera ser que los agresivos y violentos carecieran de la capacidad para activar este cortocircuito.

A las personas violentas podemos dividirlos en dos bloques:

Las que sufren un trastorno psicológico, como el trastorno de la personalidad antisocial, las personas con ideas paranoicas que piensan que los demás les van a hacer daño y otros trastornos de la personalidad como el límite o el narcisista que suelen ser muy dañinos para las personas que conviven con ellos. Muchas de estas personas con trastorno de la personalidad disfrutan con el sufrimiento ajeno y les estimula cruzar los límites. Los antisociales carecen de empatía y no tienen sentimiento de culpa ni remordimiento cuando infringen dolor. Otros tienen rasgos sádicos, son fríos e insensibles con el dolor ajeno, abusan y no se sienten mal por ello.

La conducta impulsiva es otro de sus rasgos. No saber esperar, planificar. Lo quieren todo y todo ya. Da igual el coste emocional que tenga para otras personas.

A los que tienen un pensamiento paranoico, anticipan que otros tienen intención de hacerles daño, esperan cosas negativas de las personas y son muy suspicaces.

Muchas de estas personas que estarían clasificadas en el manual de los trastornos mentales, muestran una agresividad planificada o predatoria, se preparan para hacer daño. El daño es intencionado, no es el fruto de una reacción impulsiva a un estresor. Este tipo de agresividad no responde a una percepción de amenaza. Tiene otras motivaciones detrás: conquistar poder, tener algo que no es tuyo, poseer a una mujer que deseas y que no responde a tus expectativas, etc. Responden a la violencia predatoria los dictadores, abusadores sexuales, los maltratadores, los líderes religiosos extremistas, un jefe autoritario, dogmático y cruel... hasta los psicópatas que encuentran placer cuando infringen dolor. Hacer daño les excita y les atrae.

Existen otras personas que aprendieron a comportarse de forma violenta: Estas personas utilizan esta conducta para obtener poder. Son personas irritables que explotan fácilmente, que rumian y en lugar de trivializar lo que acontece alrededor convierten sus vivencias en algo catastrófico. Tienden también a ser susceptibles. A pesar de que muchos de ellos se arrepientan de sus gritos y sus malas formas, sufran por su falta de control, les cuesta un mundo controlarse.

Su tipo de conducta agresiva es espontánea, relacionada con estados emocionales, como los ataques de cólera. No tener intención de hacer daño no es disculpa, pero sí un punto de inflexión para poder cambiar. Tienen un problema con la impulsividad, con su capacidad para relacionarse y comunicarse y sus arranques pueden ir acompañados de frustración y arrepentimiento. No les gusta comportarse así, pero no saben hacerlo de otra manera. Las emociones que pueden llevarles a dispararse son la ira, la agresividad, la ansiedad, la frustración, los celos, la envidia, en definitiva, los malos sentimientos y todas esas emociones que interpretan como un sufrimiento.<sup>4</sup>

¿Se puede prevenir la violencia?

---

<sup>4</sup> Ramírez, P.R (Lunes 11 de Nov. 2013) Personas violentas y agresivas. *El Diario de Caracas*, pp. 15



Medios de comunicación: Bandura demostró que la observación de conductas violentas te lleva a comportamientos violentos.

Colegios: Fomentar el altruismo, la convivencia, los valores como la bondad, la generosidad y el compañerismo. Hay que trabajar la comunicación asertiva y la inteligencia emocional. Hay que enseñar a controlar la agresión.

Familia y los métodos de disciplina y orden: La violencia y la agresividad tienen un claro componente en el aprendizaje. Los adultos somos modelos de conducta. Si el niño ve que gritas, pegas, eres autoritario para conseguir que te obedezca, él también querrá hacer lo mismo, porque es lo que le estamos enseñando.

Consumo de alcohol y drogas. Estas sustancias afectan a procesos cerebrales, relajan las normas y te convierten en alguien desinhibido e impulsivo mientras estás bajo sus efectos.

Cultivar la persona para prevenir este tipo de conductas: tener formación, nivel socioeconómico, educación, autoestima. Cuanto más segura se siente una persona de sí misma y más en paz está con su entorno, menos necesidad tiene de someter a otros.

Una buena persona es aquella que no solo no hace el mal, sino que se esfuerza por hacer el bien.

### **Definición de Violencia en el Trabajo.**

Consideramos violencia en trabajo cualquier agresión física o verbal, así como actitudes intimidatorias o amenazantes, el acoso psicológico laboral, que pueden producirse en el entorno laboral, y que tienen o pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la propia organización.

## - Definiciones

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

Por otro lado la Comisión Europea, propone entender por tal todos los “incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”.

Mientras que el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo considera que se hablará de violencia laboral cuando "se produce la agresión de uno o más trabajadores o jefes en situaciones vinculadas o relacionadas con el trabajo".

En Nicaragua, de acuerdo se establece que la violencia en el lugar de trabajo comprende (NTP 489 del INSHT):

- Agresiones físicas.
- Conductas, físicas y/o verbales, amenazantes y/o intimidatorias.
- Ataques o agresiones de carácter psíquico, ya sean puntuales
- Violencia psíquica
- sean reiterados o sistemáticos
- acoso.

Entendemos la violencia laboral como un factor relacionado con el estrés que se contempla desde dos ámbitos:

- Interno: cuando se producen entre trabajadores y empresarios
- Externo: cuando las agresiones - físicas, psíquicas y/o verbales - se producen con personas relacionadas con la actividad, pero ajenas a la organización
- Factores que pueden influir en la generación de comportamientos violentos en el trabajo

Podemos citar:

- La inadecuada cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar con los trabajadores.
- Empleos precarios.
- Escasos o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- Las situaciones generadoras de estrés laboral.
- Violencia en el trabajo: Física y Psíquica

No cabe duda que hoy en día, especialmente en los países más desarrollados, la violencia psíquica adquiere un papel más que significativo. La violencia psicológica es un conjunto de comportamientos a través de los cuales se produce una forma de agresión. Puede ser intencionada, es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño a su víctima, o no tenerla.

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo, una lesión de forma inmediata. En cambio, la violencia psicológica, vaya o no acompañada de violencia física, suele prolongarse a lo largo del tiempo, aunque puedan producirse episodios súbitos de violencia psíquica. Esta usual proyección en el tiempo determina su gravedad, al tiempo que una cierta invisibilidad.

El daño psíquico y/o moral – a los derechos de la persona – se va acentuando o consolidando de forma que cuanto más tiempo persista mayor será el daño, hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).<sup>5</sup>

## **Repercusiones en la víctima de maltrato psicológico**

Las consecuencias del maltrato psicológico pueden agruparse en las siguientes categorías:

### Consecuencias psicológicas

La primera manifestación es [la baja autoestima](#). Algunos estudios sostienen que las personas con baja autoestima tienen una mayor predisposición a sufrir este tipo de problemas cuando cruzan sus vidas con un maltratador, por lo que en algunos casos la baja autoestima puede ser un antecedente de los mismos. Además es frecuente la experimentación de sentimientos de culpa e indefensión acompañados por niveles elevados de [estrés crónico](#) y [ansiedad](#), que en muchas ocasiones son causantes de las secuelas físicas. Por otro lado, el consumo de sustancias o incluso la [adicción](#) a las mismas (psicofármacos, alcohol, drogas, etcétera) como forma de huída de la realidad puede ser otra secuela psicológica de los malos tratos.

### Consecuencias físicas

Aparecen una serie de trastornos asociados al estrés crónico que puede actuar como predisponente o mantenedor de los mismos. Entre ellos encontramos: [alteraciones en el sueño](#), [hipertensión](#), alteraciones digestivas, dolores de cabeza, dolores musculares, etcétera.

---

<sup>5</sup> Evans. T (2006) *Día Mundial de la salud 2006, colaboremos por la salud*. Organización Mundial de la salud(4,2)

## Consecuencias sociales

El aislamiento es la principal repercusión del maltrato. La víctima se siente distinta al resto, cree que nadie la creería por lo que de forma progresiva se va distanciando de amigos, familiares... También puede verse afectado su rendimiento por lo que pueden aparecer repercusiones serias en su productividad laboral o académica.<sup>6</sup>

### **Procedimientos de Prevención de violencia en los centros de trabajo.**

Hay que establecer buenas relaciones profesionales entre el empleador, los empleados, y los clientes. El trabajar en equipo y en un ambiente de armonía en el trabajo ayuda a reducir estrés en el trabajo. Los gerentes que fomentan la responsabilidad y permiten a los empleados el control suficiente sobre el trabajo crean un ambiente de apoyo. En las tiendas de comestibles y las tiendas de conveniencia, la administración ha descubierto que un empleado amigable y alerta sirve para disuadir la potencial actividad criminal.

Los Gerentes de Capacitación y los Supervisores con Habilidades en la Resolución de Conflictos ayudan en mantener buenas relaciones en el trabajo. Programas en el reconocimiento de comportamiento, respuestas al comportamiento violento, reducción del estrés, medidas de protección personal, estrategias de emplear y despedir al personal, el reconocimiento de la violencia doméstica, habilidades de comunicación, y el trabajar en equipo son herramientas potentes para fomentar la autoestima y la confianza en sí mismo. Los empleadores y empleados que entienden cómo reducir el estrés del trabajo y que mantienen compasión hacia sus colegas están participando de manera activa en la prevención de la violencia.

---

<sup>6</sup> Fernández, V (2012) *maltrato psicológico, rompe las cadenas emocionales*. Repercusión en las víctimas de maltrato psicológico.

Políticas Establecidas del Lugar de Trabajo ayudan a proteger a los empleados del acoso y las amenazas. Estas políticas son iguales de importantes que las políticas que previenen la discriminación o el uso de drogas en el lugar de trabajo. Algunas herramientas eficaces de prevención son:

- una línea directa para que los empleados reporten amenazas de violencia, comportamiento raro, depresión, abuso de alcohol o drogas, u otras incidencias inquietantes.
- una caja de sugerencias;
- Cualquier método de fomentar comentarios de los empleados y de permitir que expresen sus quejas.
- establecer procedimientos puntuales y justos de tratar las quejas.

Los empleados quienes sienten que están trabajando en un ambiente en el cual están tratados con imparcialidad son menos propensos a los arranques agresivos.

Medidas Efectivas de Seguridad les dan a los empleados un ambiente en el cual pueden hacer su mejor trabajo sin ansiedad.

Locales bien iluminados y ordenados, igual afuera que adentro, disuaden la actividad criminal. Otras medidas que ayudan a asegurar la seguridad en el trabajo pueden incluir.

- Información y restricciones anunciadas.
- Guardias de seguridad y aparatos de vigilancia.
- Política estricta de registro de visitantes.
- Placas de identificación de empleado.
- Controles de puertas.
- Tarjetas llavero de acceso limitado y cerrojos de cifra.
- Investigación y evaluación cuidadosa de los nuevos empleados.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Richard. D, y Marck. B (1999) *El centro de recursos del departamento de seguro de Texas, Dirección de cooperación para trabajadores de educación y capacitación para la seguridad, Texas*

**Artículos de ley 185 del código del trabajo en contra del maltrato de los trabajadores.**

**Título V. De la higiene y seguridad ocupacional y de los riesgos profesionales**

***Capítulo I. De la higiene y seguridad ocupacional***

**Artículo 100.** Todo empleador tiene la obligación de adoptar medidas preventivas necesarias y adecuadas para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores, acondicionando las instalaciones físicas y proveyendo el equipo de trabajo necesario para reducir y eliminar los riesgos profesionales en los lugares de trabajo, sin perjuicio de las normas que establezca el Poder Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo.

**Artículo 101.** Los empleadores deben adoptar las siguientes medidas mínimas:

- a) las medidas higiénicas prescritas por las autoridades competentes;
- b) las medidas indispensables para evitar accidente en el manejo de instrumentos o materiales de trabajo y mantener una provisión adecuada de medicinas para la atención inmediata de los accidentes que ocurran;
- c) fomentar la capacitación de los trabajadores en el uso de la maquinaria y químicos y en los peligros que conlleva, así como en el manejo de los instrumentos y equipos de protección;
- d) la supervisión sistemática del uso de los equipos de protección.

**Artículo 102.** El trabajador está obligado a colaborar cumpliendo con las instrucciones impartidas para su protección personal y cuidando del material empleado en la misma.

**Artículo 104.** En las áreas de los centros de trabajo donde exista peligro, se colocarán avisos alertando tal situación y solamente podrá ingresar a ellas el personal autorizado.

