

Licenciatura en Enfermería
Trabajo Final Integrador

Autores: Soledad Ludueña
Andrea Bedoya
Gabriel Pahuasi
Patricio Pacheco

**GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS
INTERPERSONALES DE ENFERMERÍA**

2025

Tutor: Lic. Juan José Solis

Citar como: Ludueña S, Bedoya A, Pahuasi G, Pacheco P. Gestión de los conflictos interpersonales de enfermería. [Trabajo Final de Grado]. Buenos Aires: Universidad ISALUD; 2025. <http://rid.isalud.edu.ar/handle/1/2319>



AGRADECIMIENTOS

Como grupo queremos agradecer a todo el personal docente que supo guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis, también estamos agradecidos con nuestros compañeros de curso por la ayuda y el acompañamiento que nos hemos brindado entre todos, en el transcurso de estos meses.

DEDICATORIA

Esta tesis la quiero dedicar principalmente a mi familia que fue la que siempre me apoyó y me dio aliento para seguir adelante, se la dedico al profe Juan Solís que cumplió una función muy importante en los últimos tiempos para que esto sea posible y a mí grupo de tesis que fueron muy compañeros a pesar de las distintas opiniones o puntos de vistas, siempre tratamos de llegar a un acuerdo y así seguir siempre juntos hacia adelante.

Ludueña Soledad.

Quiero dedicar esta tesis final a mi familiar que siempre me apoyo en mi carrera y me incentivo todo el tiempo a superarme, también quiero dedicarlo a mis docentes que me guiaron en estos años a poder llegar al lugar donde estoy y ser el profesional que una vez imagine y por último me dedico esta tesis a mi mismo, por nunca dejar de creer por superarme en cada momento y por nunca rendirme a pesar de las complicaciones del camino.

Pahuasi Gabriel.

Esta tesis se la dedico a mis padres quienes me han apoyado a lo largo de mi carrera y siempre me han motivado a seguir mejorando. Todo este esfuerzo, se agradece con cariño y amor hacia ellos.

Pacheco Patricio.

RESUMEN

La presente investigación se ah realizado con el objetivo de Describir la percepción del personal de enfermería sobre el déficit en la gestión del conflicto en el servicio de guardia adulto en una institución pública de salud, situada en la localidad de San Justo, desde el mes de enero hasta el mes de junio del año 2025, el universo de muestra estuvo conformado por 21 enfermeros encuestados, la recolección de datos se realizo a través de un instrumento validado (tabla de PICS) herramienta en la que se mide el nivel del conflicto, basado en el enfoque teórico de Chiavenato. Una vez obtenida la recolección de los datos, se puede observar que la percepción de los encuestados, el (42,1%) refiere que la gestión del conflicto es "REGULAR" y el (38,1%) refiere que la gestión es "MUY MALA", otros datos obtenidos según la percepción de los enfermeros, el (30%) refiere que la calidad de la gestión es "REGULAR" y el (25%) refiere que es "MUY MALA"

Palabras clave: Percepción - Gestión de conflicto - Chiavenato - Enfermería.

ABSTRACT

This research has been carried out with the objective of Describing the perception of nursing staff about the deficit in conflict management in the adult guard service in a public health institution, located in the town of San Justo, from January to June of the year 2025, the sample universe consisted of 21 nurses surveyed, data collection was carried out through a validated instrument (PICS table) a tool in which the level of conflict is measured, based on the theoretical approach of Chiavenato. Once the data collection was obtained, it can be observed that the perception of the respondents, (42.1%) refer that conflict management is "REGULAR" and (38.1%) refer that the management is "VERY BAD", other data obtained according to the perception of the nurses, (30%) refer that the quality of management is "REGULAR" and (25%) refer that it is "VERY BAD"

Keywords: Perception – Conflict management – Chiavenato – Nursing.

INDICE

CAPITULO I	6
INTRODUCCION	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
Hipótesis.....	7
Justificación.....	8
Objetivo General	8
Objetivos específicos	8
- Describir la población socio demográficamente.....	8
CAPITULO II	9
MARCO TEORICO	9
GESTION Y CONFLICTOS	9
ESTADO DEL ARTE	9
MARCO CONCEPTUAL	11
CONFLICTO	11
EL CONFLICTO COMO CONCEPTO.....	11
CAUSA DE LOS CONFLICTOS.....	12
TIPOS DE CONFLICTOS.....	12
GESTION DE LOS CONFLICTOS.....	12
GESTION	14
GESTION DE LOS CONFLICTO	16
Idalberto Chiavenato	17
CAPITULO III	19
DISEÑO METODOLOGICO.....	19
UNIVERSO POBLACION Y MUESTRAS	19
TABLA DE OPERACIONALIZACION.....	21
ASPECTO ETICOS DE LA INVESTIGACION.....	22
CAPITULO IV	23
Tabla N°1	23
Tabla N°2	24
Tabla N°3	25
Tabla N°4	26
Tabla N°5	27
Tabla N°6	28

Tabla N°7	29
Tabla N°8	30
Tabla N°9	31
Tabla N°10	32
Tabla N°11	33
Tabla N°12	34
Tabla N°13	35
ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL:	36
ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO.....	36
RESPUESTA A LA PREGUNTA DE INVESTIGACION	36
RESPUESTA A LA HIPOTESIS.....	37
CAPITULO V	37
Discusión de los Resultados	37
CAPITULO VI.....	38
Conclusión y Recomendaciones	38
BIBLIOGRAFIA	39
ANEXO.....	40

CAPITULO I

INTRODUCCION

Los conflictos son situaciones que pueden generar discordia dentro de un equipo de trabajo, afectando así la calidad de atención que se le brinda a los pacientes, es por esto que la gestión de los conflictos debe ser rápido y eficiente en su resolución para no perjudicar el equipo y ambiente laboral.

Es por esto que la percepción del personal puede ir variando dependiendo de cómo se realice o que tan efectivo sea el proceso de la gestión, si el conflicto presente fue resuelto en tiempo y calidad correspondiente.

Según Chiavenato, el conflicto es parte natural del entorno laboral, no lo observa como algo negativo sino como una mejora, pudiendo gestionarse de forma positiva con una buena administración de los recursos humanos.

Por este motivo el propósito de nuestra investigación es describir la percepción del personal de enfermería sobre el déficit en la gestión del conflicto en el servicio de guardia adulto en una institución pública de salud, situada en la localidad de San Justo, desde el mes de enero hasta el mes de junio del año 2025.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión es un conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver la situación o materializar un proyecto.

La gestión del cuidado de enfermería implica la aplicación de juicios profesionales en la planeación, organización, integración, dirección y control para brindar con la planeación estratégica, cuidados oportunos, seguros e integrales que garanticen la continuidad de la atención para obtener el bienestar y la salud de las personas. Este bienestar se logra mediante el proceso humano y social de alteridad entre un sujeto que es el profesional de enfermería y otro sujeto, que es la persona sana o enferma con algún quebrante de salud. Para proporcionar el cuidado, los profesionales de enfermería realizan gestiones de interacción interdisciplinaria con otros profesionales de la salud y adaptaciones de factores humanos y recursos físicos, materiales y financieros que buscan garantizar la continuidad día a día de la calidad de los cuidados

Hemos decidido abordar la problemática del conflicto ya que consideramos que es un fenómeno actual dentro de la gestión y tenemos la posibilidad de experimentarlo dentro del mismo servicio. Comenzando por una mala gestión administrativa con personal que no está capacitado para coordinar un servicio de enfermería lo que conlleva a una deficiente distribución del personal, ya sean con enfermeros no capacitados para determinados servicios. Esto se debe a variadas planillas médicas o licencias psiquiátricas con justificaciones dudosas.

De aquí en más, se profundiza la búsqueda de información para expandir nuestra fuente de datos recolectados, se conocerán autores que realizaron los mismos abordajes en donde se involucran cuestiones de la gestión del conflicto en el servicio de guardia adulto dentro de una institución pública.

