

Escuela de Enfermería
F.C.M.-U.N.C.- M. de S.

INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA

TEMA:

**SITUACIONES CONFLICTIVAS
EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES.**

AUTORAS:

**LEPE LEPE, PAOLA LORENA
PÉREZ, BETIANA MABEL
SILVA, VALERIA EDITH**

Paola lepe
Betiana Pérez
Valeria Silva

MENDOZA, MARZO DE 2005.

Esta investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Cuyo y del Ministerio de Desarrollo Social y Salud.

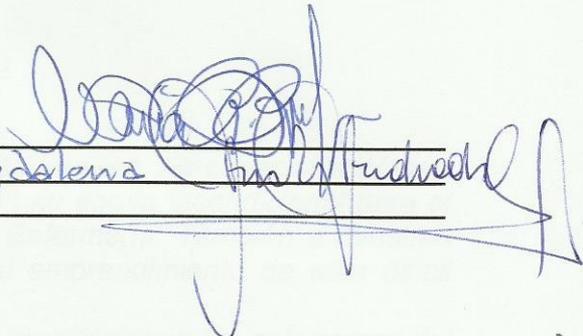
La misma no podrá ser publicada en todo, en parte, resumirse sin el consentimiento escrito de la Escuela y/o autores del trabajo.

Investigación aprobada:

Integrantes de Tribunal Examinador:

Jorjic. Reyes María Rosa

Jorjic. Alejandra Ana Magdalena



Fecha: 04/03/05

PRÓLOGO

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, en especial a Walter, Marcelo y Adrián, a ellos que nos brindaron su apoyo incondicional para el logro de esta meta de ser Licenciadas en Enfermería. También a nuestras docentes quienes nos acompañaron en el emprendimiento de esta difícil tarea.

El descontento y la incomodidad que manifestaban los enfermeros del Servicio de Neonatología del Hospital L. Lagomaggiore nos motivo para llevar acabo este trabajo de investigación.

Con esta investigación pretendemos hacer un aporte a los enfermeros del servicio para que les ayude a sobrellevar las exigencias del trabajo cotidiano y que facilite su adaptación a los cambios que surgen de la interacción constante entre sus colegas y el ambiente laboral.

INDICE GENERAL

	Página
Carátula	I
Advertencia	II
Aprobación	III
Prólogo	IV
Índice general	V
Índice de tablas y gráficos	VI
Capítulo I	
Introducción	2
Enunciado del problema - justificación del problema	3
Propósito	4
Objetivos	5
Marco teórico	6
Hipótesis	20
Variables	21
Conceptualización de las variables	22
Operacionalización de las variables	25
Diseño metodológico	28
Capítulo II	
Análisis e interpretación de tablas y gráficos	
Tablas y gráficos	33
Análisis univariado	61
Análisis bivariado	64
Conclusiones	65
Recomendaciones	67
Bibliografía	68
Capítulo III	
Anexos:	
Nº 1 Encuestas	72
Nº 2 Matriz de datos	80
Nº 3 Autorización	82
Nº 4 Cronograma de actividades	85

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Análisis Univariado

Página

Nº 1. Edad por enfermero	33
Nº 2. Sexo por enfermero	34
Nº 3. Nivel deformación por enfermero	35
Nº 4. Estado civil por enfermero	36
Nº 5. Hijos por enfermero	37
Nº 6. Cantidad de Hijos por enfermero	38
Nº 7. Ámbito de trabajo por enfermero	39
Nº 8. Horas semanales de trabajo por enfermero	40
Nº 9. Antigüedad por enfermero	41
Nº 10. Tareas dependientes	42
Nº 11. Tareas interdependientes - Rol profesional	43
Nº 11. Tareas interdependientes - Rol del enfermero	44
Nº 12. Tareas asimétricas	45
Nº 13. Atención y concentración en la tarea	46
Nº 14. Grupo conflicto	47
Nº 15. Comportamiento conflictivo	49
Nº 16. Responsabilidad - Grado de compromiso	50
Nº 16. Responsabilidad - Recargos	51
Nº 16. Responsabilidad - Toma de guardia	52
Nº 17. Grado de satisfacción laboral	53
Nº 18. Grado de satisfacción de las necesidades básicas	54
Nº 19. Comunicación - En situaciones personales	55
Nº 19. Comunicación - En situaciones laborales	56
Nº 20. Valores	57

Análisis Bivariado

Tabla Nº 21. Antigüedad - Edad	58
Tabla Nº 22. Antigüedad - Información	59
Tabla Nº 23. Edad - Formación	60

INTRODUCCIÓN

En este libro se describen los aspectos más importantes de la gestión de recursos humanos y se analizan los factores que influyen en el éxito o fracaso de una organización. El objetivo principal es proporcionar una visión general de la gestión de recursos humanos y su importancia en el mundo actual. Se abordan temas como la selección de personal, la formación, el desarrollo de competencias, la motivación y el clima organizacional. El libro está dirigido a estudiantes de carreras afines y a profesionales que deseen actualizar sus conocimientos en esta área.

CAPITULO I

Este capítulo trata sobre la importancia de la gestión de recursos humanos en una organización. Se discute cómo una buena gestión de recursos humanos puede contribuir al éxito de una empresa y cómo una mala gestión puede ser perjudicial. Se analizan los diferentes roles y responsabilidades de los recursos humanos y se describen algunas de las estrategias más efectivas para atraer, desarrollar y retener al talento humano.

INTRODUCCIÓN.

Son muchas las causas por las que surgen conflictos en y entre los grupos de trabajo y entre personas, por eso nuestro Trabajo de Investigación está orientado al estudio de las situaciones conflictivas en el ambiente laboral, es posible que los conflictos impidan que los miembros del grupo "vean", entiendan o hasta aborden las tareas que son el objetivo fundamental de la organización. Pueden dividir a todo el grupo y provocar polarizaciones y grupos mutuamente recelosos. Los conflictos fomentan una situación de ganar / perder, en las que las emociones se anteponen a la razón y el principal perdedor es la organización en general.

Su abordaje es de interés puesto que las diferencias entre compañeros que irrumpen en la continuidad y armonía organizativa y laboral se manifiestan de manera cotidiana. Este estudio se llevó a cabo a través del contacto directo con el grupo investigado, el cual nos reveló aquellos factores que generan el conflicto y llevan a las malas relaciones interpersonales.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son las situaciones conflictivas que interfieren en las relaciones interpersonales del personal de enfermería, en el Servicio de Neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore, en el semestre octubre, noviembre, diciembre del 2004 y enero, febrero, marzo del 2005?

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el Servicio de Neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore existe actualmente un plantel numeroso de enfermeros. Se ha observado que en su interacción surgen conflictos que interfieren en forma negativa en las relaciones interpersonales. Surge este tema como problema inmediato que requiere solución para poder conservar el equilibrio en el ambiente laboral.

En los dos últimos años esta estructura ha sufrido dos períodos de cambios sucesivos de jefaturas. En general la situación no ha dado un cambio significativo, esto ha generado renunciadas de personal, cambios de servicio, se incrementó el número de enfermeros que rotan por el servicio sin estar formados en la especialidad, lo que implica para el enfermero en funciones un aumento de trabajo. Además de la atención requerida aumentó el número de recargos, disminuyó la capacitación, no se premia la mayor dedicación al trabajo, se tiene supervisión continua y permanente que destaca el error pero que no aplica medidas correctivas.

En los últimos meses se ha adquirido tecnología de última generación, se ha ampliado la planta física, como consecuencia se incrementó la demanda, pero el número de enfermeros sigue siendo el mismo o en su defecto cada vez menor.

Las personas se resisten al cambio, se percibe un ambiente negativo, manifiestan mal carácter, no dialogan, hay mala predisposición, no colaboran para mejorar el funcionamiento del servicio, por lo cual decae la calidad de atención al paciente. Lo que transmiten los enfermeros es que no tienen contención, apoyo emocional y que nadie los escucha. Trabajan nerviosos, están agotados, perciben las miradas desconfiadas de los padres y la exigencia y degradación por la mayor parte del personal médico y superiores.

La imagen del enfermero es débil, carece de autoridad y tiene muy poca participación en la toma de decisiones.

Es por esta razón que en el siguiente estudio se identificarán los factores y situaciones que causan conflictos en las relaciones interpersonales en el trabajo, ya que estas contribuyen un papel importante en la organización, la calidad de éstas puede contribuir significativamente para bien o para mal en el funcionamiento del servicio.

Se necesita comprender qué es lo que representa una relación interpersonal correcta entre los trabajadores

PROPÓSITO.

Identificar las situaciones conflictivas que afectan las relaciones interpersonales entre los enfermeros del Servicio de Neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore con la finalidad de mejorar la comunicación y revalorizar el trabajo del enfermero.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las situaciones conflictivas que afectan las relaciones interpersonales entre los enfermeros del Servicio de Neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore con la finalidad de mejorar la comunicación y revalorizar el trabajo del enfermero.

OBJETIVO GENERAL.

Determinar los factores que interfieren en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore para implementar medidas correctivas que mejoren la comunicación y la calidad de atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Conocer las causas propias del personal y de la organización que influyen negativamente en las relaciones interpersonales.

Categorizar las causas que irrumpen en la dinámica laboral.

MARCO TEÓRICO

DEFINICIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES

Es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean.

Representa la interacción cotidiana que tiene lugar entre los miembros de un grupo de trabajo. ⁽¹⁾

Algunos conceptos básicos de interacción humana son:

Caricia Psicológica: *Connota un contacto íntimo, ejemplo el saludo.*

Rito Psicológico: *Es el intercambio social.*

Ambos conceptos frecuentemente varían su intensidad según la intención que éstos llevan, las normas culturales que rigen a cada persona y la comunicación.

Intención: *Decisión para actuar de una forma dada en un episodio de conflicto. Muchos de los conflictos se acentúan simplemente porque una parte atribuye intenciones equivocadas a la otra parte.*

Intenciones primarias del manejo del conflicto, se usan dos dimensiones:

- *Cooperatividad:* *es el grado en el cual una parte trata de satisfacer los intereses de la otra parte.*
- *Asertividad:* *grado en el cual una parte trata de satisfacer sus propios intereses. ⁽²⁾*

Comunicación: *Toda relación se establece y se conserva a través de la comunicación donde se ejecuta intercambio complejo y dinámico de mensajes verbales y no verbales.*

Para que una persona pueda ser entendida, esta debe tener conciencia de sí mismo y de sus necesidades, ser capaz de hablar y expresar claramente un mensaje.

Para entender a los demás debemos ser capaces de observar y escuchar.

Cuando se establecen relaciones interpersonales lo más importante es la autocomprensión, la satisfacción de necesidades y la forma acostumbrada de comunicarse.

La intensidad de las emociones aumenta o disminuye según la calidad de las relaciones interpersonales.

Todas las personas llevan a su trabajo actitudes conscientes e inconscientes, inclinaciones y prejuicios que reflejan sus antecedentes sociales, sus aprendizajes y experiencias.

Al comunicarnos debemos aceptar el punto de vista del otro, no juzgar, aceptar que somos diferentes. ⁽³⁾

- (1) Mari Paz Mompart García, *Relación interpersonal* 1994.
Cecilia Moreno, *Relaciones interpersonales* 1997.
- (2) Stephen P. Robbins, *Comportamiento organizacional* 1999.
- (3) Lic. Jorgelina Busto de Viviant, U.N.C.-F.C.M., *La comunicación interpersonal* 1998.

CONFLICTO

Es un proceso que comienza cuando una persona o un grupo observa que otro individuo o grupo emprende alguna acción que va en contra de los intereses del que la percibe. El conflicto implica la preocupación por el beneficio propio y el de los demás.

Este proceso incluye: percepciones, pensamientos, sentimientos e intenciones.

Causas del Conflicto:

- Problemas de comunicación.
- Diferencias de valores.
- Procesos de influencias.
- Falta de ideas.
- Actitudes comunes.

CONFLICTO ORGANIZACIONAL.

Se originan por dos factores:

1. Factores Organizacionales:

- Competencia
- Ambigüedad
- Interdependencia
- Recompensa
- Poder

2. Factores Interpersonales:

- Errores de atribución
- Comunicación inadecuada
- Características personales
- Rasgos personales

Efectos positivos del conflicto: Ventila los problemas, favorece la comprensión, mejora la toma de decisiones, incrementa el compromiso.

Efectos negativos del conflicto: Repercuten sobre la comunicación y lo ético-moral.

El Conflicto en la Organización:

- Los Tradicionalistas lo consideran negativo, destructivo e irracional y que se debe evitar.

- *Las Relaciones Humanas lo consideran inevitable y que son benéficos.*
- *El Enfoque Interactivo manifiesta que los conflictos deben tolerarse y fomentarse.*

Causas Organizacionales Típicas del Conflicto:

Actividades mutuamente dependientes: cuando los grupos dependen entre sí para lograr los objetivos.

Desequilibrio entre la dependencia de actividades: cuando un grupo depende de otro, pero este no depende del primero.

