



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**ESCUELA DE ENFERMERÍA**  
**TESIS DE GRADO**

Manejo de conflictos laborales entre el personal de  
Enfermería y su efecto en la satisfacción de los  
usuarios externos del servicio de emergencia del  
Hospital General Delfina Torres de Concha

**Previo a la obtención del título de Licenciado en  
Enfermería**

**AUTOR**

Daygoro Alejandro Albuja Delgado

**ASESORA**

Msc. Mercy Falcones Benalcázar

Esmeraldas, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACION

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ENFERMERÍA

---

Presidente tribunal de Graduación

---

Lector 2

---

Directora de tesis

---

Directora de Escuela

Esmeraldas,.....

## **AUTORÍA**

Yo, Daygoro Alejandro Albuja Delgado declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

Siendo el responsable legal de las ideas, métodos y resultados presentados en esta investigación, perteneciente al patrimonio científico del autor y de la PUCESE.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

---

Daygoro Alejandro Albuja Delgado  
CI. 0803557164

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle este trabajo a mi madre Filadelfia Delgado por ser la persona que siempre estuvo conmigo, apoyándome y dándome sus palabras de aliento para seguir y nunca rendirme a lo largo de mi carrera universitaria.

A mis hermanos Kevin y Lady por siempre estar pendientes de mí cuando necesité una ayuda o consejo que solo un hermano/a puede dar.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser quien me brindó la vida, la salud y la sabiduría para poder realizar este trabajo de manera correcta y culminar con mi etapa de preparación universitaria.

A mis padres, pero especialmente a mi madre por ser mi motor y fuerzas para seguir con un sueño muy anhelado de ser un profesional y ayudar a las personas que lo necesiten.

A todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible que yo haya llegado a la cumbre de mi carrera.

A mi amigo Rick, por ser un Rick.

A mi asesora de tesis la Msc. Mercy Falcones Benalcázar que a pesar de su importante cargo como Directora de la carrera de Enfermería tuvo el tiempo, la paciencia, las ganas y la predisposición de ayudarme en todo lo que necesité.

# Índice

TRIBUNAL DE GRADUACION .....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
Presentación del tema.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación.....	6
OBJETIVOS .....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos .....	8
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Bases teórico-científicas.....	9
1.2 Antecedentes .....	17
1.3 Bases legales .....	18
CAPITULO II .....	20
MATERIALES Y MÉTODOS .....	20
2.1 Tipo de estudio.....	20
2.2 Población y muestra. ....	20
2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables. ....	21
2.4 Métodos.....	21
2.5 Técnicas e instrumentos. ....	22
2.6 Análisis de Datos.....	22
2.7 Normas Éticas. ....	22
CAPÍTULO III.....	24
RESULTADOS.....	24
CAPITULO IV.....	27
DISCUSION .....	27
CAPITULO V .....	29

CONCLUSIONES .....	29
CAPITULO VI.....	31
RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Causas y consecuencias de los conflictos laborales.....	25
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios externos. ....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura. 1</b> Estrategias, técnicas y formas para el manejo de conflictos.....	24
---	----

## RESUMEN

El conflicto forma parte de la vida de relación de las personas y de los grupos. No es un hecho negativo que deba ser eliminado, como se creía tradicionalmente, haciéndolo un sinónimo de violencia e irracionalidad, intentando evitarlo y resolverlo cuando surgía. El presente estudio tiene como objetivo analizar el manejo de conflictos laborales entre el personal de enfermería y su efecto en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha; el estudio de tipo mixto (Cual/cuan) de corte longitudinal con enfoque descriptivo y la población que se consideró para esta investigación está conformada por 115 personas, tomando como muestra a 40 profesionales de enfermería y 75 personas (entre pacientes y familiares) que acuden al área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha.

Para la realización de esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, aplicando 3 cuestionarios dirigidos a los profesionales de enfermería y a los usuarios externos del área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha

Se concluye que, en el área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha, el personal de enfermería utiliza como técnica de manejo de conflicto el estilo evasivo y complaciente; las causas más frecuentes de conflictos la escasa cohesión de trabajo en equipo, intereses personales y antipatía; el nivel de satisfacción de los usuarios externos en todos los componentes es satisfactorio.

**Palabras claves:** Conflictos, manejo de conflictos, causas de conflictos, satisfacción de los pacientes

## **ABSTRACT**

Conflict is part of the relationship life of individuals and groups. It is not a negative fact that should be eliminated, as was traditionally believed, making it a synonym for violence and irrationality, trying to avoid it and solve it when it arose. The present study aims to analyze the management of labor conflicts among nursing personnel and its effect on the satisfaction of external users of the emergency service of the Delfina Torres de Concha General Hospital; the mixed type study (which / how much) of longitudinal section with a descriptive approach and the population that was considered for this research is made up of 115 people, taking as a sample 40 nursing professionals and 75 people (including patients and family members) who attend to the emergency area of the Delfina Torres de Concha General Hospital.

To carry out this research, the survey was used as a data collection technique, applying 3 questionnaires addressed to nursing professionals and external users of the emergency area of the Delfina Torres de Concha General Hospital.

It is concluded that, in the emergency area of the Delfina Torres de Concha General Hospital, the nursing staff uses the evasive and complacent style as a conflict management technique; the most frequent causes of conflicts are poor teamwork cohesion, personal interests and antipathy; the level of satisfaction of external users in all components is satisfactory.

**Keywords:** Conflicts, conflict management, causes of conflicts, patient satisfaction

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema**

El conflicto forma parte de la vida de relación de las personas y de los grupos. No es un hecho negativo que deba ser eliminado, como se creía tradicionalmente, haciéndolo un sinónimo de violencia e irracionalidad, intentando evitarlo y resolverlo cuando surgía. Aunque el conflicto suele estar ligado a aspectos negativos que hay que procurar eliminar o atenuar, este también puede generar pautas de evolución y desarrollo. Una sociedad sin conflictos permanecería estancada, es por ello que la idea no es evitar los conflictos sino aprender a manejarlos y darles un uso constructivo y positivo orientado al desarrollo personal o grupal. El conflicto puede ser considerado como una parte del combustible que permite poner en marcha la maquinaria social (Yubero, 2019).

La prevención y resolución de conflictos está atrayendo cada vez más atención a nivel de todo el mundo. La eficaz prevención y la pronta resolución de conflictos laborales es decisiva para conservar relaciones profesionales sólidas y productivas. Los procesos de resolución de conflictos brindan a las partes interesadas una técnica para la negociación compuesta y para fortificar las federaciones sociales.

En todos los establecimientos de salud, los profesionales de enfermería presentan conflictos por el mero hecho de interacción tanto entre ellos mismo como con otros grupos; la aparición de conflictos en el ámbito laboral degrada el progreso del trabajo. La propia naturaleza de los humanos los hace evitar todo tipo de escenario conflicto y los profesionales de enfermería se ven afectados por la presencia de estos en su área de trabajo, puesto que afectan el desempeño laboral de sus funciones diarias (Panduro, 2018).

Hoy en día, es muy común evidenciar conflictos entre profesionales en un área de trabajo, enfermería no es la excepción del caso, ya sea por inconvenientes de organización y su forma de gestión, conflictos de relación, empatía o una escasa comunicación, factores que si se saben llevar de buena forma puede mejorar el desarrollo de las actividades cotidianas que realiza cada persona, debido a que si se emplea una buena estrategia para manejar los

conflictos este se notara en la satisfacción de los usuarios que alegan que por la presencia de problemas entre los profesionales de enfermería puede haber una atención carente (Lapeña, 2019).

Emplear de forma adecuada habilidades relacionales y actitudinales facilitaran a los profesionales de enfermería a buscar soluciones a los conflictos entre sus propios compañeros, con el objetivo de aumentar su propia satisfacción laboral y reducir el estrés ocasionado por el trabajo, dado el escenario en el que se induce una expectativa de eficacia propia y estrategias que les permitirán afrontar cualquier tipo de situaciones que los amenacen (Manzano, 2017).

Poseer el conocimiento necesario para saber cómo actuar al momento de un conflicto hace que el entorno sea más factible y las relaciones personales más agradables, así mismo está ligado el liderazgo que practica cada persona en su área y esto ayuda a orientar ciertas circunstancias y evitar en un futuro un problema mayor, las dificultades que surgen suelen ser entre los mismos empleados, jefe con trabajador y viceversa, el corregir los malos entendidos hace que se conserven amistades y se maneje un buen ambiente en el trabajo; además todo se desarrolla de mejor manera. Existen actitudes que demuestran el grado de liderazgo que posee una persona, por medio de decisiones acertadas, buena orientación hacia los demás, actitud, fluidez al comunicarse con su grupo y principalmente saber controlar y solucionar conflictos, esto se aprende en base a estrategias del manejo del recurso humano a su cargo.

### **Planteamiento del problema**

Toyama (2013) indica que los conflictos laborales en establecimientos de salud en el Perú se han incrementado exponencialmente, debido a la escasa comunicación organizacional y las relaciones interpersonales que se instituyen en los colaboradores de los hospitales. Es por ello que, ante esta situación, es de vital importancia que los hospitales o establecimientos de salud desarrollen al interior normativas para el monitoreo preventivo de los conflictos laborales cuya finalidad será un manejo adecuado de estas.