**Artículo 106.** La organización sindical tiene el derecho y la obligación de promover la mejora de las condiciones de trabajo y de participar en la elaboración de los planes y medidas al respecto, a través de una comisión especial y exigir el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

**Artículo 108.** El Ministerio del Trabajo es competente para resolver la suspensión o paralización de actividades de aquellas empresas que infrinjan las disposiciones sobre seguridad e higiene ocupacional, previa audiencia del empleador y los trabajadores.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Código del trabajo (con reforma, adicionales e interpretaciones auténticas) *Ley 185 aprobada el 5 de septiembre de 1996 publicada en la gaceta N°205 del 30 de Octubre de 1996.*



## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **A- Tipo de estudio;**

Este estudio fue descriptivo, cuantitativo y de corte transversal.

### **B- Área de estudio;**

Se realizó en Matagalpa en Policlínico Trinidad Guevara Narváez.

### **C- Universo;**

Fueron el total de los 50 trabajadores de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.

### **D- Criterio de selección y exclusión;**

Se seleccionó a todo el personal que labora en Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa que acepto participar en el estudio.

### **E- Variables de estudio por objetivo;**

#### **1. Características socio demográficas del personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.**

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Número de hijos
- Procedencia
- Nivel académico
- Profesión
- Cargo que desempeña
- Años de laborar en Policlínico Trinidad Guevara Narváez

**2. Determinar el maltrato y tipo de maltrato de usuarios hacia el personal de salud de Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.**

- Gritos
- Golpes
- Insultos
- Menosprecio
- Sobrenombre
- Reporte escrito a autoridades superiores
- Reporte verbal a autoridades superiores

**3. Relaciones interpersonales del personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.**

- Trato humanizado
- Respeto mutuo
- Compañerismo
- Ética profesional

**4. Incidencia de maltrato de usuarios hacia el personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.**

- Maltratos en el mes
- Numero de maltratos en el día
- Números de maltratos en una hora
- Turno en que se vivió el maltrato
- Sexo del usuario que ejerce el maltrato

**F- Fuente de información;**

Primaria, ya que se aplicó el instrumento al personal directamente y secundaria al revisar los documentos de la oficina de Recursos Humanos para definir las categorías de personal y numero de estos.

#### **G- Técnicas e instrumentos;**

Consistió en llenar encuestas a todo el personal de salud que labora en Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

#### **H- Instrumento de recolección de información;**

Lo constituyó una encuesta (ver anexo), previamente elaborada, en la que arrojó datos, de interés al estudio, en relación al personal de salud de Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.

La encuesta constó de: 25 preguntas, 21 cerradas y 4 abiertas.

- Datos socio demográficos.
- Determinar el maltrato y tipo de maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.
- Relaciones interpersonales del personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.

#### **I- Procesamiento de la información;**

Para el procesamiento de la información de datos se utilizó el programa open – office para la presentación de tablas y gráficos que resultó de las variables, las cuales fueron analizadas por el investigador.

#### **J- Consideraciones éticas;**

Para realizar el estudio se solicitó permiso al director interino de Policlínico Trinidad Guevara de Matagalpa. Dr. Aldo Pérez Bello y a la Secretaria General de Fetsalud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez, Karla Castillo.

Se le informo a cada trabajador que participó que la información recopilada es de manejo confidencial para efectos del estudio y se realizó con autorización de las autoridades municipales necesarias.

**K- Trabajo de campo;**

Se elaboró el instrumento, se piloteó, y se recolectó la información a los trabajadores de policlínico Trinidad Guevara Narváez.

## VIII. RESULTADOS

### *8.1 Características sociodemográficas del personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.*

Se encuestaron un total de 50 recursos de los cuales se obtuvieron los siguientes Resultados.

Se encuestaron 50 recursos.

- ❖ El mayor rango de edad de los recursos de Policlínico Trinidad Guevara Narváez, encuestados se encontraron entre 41- 60 años para un 52 %, un 44 % se encuentran entre las edades de 18 – 40 años de edad y un 2 % no contestó pregunta de encuesta y el 2 % restante es mayor de 60 años. (ver tabla 1).
- ❖ Respecto al sexo, el 74 % son de sexo femenino y el 26 % masculino. (ver tabla 2).
- ❖ Respecto al estado civil el 74 %, eran solteros y un 22 % casados, el 4 % restante se encuentran viudos y acompañados. (ver tabla 3).
- ❖ Respecto al número de hijos el 36 %, no tienen ningún hijo, el 56 % tienen entre 1 – 3 hijos y el 8 % restante tiene más de 4 hijos. (ver tabla 4).
- ❖ El 90 %, eran procedentes de área urbana y el 10 % de área rural. (ver tabla 5).
- ❖ El 48 %, presenta nivel académico universitario, el 50 % presenta nivel académico entre primaria y educación media el 2 % restante no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 6).
- ❖ Respecto a la profesión, el 26 % no tienen ninguna profesión, el 14 % enfermera., el 12% no contestó pregunta de encuesta, el 12 % contador, el 8 % medico, y el 28 % restante tienen profesiones varias. (ver tabla 7).
- ❖ El cargo que desempeña el personal, el 16 % no contestó pregunta de encuesta, el 10 % despachador, y el 74 % desempeñan varias funciones. (ver tabla 8).

- ❖ El 64 %, tienen más de 15 años de laborar en la institución, el 36 % restante tienen menos de 15 años de laborar. (ver tabla 9).

### *8.2 Tipo de maltrato de los usuarios hacia el personal de salud de Policlínico trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.*

- ❖ El 66 %, ha recibido gritos por parte de usuarios y solo el 34 % no. (ver tabla 10).
- ❖ El 76% no ha recibido golpes por parte de usuarios, el 12% ha recibido golpes y el 12% no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 11).
- ❖ El 66 % ha recibido insultos por parte de usuarios, el 28 % no, pero un 6 %, no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 12).
- ❖ El 54 % ha recibido menosprecio por parte de usuarios, el 38 % no, pero un 8 % no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 13).
- ❖ Al 50% les han llamado por sobrenombre, al 42 % no, pero un 8 % no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 14).
- ❖ El 78 % no ha hecho reporte escrito a sus superiores, el 14 % si, el 8 % restante no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 15).
- ❖ El 52 % no ha hecho reportes verbales a sus superiores, el 40 % si, el 8 % restante no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 16).
- ❖ El 100% del personal asistencial sobrescribe en encuesta que la mayoría de maltratos ocurren en horas picos, por la falta de personal asistencial.

### *8.3 Relaciones interpersonales del personal de salud Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.*

- ❖ El 92 % de los recursos encuestados, contestó que les brindan trato humano a los usuarios, el otro 6 % no contestó pregunta de encuesta, y un 2 % contestó que no brinda trato humano a los usuarios. (ver tabla 17).
- ❖ El 94 % respondió que brinda atención con respeto a los usuarios, el 6 % no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 18).

- ❖ El 74 % contestó que no existe o existe poco compañerismo en la institución, el 22 % contestó que existe mucho compañerismo en la institución, y el 4 % restante no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 19).
- ❖ El 96 % contestó que brinda atención a los usuarios con ética profesional, el 2 % que no, y el 2 % restante no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 20).

#### *8.4 Incidencia de maltratos de usuarios hacia el personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.*

- ❖ El 38 % contestó que no recibe ningún maltrato en el mes, el 48 % contestó que recibe más de un maltrato en el mes y un 14 % no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 21).
- ❖ El 46 % recibió más de un maltrato en el día, el 48 % ninguno y el 6 % restante no contesta pregunta de encuesta. (ver tabla 22).
- ❖ El 54 % recibió más de un maltrato en una hora, el 40 % ninguno, y el 6 % no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 23).
- ❖ El 50 % contestó que el maltrato ocurrió en un turno diurno, el 40 % en ambos turnos y turnos nocturnos, y el 10 % restante no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 24).
- ❖ El 34 % respondió que el maltrato se recibió de usuarios de ambos sexos, el 32 % lo recibió de sexo femenino, y el 26 % de sexo masculino, y un 8 % no contestó pregunta de encuesta. (ver tabla 25).

## **IX. ANALISIS DE RESULTADOS**

En el estudio realizado en “Policlínico Trinidad Guevara Narváez” de Matagalpa, dirigido al personal que laboran en diferentes áreas de este centro asistencial se encontró que las edades oscilan entre 41 – 60 años de edad, población adulta, predominando el sexo femenino, soltero, con ningún hijo, procedentes de área urbana, con un nivel académico universitario, con muchas profesiones, pero de los cuales desempeñan otros cargos en la institución. Son recursos que han laborado más de 15 años en la institución.

El presente estudio revela que el personal ha recibido gritos por parte de los usuarios, aunque a un 12% han llegado a agredirlos físicamente, han recibido insultos, los han tratado con menosprecio y los usuarios les han llamado por sobrenombre.

Revela que los recursos que laboran en “Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa”. No hacen reporte a los superiores, ni escritos ni verbales, sobre los maltratos que se reciben por parte de los usuarios.

Revela según la percepción del personal asistencial, que los maltratos son más concurrentes en horas picos, por la falta de recursos asistenciales. Aunque también reveló que los recursos brindan atención con trato humano y brindan atención con respeto a los usuarios, a pesar de que existe poco compañerismo en la institución, se atiende con ética profesional.

La investigación reveló que reciben de 1 a más maltratos al día, al mes y en una hora. Además dejó al descubierto que los maltratos hacia los recursos ocurren independientemente del turno y del sexo de los usuarios, ya que ocurren en cualquier turno y reciben maltratos de ambos sexos.



## **X. CONCLUSIONES**

- 1- Las características socio demográficas, del personal de policlínico Trinidad Guevara Narváez oscilan entre las edades de 41- 60 años, con predominio el sexo femenino, solteros con ningún hijo, de procedencia urbana, con nivel académico superior, con múltiples profesiones y múltiples desempeños en la institución con más de 15 años de laborar para el MINSA.
- 2- El maltrato que se recibe por parte de los usuarios son gritos, insultos, menosprecios y llamados por sobrenombre, pero los trabajadores de “Policlínico Trinidad Guevara Narváez” no realizan reportes escritos ni verbales a sus superiores. Personal asistencial refiere por escrito en encuestas que maltratos son mas concurrentes en horas picos por falta de recursos asistenciales.
- 3- Los recursos en su mayoría expresaron que le brindan trato humano y atención con respeto a los usuarios, aunque no existe compañerismo en la institución, los recursos presentan ética profesional al brindar atención a los usuarios.
- 4- El personal está recibiendo una importante incidencia de maltratos de parte de los usuarios externos de ambos sexos y en diversos turnos.

## XI. RECOMENDACIONES

- 1- **A equipo de dirección de “Policlínico trinidad Guevara Narváez”** de Matagalpa a realizar un plan de prevención de maltratos hacia sus recursos.
- 2- **A docencia de “Policlínico Trinidad Guevara Narváez”** de Matagalpa, a facilitar capacitaciones a los recursos sobre relaciones interpersonales para mejorar el compañerismo en la institución.
- 3- **A los recursos que laboran en “Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa”,** a no tener miedo, a romper el silencio, que el derecho que no se defiende es derecho que se pierde, a denunciar los maltratos que se reciben por parte de usuarios.
- 4- **Al sindicato de FETSALUD** que realice campañas de información y comunicación sobre la importancia de las buenas relaciones con usuarios internos y externos.
- 5- **A los jefes inmediatos** de “Policlínico Trinidad Guevara Narváez” de Matagalpa a motivar e incentivar a sus recursos para que brinden atención de calidad y calidez.

## XII. BIBLIOGRAFIA

1. Código del trabajo (con reforma, adicionales e interpretaciones auténticas) *Ley 185 aprobada el 5 de septiembre de 1996 publicada en la gaceta N°205 del 30 de Octubre de 1996*
2. EDNA. Equipo de la niñez y la adolescencia (2008) diferentes tipos de maltratos recuperado de [http://www.escuchate.org.ar/formas\\_de\\_maltrato.html](http://www.escuchate.org.ar/formas_de_maltrato.html)
3. Enfoque de psicología (2009) personas violentas recuperado de <http://www.enfoquecentro.com/personas-violentas/>
4. Estrategia de afrontamiento entre un posible maltrato verbal y/o conductual en el personal de Enfermería recuperado de <http://es.slideshare.net/ClinicaUniversidadNavarra/estrategias-de-afrontamiento-ante-el-maltrato-verbal-y-conductual-al-personal-de-enfermeria-7159101>
5. Evans. T (2006) *Día Mundial de la salud 2006, colaboremos por la salud.* Organización Mundial de la salud (4,2).
6. Fernández, V (2012) *maltrato psicológico, rompe las cadenas emocionales.* Repercusión en las víctimas de maltrato psicológico.
7. IDSI (1998) *Revista de Investigación en Psicología*, El Maltrato de las Mujeres que sufren Maltrato. José Vega, pp. 75-98.