Criterios de desempeño: cuando un grupo se encarga solo de una parte del proceso y que las necesidades de un grupo se opongan a otro.

Variaciones del ambiente: cuando las distintas unidades dentro de la misma organización usan distintos procedimientos para enfrentarse a distintos ambientes.

Dependencia de los recursos: cuando se depende del mismo espacio y equipo y no son claras las prioridades.

Capacitación especial: cuando en el grupo existen distintas disciplinas.

Causas, condiciones y antecedentes de los conflictos.

Las causas del conflicto no se dan en forma aislada, sino en forma conjunta. Actuando en forma sinérgica a modo de catalizadores positivos que refuerzan entre sí y añaden complejidad y potencial conflicto a las situaciones.

Dichas causas se agregan siguiendo el esquema del sistema de la organización.

LIGADAS CON

FINES OBJETIVOS META	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	INDIVIDUOS	TAREA TECNOLOGÍA	COMUNICACIÓN	PODER AUTORIDAD INFLUENCIA
DIFERENCIAS DE OBJETIVOS	INTERDEPENDENCIA EN LA TAREA	DIFIERE EN LA PERCEPCIÓN	DIFIERE EL METODO	RELACIONES INTERPERSONALES	OBSTACULO EN LA COMUNICACIÓN
PERCEPCIÓN DE LAS DIFERENCIAS DE OBJETIVOS	DEPENDENCIA EN LA TAREA	DIFIEREN LOS VALORES Y LAS CREENCIAS		OBSTACULO EN LA COMUNICACIÓN	PUGNA POR EL PODER
	SOBRECARGA DE TAREA	DIFIEREN LAS METAS PERSONALES Y LAS NECESIDADES BASICAS			PUGNA POR EL LIDERAZGO
	ASIMETRÍA RELACIONADA CON LA TAREA	DIFERENCIAS Y CHOQUES CON LA PERSONALIDAD			
	DEPENDENCIA DE RECURSOS	DESEMPEÑO			
	DIFERENCIA ORGANIZACIONAL	ESTADO PSICOLÓGICO			
	AUTORIDAD	NO ACATAMIENTO DE LAS REGLAS			
	AMBIGÜEDAD				
	INSATISFACCIÓN DE ROL				
	PRENSION DEL ROL				
	AMENAZA DEL ESTATUS				
	RECOMPENSA				

EL PROCESO DEL CONFLICTO

Este proceso consta de cinco etapas:

I. Oposición o incompatibilidad potencial:

Comunicación: Puede ser una fuente de conflicto y representa aquellas fuerzas en oposición que emergen de dificultades semánticas, malos entendidos y ruidos en los canales de la comunicación.

Estructura: Incluye variables como el tamaño, grado de especialización de las tareas asignadas a los miembros del grupo, claridad jurisdiccional, compatibilidad de los miembros con la meta, estilos de liderazgos, sistemas de recompensa y grados de dependencia entre los grupos.

Variables Personales: Contienen los sistemas de valores individuales que cada persona tiene y las características de la personalidad que cuenta para la idiosincrasia y las diferencias individuales.

II. Cognición y personalización:

Conflicto Percibido: Conocimiento de una o más partes de la existencia de condiciones que crean oportunidades para que surja el conflicto.

Conflicto de Sentimiento: Compromiso emocional en un conflicto que crea ansiedad, tensión, frustración y hostilidad.

III. Intenciones del manejo del conflicto:

Intenciones: Decisiones para actuar de una forma dada en un episodio de conflicto.

Competencia: Un deseo de satisfacer los intereses propios a pesar del impacto en la otra parte en conflicto.

Colaboración: Una situación donde cada una de las partes en un conflicto desea satisfacer completamente los intereses de todas las partes.

Compromiso: Una situación en la cual cada parte en conflicto está dispuesto a renunciar a algo.

Evasión: El deseo de retirarse o de suprimir el conflicto.

Complacencia: La voluntad de una parte en conflicto de colocar los intereses del oponente por encima de los suyos.

IV. Comportamiento:

La etapa de comportamiento incluye declaraciones, acciones y reacciones llevadas a cabo por las partes en conflicto. Estos comportamientos usualmente son intentos abiertos de poner en prácticas las intenciones de cada parte. Pero estas conductas tienen una calidad de estímulos que está separada de las intenciones.

Las intensidades del conflicto se incrementan a medida que asciende a lo largo del continuo hasta llegar a las altamente destructivas. Los conflictos que alcanzan los rangos superiores son casi siempre disfuncionales y los conflictos funcionales están confinados al rango inferior del continuo.

Continuo de la Intensidad del Conflicto:



V. Resultados:

La interacción acción –reacción entre las partes en conflicto tiene consecuencias, estas podrían ser funcionales en el sentido que el conflicto dé como resultado un incremento en el desempeño del grupo o disfuncionales si obstaculiza el desempeño. El conflicto es constructivo cuando mejora la calidad de las decisiones, estimula la creatividad y la innovación, alienta el interés y la curiosidad entre los miembros del grupo, proporciona el medio a través del cual pueden exponerse los problemas y

liberarse las tensiones y nutre un ambiente de autoevaluación y cambio. Los estudios de investigación en diversos ambientes confirman la funcionalidad del conflicto.

El conflicto es un antídoto contra el pensamiento del grupo, no permite al grupo endosar decisiones que podrían estar basadas en suposiciones débiles, consideraciones inadecuadas de alternativas relevantes u otras debilidades. Además estimula la creación de nuevas ideas, promueve la reevaluación de las metas y las actividades del grupo e incrementa la probabilidad de que el grupo responda al cambio.

CONFLICTO FUNCIONAL

En el sentido en que los conflictos son traducidos en mejoramiento del desempeño del grupo, puesto que los grupos existen para lograr una o varias metas. Es el impacto que tiene en el grupo, más que en el miembro individual lo que determina la funcionalidad.

Beneficios de los conflictos funcionales:

- *Surgen las personas talentosas.*
- *Necesidad de satisfacción de determinados individuos.*
- *Innovación y cambios para resolver los problemas.*
- *Reestablecimiento de relaciones armoniosas.*

CONFLICTO DISFUNCIONAL

Se puede ver obstaculizado el rendimiento del grupo.

Consecuencias de los conflictos disfuncionales:

- *Pérdida masiva del tiempo.*
- *Demostraciones de desinterés personal.*
- *Daño físico y emocional.*
- *Distracción de esfuerzos necesarios para el logro de objetivos de producción.*
- *Elevados costos financieros y emocionales.*
- *Fatiga extrema para individuos y grupo. ⁽⁴⁾*

(1) Cátedra psicología institucional y de los grupos (1999) - interacción y el conflicto.
Stephen P. Robbins (1999) - Comportamiento organizacional
Adaptado de los autores:
Scott y Mitchell - Sociología de la organización.
Joe Kelly - Las relaciones humanas en la empresa.
Hampton - Weber y Summer - Manual de desarrollo de recursos.

ORGANIZACIÓN

1. Organización: Conceptos y Significados.

Organizar implica establecer una estructura formal encargada de coordinar los recursos para lograr los objetivos del departamento o servicio de enfermería y consecuentemente de la institución. Señala a cada persona de la organización qué hacer y cómo hacerlo. Se busca la organización porque el trabajo por hacer requiere los esfuerzos de más de un individuo. En el concepto de organización son básicas las personas que trabajan juntas con eficacia, cada una de ellas haciendo lo mejor que pueda hacer, y las personas que lógren los mejores resultados posibles.

Según George Terry: organizar es el establecimiento de relaciones efectivas de comportamiento entre personas de manera que puedan trabajar juntas con eficacia, y puedan obtener una satisfacción personal al hacer tareas relacionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito para alcanzar metas u objetivos.

La organización proviene de una necesidad de cooperación. Es un proceso mediante el cual administrar crea orden, promueve la cooperación entre trabajadores y fomenta la productividad.

El análisis de actividades es el estudio del trabajo por realizar su orden de prioridad; cómo puede agruparse y la interrelación que guardan las tareas.

El análisis de decisión es la investigación de las decisiones que deben tomarse; dónde deben tomarse en la estructura y quién debe tomarlas.

El análisis de relaciones se refiere a la contribución que aporta cada persona a la organización prestando especial atención a la persona para quién trabaja; a quién debe darle cuentas y quién debe darle cuentas a ella.

2. Ventaja de Organizar.

Un resultado mayor que la suma de los esfuerzos individuales. Se interesa más que en la potencia de la mezcla que en la fuerza de sus integrantes.

Un efecto muy favorable sobre la actuación del administrador, una persona en el puesto equivocado para ella o que depende de un jefe con quien no simpatiza o que tiene compañeros con los cuales no le interesa trabajar, será muy difícil de motivar.

Se destacan las relaciones interpersonales.

Se busca la maximización de la satisfacción humana, así como la productividad del trabajo.

Un efecto considerable sobre el control administrativo (restricciones y expectativas sobre lo que se va a lograr).

3. Importancia de Organizar.

Las empresas y las instituciones de toda índole han estudiado la organización con el fin de mejorarla o de utilizarla mejor en sus particulares esfuerzos administrativos.

Es el principal mecanismo por el cual los trabajadores administrativos activan los planes; la organización crea y mantiene relaciones entre todos los recursos indicando cuáles serán usados para actividades específicas y cuándo, dónde y cómo se los utilizará.

4. Tipo de Organización.

La estructura organizativa debe proporcionar:

- Un sistema de trabajo efectivo o ideal.
- Un sistema de comunicaciones
- Identidad para los individuos y la organización.
- Fomentar la satisfacción en el trabajo.

4.1. Organización informal: La estructura informal evoluciona en forma natural y tiende a ser moldeada por normas individuales, valores o relaciones sociales. Coexiste con la estructura formal, pero no necesariamente es idéntica a ella.

4.2. Organización formal: Es la división de todas las actividades necesarias para lograr el fin que se ha propuesto la organización y la disposición de éstas en grupos y/o individuos.

Se especifica qué se debe hacer; quién; las relaciones en cada grupo y entre los grupos; los derechos; obligaciones y privilegios que van unidos a posiciones y roles determinados. Uno de los aspectos que más podríamos subrayar es la prevención de las actividades y conductas de individuos y grupos.

a. Pilares o bases de la organización:

- El trabajo, el cual es divisionalizado.
- Las personas que son asignadas y ejecutan este trabajo.
- El lugar de trabajo, el ambiente en el cual se ejecuta.
- Las relaciones entre las personas.

b. Funciones o pasos en la organización formal:

- Conocer los objetivos de la organización.
- Dividir el trabajo requerido en actividades componentes.
- Agrupar las actividades en unidades prácticas.
- Definir las obligaciones y proporcionar los medios físicos para una actividad o un grupo de actividades.
- Asignar personal calificado o potencialmente desarrollados.
- Asignar a cada miembro de las actividades que se espera desempeñe.

c. Principios básicos:

La teoría de la organización tradicional tiene principios propuestos por Henry Fayol y pueden encuadrarse en elementos básicos:

- Los objetivos de las empresas y de los elementos que la constituyen se deben definir con claridad y enunciar por escrito.
- La organización debe ser simple y flexible.
- Las responsabilidades asignadas a un puesto se deben limitar al desempeño de una sola función principal. ⁽⁵⁾

(5) Sigampa B. Juana, *Administración en enfermería - organización*, 1989
Mari Paz Mompert García, *Administración de servicio de enfermería - Organización sanitaria*.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código N° 10:

Relaciones de las enfermeras con sus colegas y otros profesionales de la salud.

10.1- Relaciones con las colegas.

10.1.1- La relación debe ser armónica y de ayuda mutua en el que hacer, especialmente en la orientación de nuevas promociones, casos de reincorporación al trabajo activo después de licencias prolongadas u otras circunstancias.

10.1.2- Colaborarán entre sí las enfermeras docentes y de los campos clínicos.

10.2- Las relaciones entre colegas serán de mutuo respeto y lealtad; faltando gravemente a la ética:

10.2.1- La enfermera/o que provoque, difame, calumnie o injurie a una colega en su ejercicio profesional o en su vida personal.

10.2.2- La enfermera/o que no respete la jerarquía en la profesión y trate de desplazar a una colega mediante procedimientos ilícitos.

10.2.3- La enfermera/o que falsea o se niegue a proporcionar la información relacionada con la atención de pacientes o familia bajo control y altere la conveniencia normal.

10.3- relación con otros profesionales del sector salud.

Como miembro de un equipo multidisciplinario las enfermeras/os profesionales deben mantener una relación armónica con los demás profesionales, basadas en el respeto mutuo y en la colaboración para promover el mejoramiento de la salud de la población, que constituye su meta común.

La relación médico-enfermero, demanda estrecha colaboración en la cual la enfermera/o debe cumplir las indicaciones médicas y contribuir a mantener la confianza del paciente en el tratamiento prescripto. Informará al médico de cualquier emergencia o cambio que observe en el paciente y que requiere su atención.