La intención de nuestro estudio es expandir y aportar nuevos conocimientos y realizar cuestiones de seguimiento en el cambio de la gestión hospitalaria, de ahí en más expresar nuevas investigaciones para el área de salud. Por lo anteriormente, hemos dicho y determinado la siguiente pregunta:

¿Cuál es la percepción que tiene enfermería sobre el manejo de gestión del conflicto, en el servicio de guardia adulto dentro de una institución pública de salud, situada en la localidad de San Justo, desde el mes de octubre del año 2024 hasta el mes de mayo del año actual?

Hipótesis

La percepción que tiene el personal de enfermería sobre el manejo en la gestión de la resolución de los conflictos es ineficiente.

Justificación

Sabemos que uno de los pilares importantes de la profesión es la comunicación y el trabajo en equipo, esto permite al equipo enfermero poder llevar a cabo sus funciones dentro del turno correspondiente, por esto mismo es importante el saber gestionar y resolver los conflictos inoportunos que lleguen a presentarse, con el fin de no desestructurar el equipo y que se brinde una atención de mala calidad.

Por estos motivos hemos decidido abordar la problemática de mala gestión de los conflictos interpersonales de enfermería que se presenta en una institución pública de salud en San Justo, en la que uno de nuestros integrantes actualmente se encuentra trabajando allí.

Nuestra justificación está compuesta por tres relevancias

- Social
- Institucional
- Profesional

Con el objetivo de mejorar el manejo de la gestión en el personal, sobre las planillas médicas y licencias con justificativos poco congruentes.

Objetivo General

- Describir la percepción del personal de enfermería sobre el déficit en la gestión del conflicto en el servicio de guardia adulto en una institución pública de salud, situada en la localidad de San Justo, desde el mes de enero hasta el mes de junio del año 2025.

Objetivos específicos

- Describir la población socio demográficamente.
- Evaluar el nivel del conflicto.
- Evaluar el tiempo de la gestión de los conflictos.
- Evaluar la resolución de las problemáticas de los conflictos en gestión.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

GESTION Y CONFLICTOS

En este proyecto de investigación lo que buscamos es entender cómo se gestionan las problemáticas internas dentro de una institución, abordándolo desde una perspectiva administrativa como eje principal en el ámbito de la salud.

Para esto primero es importante entender los conceptos de Gestión y de Conflictos que serán detallados a continuación.

ESTADO DEL ARTE

Yesica Medelaine (2020) *“determinantes sociales de la salud y su relación con la decisión de la realización de la prueba de Papanicolaou”* Perú.

Mediante un estudio de análisis exhaustivo se llegó a la conclusión que los conflictos laborales son definidos en los Descriptores en Ciencias de la Salud, como las acciones opuestas o competitivas, entre partes incompatibles. También se refiere al estado o acción antagonista (de ideas, intereses o personas). En las relaciones laborales se crean interacciones entre trabajadores y entre estos y sus empleadores que son influidas por las intervenciones gubernamentales, en el trabajo, o que surjan fuera de la situación laboral, las que evidentemente pueden llegar a generar conflictos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su documento publicado en 2013, el conflicto es aceptado como un elemento inevitable dentro de la organización y una economía de mercado, que es posible evitar encontrando solución a los mismos, para lo que indispensable que los sistemas de gestión o manejo de conflictos alienten a los empleadores y a sus empleados a evitar el surgimiento de conflictos.

María Teresa y Javier González (2021) *“Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense”* Argentina.

Nos refieren mediante observaciones constructivas que el conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades; éstas pueden ser personas, grupos, departamentos, etc., lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de una definición unitaria para todos los tipos de conflicto. Objetivo: Describir los aspectos que generan conflictos laborales y las relaciones interpersonales en los enfermeros en un hospital público del conurbano bonaerense. Métodos: Se realizó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal en el periodo de abril a mayo de 2021. La muestra estuvo constituida por 78 profesionales de enfermería. Se utilizaron

dos instrumentos propuestos por Flores Sánchez y Terán Quijada, el de relaciones interpersonales y el de conflictos, que ha sido previamente validado. Resultados: El 37,2% de los encuestados tienen edades entre 45 - 55 años, el sexo predominante en el ejercicio profesional de la enfermería continúa siendo el femenino con un 80,8%; el 44,9% llevan en el trabajo 8 años o menos, el 62,8,9% son licenciados/as en enfermería. En relación con la identificación de conflictos, los problemas con el jefe y la insatisfacción con la remuneración fueron los de puntuaciones más bajas. Se observa que, según la opinión de los sujetos de estudio, los conflictos laborales, la impunidad al ser testigo de conflictos laboral también tenían una percepción negativa. Conclusiones: Uno de los hallazgos más importantes encontrados en este estudio en relación a las esferas de las relaciones interpersonales es que tanto la comunicación como la actitud de los encuestados se encontraron neutrales, mientras que solo el trato mostró valores promedios positivos.

Según Manuel Sebastián Cárdenas, Álvaro Chanquet Frago y Federico Ismael Almanzor Elhadad (2019) “La escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo” España.

Refieren que los conflictos interpersonales en las situaciones laborales suponen un riesgo notable tanto para la salud de los trabajadores como para la organización. Detectar de forma temprana las características de estos conflictos para poder intervenir sobre ellos de manera adecuada es una necesidad de las organizaciones actuales sumidas en entornos continuos de cambio donde la norma es la reducción de personas, recursos o ambos. En este artículo se presenta la validación de un instrumento para la evaluación de la percepción de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo: Perceived Interpersonal Conflicts Scale (**PICS**).

Este instrumento permite analizar cinco dimensiones relacionadas con los tipos de conflictos presentes en entornos laborales (conflicto de tareas, conflicto de relación, conflicto de estatus, conflicto de proceso, conflicto de contexto) y una última relacionada con el escalamiento del conflicto. Los resultados ponen de manifiesto una satisfactoria fiabilidad del instrumento, así como una satisfactoria validez convergente y discriminativa utilizando el instrumento SOFI-SM. PICS ofrece un análisis rápido (12 ítems) con un nivel de fiabilidad y validez adecuado, de la percepción del conflicto en situaciones de trabajo validado para la población laboral española.

Los conflictos interpersonales en el lugar de trabajo son procesos de carácter psicosocial en los que, prácticamente todos los trabajadores, de un modo u otro, se han encontrado inmersos a lo largo de su vida laboral. Una vez surge el conflicto, el curso que tomen los acontecimientos, las conductas, las emociones, y la posibilidad de que se puedan extraer resultados beneficiosos y creativos o destructivos y lesivos, dependerá de la capacidad de los actores implicados (sujetos, grupos y organizaciones) de lidiar con este tipo de procesos. Fomentar esta capacidad de gestionar los conflictos, con el fin de prevenir o mitigar el potencial enormemente destructivo que estos fenómenos tienen para la salud de las personas y las organizaciones, se encuentra en el foco del estudio y el trabajo de muchos profesionales de diferentes disciplinas que buscan encontrar el modo óptimo de su resolución efectiva.

MARCO CONCEPTUAL

Numerosos estudios se realizaron en varios países latinoamericanos, nos orientan respecto a los conflictos interpersonales que se encuentran actualmente en la institución, el personal de enfermería en su mayoría fue participe protagonista o presencial de un conflicto dentro del servicio, lo cual tener presente estas situaciones pone en atención un posible problema visible a resolver con el fin de mejorar el ambiente laboral y así aumentar el desempeño y desarrollo individual del personal del servicio.

En este apartado se tomará como base teórica principal a **CHIAVENATO** como propulsor de la teoría de conflictos en ambientes laborales resaltando la importancia del individuo como ser social capaz de modificar su entorno con bases fundamentadas sobre organización y gestión de los servicios en enfermería. A continuación, se describirán características teóricas acerca del autor y como se desglosa las soluciones en base al tema. La gestión de proyectos es la práctica de coordinar los procesos, las herramientas, los miembros del equipo y las habilidades para entregar proyectos que cumplan los objetivos y satisfagan los requisitos. Además, capacita al equipo para completar proyectos reuniéndolos en torno a objetivos claros, aumentando la transparencia y la visibilidad, agilizando la comunicación y estableciendo el alcance del proyecto

CONFLICTO

Un conflicto se define como una situación de enfrentamiento o desacuerdo entre dos o más partes, que se genera cuando hay intereses, valores, creencias o objetivos incompatibles. Este desacuerdo puede manifestarse en distintos niveles, desde las relaciones interpersonales hasta situaciones más amplias.