8. Informe Mundial sobre la violencia y la salud (2002) *sinopsis*, Organización Mundial de la Salud Ginebra – suiza Pág. 3-7.
9. Ramírez, P.R (Lunes 11 de Nov. 2013) Personas violentas y agresivas. *El Diario de Caracas*, pp. 15
10. Richard. D, y Marck. B (1999) *El centro de recursos del departamento de seguro de Texas, Dirección de cooperación para trabajadores de educación y capacitación para la seguridad, Texas.*
11. Salud en RP (2010) Importancia de la Salud Publica recuperado de <http://radio.rpp.com.pe/saludenrpp/la-importancia-de-la-salud-publica/>
12. Livia, S. (2009) *Definición de maltrato en el Trabajo* Violencia en el Trabajo 5(3) 8-

**ANEXOS**

## MODELO EXPLICATIVO DE LA INVESTIGACION



## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
<p><b>Objetivo 1: Características socio demográficas y laborales de personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.</b></p>				
1. Edad	% de grupo	Años cumplidos	<i>Años</i>	<i>Continua</i>
2. sexo	% de sexo	Condición de genero	<i>Masculino</i> <i>femenino</i>	<i>Nominal</i>
3. Estado civil	% de categoría	Unión de dos personas	<i>Casado</i> <i>Soltero</i> <i>Acompañado</i> <i>Viudo</i>	<i>Nominal</i>
4. Número de hijos	núm. de hijos	vástagos procreados	<i>Cantidad</i>	<i>Ordinal</i>
5. Procedencia	% de lugar donde procede	Lugar donde Vive una persona	<i>Urbana</i> <i>Rural</i>	<i>Nominal</i>

6. Nivel académico	% de nivel académico aprobado.	Ultimo Grado Aprobado	<i>Iletrado</i> <i>Primaria</i> <i>Secundaria</i> <i>Media</i> <i>Universitaria</i>	<i>Nominal</i>
7. Profesión	% de profesión	Ocupación que requiere conocimiento especializado	<i>abierta</i>	<i>Ordinal</i>
8. Cargo que desempeña	% de cargo que desempeña	Desempeño de sus funciones	<i>abierta</i>	<i>ordinal</i>
9. Años de laborar	% por años de laborar	Tiempo de trabajar para la institución	<i>Menor de 1 año.</i> <i>2-5 años</i> <i>6-10 años</i> <i>10-15 años</i>	<i>continua</i>



VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
<p><b>Objetivo 2: Determinar el maltrato y tipo de maltrato de usuarios hacia el personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara de Matagalpa.</b></p>				
1. Gritos	% por categoría	Sonido bucal que se emite con mucha fuerza	Si No	ordinal
2. Golpes	% por categoría	Choque brusco de cuerpos	SI NO	ordinal
3. insultos	% por categoría	Cualquier palabra despectiva o desagradable	Si No	ordinal
4.Sobrenombres	% por categoría	Nombre calificativo de una persona	Si No	ordinal
5.Menosprecios	% por categoría	Desprecio hacia una persona	Si No	Ordinal
6. Reporte escrito a las autoridades superiores.	% por categoría	Informe escrito de la situación	Si No	Ordinal
7. reporte verbal a las autoridades superiores.	% por categoría	Informe verbal de la situación	SI No	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
<p><b>Objetivo 2: Relaciones interpersonales del personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.</b></p>				
1. Trato humanizado.	% por categoría	Ayudar a otras personas a realizarse como personas	Si No	Ordinal
2. Respeto mutuo	% por categoría	Reconocer a otra persona valiosa en su individualidad.	SI NO	Nominal
3. Compañerismo	% por categoría	Vinculo que existe entre los compañeros	Si No	Nominal
4. Ética profesional	% por categoría	Comportamiento de la humanidad deseables	SI No	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
<p><b>Objetivo 2: Incidencia de maltratos de usuarios hacia el personal de salud de Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa.</b></p>				
1. Maltratos en el mes	Frecuencia de maltratos.	Agresión entre una persona y otra	Ninguno 1 2 3 +4	Discreta
2. Maltratos en el día		Orden de varias personas en una tarea	Ninguno 1 2 3 +4	
3. Maltratos en una hora			Ninguno 1 2 3 +4	
4. Turno en que vivió el maltrato	Maltratos por turnos.		Diurno Nocturno	Ordinal

5. Sexo del usuario que ejerce el maltrato.	% por sexo de usuario que ejerce el maltrato.	Condición física que distingue hombre mujer.	Masculino femenino	Nominal
---	---	--	-----------------------	---------

## ENCUESTA.

### A. Marque con una x y conteste la siguiente información.

- A-1. Edad: \_\_\_\_\_
- A-2. Sexo: masculino \_\_\_\_\_ femenino \_\_\_\_\_
- A-3. Estado civil: soltero \_\_\_\_\_ casado \_\_\_\_\_ acompañado \_\_\_\_\_ viudo \_\_\_\_\_
- A-4. Número de hijos: \_\_\_\_\_
- A-5. Procedencia: rural \_\_\_\_\_ Urbano \_\_\_\_\_
- A-6. Nivel académico: iletrado \_\_\_\_\_ primaria \_\_\_\_\_ secundaria \_\_\_\_\_ media \_\_\_\_\_  
universidad \_\_\_\_\_
- A-7. Profesión: \_\_\_\_\_
- A-8. Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_
- A-9. Años de laborar en Policlínico Trinidad Guevara Narváez: Menor de 1 año \_\_\_\_\_  
2-5 años \_\_\_\_\_ 6-10 años \_\_\_\_\_ 10-15 años \_\_\_\_\_ 15 a mas \_\_\_\_\_

### B. Marque con una x en caso de que haya recibido alguno de estos maltratos por parte de los usuarios o pacientes.

- B-1. Ha recibido gritos por parte de pacientes: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
- B-2. Ha recibido violencia física o golpe por parte de pacientes: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
- B-3. Ha recibido Insultos: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
- B-4. Ha sentido menosprecio por parte de los pacientes: si: \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
- B-5. Le han llamado por Sobrenombre: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
- B-6. Ha hecho reporte escrito a los superiores: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
- B-7. Ha hecho reporte verbal a los superiores: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

**C. Marque con una según su criterio, sobre las relaciones que existe en la institución.**

**C-1.** Ud. Siente que da trato humano a los pacientes: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

**C-2.** Ud. siente que trata con respeto a las personas: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

**C-3.** Existe compañerismo en la institución: no existe \_\_\_\_\_ existe poco \_\_\_\_\_  
existe mucho \_\_\_\_\_

**C-4.** Siente que tiene ética profesional: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

**D. Si ha recibido o recibe maltratos por parte de pacientes marque con una x la frecuencia de incidencia.**

**D-1.** Maltratos en el mes: Ninguno \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ +4 \_\_\_\_\_

**D-2.** Numero de maltratos en el día: Ninguno \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ +4 \_\_\_\_\_

**D-3.** Números de maltratos en una hora: Ninguno \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ +4 \_\_\_\_\_

**D-4.** Turno en que ocurre el maltrato: diurno \_\_\_\_\_ nocturno \_\_\_\_\_

**D-5.** Maltrato de usuario: hombre \_\_\_\_\_ mujer \_\_\_\_\_

## TABLAS

Tabla 1. Edad del personal de salud encuestado.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 – 25	10	20%
26 -30	3	6%
31 – 40	9	18%
41 -50	14	28%
51 – 60	12	24%
60 +	1	2%
S/C	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas

Tabla 2. Sexo del personal encuestado.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
M	13	26%
F	37	74%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 3. Estado civil del personal encuestado.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	37	74%
ACOMPAÑADO	1	2%
VIUDO	1	2%
CASADO	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.



Tabla 4. Número de hijos de personal encuestado.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

NUMERO DE HIJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	18	36%
1	8	16%
2	12	24%
3	8	16%
4	2	4%
5 +	2	4%

Fuente: encuestas.

Tabla 5. Procedencia de personal encuestado.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RURAL	5	10%
URBANO	45	90%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 6. Nivel académico del personal encuestado.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

NIVEL ACADEMICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
S/C	1	2%
PRIMARIA	4	8%
SECUNDARIA	15	30%
MEDIA	6	12%
UNIVERSIDAD	24	48%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 7. Profesión del personal.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

PROFESION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICO	4	8%
ENFERMERA	7	14%
NINGUNA	13	26%
LIC QX FARMACEUTICA	1	2%
ING EN COMPUTACION	1	2%
AUX DE ENFERMERIA	2	4%
TEC EN CONTABILIDAD	1	2%
CAJERO	1	2%
CONTADOR	6	12%
LIC EN ENFERMERIA	3	6%
TEC EN COMPUTACION	1	2%
ECONOMISTA	1	2%
SECRETARIA	1	2%
PSICOLOGO	1	2%
EPIDEMIOLOGO	1	2%
S / C	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 8. Cargo que desempeña en la institución.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

CARGO QUE DESEMPEÑA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICO	1	2%
ENFERMERA	8	16%
S/C	3	6%
LIMPIEZA	3	6%
INSPECTOR SANITARIO	1	2%
DIGITADOR	1	2%
ETV	1	2%
MEDICO SS	3	6%
ESTADIGRAFO	1	2%
RESP DE BODEGA	1	2%
ENFERMERA ESPECIALISTA	2	4%
AUX DE ENFERMERIA	2	4%
TECNICO EN REGISTRO MEDICO	1	2%
RESP DE FARMACIA	1	2%
DESPACHADOR	5	10%
KARDISTA	4	8%
TECNICO EN PRESUPUESTO	3	6%
ADMINISTRADOR	1	2%
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1	2%
SEGURIDAD	1	2%

CONTADOR	2	4%
TESORERO	1	2%
RESP DE RRHH	1	2%
EPIDEMIOLOGO	1	2%
OFICIAL DE TRAMITE	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 9. Años de laborar en la institución.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

AÑOS DE LABORAR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
< DE 1	7	14%
2 - 5 AÑOS	5	10%
6 - 10 AÑOS	5	10%
11 -15 AÑOS	1	2%
15 AÑOS A MAS	32	64%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 10. Ha recibido gritos por parte de usuarios.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

HA RECIBIDO GRITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	66%
NO	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 11. Ha recibido golpes por partes de usuarios.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

HA RECIBIDO GOLPES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	12%
NO	38	76%
S / C	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 12. Ha recibido insultos por parte de usuarios.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

HA RECIBIDO INSULTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	66%
NO	14	28%
S/C	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 13. Ha recibido menosprecio por parte de usuarios.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

HA SENTIDO MENOSPRECIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	54%
NO	19	38%
S/C	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 14. Los usuarios le han llamado por sobrenombre.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

SOBRENOMBRE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	50%
NO	21	42%
S/C	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 15. Si ha recibido maltratos por parte de usuarios ha hecho reportes escritos.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

REPORTE ESCRITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	14%
NO	39	78%
S/C	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.



Tabla 16. Si ha recibido maltratos por parte de usuarios, ha hecho reportes verbales a superiores.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

REPORTE VERBAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	40%
NO	26	52%
S/C	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 17. Brinda trato humano a los usuarios.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

TRATO HUMANO A PTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	92%
NO	1	2%
S/C	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 18. Brinda atención con respeto a los usuarios.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

TRATO CON RESPETO A LAS PERSONAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	94%
S/C	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 19. Existe compañerismo en la institución.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

COMPAÑERISMO EN LA INSTITUCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO EXISTE	13	26%
EXISTE POCO	24	48%
EXISTE MUCHO	11	22%
S/C	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 20. Tiene ética profesional

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

ETICA PROFESIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	96%
NO	1	2%
S/C	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 21. Total de maltratos en el mes.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

MALTRATOS EN EL MES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	19	38%
1	5	10%
2	2	4%
3	4	8%
4 A MAS	13	26%
S /C	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 22. Total de maltratos en un día.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

MALTRATOS EN EL DIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	24	48%
1	4	8%
2	6	12%
3	5	10%
4 A MAS	8	16%
S /C	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 23. Total de maltratos en una hora.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

MALTRATOS EN UNA HORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	20	40%
1	4	8%
2	11	22%
3	6	12%
4 A MAS	6	12%
S /C	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 24. Turno en que ocurre el maltrato.

Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

TURNO QUE OCURRIÓ EL MALTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIURNO	25	50%
NOCTURNO	10	20%
AMBOS TURNOS	10	20%
S/C	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

Tabla 25. Sexo del usuario que se recibe el maltrato.

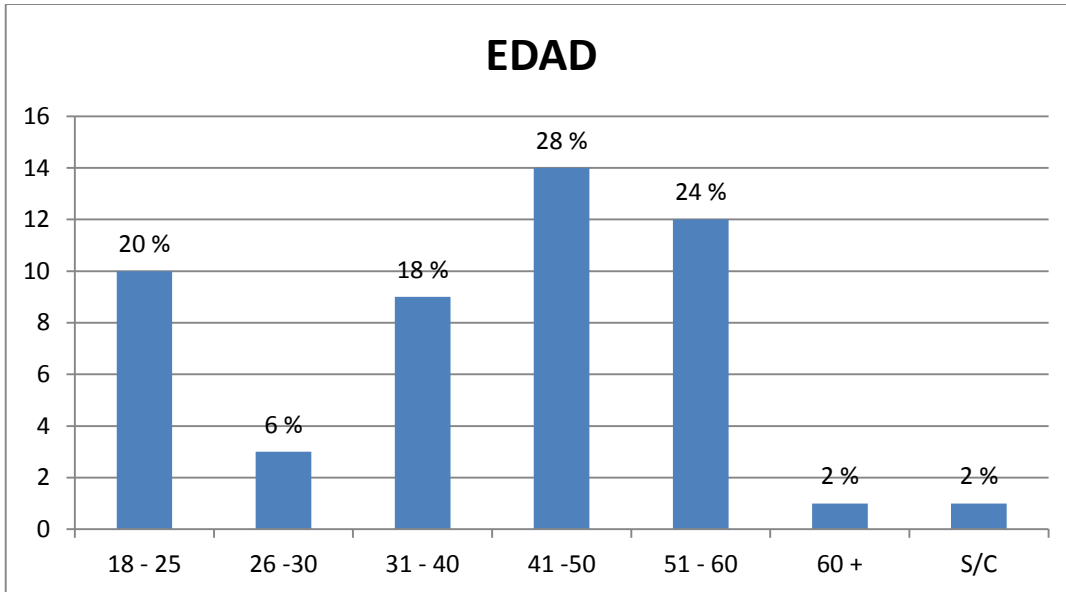
Algunos factores relacionados con el maltrato de usuarios hacia el personal de salud del Policlínico Trinidad Guevara Narváez de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2014.

SEXO DEL QUE SE RECIBE EL MALTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	13	26%
FEMENINO	16	32%
AMBOS SEXO	17	34%
S/C	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuestas.

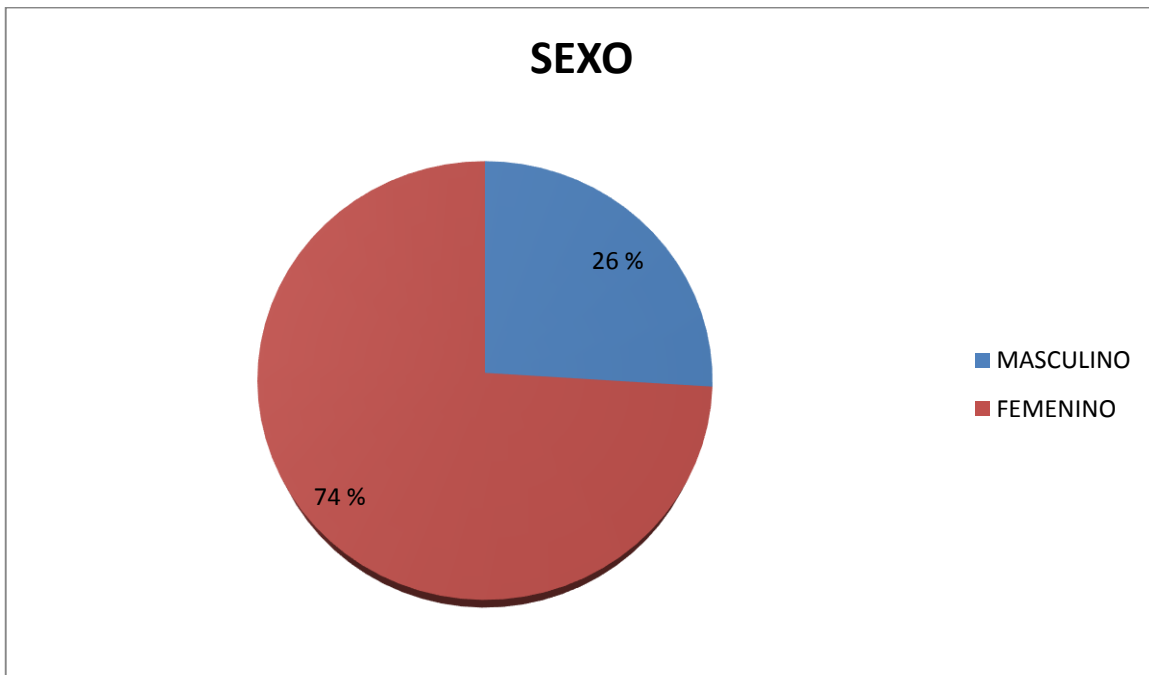
## GRAFICOS

Grafica 1. Edad del personal de salud encuestado



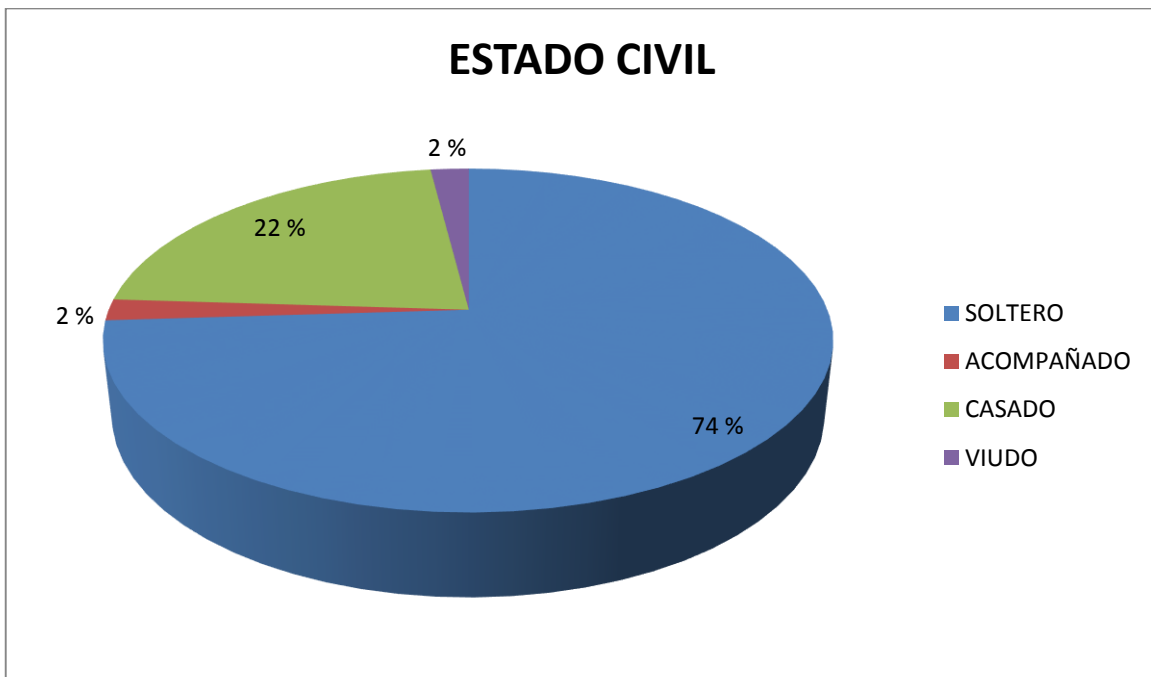
Fuente: tabla 1

Grafica 2. Sexo del personal encuestado.