León (2017) afirma que en Chile se generan conflictos laborales por una mala comunicación,

actitudes, etc. Ante esto; el sector de salud ha implementado sistemas de resolución de conflictos que establecen una serie de estrategias de solución para los enfermeros y todo el personal con el propósito de impedir el apareamiento de más conflictos laborales.

Parrales (2016) indica que los conflictos se pueden dar por diversos motivos, del total de encuestados un 23% indica que se generan por abuso de poder, un 13% señala que por conflictos de interés, un 11% por falta de claridad, un 10% por escasez de recursos, otro 10% por falta de comunicación, un 9% por roce entre empleados, un 7% debido al estrés, otro 7% por malos entendidos, un 6% por incumplimiento e funciones o bajo rendimiento y por último un 4% dice que los conflictos se pueden generar por competitividad dentro del área de trabajo.

Los conflictos pueden presentarse en cualquier ámbito de la vida, sea en lo personal como en lo laboral. Teniendo en cuenta estas situaciones, todas las personas estamos susceptibles a estar inmersos en cualquier tipo de problema, en especial en el ámbito profesional donde nos rodeamos con muchas personas extrañas a nosotros. En el área de salud son muy comunes los problemas, específicamente en enfermería, pero ¿por qué se generan conflictos entre el personal de enfermería?

Existen diversas causas que propician conflictos, en la investigación que se realizó en el área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha se han percibido tres posibles causas principales de conflicto entre el personal de enfermería, como la irresponsabilidad, la enfermería trata directamente con vidas y por esta razón no podemos permitirnos cometer errores en nuestra labor y mucho menos tener descuidos a causa de la ineptitud de algunas personas. Pero no solo en este sentido podemos mencionar la irresponsabilidad, otro elemento fundamental en la carrera de enfermería es la puntualidad, el ser puntual es necesario debido a que la salud, la atención a pacientes y sus cuidados no pueden esperar, pues estos dependen única y exclusivamente del personal de enfermería, la puntualidad entre los enfermeros debe ser uno de los pilares esenciales para el correcto ejercicio de su profesión, que en conjunto con el resto del equipo de salud se encargarán de brindar una atención digna, eficaz y eficiente a todos los paciente que lo necesiten.

¿Cuál puede ser la razón de que haya irresponsabilidad? Varios pueden ser los motivos por

los que exista irresponsabilidad por parte del personal de enfermería, pero destacamos la inexistencia de sanciones hacia los enfermeros. Cuando alguien comete algún error, incumplimiento o falta de respeto en contra de la institución en la que trabaja es normal el advenimiento de una sanción, según Vilca (2016) “se estimará como sanción toda aquella retribución negativa dispuesta por el Ordenamiento Jurídico como consecuencia de la realización de una conducta” (p 77) sin embargo, son muy escasas las sanciones al personal de enfermería, por tal motivo, se genera un grado elevado de irresponsabilidad. La inexistencia de sanciones a los enfermeros netamente está vinculado a los supervisores. Aquellas personas encargadas de supervisar el trabajo de los enfermeros deben ser completamente imparciales en su labor, de esta manera se ejercerá con mayor efectividad su trabajo, sin embargo, la flexibilidad mostrada por los supervisores genera un efecto de irresponsabilidad en sus trabajadores, en este caso, en el personal de enfermería.

Teniendo en cuenta lo antemencionado, como consecuencia la iatrogenia. A causa de esto, el personal de enfermería tiende a caer en errores debido a que en la labor de brindar cuidados al paciente no podemos permitirnos cometer errores pues tratamos con vidas mas no con objetos inertes. Es evidente que la iatrogenia tenga consecuencias o repercusiones para el establecimiento donde se la cometió. Los pacientes que sufren de iatrogenias es muy probable que presenten demandas a la unidad de salud por haber atentado en su integridad.

Otra causa principal que genera conflictos entre el personal de enfermería es que el grupo encargado de brindar cuidados al paciente esté estresado, esto es un síntoma muy común en los hospitales, puede ser generado por muchos motivos en general, tal es el caso de la escasez de días libres para el personal, pero existe otra causa por la que los enfermeros pueden tener estrés y esta es la sobrecarga de pacientes en el servicio, una cantidad excesiva de pacientes sin duda sembrará un malestar, el equipo de enfermeros se sentirá agobiado por el empleo de frenesí durante sus jornadas laborales.

¿Por qué hay un exceso de personas que requieren atención de salud? Esto puede ser suscitado por diversas causas, preferencias por el servicio brindado o netamente porque la población de enfermos es grande, sin embargo, analizando claramente la situación del servicio de emergencia junto con las normativas y políticas del Ministerio de Salud Pública (MSP) podemos decir que existe una cantidad excesiva de pacientes por las normativas de

salud establecidas por el MSP, debido a que esta entidad especifica que la población debe ser atendida según su proximidad a un establecimiento de salud y en ocasiones la cantidad de personas que corresponden a una unidad de salud se reflejan con números que superan la capacidad de atención que puede brindar el establecimiento, por lo que se genera una ola masiva de pacientes. Acompañado de esta situación, podemos mencionar la situación económica general de la población, es de conocimiento de todos que en la ciudad no se maneja una buena estabilidad monetaria y este es un impedimento para que la población pueda hacerse atender en una entidad o clínica privada.

El personal de enfermería estresado se considera como causa principal de conflictos, esto tendrá como efecto al síndrome de Burnout, este síndrome no es más que la respuesta a un estrés prolongado en una persona que ha estado sometida a un agotamiento físico, mental y emocional dentro de su área de trabajo, teniendo en cuenta la presencia de este síndrome en el equipo de enfermería, el resultado será que brinden una atención ineficaz e ineficiente, debido a que al estar bajo estrés laboral no podrán trabajar de manera adecuada, afectando directamente al bienestar de los pacientes.

El cambio constante de las autoridades de la unidad se puede considerar como causa de conflictos, el no tener un líder estable o prolongado puede influir en que los enfermeros del servicio de emergencia estén más susceptibles a caer en discrepancias acerca del por qué no se mantiene un orden claro en la manera que se administra el servicio, esto se puede deber a una influencia sobre las autoridades, que pretendan regalar los puestos de dirección a personas que no están en las capacidades de manejar un servicio dentro de una unidad de salud a manera de favores o por dominio político en el establecimiento.

El problema antemencionado presenta varios efectos, como resultado negativo se manifiestan irregularidades en el servicio. La persona encargada tiene como deber la administración del lugar, se regirá a sus percepciones y a lo que considere correcto, al existir un cambio constante, el servicio tendrá limitaciones y desmotivación por parte del personal de enfermería, en consecuencia, el equipo de trabajo presentará desorganización al momento de laborar en su área de trabajo. La organización dentro del área es una parte fundamental que permitirá el desenvolvimiento adecuado para brindar una atención de calidad, actuando de forma eficaz para lograr los objetivos planteados y eficiencia para realizarlo de manera rápida

y puntual.

Todos los efectos mencionados a causa de los conflictos desencadenarán en una consecuencia central que es una mala imagen de la unidad de salud e insatisfacción del paciente que afectará a la reputación que tenga el establecimiento, expresado con la opinión de las personas que han sido atendidos. La satisfacción del paciente dependerá directamente de la forma en que sea tratado y la efectividad del tratamiento que reciba.

Por todo lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente pregunta: ¿Por qué se generan los conflictos entre el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha?

### **Justificación**

Los conflictos están presentes en muchas situaciones y como resolverlos es importante, debido a que es una forma de mejora continua en nuestra sociedad, por esta razón, este estudio fue de suma importancia, debido a que analizó el manejo de conflictos y cómo surgen estos entre el personal de enfermería, teniendo en cuenta que la resolución de conflictos permite estar en un ambiente laboral accesible y presto a mejorar sustancialmente en el camino a brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia. Además de que servirán como base para otros futuros estudios relacionados con el tema.

Esta investigación será beneficiosa para el servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha debido a que forjará un camino hacia la resolución de problemas entre compañeros de trabajo, pero no solo dentro del establecimiento laboral sino en general para todas las personas que se encuentren en situaciones conflictivas y deseen solucionar este escenario.

Cabe mencionar que esta investigación servirá de mucho para los estudiantes de la carrera de enfermería por motivo de que evidenciará como manejar conflictos dentro de un servicio de salud y qué hacer ante la aparición de estos.

Este estudio será novedoso debido a que los conflictos son un tema muy controversial y de poco abordaje por su complejidad y pocas personas se atreven a realizar un estudio sobre este

tema, que realmente es muy necesario porque los conflictos ayudan a mejorar la situación de un grupo de personas siempre y cuando se manejen adecuadamente.

Tendrá un impacto social ya que nos permitirá evidenciar como es el manejo de conflictos y su empleo en la aparición de situaciones conflictivas, dejando así una huella radical en el ámbito profesional del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha.

El manejo de conflictos es prioridad entre los profesionales no solo de enfermería sino de cualquier profesión, entre establecimientos de salud, centros educativos o de cualquier índole respectivamente. El conflicto debe ser manejado de forma correcta, evitando así, situaciones incómodas entre un equipo de trabajo. a modo de evitar conflictos.

Cabe aclarar que el desarrollo de esta investigación no pretende exponer de manera disuasiva las debilidades de un grupo de personas, sino propiciar una mejora entre un problema para que el avance de este brinde la capacidad de mejora a nivel personal entre los profesionales de enfermería.