EL CONFLICTO COMO CONCEPTO

- **Desacuerdo fundamental** Implica una oposición o discrepancia entre las partes involucradas.
- **Incompatibilidad** Las metas, valores o intereses de las partes son contradictorios.
- **Enfrentamiento** Se caracteriza por la tensión o el conflicto directo entre las partes.
- **Latente o explícito** Puede manifestarse de forma oculta o abierta.
- **Oportunidad y desafío** Un conflicto, si se maneja de forma constructiva, puede ser una oportunidad para el crecimiento y la resolución de problemas.

CAUSA DE LOS CONFLICTOS

- **Diferencias de opinión** Discrepancias en las percepciones o puntos de vista.
- **Intereses contrapuestos** Oposición de metas o necesidades.
- **Valores y creencias contradictorios** Discrepancias en las normas o principios que guían la conducta.
- **Escasa comunicación** Falta de claridad o comprensión en la comunicación.
- **Rasgos de personalidad** Temperamento, carácter y visión del mundo de cada individuo.
- **Roles sociales** La posición y responsabilidades de cada persona.
- **Relaciones emocionales** Vínculos y emociones entre las partes.

TIPOS DE CONFLICTOS

- **Intrapersonal** Conflictos internos de una persona consigo misma.
- **Interpersonal** Conflictos entre dos o más personas.
- **Intergrupales** Conflictos que se presentan dentro de un grupo.
- **Conflictos en relaciones** Conflictos que se desarrollan en relaciones de pareja, familiares o laborales.
- **Conflictos en grupos** Conflictos que se dan entre diferentes grupos o comunidades.

GESTION DE LOS CONFLICTOS

- **Comunicación abierta y honesta** Expresar los sentimientos y puntos de vista de manera clara.
- **Escucha activa** Entender la perspectiva de la otra parte.
- **Reconocimiento de la legitimidad** Aceptar la validez de la perspectiva de la otra parte.
- **Búsqueda de soluciones conjuntas** Trabajar en conjunto para encontrar una solución que satisfaga a todas las partes.
- En resumen, el conflicto es una situación inevitable en la vida humana, pero puede ser una oportunidad para crecer y aprender si se gestiona adecuadamente

En entornos sanitarios de alto estrés, el personal de enfermería se enfrenta a una amplia gama de conflictos interpersonales y organizacionales. Estos pueden derivar de la alta carga emocional de su trabajo, lo que a menudo provoca agotamiento e insatisfacción. Reconocer y abordar estos conflictos es crucial para mantener un entorno laboral armonioso y garantizar una atención al paciente de alta calidad.

Estudios recientes subrayan la importancia de la resolución de conflictos en enfermería. Las enfermeras emocionalmente inteligentes que poseen sólidas habilidades de gestión de conflictos tienden a experimentar una mayor satisfacción laboral. Pueden gestionar con mayor eficacia las complejidades de las relaciones laborales, lo que se traduce en un mejor trabajo en equipo y mejores resultados para los pacientes.

Según la *Encuesta sobre el Lugar de Trabajo 2022* de la **American Nurses Fundación**, el 60% del personal de enfermería declaró haber sufrido acoso e incivilidad en el lugar de trabajo, y el 29% sufrió al menos un incidente de violencia durante el último año. Estas estadísticas demuestran claramente la necesidad de estrategias eficaces de gestión de conflictos. Estas estrategias pueden mejorar el entorno laboral y, además, proteger el bienestar tanto de los pacientes como de los profesionales sanitarios, garantizando que los conflictos no afecten negativamente a la atención al paciente.

La gestión eficaz de los conflictos en enfermería es crucial para

Mejorar la calidad de la atención al paciente

La atención se centra en las necesidades del paciente, lo que puede mejorar los resultados de salud.

Crear un ambiente laboral positivo

Un ambiente de trabajo más colaborativo y respetuoso puede mejorar el bienestar de las enfermeras.

Aumentar la seguridad del paciente

La gestión eficaz de conflictos puede reducir el riesgo de errores médicos y mejorar la seguridad del paciente.

Reducir el estrés y el agotamiento del personal

Una gestión adecuada de los conflictos puede aliviar el estrés y el agotamiento del personal de enfermería.

GESTION

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permitan la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

Existen diferentes tipos de gestión

Gestión Estratégica	Se enfoca en la planificación a largo plazo, la definición de objetivos y la asignación de recursos para alcanzar el éxito.
Gestión de Proceso	Se centra en la mejora continua de los procesos de la organización para optimizar la eficiencia y calidad.
Gestión del Talento	Se enfoca en el desarrollo y retención de los empleados, buscando la alineación de las habilidades y conocimientos de la plantilla con las necesidades de la organización
Gestión del Conocimiento	Se trata de la gestión y el aprovechamiento del conocimiento de los empleados, la innovación y la transferencia de información para mejorar el rendimiento de la empresa.
Gestión de Calidad	Se centra en la mejora continua de los procesos y productos para garantizar la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio
Gestión de Proyectos	Implica la planificación, organización y ejecución de un proyecto específico con un objetivo definido y un tiempo determinado

La gestión en enfermería se refiere a la aplicación de juicios profesionales en la planificación, organización, dirección y control de los cuidados, con el objetivo de garantizar la calidad y seguridad de la atención al paciente, así como la optimización de los recursos. Implica no solo la gestión de los servicios de enfermería, sino también la gestión que cada enfermero realiza en su trabajo para promover la salud y el bienestar de los pacientes.

El papel de la gestión en enfermería

Planificación

Establecer metas, objetivos y estrategias para la provisión de cuidados, considerando las necesidades de los pacientes y los recursos disponibles.

Organización

Distribuir las tareas, asignar recursos y establecer protocolos para garantizar la eficiencia y la seguridad en la atención.

Dirección

Motivar y liderar al equipo de enfermería, fomentar la comunicación y el trabajo en equipo, y garantizar el cumplimiento de las metas.

Control

Evaluar la calidad de los cuidados, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas para asegurar la seguridad y el bienestar de los pacientes.

Beneficios de una gestión eficaz en enfermería:

Mejor calidad de los cuidados

Garantiza que los pacientes reciban la atención que necesitan, en el momento adecuado y con la mayor seguridad.

Mayor satisfacción del paciente

Una gestión adecuada de los recursos y un enfoque en la atención centrada en el paciente contribuyen a mejorar la experiencia del paciente.

Mejor rendimiento del equipo de enfermería

Una gestión que fomenta la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo permite a los enfermeros desempeñar mejor su trabajo.

Mayor eficiencia en los servicios de salud

Una gestión eficaz de los recursos (humanos, materiales y financieros) contribuye a optimizar la eficiencia de los servicios de salud.

Mayor seguridad del paciente

Una gestión que prioriza la seguridad en la atención reduce el riesgo de errores y complicaciones, mejorando la seguridad del paciente.

Ejemplos de la gestión en enfermería

Gestión de la carga de trabajo

Planificar la asignación de pacientes a enfermeros, considerando las necesidades individuales de cada paciente y la experiencia de cada enfermero.

Gestión de la calidad de los cuidados

Implementar protocolos de atención, realizar auditorías de calidad y tomar medidas para mejorar la calidad de los cuidados.

Gestión del cambio

Adaptarse a los cambios en el entorno de trabajo, implementar nuevas tecnologías y mejorar los procesos de trabajo.

Gestión de la información

Organizar la documentación clínica, utilizar sistemas de información para la atención al paciente y compartir información con otros profesionales de la salud.

Gestión del equipo de enfermería

Fomentar la comunicación, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional del personal de enfermería.

La gestión en enfermería es una disciplina crucial para garantizar la calidad y la seguridad de la atención al paciente, así como la eficiencia de los servicios de salud

GESTION DE LOS CONFLICTO

La gestión de conflictos en enfermería, esencial para un entorno laboral sano y una atención de calidad, implica habilidades de comunicación, escucha activa y resolución creativa de problemas. El objetivo es abordar conflictos entre el personal de enfermería y promover una cultura de respeto y colaboración

La gestión de conflictos en enfermería es un proceso continuo que requiere de la capacitación y el compromiso de todos los profesionales de enfermería. Al aprender a gestionar los conflictos de forma efectiva, las enfermeras pueden crear un entorno laboral más saludable, mejorar la atención al paciente y lograr mejores resultados en salud.