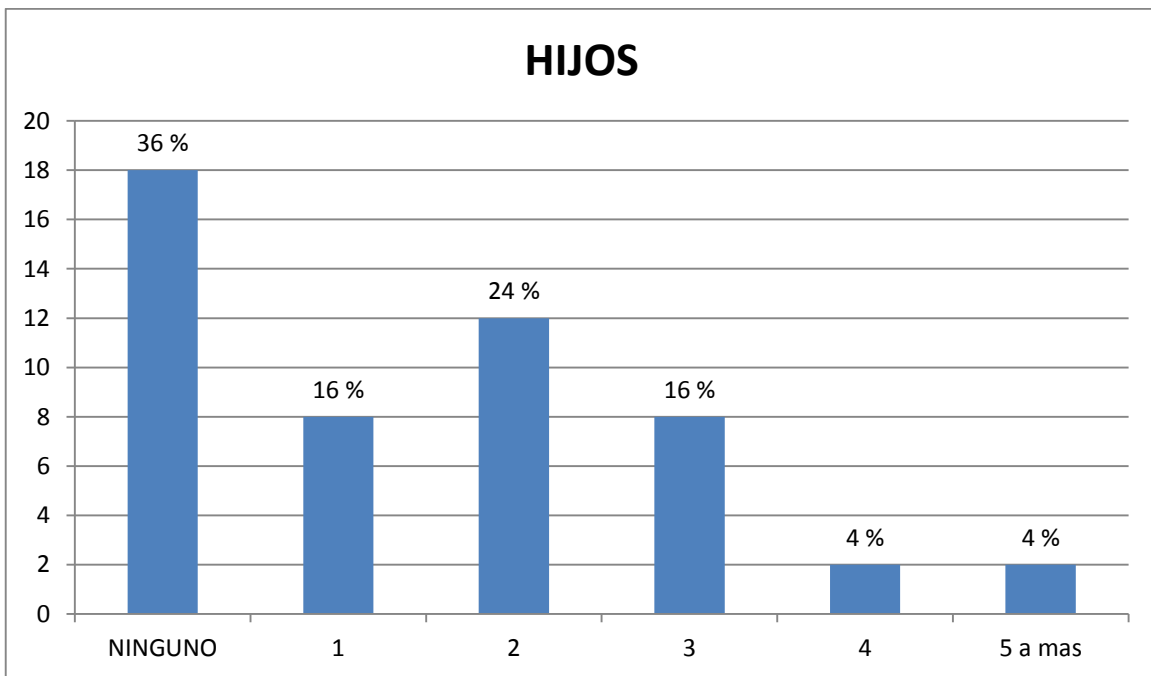
Fuente: tabla 2

**Grafica 3. Estado civil del personal encuestado.**



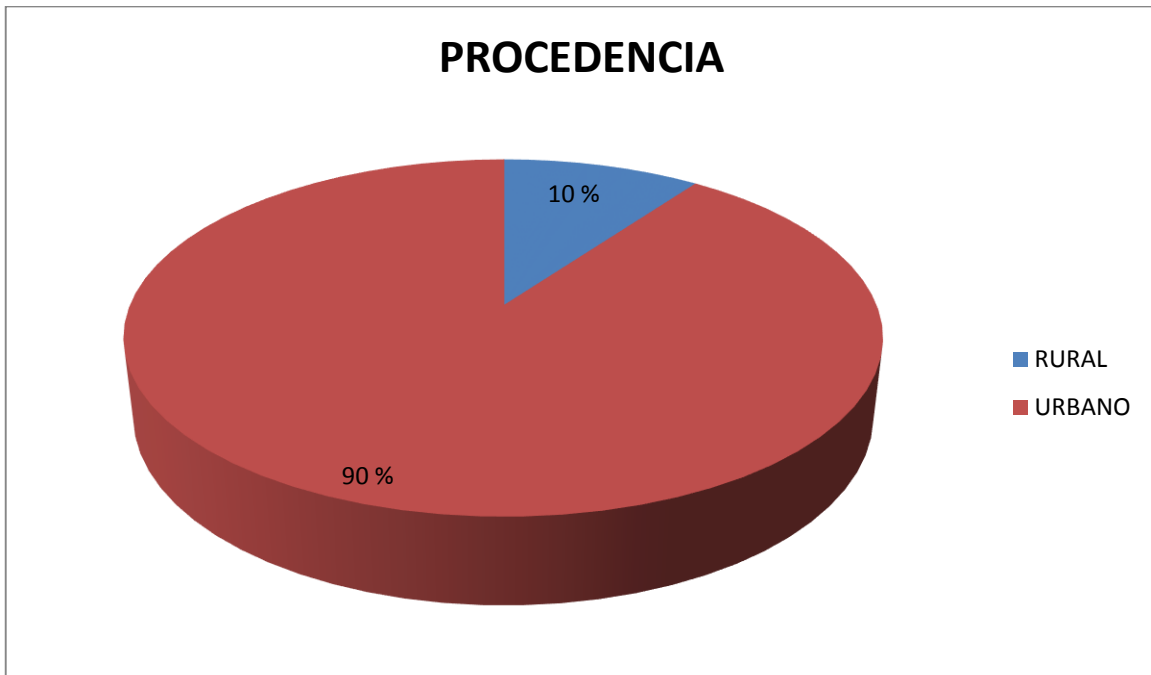
Fuente: tabla 3

**Grafica 4. Número de hijos de personal encuestado.**



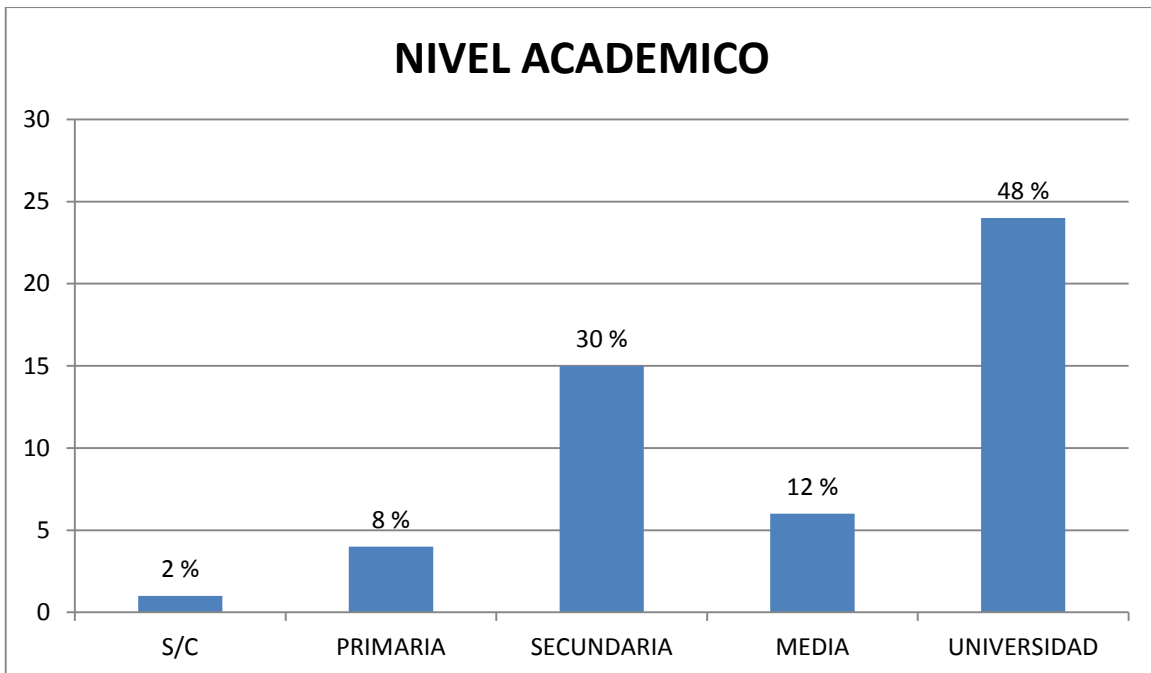
Fuente: tabla 4.

**Grafica 5. Procedencia de personal encuestado.**



Fuente: tabla 5.

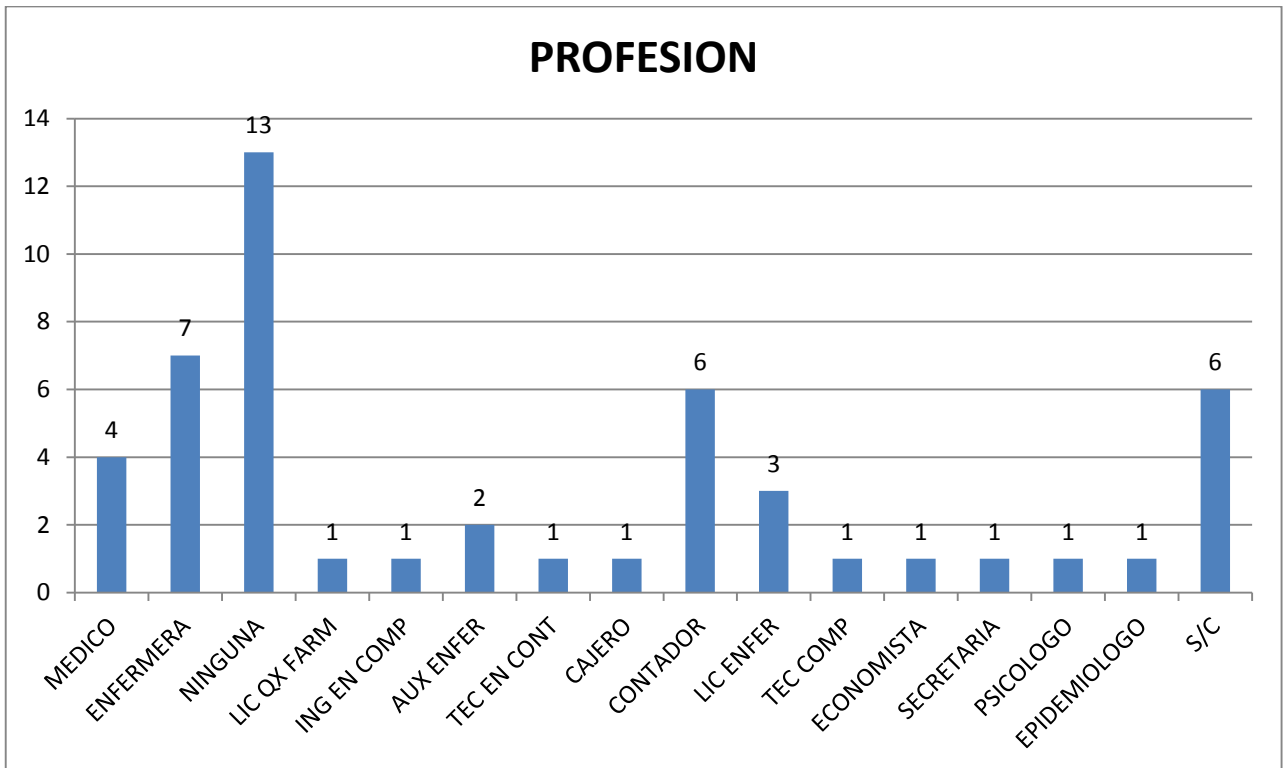
**Grafica 6. Nivel académico del personal encuestado.**



Fuente: tabla 6

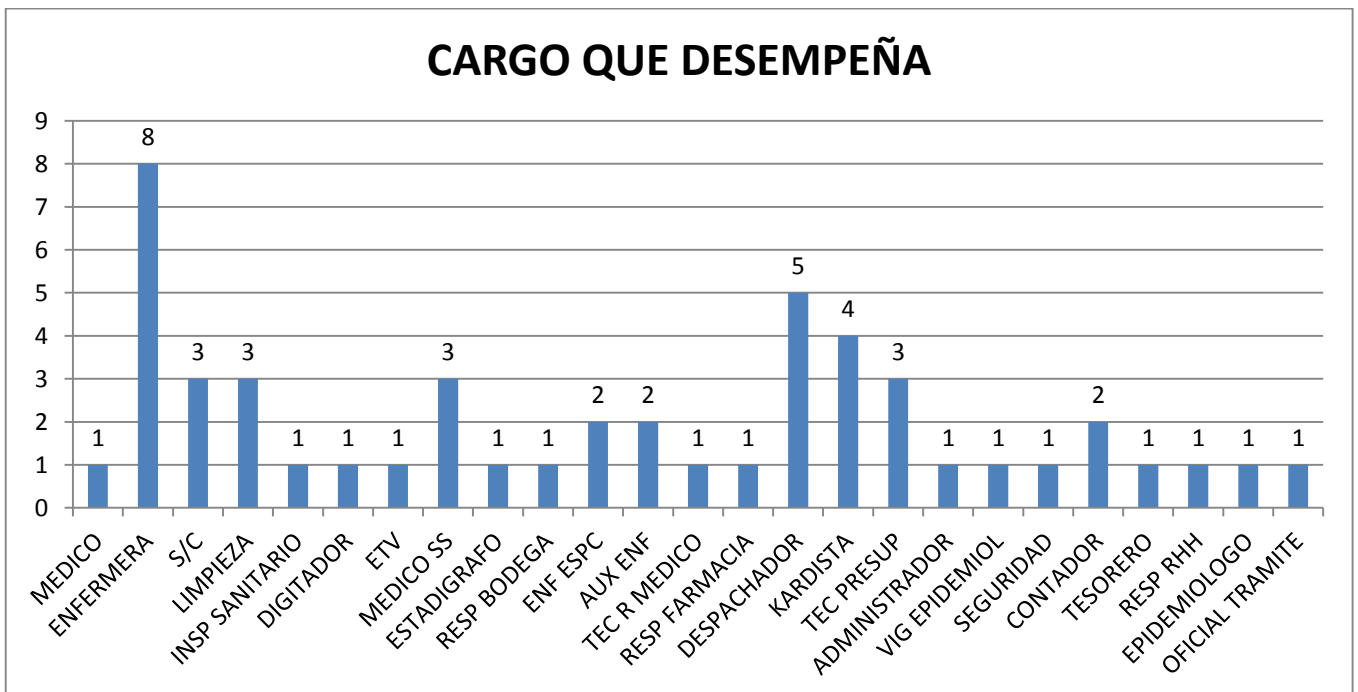


**Grafica 7. Profesión del personal.**



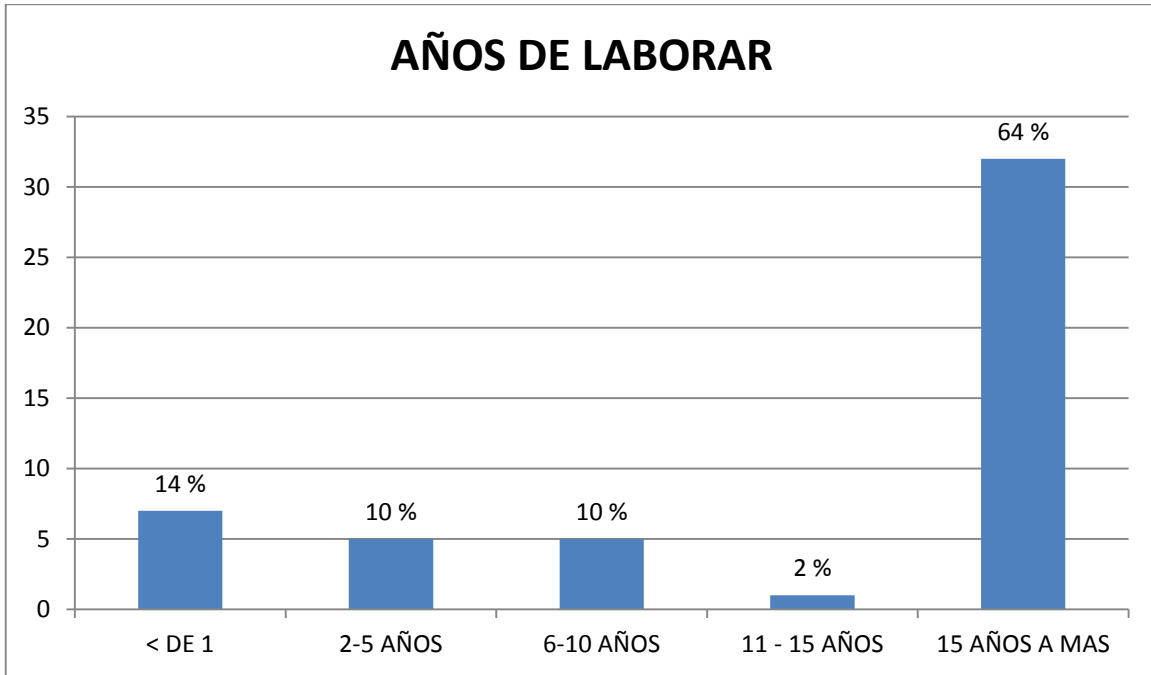
Fuente: tabla 7.