Cuando existan errores o situaciones para creer que se ha cometido un error, deberá comunicarlo de inmediato al médico tratante para esclarecer la situación, además colaborará con otros profesionales en la implementación de las medidas dispuestas para la prevención de riesgos-accidentes y otras que tengan efectos perjudiciales para la salud. ⁽⁶⁾

(6) Federación Panamericana de profesionales de enfermería "Código de ética", Santiago de Chile, Morande 1984. Código de ética N° 10: Relaciones de las enfermeras/os con sus colegas y otros profesionales del sector salud.

HIPÓTESIS

Las situaciones conflictivas que interfieren en las relaciones interpersonales son producto de la interacción constante de las características propias de cada sujeto que se desempeña como enfermera/o en el área de neonatología y las características propias del ambiente laboral.

VARIABLE DEPENDIENTE

Situaciones conflictivas de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral del servicio de neonatología.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Factores propios del enfermero.

Factores propios del ambiente laboral.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

FACTORES PROPIOS DEL SUJETO:

Edad: Tiempo que algo o alguien dura, cada período en que es considerada dividida la vida. Comprende individuos de 20 a 46 años y más.

Sexo: Condición humana que distingue el macho de la hembra. Se toma para esta clasificación ambos géneros, femenino y masculino.

Nivel de Formación: Efecto de Formación. Perfil. Nivel académico alcanzado. Se clasifica en Auxiliar, Profesional y Licenciado en Enfermería.

Estado Civil: Condición de cada persona en relación con las obligaciones civiles. Condición a la que está sujeta la vida de alguien. Las categorías son: soltero, casado, pareja estable, divorciado, viudo.

Hijo: Persona o animal respecto de su padre o de su madre.

Horas de Trabajo: Cantidad de tiempo que el sujeto le dedica a las tareas y funciones desempeñadas en horas semanales. Se clasifica de 25 a 40 hs, de 41 a 60 hs, de 60 a 80 hs y más de 80 hs semanales.

Antigüedad: Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo. Su categoría es: menos de 1 año, de 1 a 5 años, de 6 a 10 años, de 11 a 15 años, de 16 a 20 años y más de 20 años.

Ámbito Laboral: Ambiente bajo el cual se ejecuta el trabajo, abarca aspectos tales como la planta física, los materiales y las máquinas. También se incluyen el clima general del área de trabajo, la autoridad de los superiores, la influencia de las fuerzas competitivas. Las actividades de los sindicatos de trabajadores, los reglamentos y acciones gubernamentales.

Trabajo: Comprende las funciones, actividades y tareas que deben realizarse por un grupo de personas dentro de la organización para alcanzar el objetivo propuesto.

FACTORES PROPIOS DEL AMBIENTE LABORAL:

Tarea: Parte del trabajo que deben realizarse por un grupo de personas dentro de la organización para alcanzar el objetivo propuesto.

- Tarea Independiente: Cuando trabaja el sujeto trabaja solo.
- Tarea Dependiente: Cuando trabajan dos o más personas.

- *Tarea Interdependiente: Cuando las personas trabajan en equipo, grupo secciones. Se caracteriza por su cooperación, ayuda y apoyo mutuo.*

Atención, Percepción y Concentración en la Tarea: Reconocimiento e interpretación consciente de los estímulos sensoriales a través de asociaciones inconscientes, especialmente la memoria. Sirve como base del conocimiento, aprendizaje o motivación de una determinada acción o reacción.

Heterogeneidad del Grupo: Condición que crea oportunidad para que se presente el conflicto.

Conflicto: Es un proceso que comienza cuando una persona o grupo observa que otro individuo o grupo emprende alguna acción que va en contra de los intereses del que la percibe.

Comportamiento: Incluye declaraciones, acciones y reacciones llevadas a cabo por las partes en conflicto.

Intenciones: Intervienen en las percepciones y emociones de la gente y su comportamiento abierto. Estas intenciones son decisiones para actuar de una forma dada, en un episodio de conflicto.

Responsabilidad: Es la obligación de un individuo para cumplir con las actividades asignadas con lo mejor de su habilidad.

Comunicación: Proceso dinámico que fundamenta la existencia, progresos, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes individuos y organizaciones.

Recompensa: Es una herramienta de control que se le otorga a los empleados que acatan las normas de la organización sobre todo las operativas. Ejemplos: dinero y otros beneficios materiales, los privilegios, el poder, la autoridad y el prestigio.

Grado de Satisfacción Laboral: Las cuales son condiciones ambientales y de situaciones que disminuyen la motivación en el trabajo.

Factores Higiénicos:

- Condición de trabajo
- Supervisión
- Relaciones interpersonales
- Remuneración
- Políticas
- Administración.

Factores Motivadores:

- Logros
- Reconocimiento
- Autonomía
- Responsabilidad
- Progreso

Grado de Satisfacción de las Necesidades Básicas: *hay ciertas necesidades básicas comunes a todos los seres de la especie humana y que es necesario satisfacerlas para que el individuo logre su óptimo bienestar.*

- *Necesidad de Autorrealización*
- *Necesidad de Reconocimiento*
- *Necesidad de Pertenencia*
- *Necesidad de Seguridad*
- *Necesidades Fisiológicas.*

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES

FACTORES PROPIOS DEL ENFERMERO

Edad:

- 20 - 25 años
- 26 - 30 años
- 31 -35 años
- 36 - 40 años
- 41 - 45 años
- más de 46 años.

Sexo:

- Femenino
- Masculino.

Nivel de Formación:

- Auxiliar
- Profesional
- Licenciado.

Estado Civil:

- Soltero
- Casado
- Pareja Estable
- Divorciado
- Viudo.

Hijos:

- No
- Sí

Nº de Hijos:

- 1
- 2
- 3
- 4
- más de 5

Ámbito de Trabajo:

- El mismo.
- Otro

Horas Semanales de:

- 25 a 40 hs.
- 41 a 60 hs.
- 61 a 80 hs.
- más de 81 hs.

Antigüedad:

- $0 < x \leq 60$
- $60 < x \leq 120$
- $120 < x \leq 180$
- $180 < x \leq 240$
- $240 < x \leq 300$

VARIABLES DEPENDIENTES

SITUACIONES CONFLICTIVAS DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN EL AMBIENTE LABORAL

- A. Tarea: *Tarea Dependiente*
 Tarea Interdependiente
 Tarea Asimétrica
 Atención y Concentración de la Tarea.
- B. Heterogeneidad del Grupo:
 Responsabilidad
 Comunicación
 Valores.
 Conflicto: Grupo
 Comportamiento
 Intenciones
- C. Sistema de Recompensas:
 Grado de Satisfacción Laboral.
 Grado de Satisfacción de las Necesidades Básicas.

DISEÑO METODOLÓGICO

1. Tipo de estudio: Cuantitativo - Descriptivo - Transversal. Muestra las características y factores que influyen en los conflictos de las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore.

2. Área de estudio: El estudio se realizará en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore, se ubica sobre calle Timoteo Gordillo S/N de la ciudad de Mendoza, Argentina.

En sus instalaciones se halla la maternidad José Federico Moreno, considerada único centro de tercer nivel de complejidad para el área centro-norte-este-oeste de la provincia, es la segunda maternidad del país por el número de partos que en ella se realizan.

Servicio de Neonatología: Pertenece a la maternidad José Federico Moreno, ubicada en ala sur, con cara al oeste del segundo piso.

Esta estructura cuenta con un área de internación con capacidad para 49 recién nacidos y un plantel de 52 enfermeros.

Este servicio se divide en sectores:

- Sector UCEN: Unidad de Cuidados Especiales Neonatal,
- Sector UCIN: Unidad de Cuidados Intensivo Neonatal,
- Sector recepción: Sala de Partos- Maternidad,
- Sector Lactario: es extracción manual de leche materna y preparación de fórmulas lácteas,
- Sector Estar Maternal,
- Sector Consultorio de Seguimiento.

Recurso Humano: Se dispone de 52 enfermeros/as. Para la rotación se designa un enfermero por sector, el número total de enfermeros por turno varía entre 10 y 11. Se cuenta con cuatro turnos, dos diurnos y dos nocturnos. Los horarios de turno mañana son de 07 a 14 hs; turno tarde de 14 a 21 hs. y turno noche de 21 a 07 hs.

La formación del personal varía entre auxiliares y profesionales, muchos de los cuales se hallan en formación académica.

Las edades oscilan entre los 20 y 55 años.

La antigüedad oscila entre 1 mes y 25 años.

3. Universo y muestra: Los 52 enfermeros del área de internación del servicio de neonatología. Exclusivamente aquellos que desempeñan función en los sectores UCIN, UCEN, Lactario y Recepción del Hospital Luis Lagomaggiore, Mendoza, Argentina.

Por ser la población pequeña se tomará como muestra la totalidad de los enfermeros para este estudio, para asegurar que los hallazgos sean

representativos y permitan realizar generalizaciones válidas con un mínimo de error.

Solo se pudieron abordar 48 enfermeros ya que 4 no se encontraban prestando funciones por estar con licencia anual reglamentaria.

4. Unidad de análisis: cada uno de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore en el mes de enero del 2005.

5. Método e instrumento de recolección de datos: encuesta, anónima y estructurada elaborada a partir de la variable independiente y dependiente, confeccionada con preguntas cerradas que facilita el abordaje a toda la población sujeto de estudio.

Modelo codificado anexo (1)

6. Fuente de información:

Primaria: los datos surgen de la investigación directa, la información es brindada por los enfermeros sobre el mismo terreno de estudio.

Secundaria: datos bibliográficos obtenidos en la etapa del marco teórico.

Recolección de datos - procesamiento y análisis de la información

Autorización: para llevar a cabo este proyecto se requirió del consentimiento y aprobación previa por parte de la jefatura correspondiente.

Modelo utilizado anexo (3)

Además se requirió de la colaboración de todos los enfermeros, quienes pusieron a disposición su tiempo y conocimiento para facilitar este proyecto.

Una de las participantes del proyecto fue la encargada de distribuir las encuestas a todo el personal, la misma recepcionará los formularios una vez contestados.

Este abordaje fue acordado por medio de una charla con el grupo de trabajo y las autoridades, en la cual se informó sobre los objetivos del proyecto y su importancia para el crecimiento y cambio que necesita enfermería.

Los recursos materiales están a cargo del investigador.

Se planificó las actividades en tiempo según el cronograma de Gant. anexo (4)

La recolección de información se realizará en el mes de enero del 2005.

Procesamiento de la información: una vez recolectada la información se procede a codificarla para luego ordenarla en una matriz de datos, anexo (2).

Luego se procede a tabular los datos.

Se presentará la información en cuadros de frecuencia absoluta y relativa, y en gráficos de barras y de tortas.

Análisis: se realizará un análisis univariado y bivariado para entre cruzar las distintas variables consideradas en el estudio, para llegar a la conclusión de que si la hipótesis de trabajo es respuesta a la pregunta planteada, luego se volcarán los resultados en un informe final.

CAPITULO II

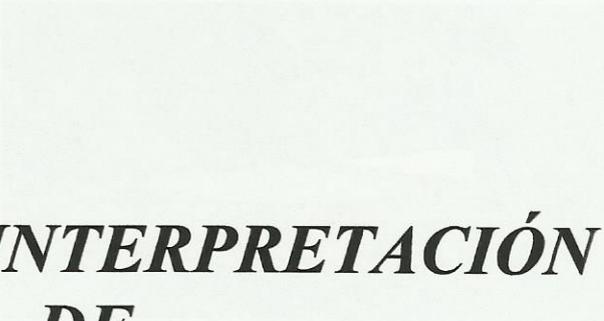
CAPITULO II

*ANÁLISIS Y REPRESENTACION
DE
TABLAS Y GRÁFICOS.*

Tabla y gráfico N° 1

Tabla

Tabla 1. Estado de los salarios del sector de manufacturas del Perú.
Una investigación de la Universidad de Lima, año 2003



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS.

Resumen de los salarios del sector de manufacturas del Perú, año 2003

Objetivo:

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de los salarios en el sector de manufacturas del Perú, año 2003.

La información que se utilizó para esta investigación proviene de los datos de la encuesta de salarios del sector de manufacturas del Perú, año 2003.

Los resultados de esta investigación indican que el nivel de los salarios en el sector de manufacturas del Perú, año 2003, es bajo.

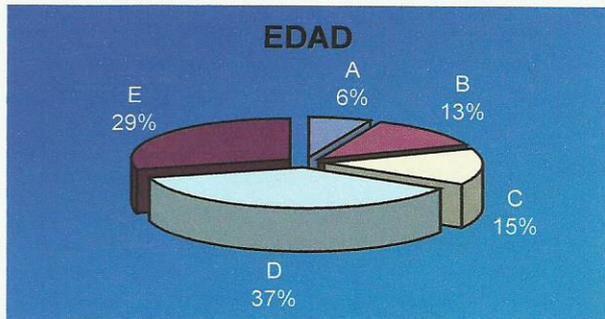
Se concluye que el nivel de los salarios en el sector de manufacturas del Perú, año 2003, es bajo y que se necesita una política de salarios que permita mejorar el nivel de los salarios en este sector.