Idalberto Chiavenato

Es un escritor, profesor y consultor administrativo [brasileño](#) . Trabaja en el área de [administración de empresas](#) y recursos humanos. Es uno de los autores nacionales más conocidos y respetados en las áreas de Administración de Empresas y Recursos Humanos. Es licenciado en Filosofía/Pedagogía y licenciado en Derecho por la Universidad Mackenzie con un posgrado en Administración de Empresas

El autor sostiene que la gestión de personas debe estar alineada con los objetivos y la estrategia de la organización. Esto implica no solo reclutar a personas con las habilidades adecuadas, sino también desarrollar un ambiente de trabajo que fomente la innovación, la colaboración y el compromiso.

Chiavenato, conocido por sus contribuciones a la gestión de recursos humanos, aborda la gestión de conflictos como un proceso que, aunque inevitable, puede ser manejado constructivamente.

Para Chiavenato, el manejo de conflictos implica la identificación, evaluación y resolución de desacuerdos dentro de una organización.

El enfoque de Chiavenato sobre la gestión de conflictos incluye

Identificación y evaluación

Reconocer la existencia de conflictos y analizar sus causas y consecuencias.

Comunicación

Fomentar la comunicación abierta y honesta entre las partes involucradas.

Negociación

Buscar soluciones mutuamente aceptables a través de la negociación y la búsqueda de compromisos.

Resolución

Implementar estrategias de resolución que permitan superar el conflicto y restaurar la relación de trabajo.

El manejo constructivo de los conflictos

Evitar la escalada y buscar soluciones que beneficien a todas las partes.

El papel de los líderes

Los líderes deben estar capacitados para identificar y manejar los conflictos de manera efectiva.

La importancia de la comunicación y la negociación

La comunicación abierta y la negociación son herramientas clave para resolver conflictos.

La gestión del talento humano

Un enfoque holístico de la gestión de recursos humanos, que incluye el manejo de conflictos, es crucial para el éxito de la organización.

Negociación colectiva

Chiavenato reconoce la importancia de la negociación colectiva como un mecanismo para resolver conflictos entre empleados y la administración.

Conflicto intergrupalo

Identifica la existencia de conflictos entre grupos o equipos dentro de la organización.

El estrés y el conflicto

Añade la importancia de entender cómo el estrés puede influir en la aparición y el manejo de los conflictos.

En definitiva, Chiavenato proporciona un marco teórico y práctico para la gestión de conflictos que enfatiza la importancia de la comunicación, la negociación y la resolución constructiva para lograr resultados positivos en las organizaciones.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

- Tiene una visión CUANTITATIVA
- Tipo de estudio DESCRIPTIVA, EXPLORATORIA

CONTROL DE LA VARIABLE

- OBSERVACIONAL

MOVIMIENTO DE LAS VARIABLES U OBJETO DE ESTUDIO

- TRANSVERSAL

TIPO DE TAREA

- DE CAMPO

UNIVERSO POBLACION Y MUESTRAS

UNIVERSO

Todo personal de enfermería que se desempeñe en instituciones públicas de salud en la localidad de la Matanza.

MUESTRA

Todos los enfermeros que se desempeñen en un servicio de guardia en instituciones públicas de salud de la localidad de la Matanza.

UNIDAD DE ANALISIS

Cada enfermero que se desempeñe en el servicio de guardia de una institución pública de salud de la localidad de la Matanza.

Perceived Interpersonal Conflicts Scale (PICS). Escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo

Juan Cardenas, Jimenez Romero ultima adaptación realizada por estos autores (2019).

Los conflictos interpersonales en las situaciones laborales suponen un riesgo notable tanto para la salud de los trabajadores como para la organización. Detectar de forma temprana las características de estos conflictos para poder intervenir sobre ellos de manera adecuada es una necesidad de las organizaciones actuales sumidas en entornos continuos de cambio donde la norma es la reducción de personas, recursos o ambos.

En esta investigación se presenta la validación de un instrumento para la evaluación de la percepción de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo: Perceived Interpersonal Conflicts Scale (PICS). Este instrumento permite analizar cinco dimensiones relacionadas con los tipos de conflictos presentes en entornos laborales (conflicto de tareas, conflicto de relación, conflicto de estatus, conflicto de proceso, conflicto de contexto)

El propósito del análisis de conflictos no consiste en alcanzar una comprensión objetiva de los hechos, sino en esclarecer las percepciones subjetivas al respecto y organizar la información obtenida a través de cuestionarios, entrevistas, análisis documental, etc. El diagnóstico resultante permite concentrarse en aspectos relevantes del conflicto y, de este modo, dirigir la intervención sobre elementos esenciales del mismo

Para el presente estudio se ha utilizado el instrumento PICS de medida multidimensional de la percepción del conflicto laboral, compuesto por 12 ítems que corresponden a seis dimensiones: conflictos de tarea, de relación, de procesos, de estatus, de contexto y escalamiento del conflicto

El instrumento de evaluación multidimensional del conflicto PICS permite analizar y diferenciar las características de un proceso de conflicto facilitando con ello una adecuada evaluación/intervención. El formato de la escala (tamaño reducido y expresiones de fácil comprensión para la población trabajadora en general) lo hacen idóneo para su uso en las evaluaciones psicosociales de las situaciones de trabajo, junto a otros instrumentos y métodos para la detección precoz de situaciones de acoso laboral y la prevención de los efectos de los conflictos interpersonales: estrés laboral, deterioro social, accidentes de trabajo y, al menos indirectamente, enfermedades cardiovasculares.

Como grupo concluimos en que este instrumento se relaciona con nuestra pregunta problema, la cual queremos responder, es por esto que hemos realizado unas modificaciones dentro de las 12 preguntas mencionadas, con el fin de que el instrumento este dirigido lo mejor posible a nuestro tema de investigación

TABLA DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE SIMPLE	CONCEPTO	CLASIFICACION DE VARIABLES	CATEGORIA	INDICADOR
Edad	Según registro de DNI.	Cuantitativa discreta.	18-20. 21-24. 25-30 + 30.	Nº Absoluto
Sexo	Referido por la unidad de análisis.	Cualitativa nominal.	1 Femenino 2 Masculino	Nº absoluto
Estado civil	Referido por la unidad de análisis.	Cualitativa nominal.	1 Soltero 2 Casado.	Nº absoluto
Conflicto	Conflicto significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. El conflicto es la condición general del mundo del mundo general del mundo animal. El hombre sobresale entre los animales por su capacidad de atenuar esta condición.	Cuantitativa discreta.	Conflictos laborales. Resultados del conflicto. Negociación colectiva. Concepto de conflicto. Evolución de los conflictos.	Escala de linker 1 Muy Bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy Malo

ASPECTO ETICOS DE LA INVESTIGACION

La fundamentación de todo proceso de investigación va en relación con la parte humana de todos los participantes con el respeto de los principales valores que están expresados en el código de ética de la universidad, donde se consideran los principios de:

Autonomía

“Incluye el derecho a ser tratado como persona libre y capaz de tomar sus decisiones”. Este principio se aplicó al conservar el anonimato de la unidad de análisis, conservando la confidencialidad, así mismo participaron de manera voluntaria y con el conocimiento de los objetivos de la investigación.

Beneficencia

El ser humano representa un valor fundamental en su vida corporal y espiritual. Durante el proceso de la investigación científica se aboco al personal de enfermería como un bien integral.

No Maleficencia

Por estos principios es que se respetan las desiciones de las unidades de análisis que desempeñan su profesione en una institución municipal de la localidad de San Justo, asi mismo se procurara el no hacer ningún tipo de daño respecto a los datos que fueron necesarios en esta investigación.