**Grafica 8. Cargo que desempeña en la institución.**



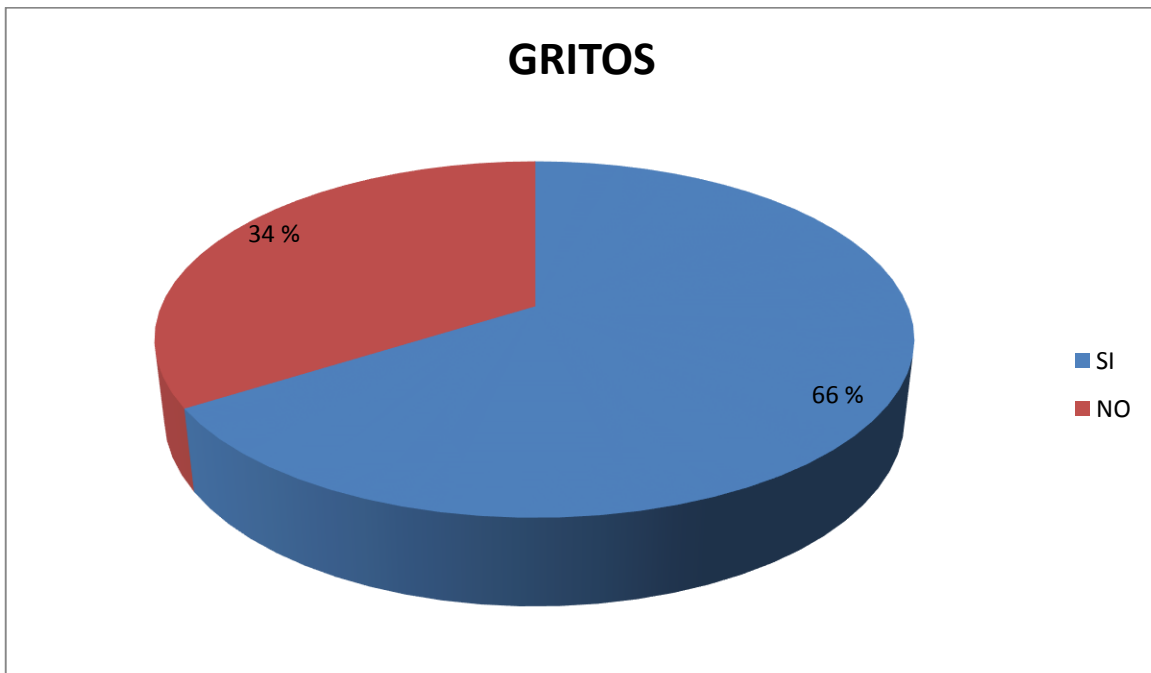
Fuente: tabla 8

**Grafica 9. Años de laborar en la institución.**



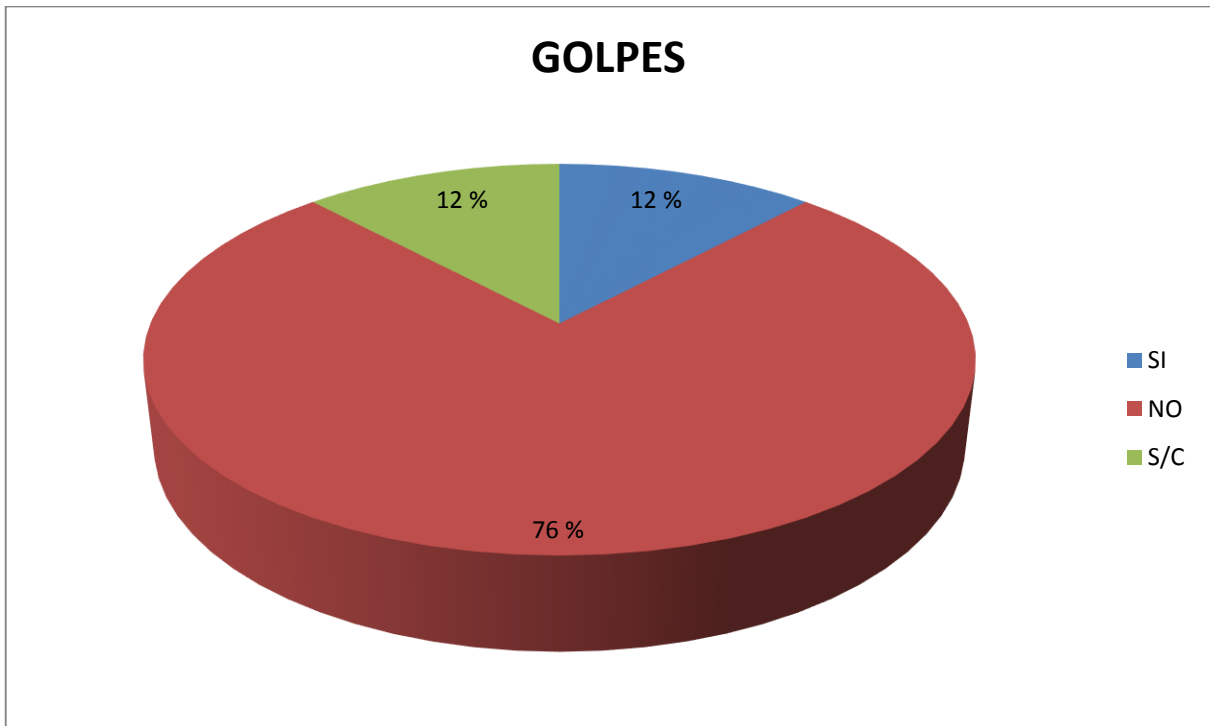
Fuente: tabla 9

**Grafica 10. Ha recibido gritos por parte de usuarios.**



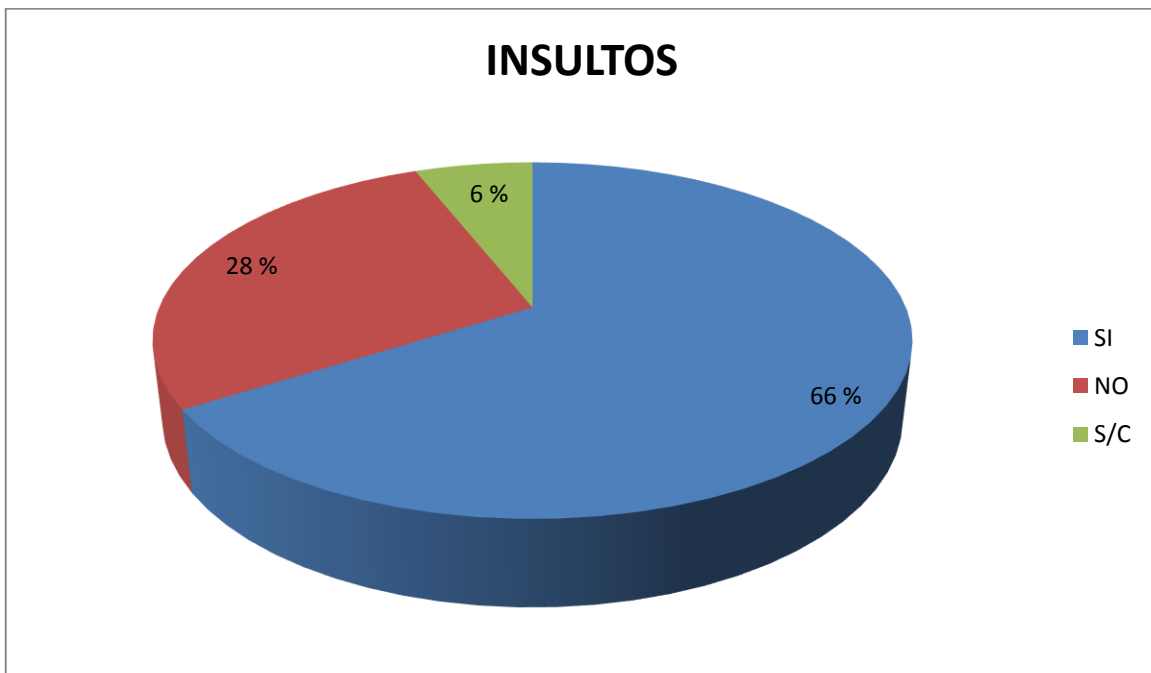
Fuente: tabla 10.

**Grafica 11. Ha recibido golpes por partes de usuarios.**



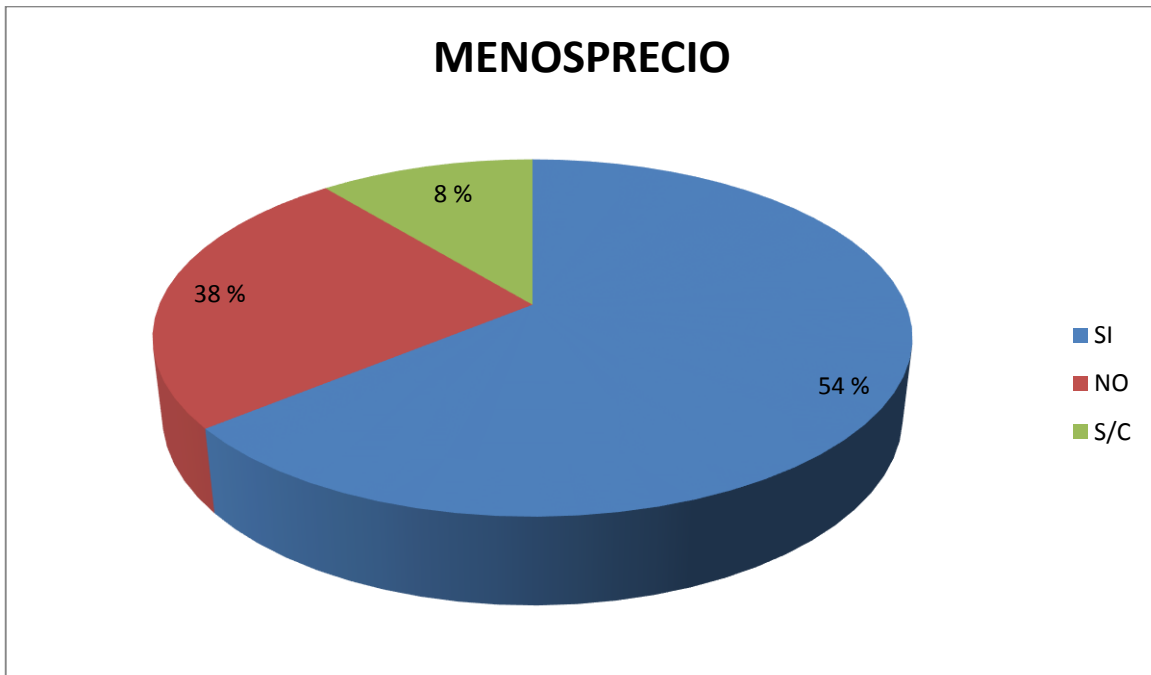
Fuente: tabla 11.