Tabla y gráfico N° 1

Edad

Título: Edad de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	EDAD	FA	FR
A	20-25	3	6%
B	26-30	6	13%
C	31-35	7	15%
D	36-45	18	37%
E	46- +	14	29%
	Total	48	100%



Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentario

Observamos que el mayor número de enfermeros se encuentra en la edad madura (35-65 años)

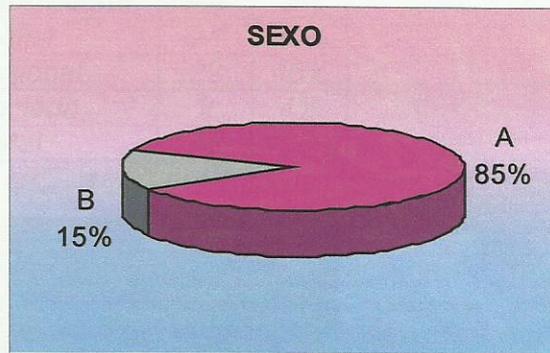
La diferencia de edad genera conflicto porque el pensamiento y el modo de actuar no son iguales entre un joven y un adulto. Tienen diferencias ideológicas que repercuten en su trabajo, el adulto tiene dificultad para adaptarse a los cambios, además se les dificulta cambiar su manera de trabajar.

Tabla y gráfico N° 2

Sexo

Título: Sexo de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	SEXO	FA	FR
A	Femenino	41	85%
B	Masculino	7	15%
	Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

Se observa que la mayor cantidad de enfermeros es de sexo femenino en dicho servicio, esto se puede deber a que neonatología sea condicionante y exige ciertas características propias del sexo femenino y actitudes que los enfermeros de sexo masculino deben trabajar mucho más. Tal vez sea que los enfermeros varones sienten limitaciones para trabajar con recién nacidos.

Tabla y gráfico N° 3

Nivel de formación

Título: Nivel de formación de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	Nivel de formación	FA	FR
A	Auxiliar	24	50%
B	Profesional	22	46%
C	Licenciado	2	4%
	Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

A pesar que el servicio de neonatología es de alta complejidad, el nivel de formación del personal de enfermería esta representado en su mayoría por auxiliares constituyendo la mitad del grupo en estudio y la otra mitad por profesionales.

En la actualidad solo hay dos licenciados que cumplen funciones en la jefatura.

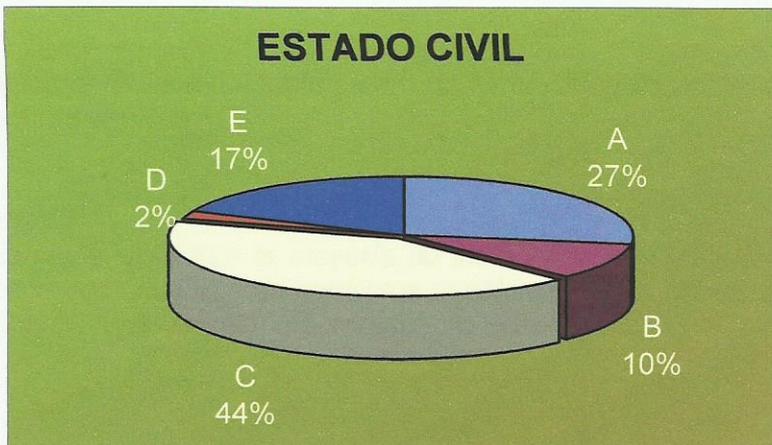
El nivel de formación de los enfermeros progresa lentamente, no se cubren las expectativas del servicio que requiere mano de obra especializada.

Tabla y gráfico N° 4

Estado civil

Título: Estado civil de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	Estado civil	FA	FR
A	Soltero	13	27%
B	Pareja estable	5	10%
C	Casado	21	44%
D	Viudo	1	2%
E	Divorciado	8	17%
	Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

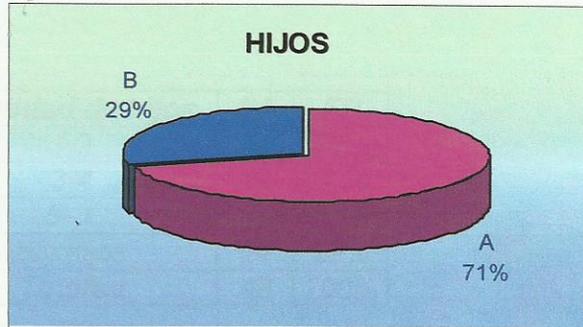
El gráfico demuestra que el estado civil de los enfermeros está representado en su mayor parte por enfermeros casados, seguido por los solteros y por último los divorciados.

Tabla y gráfico N° 5

Hijos

Título: Hijos de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	Hijos	FA	FR
A	Sí	34	71%
B	No	14	29%
	Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

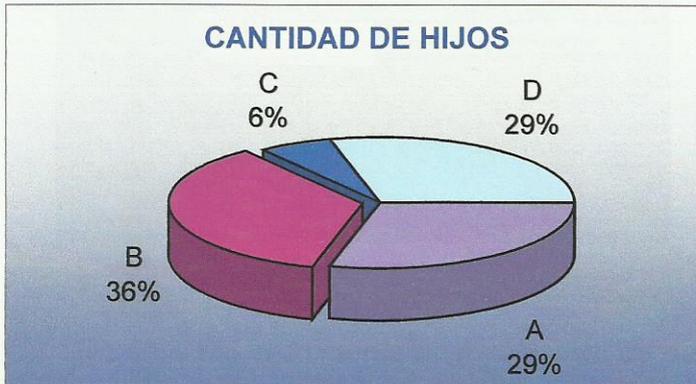
Se observa claramente que la mayoría de los enfermeros en estudio tienen hijos; lo que es un causante de conflictos puesto que en la escala de valores estos ocupan un lugar prioritario con respecto al trabajo.

Tabla y gráfico N° 6

Cantidad de hijos

Título: Cantidad de hijos de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	Cantidad de hijos	FA	FR
A	1-2	14	29%
B	3-4	17	36%
C	5- +	3	6%
D	Sin hijos	14	29%
	Totales	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

La mayoría de los enfermeros tienen de 3 a 4 hijos y en iguales cantidades se encuentran los que tienen de 1 a 2 hijos como los que no tienen.

Tabla y gráfico N° 7

Ámbito de trabajo

Título: *Ámbito de trabajo de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.*

	Ámbito de trabajo	FA	FR
A	<i>El mismo</i>	31	64%
B	<i>Otro</i>	6	13%
C	<i>No contesta</i>	11	23%
	Total	48	100%



Fuente: *Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.*

Comentarios

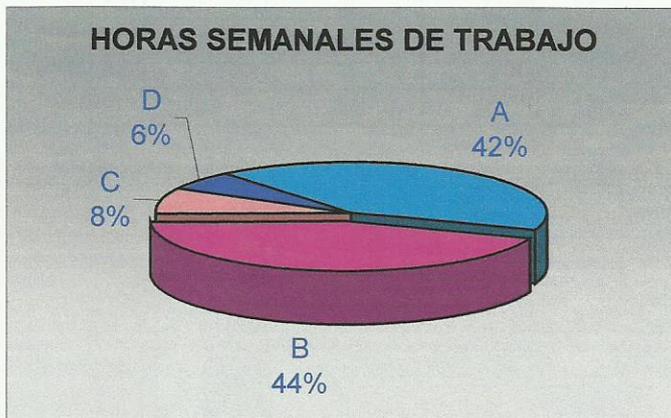
Se observa que la mayoría de los enfermeros en estudio cumplen funciones en dicho nosocomio y solo una pequeña fracción del porcentaje cumple funciones en otra institución; son los que motivan incertidumbre entre los compañeros porque con regularidad no llegan a tomar la guardia a horario o faltan.

Tabla y gráfico N° 8

Horas semanales de trabajo

Título: Horas semanales de trabajo de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

	Horas semanales de trabajo	FA	FR
A	25-40	20	42%
B	41-60	21	44%
C	61-80	4	8%
D	81- +	3	6%
	Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

Se observa que en primer lugar se encuentran los enfermeros que trabajan de 41-60 hs semanales y como Segundo lugar los enfermeros que trabajan 25-40 hs semanales. Esto indica que este grupo en mención tiene un contrato y medio o realiza prestaciones de servicio o tiene otro trabajo. Este recargo de horas significa que hay un personal agotado física y mentalmente lo que lo lleva a cometer errores y su rendimiento laboral decae.

Tabla y gráfico N° 9

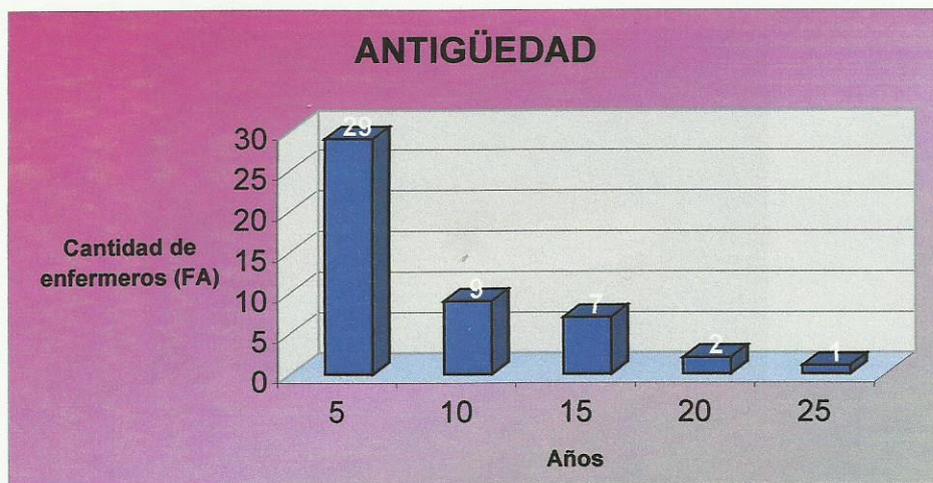
Antigüedad

Título: Antigüedad de los enfermeros en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

Antigüedad en meses

72	120	72	12	48	4	24	48	180	1	180	12
36	108	36	192	48	108	24	132	24	18	120	7
180	10	2	3	3	84	1	120	19	4	84	60
18	300	16	12	24	36	1	132	180	180	210	24

Intervalo	FA	FR %
$0 < x \leq 60$	29	60%
$60 < x \leq 120$	9	19%
$120 < x \leq 180$	7	15%
$180 < x \leq 240$	2	4%
$240 < x \leq 300$	1	2%
Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

Se observa que el 60% de los enfermeros tiene entre 1 y 5 años de antigüedad o sea que es un personal que le falta formación en la especialidad.

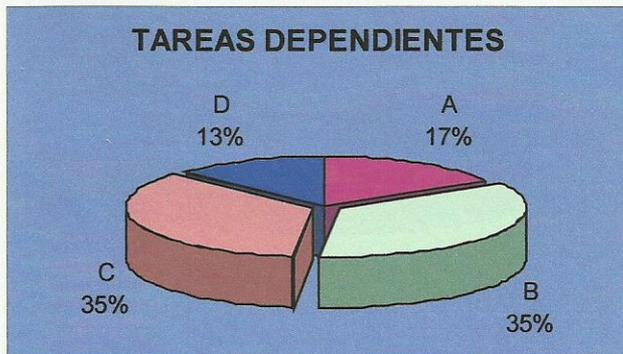
Tabla y gráfico N° 10

Tareas Dependientes

Título: Situaciones de trabajo que se manifiestan a la hora de tomar decisiones por parte de los enfermeros en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

- A_ No toman en cuenta su opinión
- B_ Existen demoras en la toma de medidas terapéuticas
- C_ No leen los registros de enfermería
- D_ Ninguna de las anteriores

Tareas dependientes	FA	FR
A	10	17%
B	21	35%
C	22	35%
D	8	13%
Total respuestas	61	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

Se observa que en primer lugar los enfermeros perciben que no se leen los registros de enfermería y que en segundo lugar existen demoras en la toma de medidas terapéuticas. Estas situaciones llevan a enfrentamientos entre los enfermeros y a veces requiere la intervención de un tercero para disipar el conflicto.

Tabla y gráfico N°11

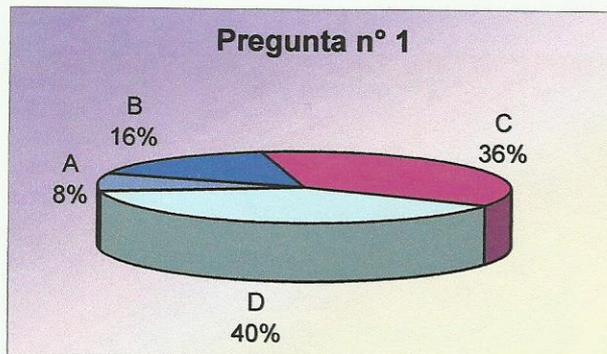
Tareas Interdependientes

Título: Rol profesional de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

Pregunta n° 1

- A_ Sin consultar a nadie.
- B_ Consultando con su superior.
- C_ Consultando con sus compañeros.
- D_ Consultando con el médico.