Esta investigación será viable porque cuentan con los recursos materiales, financieros y humanos necesarios para realizarlo, y será factible porque se contará con el apoyo de las autoridades del centro de salud, el jefe del servicio de emergencia y las enfermeras asistenciales, de esta forma se podrá recolectar la información necesaria.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar el manejo de conflictos laborales entre el personal de enfermería y su efecto en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha

### **Objetivos específicos**

- Identificar las causas/efectos de conflictos que se presentan en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha
- Conocer las principales estrategias y su aplicación en el manejo de conflictos que tiene el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha respecto a la atención brindada por el personal de enfermería

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Bases teórico-científicas

La palabra **conflicto** procede del latín *conflictus*, significa “choque” o “colisión”. Thomas y Kilmann en el año 2017 describen el conflicto como un proceso que emprende cuando una fracción distingue que la otra parte la ha afectado o está por afectarle de forma negativa.

Para Porret (2018) el conflicto en el ámbito laboral se puede referir como aquellos escenarios en que distintos órganos que mantienen posiciones opuestas entre sí, de forma en que, si no se regulariza de la forma más apropiada, terminará con un resultado no favorable en la efectividad y eficiencia de la actividad laboral.

En el presente estudio se asume el concepto dado por la Real Academia Española, que lo concreta al conflicto como una situación desgraciada y aprieto de difícil salida. En ámbitos laborales, el que afronta a actores de obreros y sus correspondientes empresarios.

Coser en el año 2016 señala que el conflicto es una lucha constante acerca de productos o reclamo de poder, status y recursos escasos en los que el puntal de una de las partes en conflicto es no simplemente alcanzar su razón deseada sino también contrarrestar, damnificar o eliminar a sus antagonistas.

Hocker y Wilmot (2019) definen al **conflicto** como un altercado que se declara entre partes independientes que perciben que los demás ajuician objetivos y metas que son incompatibles o que imposibilitan alcanzar sus propias metas.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, podemos expresar que el conflicto es llanamente el desacuerdo que hay o que se genera entre dos partes implicadas y que es vista como una inminente amenaza hacia los intereses y necesidades de aquellos que están inmiscuidos en ellos. Cabe mencionar que los conflictos no tienen que ser realmente vistos como algo negativo o como un acto de violencia.

Los conflictos en el área laboral son complicados, estos implican varios factores como lo son

las relaciones interpersonales con un índice emocional bastante alto, por esta razón debemos definir de manera clara quienes son las partes involucradas para así resolver los conflictos de manera apropiada.

Al momento de contextualizar cuales son las **causas** o génesis de un conflicto, debemos realizar una diferenciación entre el ámbito empresarial exclusivamente y el que corresponde a las instituciones de salud. En estas se dan otros elementos que son fuentes de estrés, lo cual puede llevar al personal de salud a propiciarse en desacuerdos o netamente en conflictos. En el área de salud, existe una cadena de factores en común que cualquier trabajador inherentemente adquiere en el ejercicio de la profesión (Quiroga 2017).

Según Castillo (2016) las causas principales de los conflictos se manifiestan en dos fuentes básicas: El individuo y la organización.

Todas las personas que integran una institución son diferentes, cada persona posee culturas, ideologías y pensamientos distintos, y consecuentemente su manera de percibir ciertos aspectos varía. Es claro que las diferencias individuales son muy naturales dentro de un entorno laboral, lo cual hará que se generen confrontaciones entre las personas que se encuentran entre un lineamiento organizativo.

Yarm (2018) proyecta dos factores como origen de conflictos que son los hechos, los recursos y las necesidades humanas. Los hechos: se exhiben cuando dos personas tienen ideas desiguales del conflicto. Por ejemplo, dos obreros que estén en desacuerdo con un objetivo en común. Los Recursos: los conflictos se originan por la escasez de recursos perceptibles: tecnológicos, económicos, humanos y la falta de recursos imperceptibles como el status, el poder. Por ejemplo, cuando en alguna unidad de salud falten gases o algún insumo para que el trabajador realice alguna intervención.

Para Gómez (2017) El conflicto se genera realmente por la naturaleza conflicto inherente de cada persona, debido a que es un ser social que va a responder a todo tipo de emociones, ya sea competitividad, cooperación, opiniones distintas, agresividad o cualquier elemento que pueda dar lugar a un conflicto, teniendo en cuenta la interrelación humana que tiene de base una emoción que desborda en los motivos ya sean de tipo psicológico o emocional que es

considerada por mucho como la mina de conflictos, por tal motivo los conflictos se manifiestan como una acción realizada correlacional mente a los demás y dentro de un contexto netamente social.

El conflicto se **medirá** bajo los siguientes indicadores:

Conflictos disfuncionales, se desarrolla entre dos o más personas, entre departamentos, directiva y parte de los empleados.

Conflicto intrapersonal, este ocurre cuando un empleado, supervisor o compañero de trabajo tienen expectativas contrarias a él.

Conflicto interpersonal, estos afectan en gran parte las emociones individuales, por esta razón, las personas protegen su autoimagen de algún posible daño.

Conflicto intergrupalo, cada grupo se propone causar problemas a los demás grupos y de esta forma ganar poder y mejorar su imagen (Robbins, 2018).

Según Robbins (2018) “**El manejo de conflictos** es el uso de una técnica o estrategia de resoluciones y estimulaciones para lograr los grados deseados de conflictos” (p 54).

Así mismo Ortiz en el año 2018 refirió que el manejo de conflictos se visualiza como un proceso que debe ser comprendido como una táctica para alcanzar un acuerdo. Es por ello; que las estrategias son aquellas generalidades de acción, funciones o los medios para alcanzar ciertos objetivos.

Mirabal (2017) sustenta que **las estrategias de manejo de conflictos** son la destreza y capacidades de respuesta personal para abordar y manejar el conflicto de una manera particular.

Acorde con el modelo establecido por Kilmann en el año 2016 sobre el protocolo de manejo de conflictos, las “circunstancias de conflicto” son aquellos escenarios en los que los intereses de dos personas ajenas son opuestos. En estos contextos, podemos referir que la conducta de una persona se fundamenta en dos dimensiones: 1 afirmación, el grado hasta el cual una persona procura satisfacer sus intereses propios y 2 cooperación, el nivel hasta el

cual la persona trata de satisfacer las necesidades de las demás personas. Estas dos extensiones básicas de comportamiento pueden ser empleadas para señalar cinco estrategias determinados de manejar el conflicto.

Según Kilmann (2016) podemos definirlos de la siguiente manera: **Evasivo:** No es asertivo ni cooperativo. Al evitar la persona no trata de encontrar inminentemente ni sus intereses ni de la otra persona. El evitar puede presumir poner a un lado hábilmente un asunto, prolongarlo o retirarse de un escenario peligroso. Es decir, elude totalmente el tema y no hace el mínimo intento para satisfacerse a sí mismo o a otros.

**Complaciente:** No es asertivo, pero si es cooperativo, prefiere satisfacer a otras personas antes que a sus propios intereses. En este camino hay un factor de auto sacrificio. El complaciente puede ser caballeroso, puede acatar los deseos de la otra persona cuando preferiría no hacerlo, o puede agachar la cabeza ante la perspectiva de otra persona.

**Competencia:** Es asertivo y no cooperativo, está encaminado hacia el poder. Al rivalizar la persona gestiona satisfacer sus propios intereses a costas de los de la otra persona y utiliza cualquier camino que considere adecuado para que su postura domine. El competir puede representar proteger los derechos propios, generar una postura que se cree que es la adecuada, o simplemente tratar de ganar. En otras palabras, coloca gran interés en sus propias metas y poco interés en las metas de los demás.

**Compromiso:** Este es un campo intermedio entre la cooperación y lo asertivo, esta debe ser oportuna para ambas partes, de esta manera se satisfacen los intereses de todos. Llegar a un trato es considerado la parte media entre ser competente y complaciente, desistiendo más que compitiendo, pero sin ser tan complaciente. Se encamina de forma más directa que la evasión, pero no navega con la misma intensidad que cuando se colabora. Esta dirección puede significar “dividir la diferencia”, mercantilizar concesiones o pretender una rápida solución media.

**Colaboración:** Personifica lo mejor de la conducta dominante; es ser asertivo y colaborativo. Al cooperar, el individuo trata de trabajar con la otra persona para hallar una solución que satisfaga netamente los objetivos de ambos. Examina la cuestión para identificar los intereses

de las dos personas y hallar una opción que satisfaga a ambos. La cooperación entre dos personas puede tomar la forma de examinar una discrepancia para estar al tanto del punto de vista de ambas partes, solucionar una situación que de otro carácter los haría contender por un recurso o confrontar y encontrar una solución creativa a un conflicto interpersonal.

El saber escuchar es importante, no solo para resolver conflictos sino también para todos los aspectos, por esto es necesario saber entender y comprender el punto de vista que tienen las demás personas. Asimilar es otra estrategia que sirve frente a una situación conflictiva, para poder desarrollar una solución de acuerdo mutuo, es necesario entender que no se puede estar completamente en lo cierto o en lo errado. Para que esta estrategia funcione es necesario pensar primero antes de hablar, ser objetivos en la situación y tener en cuenta un posible cambio de postura ante la ideología del otro (Quiroga 2012).