**Grafica 12. Ha recibido insultos por parte de usuarios.**



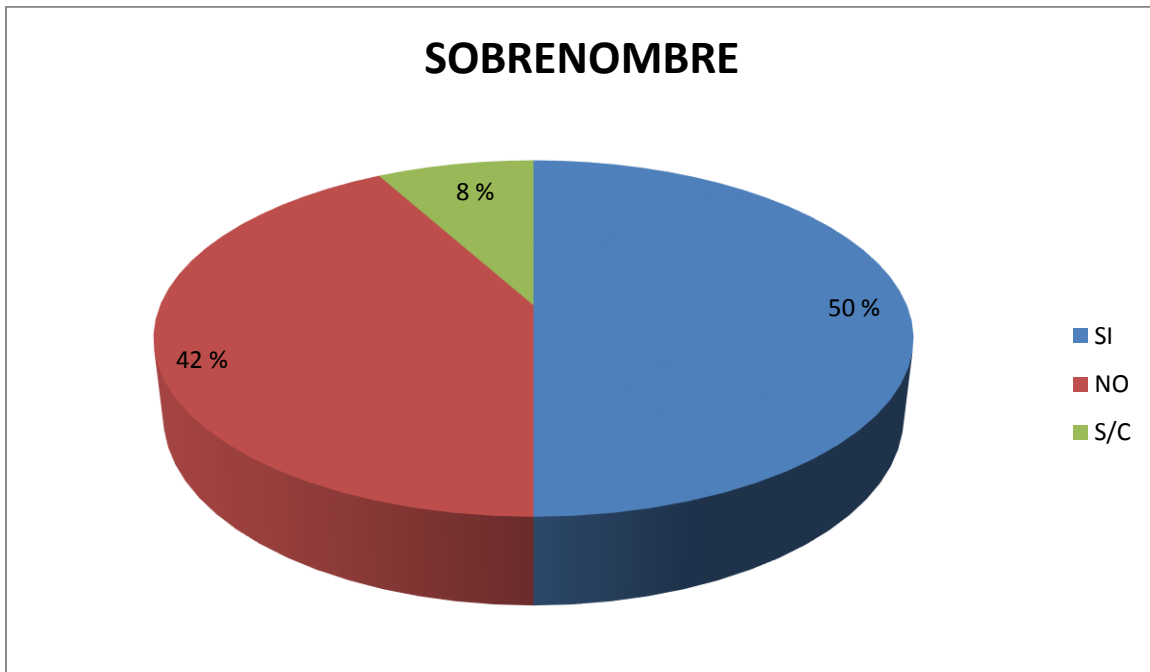
Fuente: tabla 12

**Grafica 13. Ha recibido menosprecio por parte de usuarios.**



Fuente: tabla 13

**Grafica 14. Los usuarios le han llamado por sobrenombre.**



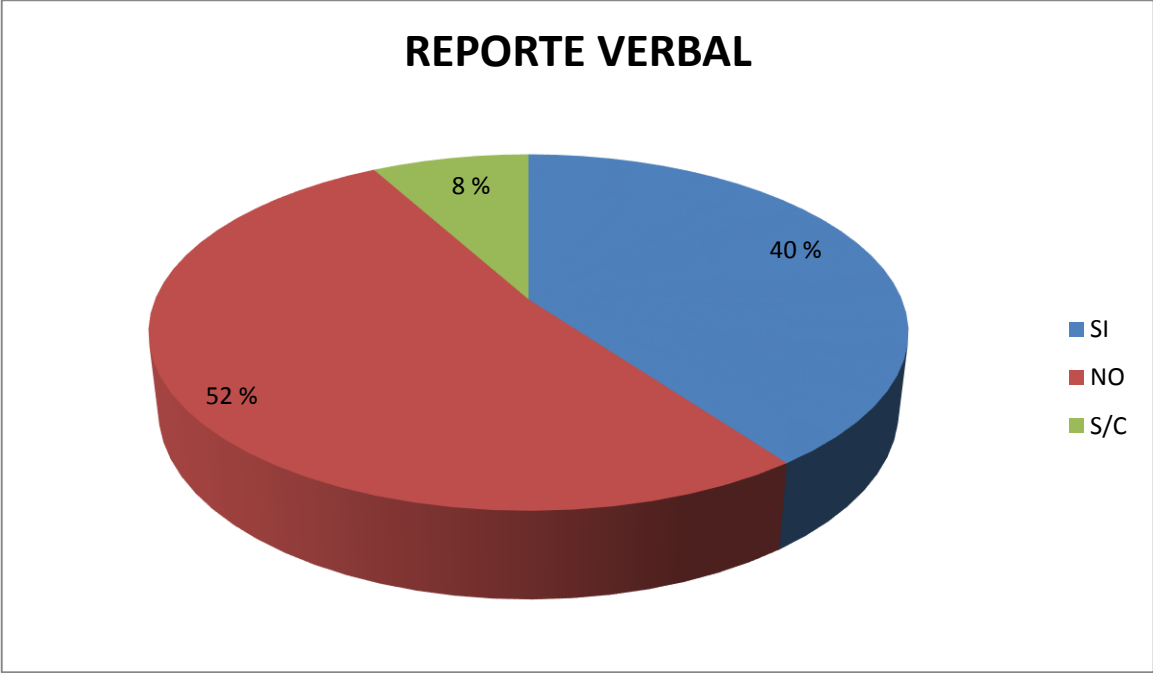
Fuente: tabla 14.

**Grafica 15. Si ha recibido maltratos por parte de usuarios ha hecho reportes escritos.**



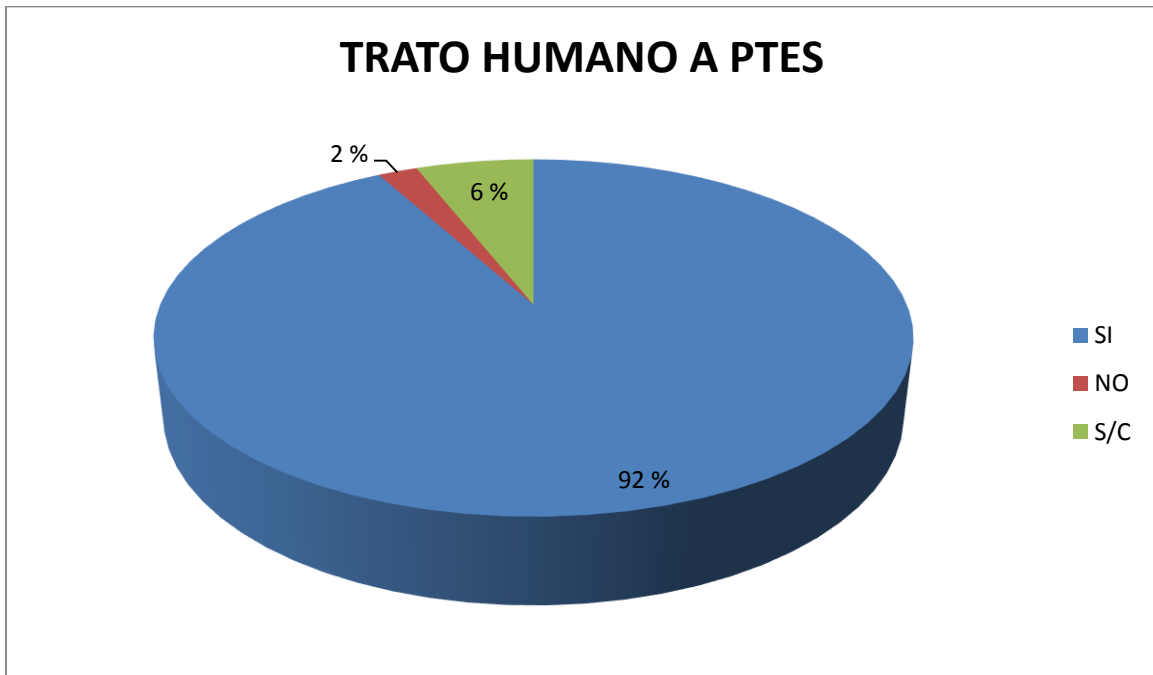
Fuente: tabla 15.

**Grafica 16. Si ha recibido maltratos por parte de usuarios, ha hecho reportes verbales a superiores.**



Fuente: tabla 16.

**Grafica 17. Brinda trato humano a los usuarios.**



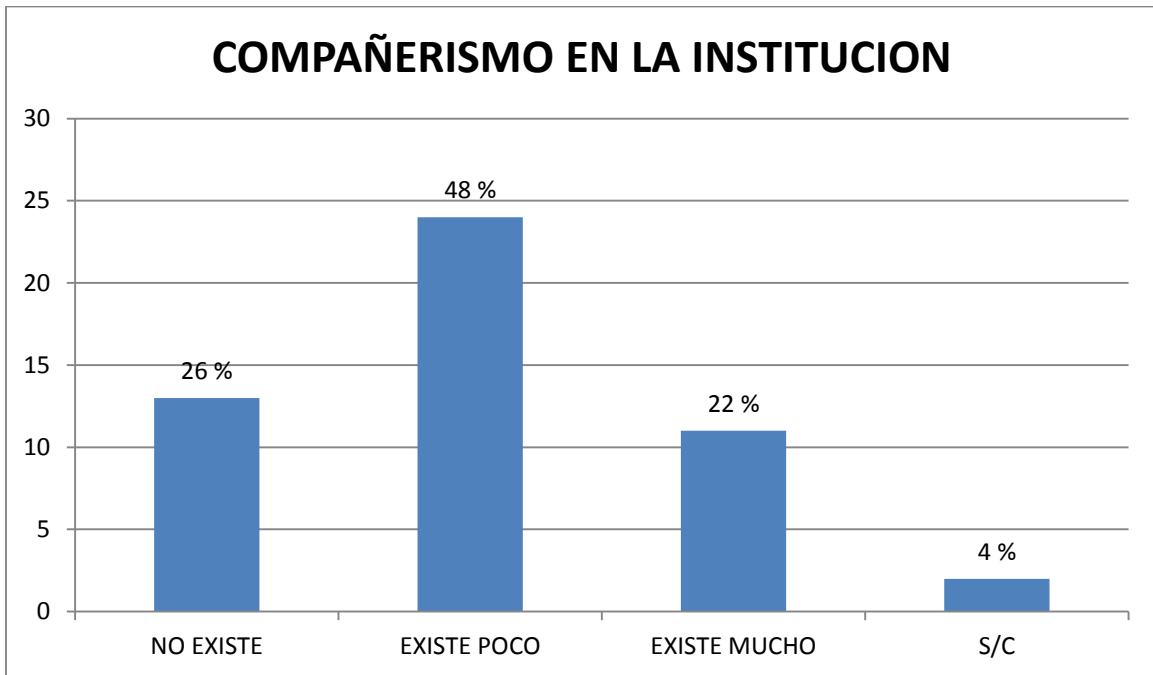
Fuente: tabla 17.

**Grafica 18. Brinda atención con respeto a los usuarios.**



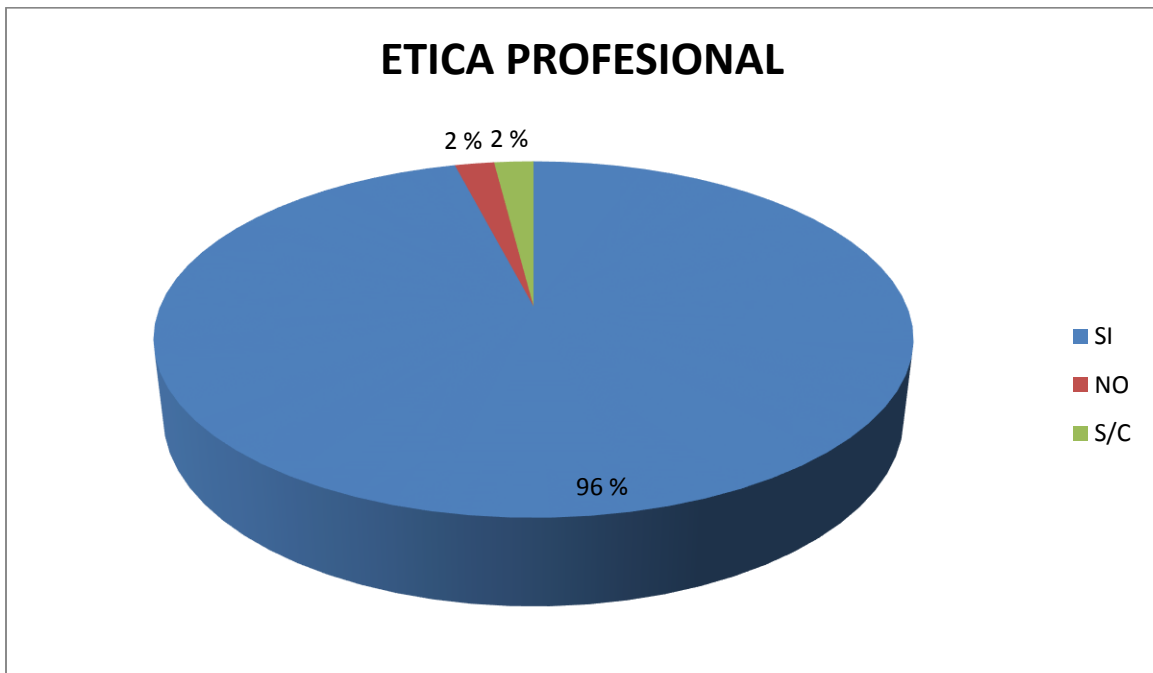
Fuente: tabla 18.