Rol profesional	FA	FR
A	6	8%
B	12	16%
C	27	36%
D	29	40%
Total	74	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

Se observa que para tomar decisiones con respecto al paciente, los enfermeros lo hacen primero consultando con el médico y luego con sus pares. Esto refleja que cumplen con el código de ética profesional, con esta acción contribuyen a mantener la confianza en el cumplimiento de los tratamientos prescritos.

Tareas Interdependientes

Título: Rol del enfermero en el abordaje al recién nacido y su familia en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza durante el mes de enero del año 2005.

Pregunta n° 2

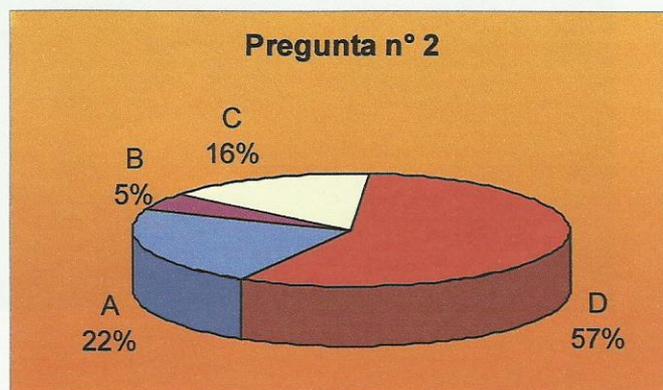
A_ Que no le comprenden lo que Ud. les informa.

B_ Que no le compete brindar este servicio.

C_ Que esto interfiere en la continuidad de su tarea.

D_ Que lo que corresponde es realizar esta tarea en forma conjunta con el Médico.

Rol del enfermero	FA	FR
A	13	22%
B	3	5%
C	9	16%
D	33	57%
Total	58	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, elaborado para el presente estudio.

Comentarios

Los enfermeros observan que en el momento de contener a los padres lo ideal sería realizar esta tarea en conjunto con el médico y cuando le informan al familiar los enfermeros notan que no comprenden lo que se les informa.

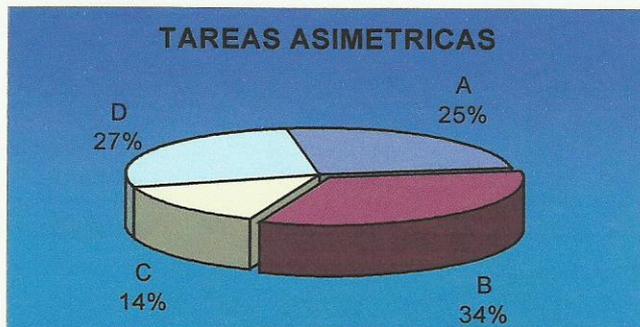
Tabla y gráfico N° 12

Tareas Asimétricas

Título: Cambios que sufren en la conducta y comportamiento los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

- A _ Su vida personal.
- B _ Su carácter.
- C _ Su predisposición al trabajo.
- D _ Nada de lo anterior

Cambios en	FA	FR
A	16	25%
B	21	34%
C	9	14%
D	17	27%
Total	63	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Se observa en la gráfica que a los enfermeros este trabajo les modifica generalmente el carácter y su vida personal.

Tabla y gráfico N° 13

Atención y concentración en la tarea

Título: Medidas correctivas que optan los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

En caso de que usted cometiera un error en el cumplimiento de la tarea

A_ Avisaría a su inmediato superior.

B_ Avisaría a su compañero de trabajo.

C_ No lo comentaría con nadie.

D_ Otros.

Medida correctiva	FA	FR
A	41	67%
B	18	27%
C	0	0%
D	4	6%
Total	63	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Se observa que en caso de cometer un error en el cumplimiento de la tarea la mayor parte del personal avisaría a su inmediato superior, como lo indica el código de ética profesional. Mientras que un porcentaje minoritario le avisaría a su compañero.

Tabla y gráfico N° 14

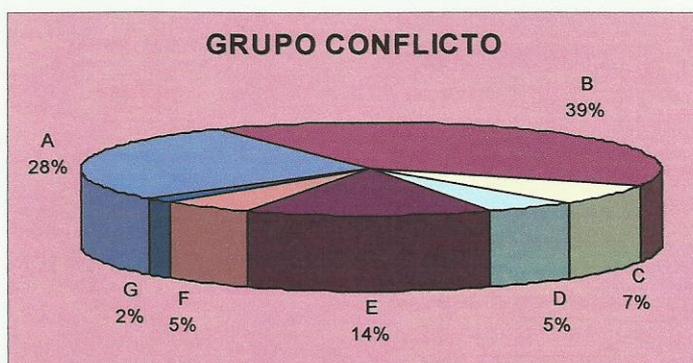
Grupo conflicto.

Título: Estrategias que utilizan los enfermeros para sobrellevar las situaciones conflictivas en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

Las siguientes situaciones (comentarios inadecuados, enfrentamientos entre compañeros, conductas inapropiadas) ¿Cree usted que esto lo llevaría a? :

- A_ Solicitar rotación de servicio.
- B_ Solicitar rotación de turno.
- C_ Solicitar la renuncia.
- D_ Solicitar una permuta.
- E_ Solicitar licencia por adelantado.
- F_ Solicitar licencia por enfermedad.
- G_ Recurrir a inasistencias injustificadas.
- H_ Otras.

Estrategias	FA	FR
A	18	28%
B	23	39%
C	4	7%
D	3	5%
E	8	14%
F	3	5%
G	1	2%
H	0	0%
Total	60	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Los enfermeros en estudio para sobrellevar las situaciones conflictivas que sufren en su ámbito laboral solicitan rotación de turno y en otros casos rotación de servicio.

Las situaciones conflictivas que se han manifestado en el servicio de maternidad del Hospital Los Lagos durante el mes de mayo del año 2016.

- A. Cambios de horario o turno alterados
- B. Condiciones de trabajo abiertas
- C. Atención de pacientes críticos
- D. Accidentes y siniestros
- E. Atención de parto y aborto
- F. Estropeo de parto de la madre o de la persona
- G. Muerte de la madre

Comportamiento conflictivo	FA	FR
A	5	20%
B	17	65%
C	23	85%
D	4	15%
E	4	15%
F	11	40%
G	4	15%
TOTAL	68	100%

Tabla 1. Comportamiento conflictivo

Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos aplicado en el estudio propuesto.

Conclusiones

Las gestas realizadas por los enfermeros matricados que se han manifestado en este período de tiempo respecto de las situaciones conflictivas y de los comportamientos manifestados por dichos enfermeros y los cambios realizados respecto de estos comportamientos en condiciones laborales.

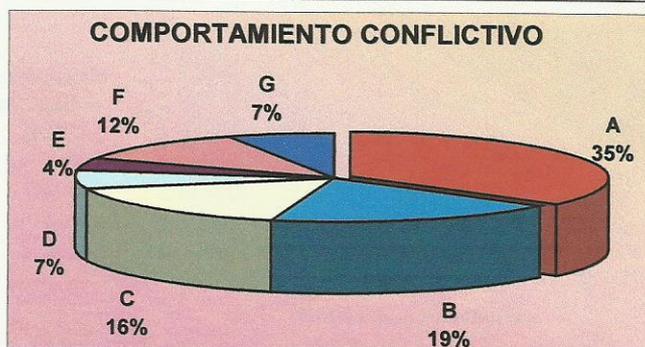
Tabla y gráfico N° 15

Comportamiento conflictivo.

Título: Comportamientos conflictivos que se han manifestado en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

- A_ Desacuerdos menores o malos entendidos.
- B_ Cuestionamientos y/o desafíos abiertos.
- C_ Ataques verbales asertivos.
- D_ Amenazas y ultimátum.
- E_ Ataque físico y agresivo.
- F_ Esfuerzo abierto para destruir a la otra persona.
- G_ Nada de lo anterior.

Comportamiento conflictivo	FA	FR
A	32	35%
B	17	19%
C	15	16%
D	6	7%
E	4	4%
F	11	12%
G	6	7%
Total	91	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

La gráfica demuestra que los comportamientos conflictivos que se han manifestado en este servicio son principalmente los desacuerdos menores y malos entendidos, cuestionamientos y/o desafíos abiertos y los ataques verbales asertivos, esto revela que en el servicio el conflicto aumenta gradualmente.

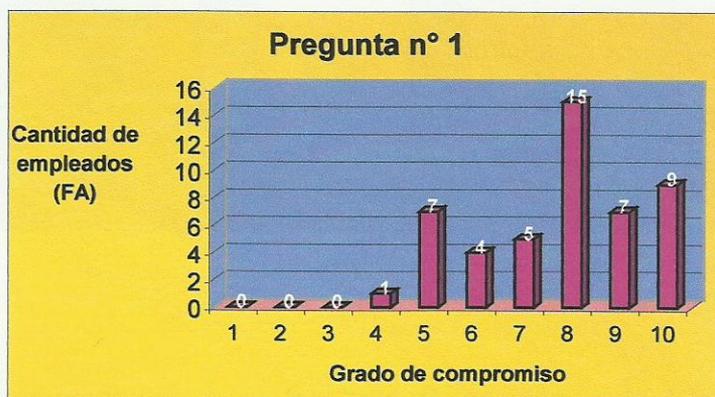
Tabla y gráfico N° 16

Responsabilidad.

Pregunta N° 1. Grado de compromiso.

Título: Grado de compromiso que asumen los enfermeros con el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

Grado de compromiso	FA	FR
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	2%
5	7	15%
6	4	8%
7	5	10%
8	15	31%
9	7	15%
10	9	19%
Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

El gráfico nos muestra que un 65% de los enfermeros asume un alto grado de compromiso con el servicio, llevando a cabo las tareas diarias en beneficio del recién nacido y en el mejoramiento de dicho servicio. Entonces al momento de hablar de compromiso se trata de dejar de lado las diferencias.

Tabla y gráfico N° 16

Responsabilidad.

Pregunta N° 2. Recargos.

Título: Número de recargos mensuales que han cumplido los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

N° de recargos	FA	FR
0	21	44%
1	7	15%
2	13	27%
3	3	6%
4	4	8%
Total	48	100%



Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

El gráfico muestra que más de la mitad de los enfermeros del grupo tuvieron recargo de horas y casi un tercio de ellos sufrió al menos dos recargos. Situación que predispone a los enfermeros a trabajar descontentos, decae la predisposición al trabajo, el grado de compromiso con el servicio disminuye, surgen enfrentamientos entre los compañeros desatando el conflicto.

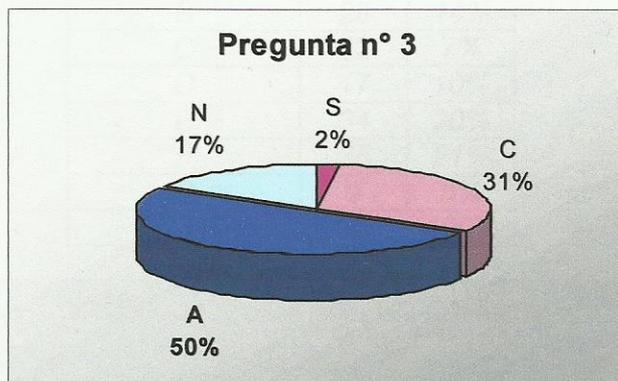
Tabla y gráfico N° 16

Responsabilidad.

Pregunta N° 3. Toma de guardia.

Título: Regularidad con la que los enfermeros toman la guardia a horario en el servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

Toma de guardia a horario	FA	FR
Siempre	1	2%
Casi siempre	15	31%
A veces	24	50%
Nunca	8	17%
Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

El gráfico nos muestra que a la mitad del personal solo, a veces le toman la guardia a horario y a un tercio de ellos casi siempre se la toman a horario, pero a un 17% del personal nunca le reciben la guardia a tiempo.

Esta situación se entiende como una falta de respeto hacia los compañeros, indicando falta de ética profesional.

Tabla y gráfico N° 17

Grado de satisfacción laboral.

Título: Recompensas laborales que esperan los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

- A_ Aumento salarial.
- B_ Oportunidad de crecimiento.
- C_ Mayor participación en la toma de decisiones.
- D_ Trabajo con aumento gradual de la complejidad.
- E_ Capacitación permanente.
- F_ Mejor hotelería para el confort del personal (baño, duchas, área de esparcimiento, vestuarios, estar de enfermería, etc.)
- G_ Mayor responsabilidad jerárquica.

Recompensas	FA	FR
A	38	23%
B	23	14%
C	12	7%
D	17	10%
E	34	20%
F	35	21%
G	9	5%
Total	157	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Se observa que los enfermeros esperan ser recompensados por medio de mayor remuneración económica, mejoras en la hotelería de su ámbito de trabajo y con capacitación permanente. También se puede ver que este grupo no desea una mayor participación en la toma de decisiones ni responsabilidad jerárquica.