CAPITULO IV

Resultados

Tabla N°1

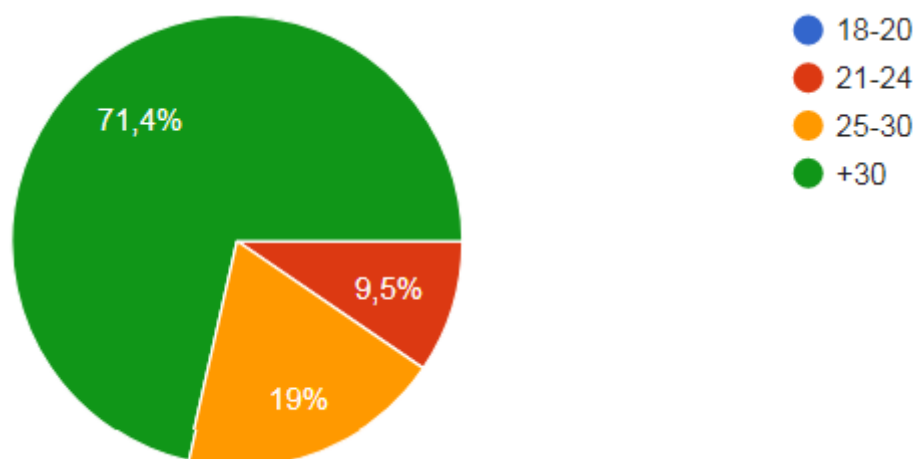
Edad referida por la unidad de análisis

EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
18-20	0	0%
21-24	2	9,5)
25-30	4	19%
+30	15	71,4%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de la Percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°1

Edad refería por la unidad de análisis



Fuente Tabla

Análisis N°1 del total de los encuestados, se observa que el grupo de mayor porcentaje de personal es + 30 años (71,4%), continuando con 4 personas del grupo de 25-30 (19%) y por último el grupo de 21-24 de 2 personas (9,5%)

Tabla N°2

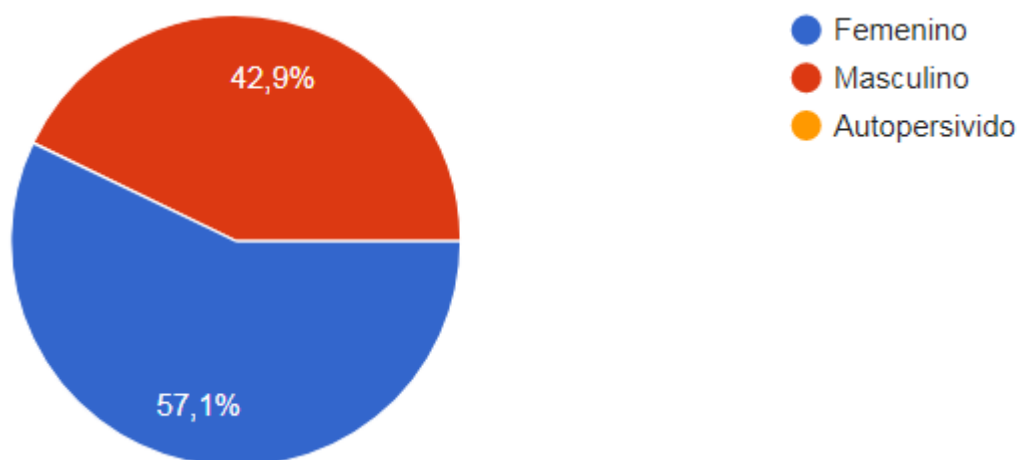
Sexo referido según la unidad de análisis

SEXO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculinos	9	42,9%
Femeninos	12	57,1%
Autopersivido	0	0%
Total	21	100%

Fuentes: Encuesta de la Percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°2

Sexo referido según la unidad de análisis



Fuente: Tabla N°2

Análisis: Respecto al gráfico se puede observar que el mayor porcentaje obtenido fue del (57,1%) del sexo de las mujeres, siguiendo en el segundo lugar con el (42,9%) el sexo de los hombres.

Tabla N°3

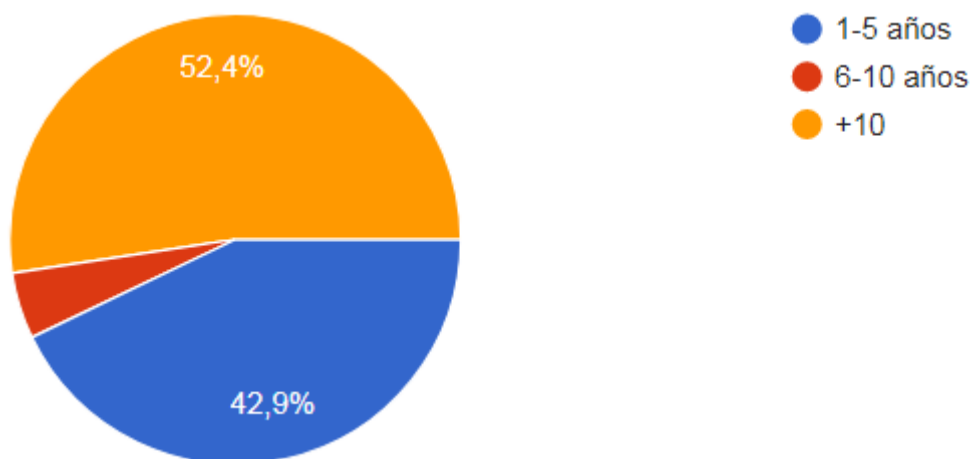
Antigüedad Laboral

ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1-5	9	42,9%
6-10	1	4,8%
+10	11	52,4%
Total	21	100%

Fuentes: encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería

Grafico N°3

Antigüedad laboral referida según la unidad de análisis



Fuente: Tabla N°3

Análisis: en la tabla se puede observar que la opción de +10 fue la que sacó el mayor porcentaje con un (52,4%), en segundo lugar, la opción 1-5 con un (42,9%) y por último la opción 6-10 con un (4,8%)

Tabla N°4

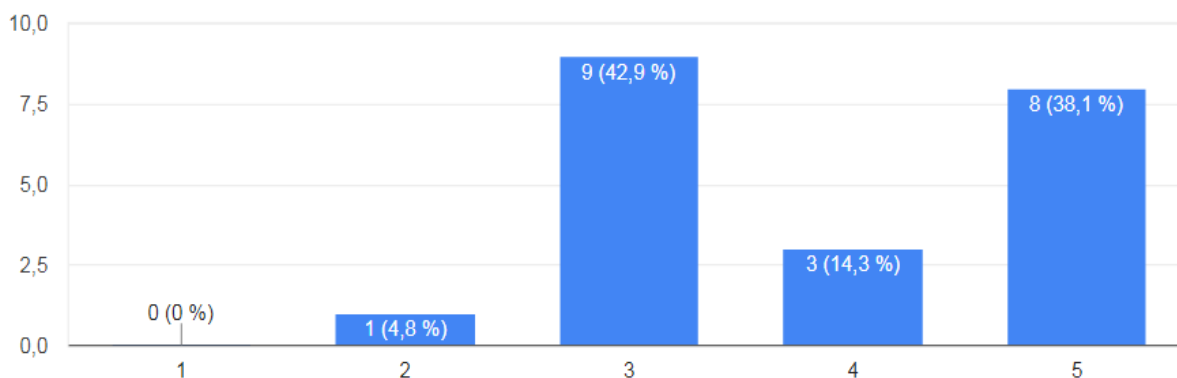
Resolución de los conflictos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Bueno	0	0%
Bueno	1	4,8%
Regular	9	42,9%
Malo	3	14,3%
Muy Malo	8	38,1%
Total	21	100%

Fuentes: encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería

Grafico N°4

Respuestas según la unidad de análisis



Fuentes: Tabla N°4

Análisis: Según la tabla se observa que, respecto a la pregunta, la opción “Regular” fue la que saco el mayor porcentaje con un (42,9%), en segundo lugar, la opción “Muy Malo” con un (38,1%), en tercer lugar, la opción “Malo” con un 14,3% y por último la opción “Bueno” con un (4,8%)