Para terminar de resolver un conflicto es necesario responder, sin embargo, hay que tener en cuenta ciertas formalidades al hacerlo como es no responder de manera enojada, especialmente si la otra persona se encuentra bajo el mismo estado emocional. Es necesario que la solución al conflicto traiga beneficios para ambas partes, para esto se requiere plantear cual es la solución y decidir cuál es la mejor. La resolución de conflictos se basa en encontrar cosas en común entre las partes involucradas para de esta manera llegar a un acuerdo, esto lo denominamos coexistencia pacífica, permitiendo así discutir abiertamente la razón del conflicto.

Las **estrategias** para resolver conflictos no son fáciles de realizar, pero si se consideran simples el efectuarlas, enfocándose en los problemas mas no necesariamente en los individuos inmersos en el conflicto.

Castillo (2016) Menciona que lo fundamental del manejo de conflictos radica en que identifica las causas que originan los conflictos y mejora el clima laboral, introduciendo cambios para eliminar o modificar las causas de los conflictos.

Sepúlveda (2016) entiende como **satisfacción** a la evaluación que realiza un cliente o persona respecto a un producto o servicio brindado que responde a sus expectativas y necesidades.

Por su parte Chang (2019) comenta que la **satisfacción** se refiere a varios aspectos distintos:

el trato recibido durante el proceso de atención, la atención recibida y su repercusión en la situación de salud de las personas y aspectos organizativos (ambiente, tiempo de espera, etc.).

Costa (2017) refiere que la satisfacción tiene que ver con un alto número de variables como la cantidad de información que utiliza el proveedor, la calidad afectiva del proveedor de salud, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo en el que se espera por la atención y otras variables de tipo sociodemográficas como sexo, edad, etc.

Ortiz (2019) en la literatura tradicional afirma que la satisfacción tiene mucho que ver con la forma y expectativas iniciales de una persona sobre un producto o servicio que se le va a brindar.

De los Ríos (2017) indica que el grado de satisfacción de un paciente está influenciada o modificada por las características del servicio y la percepción de calidad que tenga el cliente. Teniendo en cuenta que la satisfacción no depende únicamente de la calidad de la asistencia que se brinda, sino también de las perspectivas del cliente propiamente, pues estas se ven satisfechas cuando cubren o exceden las mismas.

Cibera (2018) afirma que **los niveles de satisfacción** es la valoración que pone en marcha el paciente respecto al servicio que se le ha brindado, de manera general, nos permite apreciar si la atención proporcionada cumple con todas las necesidades del cliente. Para esto, tenemos a disposición diferentes niveles para medir la satisfacción del paciente como:

- Insatisfacción: Cuando el servicio brindado no cumple las expectativas del paciente
- Parcialmente satisfecho: Sucede cuando un paciente ve que se cumplieron algunas de sus necesidades
- Satisfecho: En este escenario el paciente ve cubierto todas sus necesidades y expectativas completamente
- Totalmente Satisfecho: Es cuando la atención brindada al paciente supera con creces sus expectativas (Ramírez, 2015).

Rosales (2017) considera a la satisfacción de manera integral en donde los componentes principales que actúan son el área administrativa y asistencial que de manera conjunta ayudan

a través de herramientas que lo miden y aportan a la mejora continua, y que deben ser supervisados por el área respectivamente competente.

Sifuentes (2016) comenta que siendo la satisfacción una tendencia positiva o negativa a ciertos pensamientos, el rendimiento laboral de enfermería viene vinculado de manera positiva con la satisfacción del paciente, lo cual se trata puntualmente como productividad o eficiencia, refiriéndose a que la satisfacción o insatisfacción del paciente gira en torno a los cuidados de enfermería recibidos.

Por esta razón, la satisfacción es el eje de la atención de salud, siendo determinante para medir la calidad en las unidades de salud y el servicio brindado por los profesionales.

Podemos mencionar varios **determinantes** que son fundamentales respecto a la calidad que conlleva a **la satisfacción del paciente**, encontrando la confiabilidad, receptividad, competencia, accesibilidad, comunicación, cortesía, seguridad, credibilidad, entender y conocer al paciente, aspecto tangible del servicio. Es así que, en base a estos factores, se fundamenta toda la calidad de atención de salud al momento que se realizan diversas actividades para asegurar servicios de salud con garantías y equitativos que tengan personal lo suficientemente capacitado y los recursos a disposición para conseguir la satisfacción del usuario (Massip, 2018).

Para conseguir medir el nivel de satisfacción encontramos tres elementos de calidad:

### **Componente técnico**

Es el uso de la tecnología y la ciencia en la administración de la atención de pacientes de forma que se obtenga un mayor beneficio, disminuyendo los riesgos en la salud del cliente. Este es un componente de vital importancia debido a que la atención se fundamenta en los conocimientos y habilidades que utiliza el profesional de enfermería para satisfacer las necesidades y expectativas que tiene el paciente (Gonzales, 2016).

### **Componente interpersonal**

Se origina en el concepto de que la interacción de las personas tiene que seguir normas y valores que establecen la comunicación entre las personas de manera general. Es decir, la

satisfacción va en relación con la interacción entre las personas, sus expectativas y deseos, es por esto que se necesita de una relación recíproca (Alvar, 2019).

### **Componente aspectos de confort**

Basada en los elementos que rodean al paciente que le proporcionan una atención más placentera, como ambientes que tengan una iluminación deseada o amplios espacios que permitan el desarrollo óptimo del procedimiento, además de servir un reposo correcto sin aglomeración de pacientes (Capcha, 2018).

Factores que afectan a la satisfacción

- Dentro de este apartado podemos mencionar:
- Edad del paciente
- Genero
- Nivel socioeconómico
- Las patologías del paciente
- Tiempo de tratamiento
- Sistema de salud
- Para mejorar la satisfacción es importante reconocer las expectativas del paciente
- Valorar las relaciones interpersonales enfermera – paciente
- Medir la calidad interna y externa
- Elaborar programas para mejorar procesos (Lopez, 2011).

### **Evaluación de la satisfacción**

La satisfacción del usuario es el indicador más esencial en la calidad de los servicios que se brinda, sin embargo, resulta complicado evaluarla.

Las medidas y métodos de recolección de datos, en ocasiones, influye en las respuestas dadas por el paciente. Los usuarios en las unidades de salud comúnmente reciben la atención sin

presentar molestias (en ocasiones) y cuando consideran que han sido atendidos correctamente expresan satisfacción. Todo esto expresado mediante encuestas y entrevistas, ahora, cabe señalar que esto no significa que la calidad de atención sea buena o mala, sino que las expectativas de atención que tiene cada paciente sean altas o bajas.

Las encuestas son el medio más común para percibir el nivel de satisfacción que tuvo un usuario respecto al servicio brindado, pero estas no representan la opinión general de toda la población.

## **1.2 Antecedentes**

Brioso (2015), Cadiz, España. La gestión de conflictos: estilos de gestión e inteligencia emocional. Este estudio tuvo por objetivo conocer las diferentes estrategias de manejo de conflicto. Estudio de tipo descriptivo con una población y muestra de 25 personas. Se utilizó el modelo de manejo de conflictos de Kilman para el desarrollo de esta investigación. Como resultados de la investigación se tuvo que el estilo evasivo y colaborador son los más empleados para el manejo de conflictos mientras que el competitivo fue el menos usado por los trabajadores.

Anco & Pacsi (2017), Arequipa, Perú. Clima organizacional y manejo de conflictos de enfermería del servicio de centro quirúrgico del hospital Honorio Delgado, Arequipa 2016. Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y manejo de conflictos. Investigación de tipo cuantitativo correlacional, de corte transversal. Población de 40 enfermeras que trabajan en el área de centro quirúrgico del hospital regional Honorio Delgado. Como instrumento se utilizaron dos cuestionarios, uno para la variable clima organizacional y otro para la variable manejo de conflictos. Resultados: 62,5% de enfermeras afirman que existe un clima organizacional por mejorar, el 60% presenta un nivel de manejo de conflictos intermedio.

El estudio que se muestra a continuación es de vital importancia para la discusión de nuestro trabajo investigativo por lo que su presencia es esencial, además de que no se encontraron otros estudios más actuales.

Pereira (2014), Carabobo. Venezuela. Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de los conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno bolivariano de Carabobo. Objetivo: Estudiar la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales. Población de 15 empleados, muestra: total de la población. Resultados: El 33%

afirma que una causa de conflicto es la falta de comunicación, con el mismo porcentaje afirman que no hay cohesión de trabajo en equipo y un 73% afirma que hay poca valoración por las labores realizadas; en cuanto a las emociones personales, generan como consecuencias los conflictos.

Rojas, (2016), Pimentel, Perú. Relación entre conflicto y desempeño laboral. Objetivo: Determinar la relación entre conflicto laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa ATA.IRH SAC. Estudio de tipo descriptivo/correlacional de tipo transversal no experimental. Muestra formada por 25 trabajadores. Se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert. Resultados: El 56% de los encuestados afirman que hay un nivel alto de conflicto, lo que desencadena en un bajo desempeño laboral.