Tabla y gráfico N° 18

Grado de satisfacción de las necesidades básicas.

Título: Insatisfacciones sentidas por los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

- A_ Le preocupa su situación laboral y su proyección futura como enfermero.
- B_ No se siente parte integrante de su grupo de trabajo.
- C_ No se siente realizado con la profesión que ejerce.
- D_ No se siente querido y respetado.
- E_ Otras.
- F_ Ninguna de las anteriores.

Insatisfacción	FA	FR
A	24	43%
B	6	11%
C	6	11%
D	5	9%
E	5	9%
F	10	17%
Total	56	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

El gráfico muestra que las insatisfacciones sentidas por los enfermeros del servicio en estudio, generalmente se reflejan por la preocupación sobre su situación laboral y su proyección futura como enfermeros. Esto disminuye la motivación en el trabajo.

Tabla y gráfico N° 19

Comunicación.

Pregunta N° 1. En situaciones personales.

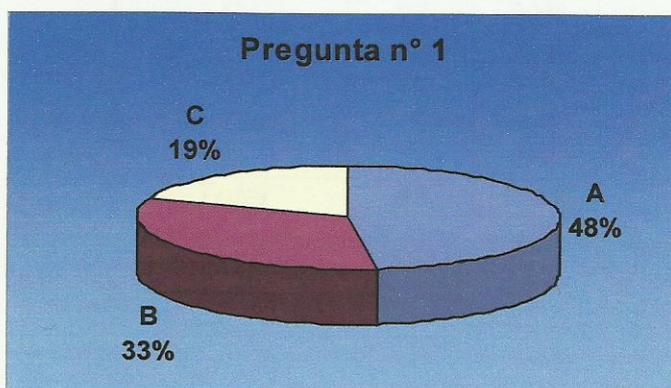
Título: El proceso de la comunicación entre los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

A_ Hablar cara a cara con las personas.

B_ Exige sinceridad en el proceso de comunicación.

C_ Prefiere una fuente de información segura.

Comunicación	FA	FR
A	32	48%
B	22	33%
C	13	19%
Total	67	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Se observa que el 48% de los enfermeros prefiere hablar cara a cara con las personas, mientras que el 33% exige sinceridad en el proceso de la comunicación, tal vez esto sería lo que le gustaría al grupo en estudio pero la realidad demuestra que hay interferencias en el canal de la comunicación.

Tabla y gráfico N° 19

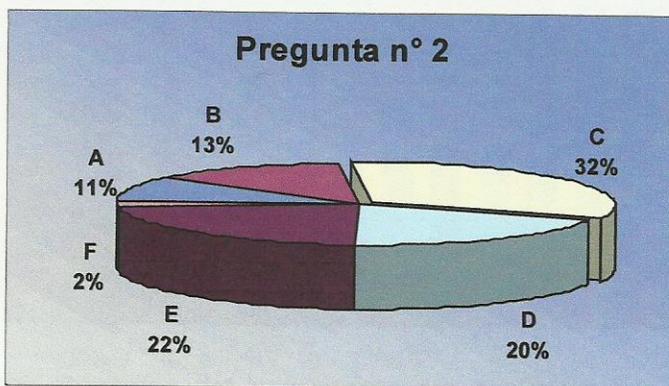
Comunicación.

Pregunta N° 2. En situaciones laborales.

Título: El proceso de la comunicación entre los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

- A_ Prefiere reservar su opinión.
- B_ Acepta fácilmente opiniones diferentes a las suyas.
- C_ Intenta solucionar los problemas junto con sus compañeros.
- D_ Tiene intenciones de solucionar los problemas que surgen en su trabajo.
- E_ Evita la discusión y el desacuerdo con sus compañeros.
- F_ Otras.
- G_ Ninguna de las anteriores.

Comunicación	FA	FR
A	9	11%
B	11	13%
C	27	32%
D	17	20%
E	19	22%
F	2	2%
G	0	0%
Total	85	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

El grupo refleja que a la hora de elegir la manera de comunicarse en situaciones laborales primero opta por solucionar los problemas junto con sus compañeros, segundo evita la discusión y el desacuerdo con sus compañeros.

Tabla y gráfico N° 20

Valores.

Título: Lugar que ocupa el trabajo dentro de la escala de valores de cada uno de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore de Mendoza en el mes de enero del año 2005.

Valores	FA	FR
1	0	0%
2	7	15%
3	3	6%
4	4	8%
5	2	4%
6	2	4%
7	7	15%
8	8	17%
9	8	17%
10	7	15%
Total	48	100%



Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Con la gráfica vemos que el 64% de los enfermeros menciona que su trabajo ocupa un lugar entre el 7 y 10 dentro de su escala de valores.

Tabla N° 21

Antigüedad y Edad

Título: Antigüedad de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore relacionados según la edad durante el mes de enero del año 2005.

	EDAD
A	20-25
B	26-30
C	31-35
D	36-45
E	46- +

Antigüedad (meses)	Edad					Sumatoria
	A	B	C	D	E	
$0 < x \leq 60$	3	6	3	10	7	29
$60 < x \leq 120$	0	0	3	3	3	9
$120 < x \leq 180$	0	0	0	5	2	7
$180 < x \leq 240$	0	0	1	0	1	2
$240 < x \leq 300$	0	0	0	0	1	1
Total	3	6	7	18	14	48

Antigüedad (meses)	Edad					Sumatoria
	A	B	C	D	E	
$0 < x \leq 60$	100%	100%	43%	56%	50%	60%
$60 < x \leq 120$	0%	0%	43%	17%	21%	19%
$120 < x \leq 180$	0%	0%	0%	28%	14%	15%
$180 < x \leq 240$	0%	0%	14%	0%	7%	4%
$240 < x \leq 300$	0%	0%	0%	0%	7%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6%	13%	15%	38%	29%	100%

Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Se observa que del total de los enfermeros un 60% (29) poseen una antigüedad menor a 60 meses (5 años), y 10 de estos se encuentran en el rango de 36 a 45 años de edad, lo que indica que son adultos maduros con una forma de trabajo ya estructurada.

Tabla N° 22

Antigüedad y Formación

Título: Antigüedad de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore relacionados según la formación durante el mes de enero del año 2005.

Antigüedad (meses)	Formación			Sumatoria
	Auxiliar	Profesional	Licenciado	
$0 < x \leq 60$	12	16	1	29
$60 < x \leq 120$	5	3	1	9
$120 < x \leq 180$	5	2	0	7
$180 < x \leq 240$	2	0	0	2
$240 < x \leq 300$	0	1	0	1
Total	24	22	2	48

Antigüedad (meses)	Formación			Sumatoria
	Auxiliar	Profesional	Licenciado	
$0 < x \leq 60$	50%	73%	50%	60%
$60 < x \leq 120$	21%	14%	50%	19%
$120 < x \leq 180$	21%	9%	0%	15%
$180 < x \leq 240$	8%	0%	0%	4%
$240 < x \leq 300$	0%	5%	0%	2%
Total	100%	100%	100%	100%
	50%	46%	4%	100%

Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

Se observa que el mayor nivel de formación se ha incorporado al servicio en los últimos 60 meses, esto refleja que el nivel académico que se requiere para este servicio se va incorporando lentamente y trae aparejado cierta rivalidad entre el personal.

Tabla N° 23

Edad y Formación

Título: Edad de los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Luis Lagomaggiore relacionados según la formación durante el mes de enero del año 2005.

EDAD	Formación			Sumatoria
	Auxiliar	Profesional	Licenciado	
20-25	1	2	0	3
26-30	2	4	0	6
31-35	5	2	0	7
36-45	6	10	2	18
46- +	10	4	0	14
Total	24	22	2	48

EDAD	Formación			Sumatoria
	Auxiliar	Profesional	Licenciado	
20-25	4%	9%	0%	6%
26-30	8%	18%	0%	13%
31-35	21%	9%	0%	15%
36-45	25%	45%	100%	38%
46- +	42%	18%	0%	29%
Total	100%	100%	100%	100%
	50%	46%	4%	100%

Fuente: Datos obtenidos del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente proyecto.

Comentarios

De la relación de estas dos variables resulta que el personal con mayor formación académica es gente adulta (más de 36 años).

Esto nos lleva a concluir que este agente de salud va a tener problemas en la comunicación por la disparidad de criterio y por los códigos que utiliza.

Se les dificulta adaptarse a los cambios por tener una personalidad estructurada que genera choques contra la administración y organización.

Este personal está expuesto a tener mayor predisposición al agotamiento físico y mental.

ANÁLISIS UNIVARIADO

1. Edad de los enfermeros / as:

Intervalos de 36 a 45 años, un 37% y de 46 y más 29%.

2. Sexo de los enfermeros / as:

Sexo masculino un 15%; sexo femenino el 85%.

3. Nivel de formación:

Auxiliares un 50%; y profesionales el otro 50% (entre profesionales y licenciados)

4. Estado civil:

Casados un 44%; solteros 27%.

5. Hijos:

Enfermeros con hijos un 71% y sin hijos un 29%.

6. Cantidad de hijos:

Cantidad de hijos por enfermero: en los intervalos de 3 a 4 hijos un 36% y en el intervalo de 1 a 2 hijos un 29% y sin hijos un 29%.

7. Ámbito de trabajo:

Enfermeros que desempeñan funciones en el Hospital Lagomaggiore un 64% y un 13% también presta funciones en otra institución.

8. Horas semanales de trabajo:

En el intervalo de 41 a 60 hs. semanales de trabajo un 44% y en el de 25 a 40 hs un 42%.

9. Antigüedad:

En el intervalo de 0 a 60 meses de antigüedad un 60%; en el de 60 a 120 meses un 19%; y en el de 120 a 180 meses un 15%.

10. Tareas dependientes:

A la hora de tomar decisiones un 35% de los enfermeros manifiestan que no se leen los registros de enfermería; y un 35% refiere que tienen demoras en la toma de medidas terapéuticas.

11. Tareas interdependientes:

11.1 A la hora de tomar decisiones con respecto al paciente, un 40% de los enfermeros consulta con el médico; un 36% consulta con sus compañeros.

11.2. Tareas Interdependientes:

En el momento de abordar al recién nacido y a su familia, un 57% de los enfermeros manifestaron que lo que corresponde es realizar esta tarea en forma conjunta con el médico.

12. Tareas asimétricas:

Los enfermeros que sufren un cambio en su carácter son un 34%; y los que lo tienen en su vida personal un 25%, lo que le modifica su predisposición para el trabajo.

13. Atención y concentración en la tarea:

En las medidas correctivas que adopten los enfermeros en caso de cometer un error un 67% avisaría a su inmediato superior(médico de guardia) mientras que el 27% sólo le avisaría a su compañero de guardia.

14. Grupo conflicto:

Frente a situaciones conflictivas los enfermeros solicitan rotación de turno en un 39%, un 28% solicitaría rotación de servicio y un 14% solicitaría licencia por adelantado.

15. Comportamiento conflicto:

Desacuerdos menores o malos entendidos un 35%; cuestionamiento o desafíos abiertos un 19%; ataques verbales asertivos un 16% y esfuerzo abierto para destruir a la otra persona un 12%; amenazas y ultimátum con un 7% y por último ataques físicos y agresivos un 4%.

16. Responsabilidad

16.1. Grupo de compromiso:

Un 65% de los enfermeros asumen un alto grado de compromiso con el servicio.

16.2. Recargos:

Un 56% de los enfermeros han sufrido recargos en el mes de enero.

16.3. Toma de guardia:

Un 50% de los enfermeros refiere que solo a veces les reciben la guardia a horario, y un 31% afirma que casi siempre les reciben la guardia a horario y un 17% refiere que nunca les reciben la guardia a horario.

17. Grado de satisfacción laboral:

El 21% de los enfermeros espera como recompensa laboral mejor hotelería para el confort del personal; un 23% espera un aumento salarial; un 20% capacitación permanente y sólo un 14% espera tener crecimiento profesional.

18. Grado de satisfacción de las necesidades básicas:

Un 43% de los enfermeros manifiesta o refiere que le preocupa su situación laboral y proyección futura como enfermeros; un 11% no se siente parte integrante del grupo de trabajo; y un 9% no se siente querido ni respetado por el grupo.

19. Comunicación:

19.1. En situaciones personales:

Un 48% de los enfermeros acostumbra hablar cara a cara con las personas; un 33% exige sinceridad; y un 19% prefiere una fuente de información segura.

19.2. En situaciones laborales:

Un 32% de los enfermeros intenta solucionar los problemas junto con sus compañeros; un 22% evita la discusión y el desacuerdo; mientras que un 20% tiene intenciones de solucionar los problemas que surgen en su trabajo.

20. Valores:

Un 64% de los enfermeros dentro de su escala de valores le otorga al trabajo un valor de 7 a 10; teniendo como referencia al número 10 como el valor más alto.

ANÁLISIS BIVARIADO

21. Antigüedad y Edad:

El 56% de los enfermeros que tienen una antigüedad de 0 a 60 meses, se encuentra en un rango de edad de 36 a 45 años.