Tabla N°5

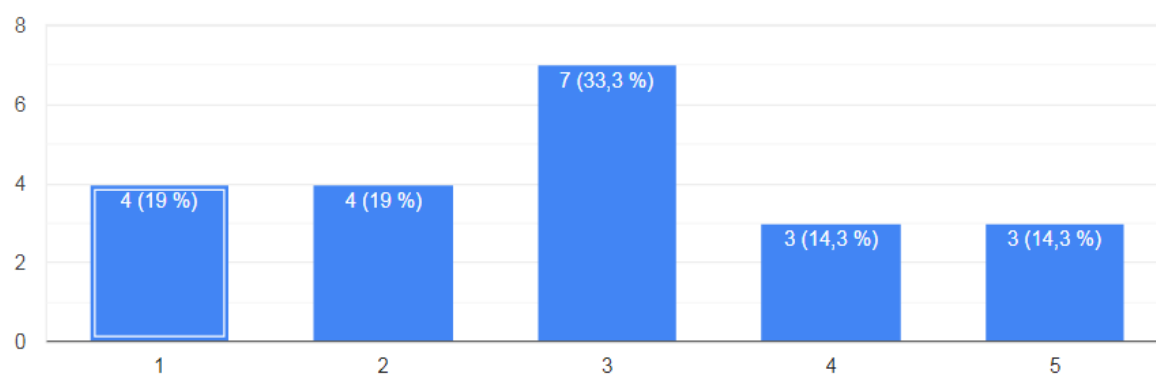
Valoración del trabajo en equipo

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	4	19%
BUENO	4	19%
REGULAR	7	33,3%
MALO	3	14,3%
MUY MALO	3	14,3%
TOTAL	21	100%

Fuentes: Encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería

Grafico N°5

Respuesta según unidad de análisis



Fuentes: Tabla N°5

Análisis: Según la tabla la opción con mayor porcentaje fue “REGULAR” con un (33,3%), en segundo lugar, las opciones “MUY BUENO” y “BUENO” obtuvieron un (19%) y por último las opciones de “MALO” y “MUY MALO” obtuvieron un porcentaje de (14,3%)

Tabla N°6

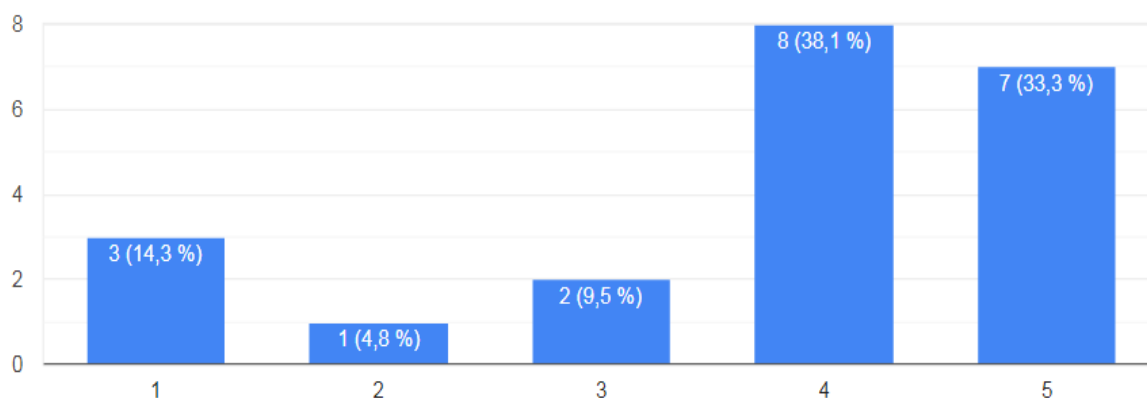
Rotación de enfermeros en los servicios.

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	3	14,3%
BUENO	1	4,8%
REGULAR	2	9,5%
MALO	8	38,1%
MUY MALO	7	33,3%
TOTAL	21	100%

Fuente: encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°6

Rotación de los enfermeros en los servicios



Fuente: Tabla N°6

Según la tabla, la opción “Malo” saco el mayor porcentaje con un (38,1%), en segundo lugar la opción “MUY MALO” obtuvo un (33,3%), en tercer lugar la opción “MUY BUENO” obtuvo un (14,3%), la cuarta opción “REGULAR” obtuvo un (9,5%) y por último la opción “BUENO” obtuvo un (4,8%)

Tabla N°7

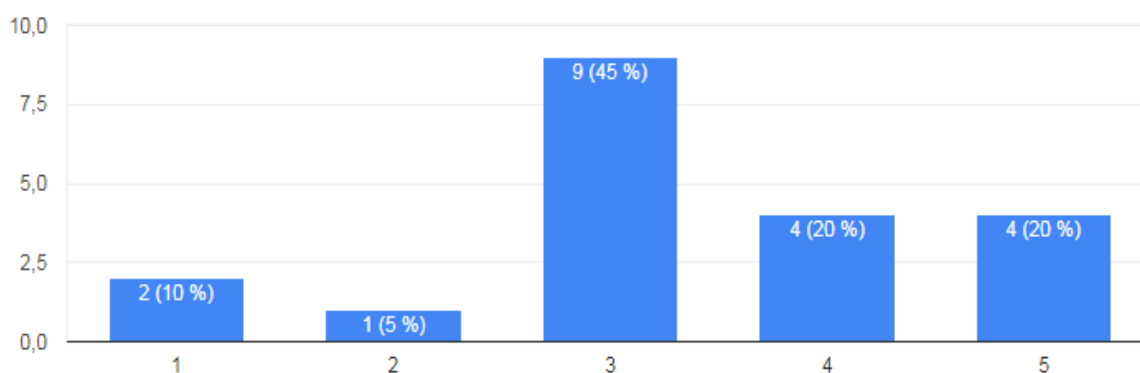
Nivel de atención del paciente

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	2	10%
BUENO	1	5%
REGULAR	9	45%
MALO	4	20%
MUY MALO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°7

Nivel de atención del paciente



Fuentes: TablaN°7

Análisis: Según la tabla, la opción “REGULAR” que obtuvo un (45%), en segundo lugar la opción “MALO” Y “MUY MALO” obtuvieron un (20%), en tercer lugar la opción “MUY BUENO” un (10%) y por último la opción “BUENO” obtuvo un (5%)

Tabla N°8

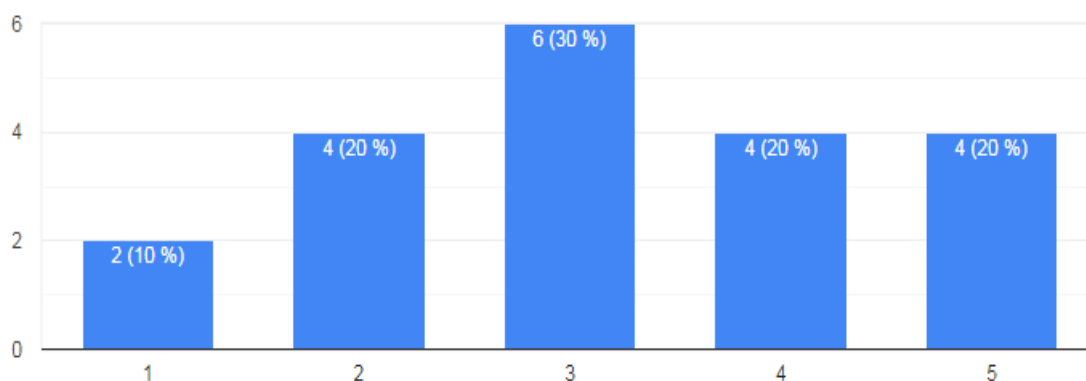
Tiempo de resolución de un conflicto

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	2	10%
BUENO	4	20%
REGULAR	6	30%
MALO	4	20%
MUY MALO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°8

Tiempo de resolución de un conflicto



Fuente: Tabla N°8

Análisis Según la tabla se observa que la opción “REGULAR” obtuvo el mayor porcentaje de (30%), en segundo lugar, la opción de “BUENO”, “MALO” y “MUY MALO” obtuvieron el (20%) y por último la opción “MUY BUENO” obtuvo un (10%)