Mejía & Rivera, (2016). Pimentel, Perú. Satisfacción sobre cuidados de enfermería en los pacientes atendidos en el área de emergencia del hospital regional docente las Mercedes, 2016. Investigación cuantitativa, de tipo descriptiva. Población de 400 pacientes. Muestra de 132 pacientes seleccionados con un muestreo simple aleatorio. Se utilizó la técnica la encuesta con un cuestionario de SERVQUAL. Resultados: El 25% de los pacientes afirman que es aceptable su satisfacción acorde con el cuidado enfermero que observan, mientras que el 75% afirman que los cuidados de atención deben ser mejorados.

López, (2018), Lima, Perú. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía cardiovascular del instituto cardio vascular, 2010. Estudio descriptivo de tipo transversal. Población de 30 pacientes, se empleó una encuesta a través de un cuestionario individual. Resultados: Componente interpersonal el 33% afirman satisfacción alta, el 60% satisfacción media y el 33,3% satisfacción baja. Componente Técnico el 36,6% afirman satisfacción alta, el 43,3% satisfacción media y un 20% satisfacción baja.

No se encontraron estudios realizados en la ciudad de esmeraldas para compararlos con nuestros resultados por lo que no se los colocaron dentro de este apartado.

### **1.3 Bases legales**

Según el artículo 97 del capítulo 1 sección 2 de la Constitución de la República del Ecuador,

2008, “Organización colectiva”, todas las organizaciones deben desarrollar técnicas de solución de conflictos como ha sido recalcado en el estudio, la importancia que tiene la resolución de conflictos en conjunto con la negociación de problemas en la que ambas partes ganen.

Asimismo, el artículo 190 del capítulo 4 sección 6 de la Constitución de la República del Ecuador, 2008, “Justicia ordinaria”, resalta la importancia de la resolución de conflictos en fin de evitar complicaciones futuras, basado en el estudio, los procedimientos se sustentarán en el marco normativo de la ley para hacer cumplir los mandatos establecidos en la resolución de conflictos.

Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos, como indica el artículo 326 del capítulo 6 sección 3 de la Constitución de la República del Ecuador, 2008 y el marco teórico de esta investigación, este será tomado como herramienta principal para la resolución de conflictos, lo cual servirá para establecer acuerdos y posibles soluciones a problemas a fin de resolver diplomáticamente discrepancias que puedan surgir. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

El art. 7, literal j de la Ley Orgánica del Ecuador, 2012, indica que toda persona, sin distinción alguna deberá ser atendida de forma inmediata si este se encuentra en estado crítico. Además, el centro hospitalario deberá contar con los materiales, suministros, insumos y equipos necesarios para afrontar cualquier tipo de emergencia que en él se presente.

El personal de salud es responsable del paciente una vez este ingrese al centro hospitalario, por esto, es necesario que esté totalmente apto, tome consciencia de sus labores y las realice de forma eficiente y eficaz; debido a que, ellos serán los únicos responsables de sus buenas o malas actuaciones profesionales. El artículo 203 y 204 de la Ley Orgánica del Ecuador, 2012, ratifica que el personal sanitario será el único culpable en caso de que el paciente sufra algún daño provocado por el personal del Centro Hospitalario, pese a que este haya firmado algún consentimiento o autorización.

## CAPITULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1 Tipo de estudio.

Este estudio fue de tipo mixto (Cual/cuan) de corte longitudinal que tuvo un enfoque descriptivo y nos permitió conocer la influencia del manejo de los conflictos entre el personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha.

#### 2.2 Población y muestra.

En el área de emergencia ingresan una cantidad de 200 personas diariamente, conformado por los profesionales de salud, los usuarios y sus familiares. A partir de esta cantidad de población se procede a ejecutar el cálculo de la muestra a través la siguiente formula de estadística.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 200}{0.06^2(200 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 200}{0.0036 * 199 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{192.08}{0.7164 + 0.9604}$$

$$n = \frac{192.08}{1.6768} = 114.55 = 115$$

La muestra estuvo constituida por 115 personas, en donde se distinguen 3 grupos, el primero con 40 profesionales de enfermería, el segundo con 30 pacientes ingresados en la unidad y el tercero con 45 familiares de los usuarios externos.

#### Criterios de inclusión

- Enfermeros/as que trabajen en el área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha.
- Usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital General Delfina

Torres de Concha.

- Personas mayores de edad

### **Criterios de exclusión**

- Personas con algún tipo de discapacidad que no le permita responder a las preguntas de la encuesta.
- Personas analfabetas.
- Personas que no deseen participar en la investigación.
- Niños y personas de la tercera edad.
- Personas que no se encuentren en condiciones para participar en la investigación.

### **2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables.**

Las variables identificadas en esta investigación fueron:

Manejo de conflictos, se entiende como el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.

Causas/efectos de conflictos laborales, denominamos causa y efecto de conflicto laboral al hecho de una razón de ser y su posterior descripción de lo ocurrido

Nivel de satisfacción de los usuarios externos, La satisfacción del paciente es el resultado basado en las experiencias de su atención, e influye de manera determinante al momento del alta.

La operacionalización de las variables puede observarse en el anexo A

### **2.4 Métodos.**

Los métodos que se emplearon para realizar esta investigación fueron el empírico y el teórico. Dentro del método empírico utilizamos la observación y como método teórico utilizamos el método histórico lógico, el método deductivo y el método analítico sintético en la construcción del marco teórico.

## **2.5 Técnicas e instrumentos.**

Para la realización de esta investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando como instrumento tres cuestionarios:

- El primero fue un cuestionario compuesto de 11 ítems dirigido a los profesionales de enfermería, este instrumento abarca aspectos como el tipo de origen de conflictos, las causas de conflictos y sus consecuencias.
- El segundo cuestionario conformado por cinco dimensiones que identificarán las estrategias o estilos que se utiliza para el manejo de conflictos (estilo evasivo, estilo colaborador, estilo complaciente, estilo competitivo y estilo complaciente), este instrumento está dirigido para los profesionales de enfermería.
- El tercer cuestionario formado por tres componentes para medir la satisfacción de los pacientes (componente técnico, componente interpersonal y componente de confort), este instrumento está dirigido a los usuarios externos que acuden al área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha.

También se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista, empleando como instrumento la entrevista semi estructurada, dirigida al jefe de enfermería del área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha, con la finalidad de corroborar los datos obtenidos con los cuestionarios antemencionados.

## **2.6 Análisis de Datos.**

Para realizar el análisis respectivo, los datos cuantitativos se tabularán en una tabla de Excel, en la cual representaremos los resultados en porcentajes y los datos cualitativos se redactarán a manera de párrafos en Microsoft Word.

## **2.7 Normas Éticas.**

### **Autonomía**

Para la realización de esta investigación, se utilizó el consentimiento informado en cada uno de los profesionales de salud y usuarios externos, en donde se explicó y detalló todo lo relacionado a las encuestas y entrevistas. Indicando que su participación es de forma voluntaria y que no se tomará ninguna acción en contra de las personas que no deseen

participar en la investigación, aclarando que los datos obtenidos se mantendrán de manera anónima ante las demás personas. Enmarcada la importancia y validez de nuestro instrumento técnico de recolección de datos.

### **Beneficencia**

Para buscar mejorar la situación dentro del área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha, incitando a que se brinde una atención integral a todos los pacientes con el fin de obtener un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios externos.

### **Justicia**

Para la selección de pacientes que participaron en el estudio en base a los criterios de inclusión y exclusión, sin dejar de lado los derechos y un trato amable con cada uno de ellos.

### **No maleficencia**

Se excluirá realizar actos o acciones que dañen o causen algún perjuicio a los usuarios que participarán en nuestro estudio.

### **Confidencialidad**

Los datos obtenidos a través del cuestionario y demás instrumentos empleados para la recolección de estos, fueron almacenados y usados única y exclusivamente para el desarrollo de esta investigación.

### **Profundidad en el desarrollo del tema**

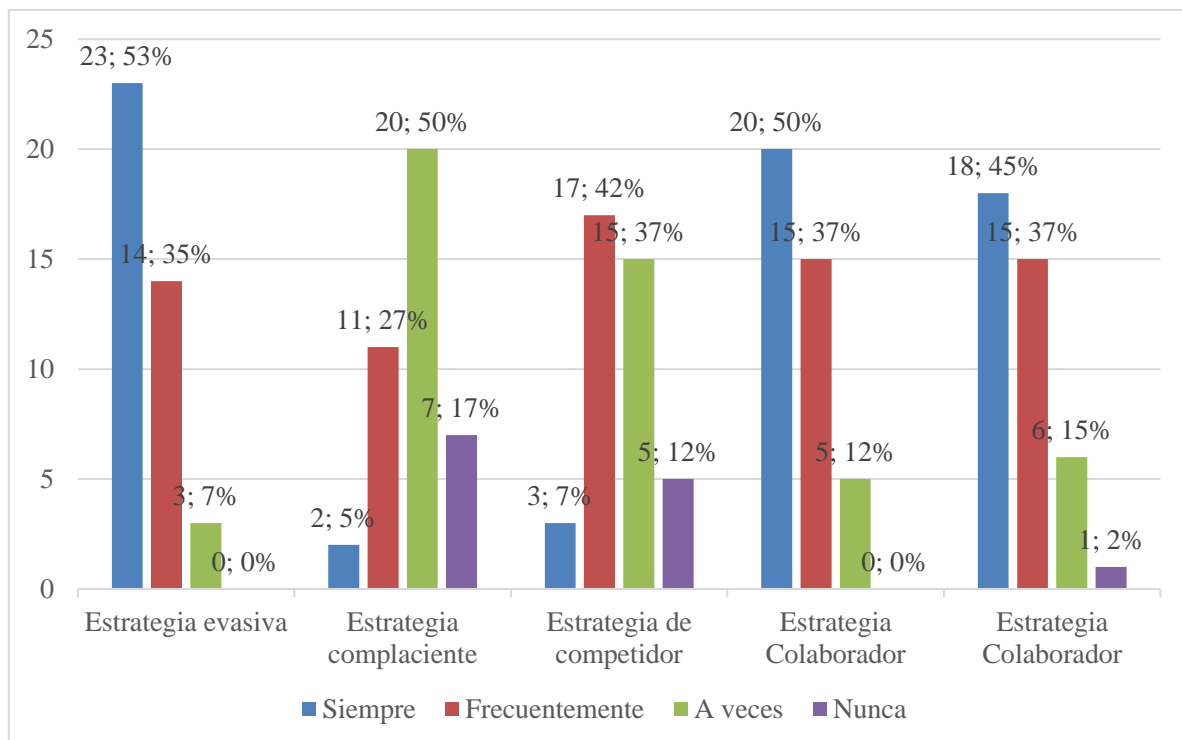
Para la realización de este estudio se revisó minuciosamente la literatura pertinente respecto a los temas de investigación tanto del conflicto y cómo manejarlo adecuadamente.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