22. Antigüedad y Formación:

El 73% de los enfermeros que tienen una antigüedad de 0 a 60 meses, son profesionales.

23. Edad y Formación:

El 42% de los enfermeros que tienen más de 46 años son auxiliares.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos aportan los siguientes datos:

Dentro del proceso de conflicto el grupo de enfermeros que componen el servicio de neonatología, atraviesa a través del tiempo distintas etapas, el grupo se comporta manifestando declaraciones, acciones y reacciones que ponen en práctica las verdaderas "intenciones" de cada uno.

Esta "conducta" del grupo incrementa gradualmente la intensidad del conflicto comenzando con:

- 1. desacuerdos menores y malos entendidos*
- 2. cuestionamientos y/o desafíos abiertos*
- 3. ataques verbales asertivos*
- 4. esfuerzo abierto para destruir a la otra persona*
- 5. amenazas y ultimátum*
- 6. ataque físico y agresivo*

De esto se deduce que por momentos el grupo es funcional (grado de conflicto normal) pero dentro de la dinámica de grupo hay etapas donde surgen situaciones que lo hacen disfuncional con sus respectivas consecuencias.

El enfermero sufre un "conflicto de sentimiento" donde se involucra emocionalmente, esto le genera ansiedad - frustración - tensión - hostilidad debido a que confronta su proyección futura como enfermero dentro de un ambiente laboral donde se vivencian distintas "situaciones conflictivas", esto le modifica el "carácter" y su vida personal, poniendo de manifiesto su "insatisfacción laboral". Para la institución se traduce en pérdida de tiempo, elevado costo financiero, recurso humano estresado.

Frente a situaciones de conflicto la conducta humana lleva a evadir los problemas, los enfermeros adoptan la siguiente conducta:

- 1. Rotación de turno*
- 2. Rotación de servicio*
- 3. Licencia por adelantado*

Ser enfermero del servicio de neonatología implica un cambio en el carácter, en la conducta y el comportamiento.

Los enfermeros asumen un alto "grado de compromiso", son responsables en sus tareas asignadas, como "recompensa" de ello esperan mejores condiciones ambientales con lo que se aumentaría la "motivación" en el trabajo.

Los enfermeros manifiestan insatisfacción laboral debido a que no reciben una remuneración económica acorde al servicio que ellos prestan, la capacitación en el servicio no es permanente.

Los enfermeros refieren que no se leen los registros de enfermería lo que desencadena desacuerdos y malos entendidos, que existe demoras en la toma de decisiones y que se sienten excluidos del equipo multidisciplinario ya que no toman en cuenta su opinión.

En situaciones laborales los enfermeros tienen la intención de solucionar los problemas con sus compañeros, hablando cara a cara con las personas y exigiendo sinceridad en el "proceso de la comunicación". Otros evitan la discusión y el desacuerdo. Surge una contradicción porque "evadir" es el deseo de retirarse o suprimir el conflicto y la "intención" es actuar para resolver el conflicto.

La predisposición al trabajo se modifica debido a los "recargos", es un detonante del conflicto porque lleva a las personas a enfrentamientos. El efecto negativo del recargo es que repercute sobre la comunicación y lo "ético - moral".

El grupo manifiesta que solo a veces la toman la guardia a horario, lo que adquiere significado cuando interfiere en su itinerario programado.

En base a los datos obtenidos podemos decir que la hipótesis planteada se ha comprobado dado que de la interacción constante de las características propias de cada sujeto y de las características propias del ambiente laboral se generan situaciones conflictivas algunas de carácter benéfico y otras de carácter destructivas.

Los objetivos planteados han sido alcanzados, se han identificados aquellos factores que interfieren en las relaciones interpersonales:

1. Comunicación
2. Características propias de los enfermeros
3. Características de la organización

RECOMENDACIONES

Con vista a mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente laboral se sugiere:

- 1.Capacitación permanente en el servicio para así disminuir la disparidad de criterios que generan conflictos entre pares.*
- 2.Incorporar al servicio enfermeros con lo que se evitaría los recargos que provocan agotamiento psicofísico.*
- 3.Solicitar la ayuda de un psicólogo institucional para amortiguar los conflictos del grupo, ayudando a buscar soluciones a los problemas.*
- 4.Mejorar la hotelería del ambiente laboral para el mayor confort de los enfermeros.*
- 5.Mejorar las condiciones laborales, asegurando estabilidad.*
- 6.Mejorar la administración y organización del servicio.*
- 7.Premio y recompensa al enfermero que se halla comprometido con el servicio. Así como aplicar un control justo y sanciones para aquellos que perjudican al servicio y a sus compañeros.*
- 8.Se sugiere a las autoridades: Impulsar la investigación en el servicio, convocar a los enfermeros a que participen activamente en el estudio de campo para mejorar la calidad de atención, elevar el perfil del enfermero exigiéndole capacitación y formación continua, fomentar el trabajo en equipo, motivar a los enfermeros.*

BIBLIOGRAFÍA

B. W-Du GAS. Tratado de Enfermería Práctica. 4a Edición. Impreso en México, 1986, Capítulo 8. Tema: Técnicas de Comunicación.'

Donna L. Wong: Enfermería Práctica. 4a Edición. Impreso en España, 1995. Tema: Comunicación.

Brunner y Suddarth: Enfermería Médico Quirúrgica. Volumen 1. 7a Edición. Capítulo 2: Tema: Anamnesis- Entrevista.

3: Tema: Enseñanza y Aprendizaje.

4: Tema: Principios Éticos Comunes.

6: Tema: Anamnesis- Entrevista.

Mari Paz Mompert García: Administración de Servicios de Enfermería. Capítulo 7. Tema: Organización Sanitaria, pág. 93- 119.

Mari Paz Mompert García: Enfermería. Administración de Servicios de Enfermería. Impreso en Barcelona, España, 1994. Serie Manuales de Enfermería. Capítulo 10. Tema: Calidad de Atención Sanitaria y de los Cuidados Enfermeros, pág" 159. Tema: Relaciones Interpersonales.

Apuntes de la Cátedra: Taller de Comunicación, Ciclo Lectivo 1998, Profesor Titular: Lic. Jorgelina Busto de Viviant. U.N.C.-F.C.M. Temas: La Comunicación Interpersonal, La Comunicación Interpersonal y los Registros, La Comunicación y las Relaciones entre Enfermeros.

Apuntes de la Cátedra de Ética Profesional y Aspectos Legales. Ciclo Lectivo 1997. Temas: Perspectivas de Sistemas para Enfermería, El Proceso del Sistema, Estructura Social, Jerarquía de Recursos Humanos, Clases de Sistemas Sociales.

Curso Administración de Recursos Humanos. Temas: Principales Fuerzas que influyen en el comportamiento organizacional. Organización formal y organización informal. Cultura organizacional.

Adaptado de: Davis, K y News Trom: "Comportamiento Humano en el Trabajo" Adaptado de: Ritti y Funk Hauser: "La Vida Interna de las Empresas".

Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería. "Código de Ética". Santiago de Chile, Morande 1984. Código de Ética N° 10: Relaciones de las enfermeras/os con sus colegas y otros profesionales del sector salud.

Inc. "International Council of Nursing". 1993. Código N° 4: La enfermera y sus colegas.

Stephen P. Robbins (1999) "Comportamiento Organizacional". 88 Edición. Prentice hall, México. Capítulo 12: Conflicto, Negociación y Comportamiento entre Grupos, pág. 434- 475.

Furmhan, Adrián (2001) "Psicología Organizacional" El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. 28 Edición. Oxford, México. Capítulo 8: Cooperación, Poder y Comportamiento Ético en las Organizaciones, pág. 361-406.

Moreno, Cecilia. (1997) "Relaciones Interpersonales" Interacción entre grupos que deben compartir. Seminarios de Interacción. Facultad de Psicología de la UDA. Interacción Organizacional. Aplicación de estos conceptos.

Sigampa, Juana B. "Administración en Enfermería- organización-: Generalidades". Córdoba. Cátedra de Administración en Enfermería. F.C.M.- U.N. 1989. Sección A: Organización, pág. 129- 228.

Apuntes de la Cátedra de Psicología Institucional y de los Grupos. Ciclo Lectivo 1999; Temas: La Interacción. Conflicto.

Curso de Administración de Recursos Humanos. Temas: Causas, condiciones y conflictos dentro de la organización. El conflicto en el seno de la empresa. El conflicto psicológico. Conflicto organizacional. Adaptado de los autores

Scott y Mitchell: Sociología de la Organización.

Joe Kelly: Las Relaciones Humanas en la Empresa.. .

Hampton- Weber y Summer: Manual de Desarrollo de Recursos Humanos.

Diccionario de Las Américas. Plaza y Jones S.A. Edición 1983.

Apuntes de la cátedra de estadística "Introducción a la estadística". Lic. Aronne de Martínez Elsa. Año 2002.

Canales F. H. de Metodología de la investigación. Serie Paltex N° 2 Edición 1994.

CAPITULO III

Anexo N° 1

Centro de Información
ECCM - U.A.C. - ACB

Este artículo tiene el fin de medir cómo se ha trabajado en favor de la mejora de los servicios prestados. Por favor conteste a las preguntas basadas en su experiencia con los servicios prestados por el personal de este departamento.

Nombre (o): _____
Fecha: _____

DATOS DEL ENCUESTADO

1- Sexo	2- Edad	3- Nivel de Educación	4- Estado Civil
20-25	Remano	Asador	Soltero
26-30	Mesajero	Profesor	Parcejo/a
31-35		Comerciante	Casado
36-40			Viudo
41-45			Divorciado

Anexo N° 1

5- Sexo	6- Edad	7- Nivel de Educación	8- Estado Civil
20-25			
26-30			
31-35			
36-40			
41-45			

9- Disponibilidad que tiene el encuestado para proporcionar en el espacio de Mayor Espacio de Comentarios

20-25
26-30
31-35
36-40
41-45

9- Disponibilidad que tiene el encuestado para proporcionar en el espacio de Mayor Espacio de Comentarios

DATOS DEL AMBIENTE LABORAL

10- ¿Cómo califica usted los niveles de las siguientes condiciones de trabajo en el ambiente de trabajo a la hora de tomar decisiones?

- No tomar en cuenta la opinión.
- Escuchar opiniones en la forma de reuniones periódicas.
- No tomar las respuestas de colaboración.
- Ninguna de las anteriores.

11- ¿Cómo califica usted la disponibilidad del personal de soporte que cumple el rol profesional del informático en su país?

- Sin contar a nadie.
- Considerando con los superiores.

Escuela de Enfermería
F.C.M. - U.N.C - M.S.

Esta encuesta tiende a tomar datos de su trabajo en forma anónima para su estudio posterior. Por favor señale con una cruz la/las opciones con las que usted concuerda y/o responda en caso de ser necesario.

Encuesta N°: _____
Fecha : / /

DATOS DEL ENCUESTADO

<u>1-Edad</u>	<u>2-Sexo</u>	<u>3-Nivel de formación</u>	<u>4-Estado Civil</u>
20-25 <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Auxiliar <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>
26-30 <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	Profesional <input type="checkbox"/>	Pareja estable <input type="checkbox"/>
31-35 <input type="checkbox"/>		Licenciado/a <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>
36-45 <input type="checkbox"/>			Viudo <input type="checkbox"/>
46- + <input type="checkbox"/>			Divorciado <input type="checkbox"/>

<u>5-Hijos</u>	<u>6-Cantidad de hijos</u>	<u>7-Ámbito de trabajo</u>
Si <input type="checkbox"/>	1-2 <input type="checkbox"/>	El mismo <input type="checkbox"/>
No <input type="checkbox"/>	3-4 <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
	5-+ <input type="checkbox"/>	

8-Horas semanales de trabajo

25-40 <input type="checkbox"/>
41-60 <input type="checkbox"/>
61-80 <input type="checkbox"/>
81- + <input type="checkbox"/>

9- Antigüedad que tiene desempeñándose como enfermera/o en el servicio de Neonatología del Hospital Lagomaggiore _____

DATOS DEL AMBIENTE LABORAL

10-Marque con una cruz cuáles de las siguientes situaciones se generan en su ámbito de trabajo a la hora de tomar decisiones:

- No toman en cuenta su opinión.
- Existen demoras en la toma de medidas terapéuticas.
- No leen los registros de enfermería.
- Ninguna de las anteriores.

11-1) Cuando usted toma decisiones con respecto al paciente, que compete al rol profesional del enfermero lo hace:

- Sin consultar a nadie.
- Consultando con su superior.

- Consultando con sus compañeros.
- Consultando con el médico.

2)_ Marque la/s respuesta/s que usted considere adecuada para la siguiente situación:

En el momento de contener a los padres usted se percata que:

- No le comprenden lo que Ud. les informa.
- No le compete brindar este servicio
- Esto interfiere en la continuidad de su tarea.
- Corresponde realizar esta tarea con el médico.