Tabla N°9

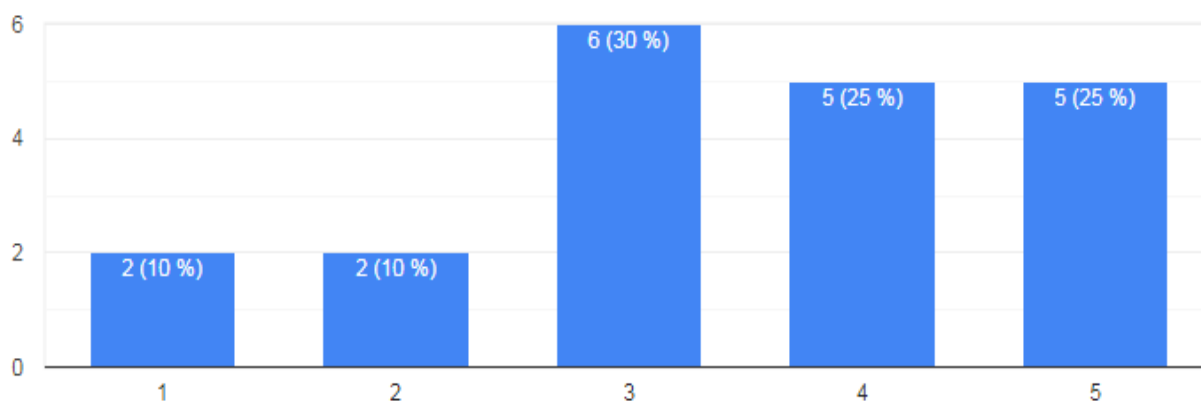
Nivel de calidad de resolución de los conflictos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	2	10%
BUENO	2	10%
REGULAR	6	30%
MALO	5	25%
MUY MALO	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°9

Nivel de calidad de resolución de los conflictos



Fuente: TablaN°9

Análisis: según la tabla se puede observar que la opción “REGULAR” obtuvo un (30%), en segundo lugar, las opciones “MALO” y “MUY MALO” obtuvieron un (25%) y por ultimo las opciones “BUENO” y “MUY BUENO” obtuvieron un (10%)

Tabla N°10

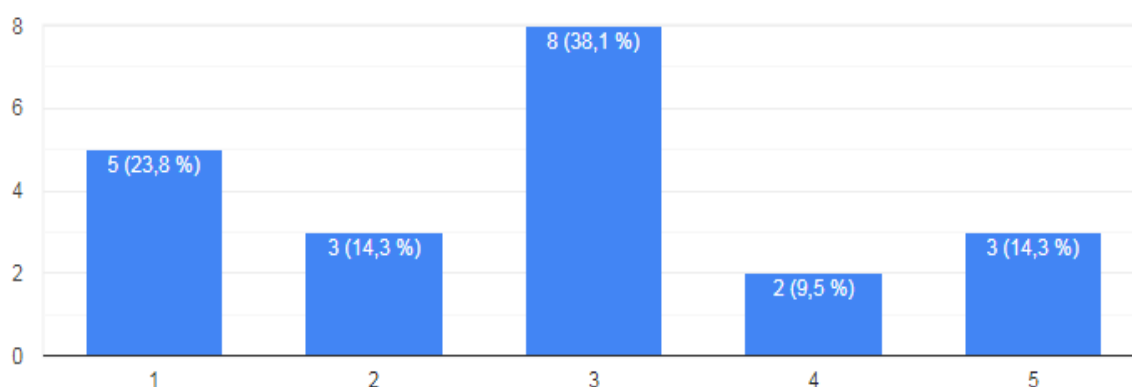
Nivel de trabajo en equipo

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	5	23,8%
BUENO	3	14,3%
REGULAR	8	38,1%
MALO	2	9,5%
MUY MALO	3	14,3%
TOTAL	21	100%

Fuente: encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°10

Nivel de trabajo en equipo



Fuente: Tabla N°10

Análisis: Según lo observado en la tabla la opción con mayor porcentaje es “REGULAR” con un (38,1%), en segundo lugar, la opción “MUY BUENO” con un (23,8%), en tercer lugar, la opción “BUENO” y “MUY MALO” con un (14,3%) y por último la opción “MALO” obtuvo un (9,5%)

Tabla N°11

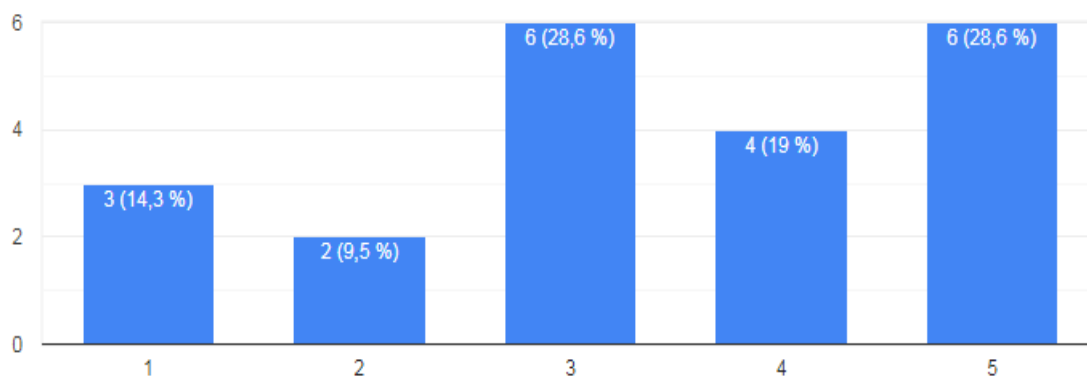
Consideración de favoritismo entre el personal

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	3	14,3%
BUENO	2	9,5%
REGULAR	6	28,6%
MALO	4	19%
MUY MALO	6	28,6
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°11

Consideración de favoritismo entre el personal



Fuente: Tabla N°11

Análisis: Según lo observado en la tabla, la opción “REGULAR” y “MUY MALO” obtuvieron un (28,6%), en segundo lugar, la opción “MALO” obtuvo un 19%, en tercer lugar, la opción “MUY BUENO” obtuvo un (14,3%) y por último la opción “BUENO” obtuvo un (9,5%)

Tabla N°12

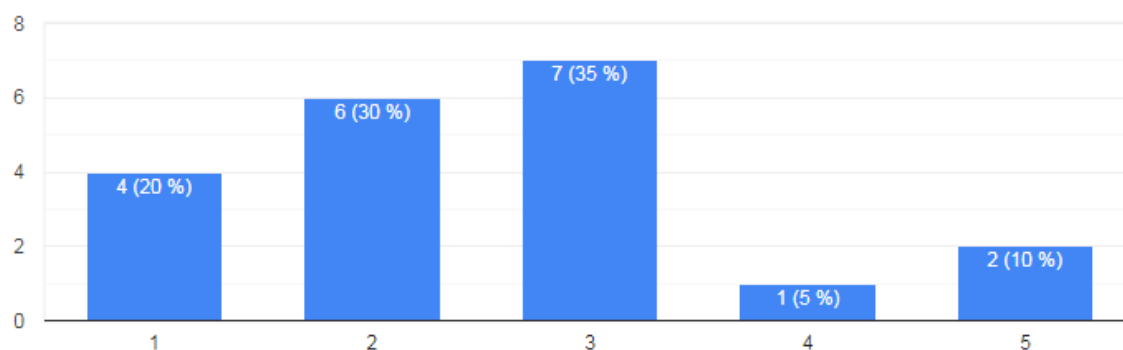
Ambiente social dentro del trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	4	20%
BUENO	6	30%
REGULAR	7	35%
MALO	1	5%
MUY MALO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería.