En relación a la aplicación de la estrategia evasiva el 53% los profesionales respondieron que siempre la utilizan; asimismo, en la estrategia complaciente el 50% aseguró que la utiliza a veces; respecto a la utilización de la estrategia de competidor el 42% del personal asegura que la utiliza frecuentemente; en base a la aplicación de la estrategia de colaborador el 50% del personal de enfermería destacó que siempre la utiliza. Finalmente, en relación a la estrategia compromiso el 45% de profesionales encuestados respondieron que siempre la utilizan. (Ver figura 1)

El jefe de enfermería del servicio de emergencia afirma que las estrategias que se aplican para el manejo de conflictos son el trabajo en equipo y la equidad en la distribución de las guardias de trabajo, hacer que dos personas que no tengan buena relación compartan un mismo turno es una estrategia a corto plazo para que puedan mejorar el ambiente laboral.



**Figura1** Estrategias, técnicas y formas para el manejo de conflictos.

**Fuente.** Encuesta aplicada al personal de enfermería del área de emergencias.

El 55% de los profesionales afirman que el tipo de origen de los problemas son personales;

en relación a las causas de los mismos, las que más destacaron es la escasa cohesión del trabajo en equipo con un 25%; otro es la imposición del interés personal con un 20%; y finalmente los fallos en la comunicación con un 20%. En base a las consecuencias de los conflictos en el área, el 25% del personal de enfermería respondió que se genera la desinformación laboral; el 22% que se producen desigualdad laboral y aumento del trabajo, finalmente el 20% señaló riñas e inconformidades entre compañeros. (Ver tabla 1)

El jefe de enfermería del área menciona que una de las causas más frecuentes de conflictos en el servicio de emergencia son las discrepancias que pueden tener dos compañeros de trabajo y el individualismo laboral. También agregó que la escasa comunicación, imposición de ideales propios generan un ambiente de conflicto entre los compañeros de trabajo.

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Tipo de origen</b>	Personales	22	55%
	Laborales	17	43%
	Otros	1	2%
<b>Causas del conflicto</b>	Fallos en la comunicación	8	20%
	Imposición de interés personal	8	20%
	Compartir información no segura	5	12%
	Escasa cohesión del trabajo en equipo	10	25%
	Clima laboral desfavorable	3	7%
	Antipatía entre los profesionales	6	15%
	Iatrogenia en el paciente	5	12%
<b>Consecuencias del conflicto en el área</b>	Desinformación laboral	10	25%
	Riñas e inconformidades laborales	8	20%
	Desigualdad laboral y aumento de trabajo	9	22%
	Bajo rendimiento laboral	8	20%

**Tabla 1.**

Causas y consecuencias de los conflictos laborales

**Fuente.** Encuesta aplicada al personal de enfermería del área de emergencias.

En el componente técnico el 72% de los usuarios se siente satisfechos con la fiabilidad en los procesos de atención brindados por el personal de enfermería, el 67% se siente satisfecho con la atención integral recibida y por último el 50% está de igual forma satisfecho con el nivel

de información recibida.

En relación al componente interpersonal, el 80% de los usuarios se siente satisfechos con la amabilidad y empatía del personal de enfermería; y el 72% está de igual manera satisfecho con la confidencialidad y seguridad en los cuidados; en relación al componente de confort, el 93% y el 78% de los usuarios se siente satisfechos con la privacidad y la seguridad del espacio hospitalario respectivamente. (Ver tabla 2)

Variable/valor	Frecuencia			%		
	Nunca	A veces	Siempre	Insatisfecho	Par. satisfecho	Satisfecho
<b>Componente Técnico</b>						
Nivel de información brindada	5	32	38	7%	43%	50%
Atención de integral enfermería	4	22	65	5%	30%	67%
Fiabilidad en los procesos de atención brindado	0	21	54	0%	28%	72%
<b>Componente Interpersonal</b>						
Amabilidad y empatía del personal de enfermería	0	15	60	0%	20%	80%
Confidencialidad y seguridad en los cuidados	0	21	54	0%	28%	72%
Estandarización y equidad de los cuidados	6	16	53	8%	21%	71%
<b>Componente confort</b>						
Seguridad en el espacio hospitalario	7	10	58	9%	13%	77%
Alivio inmediato de dolores o malestares	6	10	59	8%	13%	78%
La enfermera cuida la privacidad del paciente	1	4	70	1%	5%	93%

**Tabla 2.**

Nivel de satisfacción de los usuarios externos.

**Fuente.** Encuesta aplicada al personal de enfermería del área de emergencias.

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSION**

Acorde con la información recogida a través de los instrumentos de recolección de datos podemos destacar que el personal de enfermería del área de emergencia ante una situación de conflicto tiene como primera opción el estilo evasivo con un 53% para manejarlo, por debajo de este encontramos el estilo colaborador con un 50% y el estilo de compromiso con un 45%, estos datos guardan relación con los resultados obtenidos por Brioso en su estudio “La gestión de conflictos” donde afirma que los estilos más usados por las personas que trabajan en esa empresa son el evasivo con un 57,2% y el colaborador con un 47,7 %. Es notorio también recalcar que el estilo menos empleado por el personal de enfermería para manejar conflictos es el complaciente con un 2% y el competidor con un 3%, datos que concuerdan con el estudio realizado por Briones que asegura que uno de los estilos menos empleados es el competitivo con un 36%, siendo este último el menos preferido por los trabajadores como estilo para manejar conflictos.

Cabe aclarar que no es mi intención decir que un estilo es mejor que otro, debido a que cada uno puede ser conveniente para diversas situaciones, por ejemplo el estilo competitivo ayuda en escenarios donde sea necesario poner fin a comportamientos incorrectos de los demás, el caso del estilo cooperativo nos puede servir en casos de que se requiera una decisión que sea aceptada por ambas partes; el estilo de compromiso nos ayuda cuando los objetivos no son tan importantes y es necesario llegar a acuerdos prematuros; el estilo evasivo cuando queremos reducir tensiones con la contraparte y finalmente el de complaciente cuando el conflicto es más importante para la otra parte que para uno mismo.

Para las causas/efectos tenemos que en el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia existen datos curiosos como son que la mayor parte de conflictos que se origina son de tipo personal con un 55% por encima de los laborales que representan un 43% y que dentro de estos la escasa cohesión del trabajo grupal o en equipo con un 25%, la imposición de intereses personales con un 20% y la falta de comunicación con un 20% son los factores más desencadenantes de conflictos entre los profesionales de enfermería en el

área de emergencia, estos resultados van de la mano con los obtenidos por Pereira en su trabajo investigativo “Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno bolivariano de Carabobo donde resaltan a la falta de comunicación y el trabajo en equipo como factores principales de conflictos en el ámbito laboral, teniendo porcentajes de frecuencia elevados como son aproximadamente el 93% del total de los encuestados en dicha investigación.

Acorde con los datos obtenidos podemos resaltar la satisfacción que tienen los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia el componente técnico presenta un 63% de satisfacción, un 33% de satisfacción parcial y un 4% de insatisfacción; en el componente interpersonal se presentó un 74,3% de satisfacción, un 23% de satisfacción parcial y un 2,7% de insatisfacción y el componente de confort que presentó un 82,7% de satisfacción, un 10,3 de satisfacción parcial y un 6% de insatisfacción. Estos resultados son contrarios a los obtenidos por López en su estudio “Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto cardiovascular del corazón” en lo que menciona que a nivel del componente interpersonal de los cuidados brindados un 33,3% refieren satisfacción alta, un 60% manifiestan satisfacción parcial, y un 6,6% alegan insatisfacción; mientras que en la dimensión técnica de la atención recibida un 36,6 refiere satisfacción alta, un 43,4 satisfacción parcial y un 20% alega insatisfacción.

