

## Maestría en Gerenciamiento Integral de Servicios de Enfermería

Consulte el texto completo de esta tesis escribiendo a [maestria.enfermeria@maimonides.edu](mailto:maestria.enfermeria@maimonides.edu) indicando el título de la tesis y el autor/a.

**Cita sugerida:** Castillo Núñez, F. (2021). *Gestión y organización del servicio de enfermería y capacidad de resolución de conflictos laborales. Hospital Geriátrico de Villa Lanús. Posadas. 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Maimónides]. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5895126>

<b>Título</b>	Gestión y organización del servicio de enfermería y capacidad de resolución de conflictos laborales. Hospital Geriátrico de Villa Lanús. Posadas. 2020
<b>Autor/a</b>	Lic. Castillo Núñez, Francisco
<b>Director/a</b>	MSc. Dr. Valdés Rojas, Juan Celestino
<b>Resumen</b>	Se realizó una investigación no experimental, observacional, descriptiva, transeccional, del mes de septiembre de 2020, en el Hospital Geriátrico de Villa Lanús, Posadas. Con el objetivo de examinar las estrategias de gestión y organización del servicio de Enfermería en relación a la resolución de conflictos laborales. Se utilizó como metodología una revisión documental e Instrumento de Investigación: cuestionario de conocimientos, actitudes y prácticas aplicado a enfermeros/as y cuidadores/as, para evaluar las variables relacionadas con el objetivo propuesto. Se propuso como hipótesis de trabajo: "La percepción del arbitraje como estrategia de gestión y organización del servicio de enfermería funciona como un sistema de resolución de conflictos laborales". Se obtuvo que en enfermería predomina el sexo femenino sobre el masculino, con edades entre 31 a 35 y 51 a 55 años, nivel profesional y predominan los contratados. En los cuidadores predomina el personal femenino, 25 a 30 años, secundario completo, contratados. En ambas muestras prevalecen las respuestas positivas en conceptos relacionados con conocimientos sobre capacitación y manejo de conflictos. No conocen la oficina de mediación, pero si saben a quién

	<p>acudir cuando se presenta alguno. En las actitudes, ambas muestras manifiestan que los principales conflictos son de carácter intragrupal, intergrupar e interpersonal y debe de existir una entidad mediadora para su resolución. En las prácticas ambas muestras niegan la participación de una comisión mediadora. Utilizan la modalidad de arbitraje para el cumplimiento de esta función a través de la jefatura de enfermería y la dirección del centro.</p>
<b>Palabras clave</b>	<p>Conflicto laboral; negociación; arbitraje; mediación; cuidadores auxiliares; hospital geriátrico; enfermería gerontológica.</p>