**Grafica 19. Existe compañerismo en la institución.**



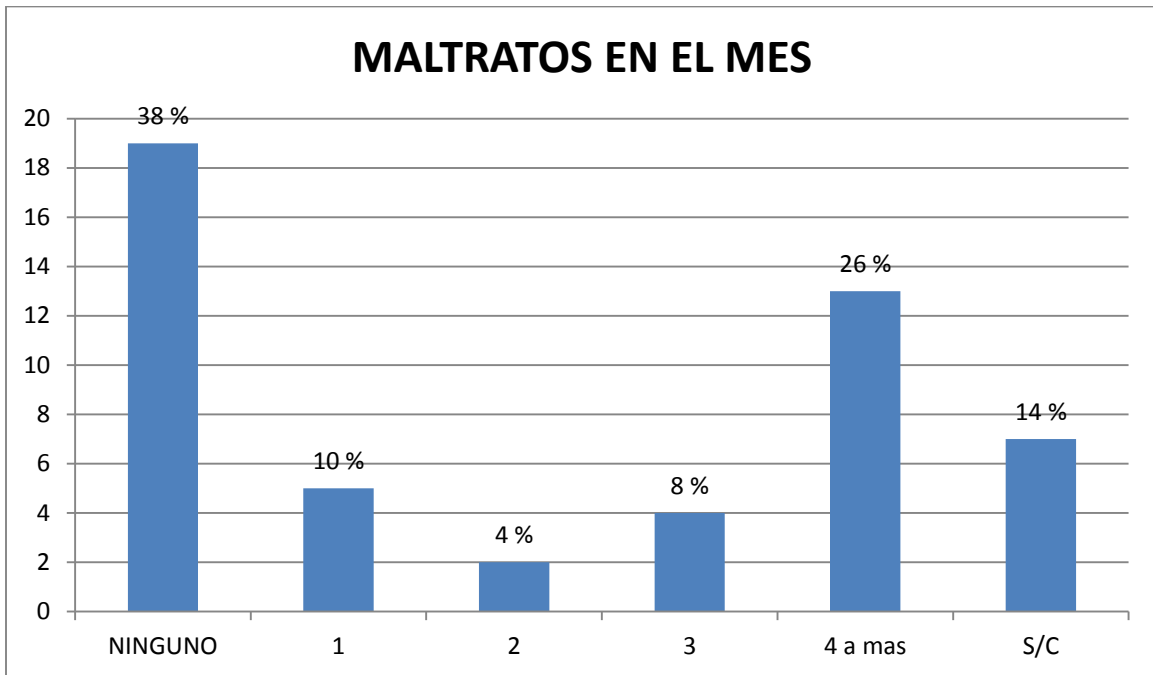
Fuente: tabla 19.

**Grafica 20. Tiene ética profesional**



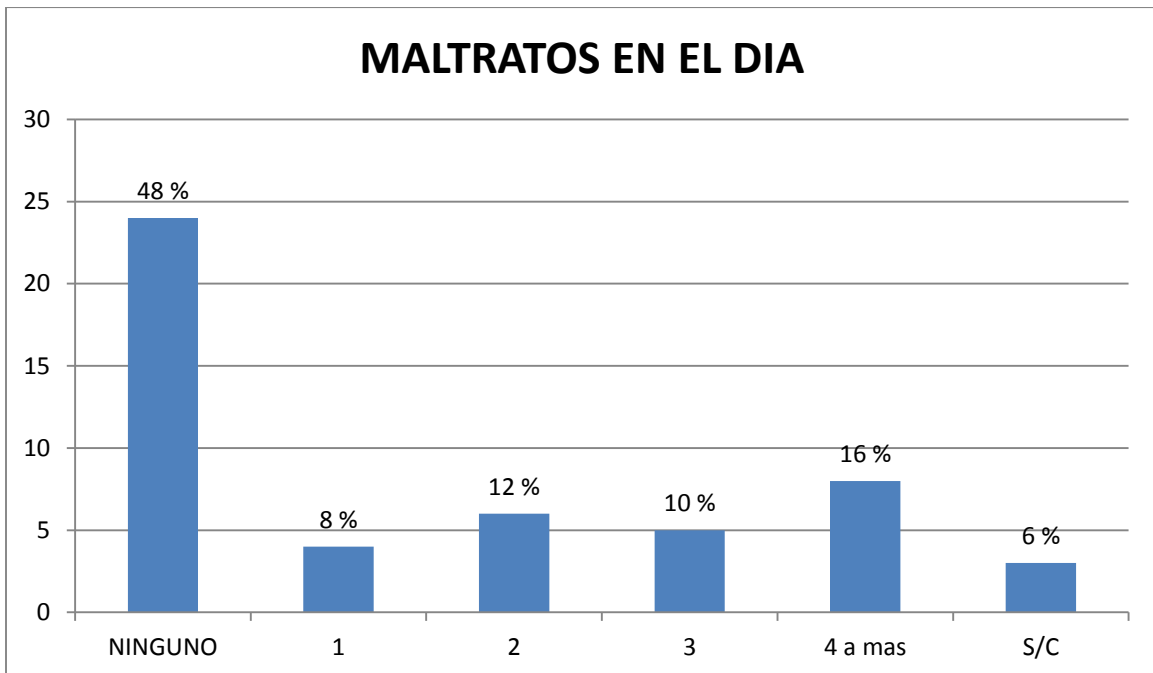
Fuente: tabla 20

**Grafica 21. Total de maltratos en el mes.**



Fuente: tabla 21.

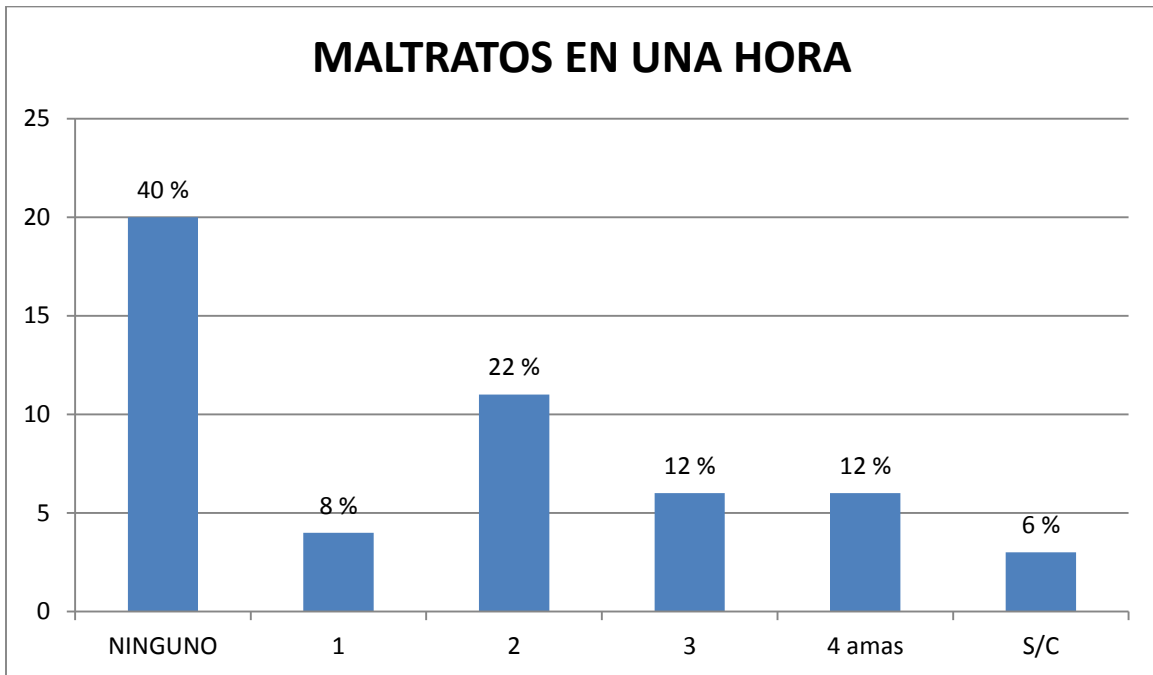
**Grafica 22. Total de maltratos en un día.**



Fuente: tabla 22.

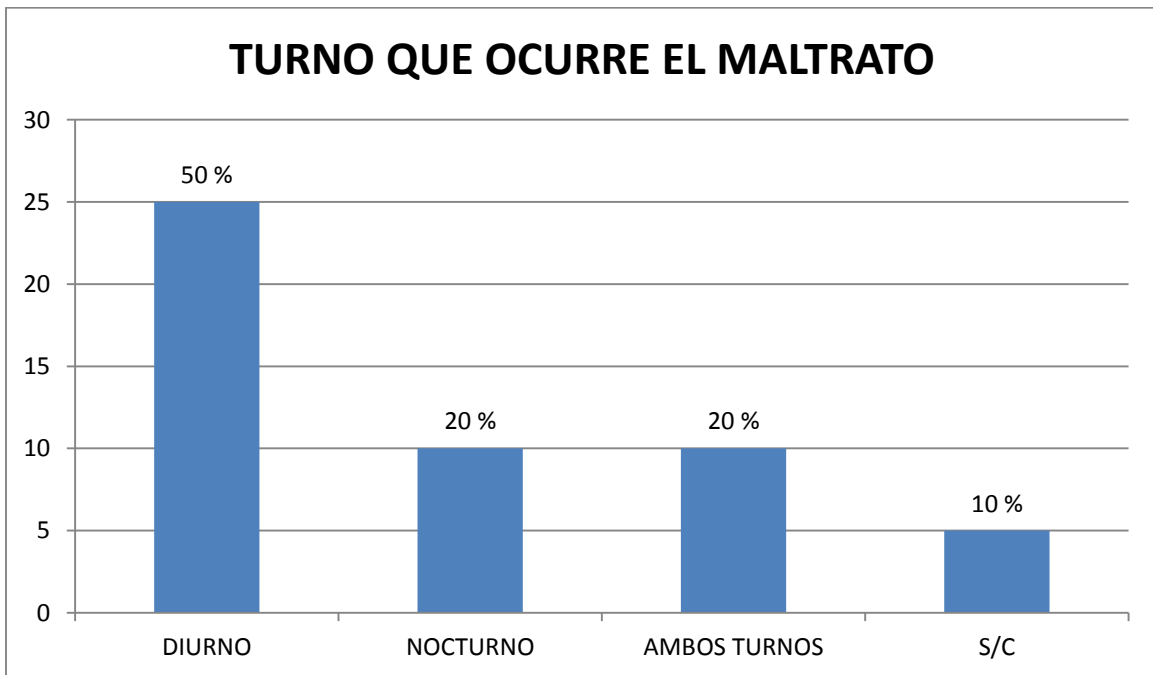


**Grafica 23. Total de maltratos en una hora.**



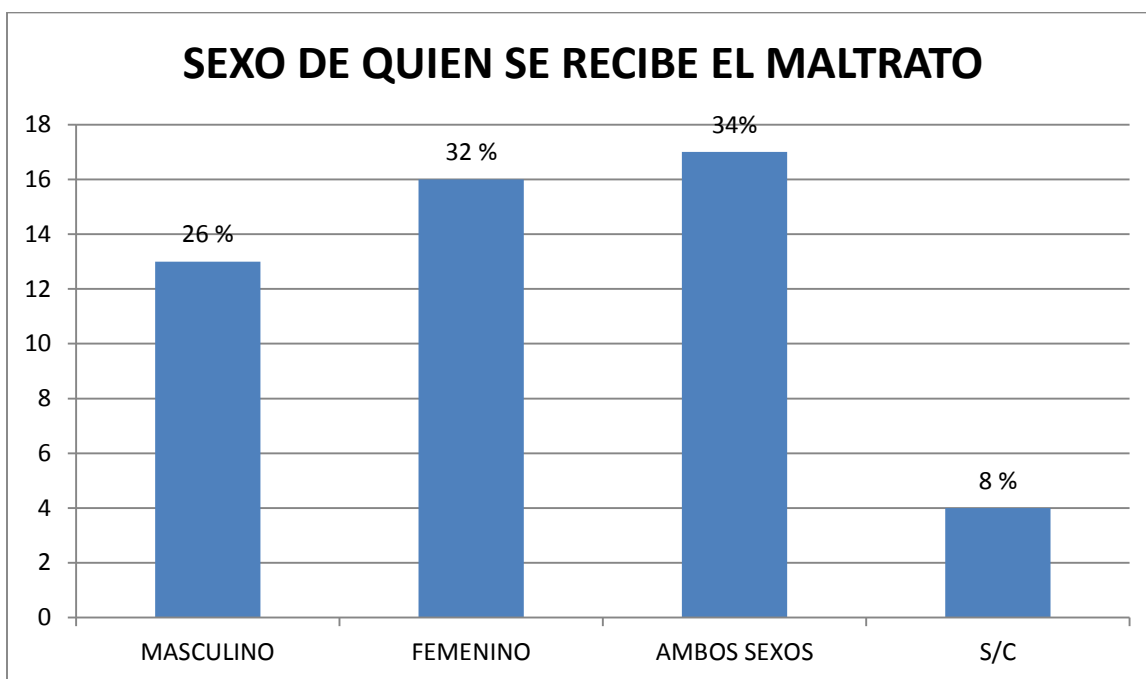
Fuente: tabla 23.

**Grafica 24. Turno en que ocurre el maltrato.**



Fuente: tabla 24.

**Grafica 25. Sexo del usuario que se recibe el maltrato.**



Fuente: tabla 25.