En base a los datos obtenidos de satisfacción de los pacientes con la atención recibida por parte del personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia podemos mencionar que existe un nivel de satisfacción del 73,3%, un 22,1% de satisfacción parcial y un 4,2% de insatisfacción a nivel general en la atención. Contrario a los resultados obtenidos por Mejía en su estudio “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes” donde afirma que en el área de emergencia el 25% de los pacientes afirman tener una atención satisfactoria mientras que el 75% afirman que la demanda de cuidados debe ser mejorada. Por lo que podemos decir que el desempeño en las funciones que realiza y los cuidados que brinda el personal de enfermería en el área de emergencia tienen buen nivel, contrario a lo que afirma Rojas en su estudio “Relación entre conflicto y desempeño laboral” donde afirma que, al existir un alto nivel de conflictos, el desempeño laboral estará inminentemente.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

El personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha para manejar los conflictos aplica estrategias, tácticas y técnicas enfocadas en la utilización de estilos como el evasivo, con la finalidad de evitar situaciones desagradables con los demás, tratando de hacer prevalecer los puntos en los que se puede llegar a un acuerdo favorable para todos; otro estilo utilizado para manejar los conflictos es el complacientes, a tal forma de que tratan de limar asperezas, calmar a la otra parte y no lastimar la susceptibilidad de los demás para mantener una buena relación laboral, tomando en cuenta la idea o propuesta de la contraparte para llegar a un acuerdo, y por último, también utilizan el estilo colaborador para manejar conflictos en el área de emergencia, ayuda a resolver las diferencias que se presentan de forma inmediata entre el personal de enfermería, analiza de forma directa el problema que se presente y trata de encontrar una ayuda que satisfaga a las dos partes involucradas de forma equilibrada, haciendo énfasis en que el apoyo mutuo es fundamental para la resolución de los conflictos.

En cuanto a las causas/efectos de los conflictos que más se presentan en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha destacan los conflictos de tipo personal y en menor proporción los conflictos laborales, en cuanto a los factores desencadenantes de conflictos podemos mencionar la escasa cohesión de trabajo grupal, imposición de intereses personales de cada profesional de enfermería, antipatía entre los profesionales de salud del área y fallos en la comunicación que se da entre el personal y dentro de las consecuencias por conflictos presentados en los profesionales de enfermería destaca la desinformación laboral que se suscita en el ámbito organizacional, en menor proporción la desigualdad laboral con un aumento del trabajo, riñas y bajo rendimiento laboral

Los usuarios externos comprendidos como los pacientes y sus familiares que acuden al área de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha afirman que dentro del componente técnico presentan un porcentaje alto de satisfacción en cuanto a la atención

recibida por el personal de enfermería, satisfacción con la información brindada y por la fiabilidad de los procesos de atención que recibieron manifiestan satisfacción; dentro del componente interpersonal, destaca que un gran número de pacientes y familiares afirman que el personal de enfermería tuvo amabilidad y empatía al momento de brindar la atención, los usuarios externos también aseguran que la confidencialidad y seguridad en los cuidados que fueron brindados por lo profesionales estuvieron presentes por lo que se sienten satisfechos, al igual que en el componente de confort manifestaron total satisfacción en aspectos como la seguridad en el espacio hospitalario, alivio inmediato de los malestares y la privacidad del paciente.

## **CAPITULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

#### **A los profesionales de enfermería**

- Mantener una buena postura ante la presencia o aparición de conflictos, ya sean laborales o de la vida cotidiana.
- Reconocer al conflicto como una oportunidad para mejorar las cadencias personales y grupales.
- Identificar oportunamente un conflicto y saber actuar ante él.
- Emplear las técnicas, estrategias o estilos de manejo de conflictos que conozca cuando aparece uno.
- Entender que la presencia de conflictos no debe afectar a la atención que se brinda a los pacientes que acuden al área.
- Fomentar la comunicación entre los compañeros de trabajo.
- Exhortar el trabajo en conjunto, a manera de equipo multidisciplinario.

#### **Al jefe de enfermería del área**

- Capacitar al personal en cuanto a estrategias efectivas para manejar los conflictos, aumentando la interacción y comunicación entre ellos.
- Fomentar talleres, grupos de charla, entre otros para desarrollar actitudes personales entre el equipo de trabajo.
- Motivar a los profesionales del área a que manejen adecuadamente la presencia de conflictos.
- Desarrollar planes estandarizados para el correcto manejo de conflictos en el ámbito laboral.
- Evaluar mensualmente al personal de enfermería para controlar el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

### **Al jefe de enfermería del Hospital Delfina Torres de Concha**

- Desarrollar planes de trabajo para el manejo de conflictos que sea aplicable en todas las áreas del hospital
- Realizar capacitaciones a los líderes de servicio de enfermería para desarrollar habilidades y destrezas para afrontar conflictos dentro de cada área
- Establecer normas y protocolos que regularicen y penalicen la aparición de conflictos con alevosía o intencionados
- Ser parte activa en la resolución de problemas entre profesionales de la salud de todo el hospital

### **A los estudiantes que realizan prácticas en el Hospital Delfina Torres de Concha**

- Entender al conflicto como algo positivo para mejorar en aspectos que necesiten ser desarrollados
- Tener en cuenta los estilos de manejo de conflictos para la vida cotidiana
- Evitar prolongar escenarios conflictivos que puedan desencadenar en graves consecuencias
- Mantener la calma ante la presencia de problemas y tratar de resolverlos
- Mostrar empatía al momento de relacionarse con las demás personas

## REFERENCIAS

- Alvar N. & Suñol, R. (2019). La calidad de la atención. Brasil.
- Capcha, Y., Urcuhuaranga, L. & Pardo, K. (2018). Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.
- Castillo, J. (2016). Administración del personal. Colombia: ISBN. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA333&dq=importancia+del+manejo+de+conflictos+laborales&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiE1en34LXcAhVNiaYKHSN7AP4Q6AEILDA>
- [B#v=onepage&q=importancia%20del%20manejo%20de%20conflictos%20laborales&f=false](#)
- Chang de la Rosa, M., Alemán Lage, M., Cañizares Pérez, M. & Ibarra, Ana María. (2019). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana de Medicina General Integral, 15(5), 541-547. Recuperado en 12 de enero de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es&tlng=es).
- Cibera, M. (2018). Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelode gestión establecido. España. Recuperado de [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Noviembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf)
- Coser, L.A. (2016). The functions of social conflict. Nueva York: Free Press.
- Costa, J. Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría económica. Universidad de Barcelona. 2017De
- De los Ríos, J. & Ávila, T. (2017). Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente Investigación y Educación en Enfermería. Investigación y educación en Enfermería, 22, 128 – 137

- Galtung, J. (2018) Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Gómez, G. (2017). Conflicto en las organizaciones y mediación. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía
- Gonzales, P. (2016). Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2010. Lima, Perú.
- Hocker, J & Y Wilmot, W. (2019). Interpersonal Conflict. Madison, Wisconsin: Brown & Benchmark
- Kilmann, R. (2016). Conflict Mode Instrument, also known as the TKI. Madrid, España. Recuperado de <https://kilmanniagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki/>
- Lapeña, Y., Cibanal, L. & Pedraz, A. (2019). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/tce/a/4jzQskS6b5NbvYVGyQMWRZP/?lang=es>
- León, R. (2017). Sistemas de Resolución de conflictos laborales. Organización Internacional del Trabajo. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- López, M. (2018). Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto cardiovascular del corazón, 2010. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Manzano, G. (2017). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería. Prevalencia e intervención. Departamento de ciencias de la educación. Universidad de la Rioja. España
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Infante, I. & Peña, M. (2018). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Humanidades Médicas, 17 (2), 338 – 353.
- Mirabal, D. (2017) Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de

alianzas efectivas. Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe (10) 53-71

Ortiz, E. R., Muñoz, J. S., Lechuga, M. D. & Torres, C. E. (2018). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 13 (4), 229-238

Ortiz, P. (2019). Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales.

Panduro, P. (2018). Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de centro quirúrgico del hospital cayetano Heredia 2018. (Tesis de grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.

Parrales, G (2016). Estudios de los conflictos en micro empresas. Alicante, España

Porret, M. (2018). Gestión de persona. Madrid, España: Esic editorial.

Quiroga, A. (2017). El manejo profesional de los conflictos: Estrategias para mejorar los ambientes de trabajo. *Revista de enfermería*, 20-22.

Ramirez, I. (2019). Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Perú

Real Academia Española. (s.f). Conflictos. Recuperado de <https://dle.rae.es/conflicto?m=&e=>

Robbins, S. (2018). Compartamiento Organizacional. Mexico: Pearson. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Rosales, G. (2017). Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

Sepúlveda Carrillo, G., Rojas Cifuentes, L., Cárdenas Jiménez, O., Guevara Rojas, E & Castro Herrera, A. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana. 4. 8. 10.18270/rce.v4i4.1408. Recuperado de

<https://www.researchgate.net/publication/327356078> Estudio piloto de la validación d el cuestionario Care-Q en versión al español en población colombiana

Sifuentes, O. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Thomas, K. & Kilmann, R. (2017). Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The Mode Instrument. Disponible en:<http://www.kilmanniagnostics.com/developing-forced-choice-measureconflict-handling-behavior-mode-instrument>.