Grafico N°12

Ambiente social dentro del trabajo



Fuente: Tabla N°12

Análisis: Según la tabla, lo que se observa es que la opción "REGULAR" obtuvo un (35%), en segundo lugar, la opción "BUENO" con un (30%), tercer lugar la opción "MUY BUENO" con un 20%, en cuarto lugar, la opción "MUY MALO" con un 10% y por último la opción "MALO" con un (5%)

Tabla N°13

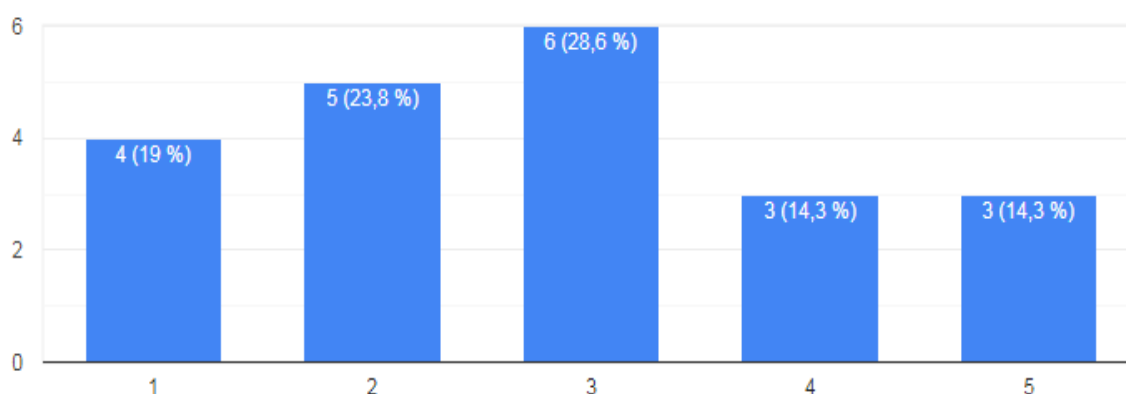
Evaluación de la gestión del conflicto.

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY BUENO	4	19%
BUENO	5	23,8%
REGULAR	6	28,6%
MALO	3	14,3%
MUY MALO	3	14,3%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta de la percepción de la gestión de los conflictos de enfermería.

Grafico N°13

Evaluación de la gestión del conflicto



Fuente: Tabla N°13

Análisis: Según la tabla se observa que la opción con mayor porcentaje es “REGULAR” con un (28,6%), en segundo lugar, es “BUENO” con un (23,8%), tercer lugar “MUY BUENO” con un (19%) y por ultimo las opciones “MALO” y “MUY MALO” obtuvieron un (14,3%)

ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL

- En el análisis de la tabla N°13 (pag.30) podemos observar que se ha cumplido con el objetivo general planteado. En el gráfico se describe cual es la percepción que tiene el personal de enfermería respecto a la gestión del conflicto en donde el (28,6%) de los encuestados argumentó que la función de la gestión es “REGULAR”

ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO

Con respecto a los objetivos específicos, se ha podido alcanzar cada uno de ellos.

Describir la población socio demográficamente.

- En la tabla N°1 de la pag.21 se puede observar la edad en las unidades de análisis.
- En la tabla N°2 de la pag.22 se puede observar el sexo referido según cada unidad de análisis.
- En la tabla N°3 de la pag.23 se puede observar la antigüedad laboral de cada uno de los participantes

Evaluar el nivel de los conflictos

- En la tabla N°4 de la pag.24 se encuentra la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería según la unidad de análisis

Evaluar el tiempo de resolución que tiene la gestión de los conflictos.

- En la tabla N°5 de la pag.25 podemos observar el tiempo que tiene la gestión del servicio de enfermería en resolver los conflictos.

Evaluar la calidad de resolución de las problemáticas de los conflictos en gestión.

- En la tabla N°9 de la pag.29 se observa la calidad de resolución de los conflictos ante una problemática en los conflictos de gestión.

RESPUESTA A LA PREGUNTA DE INVESTIGACION

El nivel de percepción del personal de enfermería sobre el proceso de gestión en los conflictos es “REGULAR” ya que esta fue la respuesta que obtuvimos a través del cuestionario que se realizó, dicho resultado se puede observar en la Tabla N°13 de la pag.34

RESPUESTA A LA HIPOTESIS

La hipótesis planteada en esta investigación fue refutada, ya que, a través de los resultados obtenidos por las unidades de análisis, se demuestra que la percepción de la gestión de los conflictos del personal de enfermería dentro de una institución de san justo, es regular y/o ineficiente.

CAPITULO V

Discusión de los Resultados

La siguiente investigación fue realizado en un determinado grupo de personas, en este caso con el personal de enfermería de la institución de San Justo dentro de un rango de edad de 18 - +30 años y con una antigüedad laboral de 1 - +10 años de oficio.

En la encuesta que hemos realizado se encuentran preguntas las cuales comparamos con alguna de las afirmaciones de los autores que se encuentra en los artículos de nuestra investigación.

Como investigadores y a través de nuestra recolección de datos obtuvimos que el 30% (siendo este el mayor porcentaje obtenido) de nuestros encuestados refieren que la gestión del conflicto es en tiempo (Tabla 8 pag.29) y calidad (Tabla 9 pag.30) de gestión "REGULAR", esto se contrapone con la afirmación de:

Yesica Medalaine (2020), "el conflicto es un elemento que puede evitarse, encontrando solución a los mismos, para esto es indispensable que el sistema de gestión de conflictos sea rápido y eficiente"

Ya que a través la encuesta realizada observamos que actualmente la gestión de los conflictos no es acorde a lo afirmado por la autora.

CAPITULO VI

Conclusión y Recomendaciones

Conclusión

Con respecto a la problemática, el personal de enfermería tiene una percepción de la gestión de los conflictos regular e ineficiente, los factores sociodemograficos que caracteriza a la unidad de análisis, el (57,1%) es de sexo femenino contra el (42,9%) masculino.

El nivel de percepción de la gestión de los conflictos por los enfermeros fue del (28,1%) "REGULAR", seguido por el (14,3%) "MUY MALO".

Si bien estos resultados reflejan la problemática actual, a través del incentivo de mejora de la gestión, capacitación del personal sobre el manejo del conflicto y el fomento del dialogo, esto permitirá al personal estar capacitado para el momento de tener que realizar algún tipo de gestión.

Recomendación

Ya que el mayor porcentaje de los encuestados refiere una negativa del proceso de gestión del conflicto, se recomienda al personal junto con el departamento de enfermería, facilitar la capacitación respecto al accionar de la gestión frente a un conflicto, ya que la resolución del conflicto permitirá que no sea afectado la calidad de atención del paciente.

Por otro lado es aconsejable la realización de estudios bajo esta temática ya que permitirá tener identificado cuales son los conflictos actuales que demanden mayor gestión y estar preparados para los nuevos conflictos futuros.

Por otra parte recomendamos la utilización de un instrumento validado, ya que este nos permitirá medir con mayor precisión la percepción de la unidad de análisis.

BIBLIOGRAFIA

- Contreras, A. M., & Turniansky, A. J. (2019). *Servicio de Guardias y Emergencias*. Rosario: AADAIH.
- Febre, N., Mondaca, K., Mendez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (junio 2018). *Calidad en enfermería: su gestions, implementacion y medicacion* . Revista medica clinica Las Condes.
- Madelaine, Y., Espinoza, T. M., Callata, S. G., & Manrique, N. Y. (2020). *Tipo de conflictos laborales y su manejo en el ejersicio de la enfermería* . Murcia: SciELO.
- Manuel Sebastian Cardenas, A. c. (2019). *Escala para la evaluacion de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo* . Colegio oficial de Psicologia de Andalucia: Apuntes de Psicologia .
- Pollack, J. (Marzo de 2024). *Guida de resolucio de conflictos en enfermería (tipos y estrategias)*. Obtenido de AllWin: <https://conflict-resolution-training.com/blog/nursing-conflict-resolution/>

ANEXO

Instrumento de recolección de datos.

PREGUNTAS					
SEXO					
EDAD					
ANTIGÜEDAD LABORAL					
	Muy bueno	Bueno	Regular	malo	Muy malo
	1	2	3	4	5
¿Cómo valora usted la gravedad con la que se presentan los conflictos?					
¿Cómo considera usted si su trabajo en equipo es valorado?					
¿Cómo valora usted la rotación de enfermeros en servicios que no están capacitados?					
¿Cuál es el nivel de repercusión en la atención al paciente?					
¿Cómo valora usted el tiempo de gestión de un conflicto?					
¿Qué nivel de resolución de conflictos considera usted que hay en su trabajo?					
¿Cómo considera usted el apoyo por parte de tu equipo de trabajo?					
¿Cuál es el nivel de favoritismo en el área de tu trabajo?					
¿Cómo valora usted el ambiente social en el que se desarrolla tu trabajo?					
¿Como evalúa usted la función de la gestión dentro del servicio?					