12-El trabajo que usted realiza le modifica:

- Su vida personal.
- Su carácter.
- Su predisposición al trabajo.
- Nada de lo anterior

13-En caso de que usted cometiera un error en el cumplimiento de la tarea ¿Qué medidas tomaría?

- Avisaría a su inmediato superior.
- Avisaría a su compañero de trabajo.
- No lo comentaría con nadie.
- Otros.

14- Las siguientes situaciones (comentarios inadecuados, enfrentamientos entre compañeros, conductas inapropiadas) ¿Cree usted que esto lo llevaría a? :

- Solicitar rotación de servicio.
- Solicitar rotación de turno.
- Solicitar la renuncia.
- Solicitar una permuta.
- Solicitar licencia por adelantado.
- Solicitar licencia por enfermedad.
- Recurrir a inasistencias injustificadas.

15-En su ámbito laboral indique si se han manifestado una o más de las siguientes situaciones:

- Desacuerdos menores o malos entendidos.
- Cuestionamientos y/o desafíos abiertos.
- Ataques verbales asertivos.
- Amenazas y ultimátum.
- Ataque físico y agresivo.
- Esfuerzo abierto para destruir a la otra persona.
- Nada de lo anterior.

16-1)_A su criterio cuál es el grado de compromiso que asume su grupo de trabajo con el servicio. Indique con un nº del 1 al 10: _____

2)_Indique cuántas veces se ha quedado recargado este mes: _____

3) Indique si le toman la guardia a horario

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

17-Marque la o las opciones con las que usted se sentiría recompensada/o en su trabajo:

- Aumento salarial.
- Oportunidad de crecimiento.
- Mayor participación en la toma de decisiones.
- Trabajo con aumento gradual de la complejidad.
- Capacitación permanente.
- Mejor hotelería para el confort del personal(baño, duchas, áreas de esparcimiento, vestuarios, estar de enfermería, etc.)
- Mayor responsabilidad jerárquica.

18-Marque usted en la o las opciones que sienta estar insatisfecho:

Le preocupa su situación laboral y su proyección futura como enfermero.

- No se siente parte integrante de su grupo de trabajo.
- No se siente realizado con la profesión que ejerce.
- No se siente querido y respetado.
- Otras.
- Ninguna de las anteriores.

19-1)_ Marque de qué o cual manera usted suele comunicarse en situaciones personales con sus compañeros de trabajo:

- Hablar cara a cara con las personas.
- Exige sinceridad en el proceso de comunicación.
- Prefiere una fuente de información segura.

2)_ Marque de que o cual manera usted suele comunicarse en situaciones laborales.

- Prefiere reservar su opinión.
- Acepta fácilmente opiniones diferentes a las suyas.
- Intenta solucionar los problemas junto con sus compañeros.
- Tiene intenciones de solucionar los problemas que surgen en su trabajo.
- Evita la discusión y el desacuerdo con sus compañeros.
- Otras.
- Ninguna de las anteriores.

20-En su escala de valores su trabajo qué lugar ocupa (indíquelo con un número del 1 al 10) _____

Escuela de Enfermería
F.C.M. - U.N.C - M.S.

Esta encuesta tiende a tomar datos de su trabajo en forma anónima para su estudio posterior. Por favor señale con una cruz la/las opciones con las que usted concuerda y/o responda en caso de ser necesario.

Encuesta N°: _____
Fecha : / /

DATOS DEL ENCUESTADO

<u>1-Edad</u>	<u>2-Sexo</u>	<u>3-Nivel de formación</u>	<u>4-Estado Civil</u>
A. 20-25 <input type="checkbox"/>	A. Femenino <input type="checkbox"/>	A. Auxiliar <input type="checkbox"/>	A. Soltero <input type="checkbox"/>
B. 26-30 <input type="checkbox"/>	B. Masculino <input type="checkbox"/>	B. Profesional <input type="checkbox"/>	B. Pareja estable <input type="checkbox"/>
C. 31-35 <input type="checkbox"/>		C. Licenciado/a <input type="checkbox"/>	C. Casado <input type="checkbox"/>
D. 36-45 <input type="checkbox"/>			D. Viudo <input type="checkbox"/>
E. 46-+ <input type="checkbox"/>			E. Divorciado <input type="checkbox"/>

<u>5-Hijos</u>	<u>6-Cantidad de hijos</u>	<u>7-Ámbito de trabajo</u>
A. Si <input type="checkbox"/>	A. 1-2 <input type="checkbox"/>	A. El mismo <input type="checkbox"/>
B. No <input type="checkbox"/>	B. 3-4 <input type="checkbox"/>	B. Otro <input type="checkbox"/>
	C. 5-+ <input type="checkbox"/>	

8-Horas semanales de trabajo

A. 25-40 <input type="checkbox"/>
B. 41-60 <input type="checkbox"/>
C. 61-80 <input type="checkbox"/>
D. 81-+ <input type="checkbox"/>

9- Antigüedad que tiene desempeñándose como enfermera/o en el servicio de Neonatología del Hospital Lagomaggiore _____

DATOS DEL AMBIENTE LABORAL

10-Tareas dependientes

Marque con una cruz cuáles de las siguientes situaciones se generan en su ámbito de trabajo a la hora de tomar decisiones:

- A** No toman en cuenta su opinión.
- B** Existen demoras en la toma de medidas terapéuticas.
- C** No leen los registros de enfermería.
- D** Ninguna de las anteriores.

11-Tareas Interdependientes:

1)_ Cuando usted toma decisiones con respecto al paciente, que compete al rol profesional del enfermero lo hace:

- A** Sin consultar a nadie.
- B** Consultando con su superior.
- C** Consultando con sus compañeros.
- D** Consultando con el médico.

2)_ Marque la/s respuesta/s que usted considere adecuada para la siguiente situación:

En el momento de contener a los padres usted se percató que:

- A** No le comprenden lo que Ud. les informa.
- B** No le compete brindar este servicio
- C** Esto interfiere en la continuidad de su tarea.
- D** Corresponde realizar esta tarea con el médico.

12-Tareas Asimétricas

El trabajo que usted realiza le modifica:

- A** Su vida personal.
- B** Su carácter.
- C** Su predisposición al trabajo.
- D** Nada de lo anterior

13-Atención y concentración en la tarea:

En caso de que usted cometiera un error en el cumplimiento de la tarea ¿Qué medidas tomaría?

- A** Avisaría a su inmediato superior.
- B** Avisaría a su compañero de trabajo.
- C** No lo comentaría con nadie.
- D** Otros.

14-Grupo conflicto: (marque sólo una opción)

Las siguientes situaciones (comentarios inadecuados, enfrentamientos entre compañeros, conductas inapropiadas) ¿Cree usted que esto lo llevaría a? :

- A. Solicitar rotación de servicio.
- B. Solicitar rotación de turno.
- C. Solicitar la renuncia.
- D. Solicitar una permuta.
- E. Solicitar licencia por adelantado.
- F. Solicitar licencia por enfermedad.
- G. Recurrir a inasistencias injustificadas.
- H. Otras.

15-Comportamiento Conflictivo:

En su ámbito laboral indique si se han manifestado una o más de las siguientes situaciones:

- A. Desacuerdos menores o malos entendidos.
- B. Cuestionamientos y/o desafíos abiertos.
- C. Ataques verbales asertivos.
- D. Amenazas y ultimátum.
- E. Ataque físico y agresivo.
- F. Esfuerzo abierto para destruir a la otra persona.
- G. Nada de lo anterior.

16-Responsabilidad:

1)_A su criterio cuál es el grado de compromiso que asume su grupo de trabajo con el servicio. Indique con un nº del 1 al 10: _____

2)_Indique cuántas veces se ha quedado recargado este mes: _____

3)_ Indique si le toman la guardia a horario

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

17-Grado de Satisfacción Laboral:

Marque la o las opciones con las que usted se sentiría recompensada/o en su trabajo:

- A. Aumento salarial.
- B. Oportunidad de crecimiento.
- C. Mayor participación en la toma de decisiones.
- D. Trabajo con aumento gradual de la complejidad.
- E. Capacitación permanente.

- F. *Mejor hotelería para el confort del personal(baño, duchas, áreas de esparcimiento, vestuarios, estar de enfermería, etc.)*
- G. *Mayor responsabilidad jerárquica.*

18-Grado de satisfacción de las necesidades básicas:

Marque usted en la o las opciones que sienta estar insatisfecho:

- A. *Le preocupa su situación laboral y su proyección futura como enfermero.*
- B. *No se siente parte integrante de su grupo de trabajo.*
- C. *No se siente realizado con la profesión que ejerce.*
- D. *No se siente querido y respetado.*
- E. *Otras.*
- F. *Ninguna de las anteriores.*

19-Comunicación:

1)_Marque de qué o cual manera usted suele comunicarse en situaciones personales con sus compañeros de trabajo:

- A. *Hablar cara a cara con las personas.*
- B. *Exige sinceridad en el proceso de comunicación.*
- C. *Prefiere una fuente de información segura.*

2)_Marque de que o cual manera usted suele comunicarse en situaciones laborales.

- A. *Prefiere reservar su opinión.*
- B. *Acepta fácilmente opiniones diferentes a las suyas.*
- C. *Intenta solucionar los problemas junto con sus compañeros.*
- D. *Tiene intenciones de solucionar los problemas que surgen en su trabajo.*
- E. *Evita la discusión y el desacuerdo con sus compañeros.*
- F. *Otras.*
- G. *Ninguna de las anteriores.*

20-Valores:

En su escala de valores su trabajo qué lugar ocupa (indíquelo con un número del 1 al 10) _____

MATRIZ DE DATOS
ANEXO N° 2

Anexo N° 2

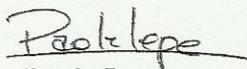
Mendoza, 10 de Enero de 2005.

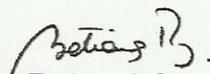
Sra. Norma Castro
Supervisora de
Enfermería
S ____ / ____ D

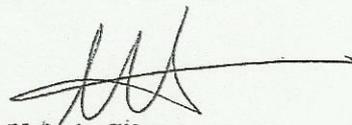
Nos dirigimos a Ud. y por su intermedio a quien corresponda, con el fin de solicitarle autorización para llevar a cabo una encuesta a través de un formulario estructurado al personal de enfermería del Servicio de Neonatología, como parte de un proyecto de investigación de la carrera de Licenciatura en Enfermería; con el que se pretende determinar por medio de un estudio cuantitativo los factores que interfieren en las relaciones interpersonales y que irrumpen en la dinámica laboral.

A tal fin se necesitará de la colaboración de todos los enfermeros a su cargo. La entrega de estos formularios estará a cargo de una de las participantes de este proyecto y que luego recepcionará los mismos, una vez contestados.

Sin otro particular y a la espera de una respuesta favorable le saludan atentamente:


Paola Lepe


Betiana Pérez


Valeria Silva

Estudiantes de la Licenciatura en Enfermería Escuela de Enfermería.
F.C.M.- U.N.C.

se autoriza a realizar la encuesta y solventar los resultados obtenidos debido que el tema seleccionado, se está trabajando de manera continua, sería interesante tener sus resultados para incorporarlo a nuestro material sin otro particular, saludo Atte


Lic. NORMA E. CASTRO
JEFE DE SERVICIO DE ENFERMERÍA
Hospital "LUIS C. LAGOMAGGIORE"
10-1-04

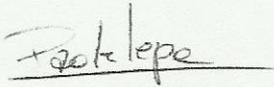
Mendoza, 10 de Enero de 2005.

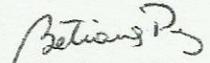
Sra. Liliana Gazzo
Jefa del Servicio
de Neonatología
S ____ / ____ D

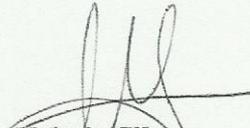
Nos dirigimos a Ud. y por su intermedio a quien corresponda, con el fin de solicitarle autorización para llevar a cabo una encuesta a través de un formulario estructurado al personal de enfermería del Servicio de Neonatología, como parte de un proyecto de investigación de la carrera de Licenciatura en Enfermería; con el que se pretende determinar por medio de un estudio cuantitativo los factores que interfieren en las relaciones interpersonales y que irrumpen en la dinámica laboral.

A tal fin se necesitará de la colaboración de todos los enfermeros a su cargo. La entrega de estos formularios estará a cargo de una de las participantes de este proyecto y que luego recepcionará los mismos, una vez contestados.

Sin otro particular y a la espera de una respuesta favorable le saludan atentamente:


Paola Lepe


Betiana Pérez


Valeria Silva

Estudiantes de la Licenciatura en Enfermería Escuela de Enfermería.
F.C.M.- U.N.C.


Liliana Gazzo
Jefa del Servicio
10/01/05

Anexo N° 4

CRONOGRAMA DE GANT. SEMESTRE 2004 - 2005.

Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
Meses																																		
Octubre																																		
Noviembre																																		
Diciembre																																		
Enero																																		
Febrero																																		
Marzo																																		

Referencias:

-  Recolección de datos
-  Recolección de datos
-  Recolección de datos
-  Procesamiento de la información
-  Procesamiento de la información
-  Informe final