Torres. (2016). Conflictos laborales y estrategias. Alicante, España: Mcgraw- Hill

Toyama, J. (2019). Factores clave para solucionar conflictos laborales en las empresas. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/01/14/factores-conflictos-laborales-empresas/>

Vilca, S, (2016) “Afectación del derecho constitucional de no discriminación en la inaplicación de la suspensión de la ejecución de la pena a los funcionarios o servidores públicos previsto en el último párrafo del artículo 57 del código penal”. (Obtención de título profesional de abogado). Universidad nacional del altiplano. Puno, Perú

Yarm. (2018). Las necesidades sociales. Madrid, España: Mcgraw- Hill

Yubero, S. (2019). El conflicto entre grupos profesionales. Toledo, España: Universidad de Castilla – La Mancha

# **ANEXOS**

### Anexo A Operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica/instrumento
Conocer las principales estrategias, tácticas, técnicas y su aplicación en el manejo de conflictos que tiene el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha	Manejo de conflictos laborales	Se entiende como el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. Se entiende como el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de Colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.	Evasivo	Siempre Frecuentemente A veces Nunca	Encuesta
			Complaciente		
			Competidor		
			Colaborador		
			Compromiso		

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica/instrumento</b>
Identificar las causas/efectos de conflictos que se presentan en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha	Causas/Efectos de conflictos laborales	Denominamos causa y efecto de conflicto laboral al hecho de una razón de ser y su posterior descripción de lo ocurrido	Tipo de origen	Personal	Ficha de recolección de datos
				Laboral	
				Otros	
			Génesis del conflicto	Conflicto de relación	
				Conflicto de intereses	
				Conflicto de información	
				Otros	
			Consecuencias del conflicto	Irregularidades en el servicio	
				Psicológicas	
				Iatrogenias	
Otros					

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica/ Instrumento</b>
Medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha	Nivel de satisfacción de usuarios externos	Nivel de satisfacción de los usuarios externos, La satisfacción del paciente es el resultado basado en las experiencias de su atención, e influye de manera determinante al momento del alta.	Componente técnico  Componente interpersonal  Componente confort	Nunca  A veces  Siempre	Encuesta/ Cuestionario



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL ECUADOR  
Esmeraldas

**Anexo B**  
**Consentimiento informado**

Fecha \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que el estudiante Albuja Delgado Daygoro Alejandro, me ha invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita. Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Firma de la participante: \_\_\_\_\_

CI: \_\_\_\_\_

## Anexo C

### Presupuesto

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b> (\$)	<b>VALOR TOTAL</b> (\$)
Proyecto de grado	1	1100.00	1100.00
Transporte	10	\$ 0,30	\$ 3, 00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>1103.00</b>
<b>EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>			
Flash memory	1	10,00	10,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>10,00</b>
<b>MATERIALES E INSUMOS</b>			
Borrador	2	0,25	0,50
Calculadora	1	15,00	15,00
Caratula de CD	1	\$ 0,50	\$ 0,50
Carpetas	1	1,00	1,00
CD	6	0,50	3,00
Esferos	4	0,40	1,60
Lápiz	2	0,30	0,60
Resma de Hojas A4	1	5,00	5,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>27,20</b>
<b>TOTAL</b>			<b>1140.20</b>

### Fuente de financiamiento

Los gastos serán cubiertos en su totalidad por el autor de la investigación

## Anexo D Instrumentos

### Cuestionario

**Tema:** Manejo de Conflictos Laborales Entre el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha

**Objetivo:** Analizar el manejo de conflictos laborales entre el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha

**Realizado por:**

**Fecha:**

<b>Objetivo</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seleccione con una x</b>
Identificar las causas/efectos de conflictos que se presentan en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha	Tipo de origen	Personal	
		Laboral	
		Otros	
	Génesis del conflicto	Conflicto de relación	
		Conflicto de intereses	
		Conflicto de información	
		Otros	
	Consecuencias del conflicto	Irregularidades en el servicio	
		Psicológicas	
		Iatrogenias	
		Otros	

## Manejo de Conflictos

Este cuestionario tiene como objetivo identificar las estrategias que emplea el personal de enfermería para afrontar un conflicto. A continuación, se le presenta una serie de enunciados a los que usted debe responder. Siempre (S) Frecuentemente (F) Algunas veces (AV) Nunca (N)

Nº	Ítems	S	F	AV	N
<b>EVASIVO</b>					
1	Ud. Trata de evitar situaciones desagradables				
2	Ud. Constantemente posterga el tema hasta tener tiempo y pensarlo.				
3	Ud. Cree que no vale la pena preocuparse por las discrepancias				
4	Ud. trata de hacer lo necesario para evitar la tensión				
5	Ud. Algunas veces evita tomar posiciones que puedan crear conflictos.				
6	Ud. En vez de negociar los puntos donde no está de acuerdo tratan de poner énfasis en los puntos que están de acuerdo.				
7	Ud. Defiende sus propuestas.				
8	Ud. En algunos momentos deja que otros tomen la responsabilidad de resolver el problema.				
<b>COMPLACIENTE</b>					
9	Ud. Trata de limar asperezas y mantener la relación				
10	Ud. Algunas veces sacrifica sus intereses por los intereses de otras personas				
11	Ud. Intenta calmar los sentimientos de la otra parte y preservar la relación.				
12	Ud. Trata de no lastimar los sentimientos de la otra persona				
13	Ud. Deja a la otra persona mantener sus ideas si eso lo hace feliz				
14	Ud. Cuando va a negociar toma en cuenta la propuesta de la otra persona.				
15	Ud. Cuando la posición de la otra persona pareciera ser muy importante intenta dejar su propuesta.				
<b>COMPETIDOR</b>					
16	Ud. Usualmente muestra firmeza para perseguir sus objetivos.				
17	Ud. Trata de imponer su posición				

18	Ud. Hace algún esfuerzo para lograr lo que otros quieren.				
19	Ud. Es decidido para perseguir sus metas.				
20	Ud. Trata de convencer a la otra persona sobre los beneficios de su posición.				
21	Ud. Toma en cuenta que le importa la otra parte.				
22	Ud. Constantemente busca ayuda de la otra parte para encontrar una solución.				
23	Ud. Deja que gana si le dejan que gane.				
24	Ud. Dice sus ideas si le solicitan.				
	<b>COLABORADOR</b>				
25	Ud. Trata de resolver sus diferencias de forma inmediata.				
26	Ud. Siempre intenta analizar directamente el problema.				
27	Ud. Intenta satisfacer todas las inquietudes de los otros				
28	Ud. Comparte el problema con la otra persona de manera que se pueda resolver.				
29	Ud. Trata de encontrar una solución equilibrada para ambas partes				
30	Ud. Trata de buscar una solución inmediata				
31	Ud. Usualmente busca ayuda del otro para encontrar una solución				
	<b>COMPROMISO</b>				
32	Ud. Gana alguna posición si le dejan ganar.				
33	Ud. Trata de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas tanto para la otra parte.				
34	Ud. Intenta que la otra persona ceda para lograr una solución intermedia.				
35	Ud. Propone una solución intermedia				

### Encuesta de satisfacción a los pacientes del área de emergencia

Buenos días a continuación le muestro una serie de preguntas por lo que solicito a usted los pueda responder de la manera más sincera, la información es de carácter anónimo y confidencial. Deberá marcar con una (X) donde corresponda su respuesta. Le agradezco por su colaboración.

	Nunca	A veces	Siempre
<b>COMPONENTE TECNICO</b>			
1.- ¿Considera que la información brindada por la enfermera sobre la preparación para el procedimiento fue suficiente y comprensible?			
2.- ¿Considera que el tiempo brindado por la enfermera en la consejería fue el adecuado?			
3.- ¿La enfermera le explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos o reacciones?			
4.- ¿La enfermera identifica alergias y/o patologías que puedan ser riesgos potenciales?			
5.- ¿La enfermera identifica signos de dolor o molestias debidos al procedimiento?			
6.- ¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?			
7.- ¿Confía usted en las intervenciones que le realiza la enfermera?			
<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>			
8.- ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómoda(o) o tenía temor?			
9.- ¿Sintió que la enfermera fue empática y lo comprendió al demostrar sus sentimientos o emociones?			
10.- ¿La enfermera es comprensiva con usted a pesar de tener situaciones difíciles?			
11.- ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?			
12.- ¿Considera que la enfermera le brindo los mismos cuidados que a los demás pacientes?			
<b>COMPONENTE CONFORT</b>			
13.- ¿La enfermera respeto la fecha y la hora de su cita programada?			
14.- ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su medicación?			
15.- ¿La enfermera cuidó su privacidad durante su estancia?			
16.- ¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando la necesita?			
17.- ¿La enfermera le hace sentir cómodo(a) durante su estancia?			
18.- ¿La enfermera le brindo información sobre sus cuidados al alta?			

## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Esta entrevista dirigida al jefe del servicio de Emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha tiene como objetivo corroborar la información brindada por parte del personal de enfermería que participó en la investigación.

- ¿Cuáles son los conflictos laborales más comunes que se presentan entre el personal de enfermería?
- ¿Con que frecuencia se presentan conflictos laborales entre el personal de enfermería?
- ¿Usted como jefe del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha, que estrategias emplea para manejar el conflicto en su personal?
- ¿Qué sugiere usted para manejar correctamente un conflicto en el medio laboral?
- ¿Cuáles cree usted que son los factores para que se generen conflictos laborales entre su personal de enfermería?