

Artículos atravesados por (o cuestionando) la idea del sujeto -y su género- como una construcción psicobiológica de la cultura.
Articles driven by (or questioning) the idea of the subject -and their gender- as a cultural psychobiological construction.

Vol. 7 (2022), enero-diciembre

ISSN 2469-0783

<https://datahub.io/dataset/2022-7-e274>

CONFLICTOS LABORALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DEL CONURBANO BONAERENSE

LABOR CONFLICTS AND INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN THE NURSING STAFF OF A PUBLIC HOSPITAL IN BUENOS AIRES

María Teresa Santos marialict@hotmail.com

Universidad Maimónides, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Licenciatura en Enfermería, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Javier Gonzalez-Argote jargote27@gmail.com

Universidad Maimónides, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Licenciatura en Enfermería, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Cómo citar este artículo / Citation: Santos, MT; Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, Vol. 7 (274). DOI: <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>

Copyright: © 2022 RCAFMC. Este artículo de acceso abierto es distribuido bajo los términos de la licencia [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Recibido: 12/02/2022. Aceptado: 14/02/2022 Publicación online: 16/02/2022

Conflicto de intereses: Ninguno que declarar.

Resumen

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

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

Abstract

Introduction: The conflict has a constant presence in any context in which there are different units; These can be people, groups, departments, etc., which means that we all have an intuitive notion of what a conflict is, while at the same time making it difficult to establish a single definition for all types of conflict. Objective: To describe the aspects that generate labor conflicts and interpersonal relationships in nurses in a public hospital in the suburbs of Buenos Aires. Methods: An observational, descriptive cross-sectional study was carried out from April to May 2021. The sample consisted of 78 nursing professionals. Two instruments proposed by Flores Sánchez and Terán Quijada were used, the interpersonal relations instrument and the conflict instrument, which has been previously validated. Results: 37.2% of the respondents are between 45 - 55 years old, the predominant sex in the professional practice of nursing continues to be female with 80.8%; 44.9% have been in the job for 8 years or less, 62.8.9% have a degree in nursing. In relation to the identification of conflicts, problems with the boss and dissatisfaction with remuneration were the ones with the lowest scores. It is observed that according to the opinion of the study subjects, labor conflicts, impunity when witnessing labor conflicts also had a negative perception. Conclusions: One of the most important findings found in this study in relation to the spheres of interpersonal relationships is that both the communication and the

attitude of the respondents were found to be neutral, while only the treatment showed positive average values. The main labor conflicts identified were those related to nursing records, interpersonal conflicts, those related to leadership and dissatisfaction regarding remuneration.

Palabras Claves: Enfermería; Manejo de conflictos; Relaciones interpersonales

Keywords: Nursing; Conflict management; Relationships

Introducción

El conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades; éstas pueden ser personas, grupos, departamentos, etc., lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de una definición unitaria para todos los tipos de conflicto. Los mismos, por tanto, son inherentes a toda organización; a su dinámica, necesarios en ocasiones, a pesar de que sus consecuencias pueden ser positivas o negativas (Domínguez Bilbao & García Dauder, 2003).

En la actualidad los profesionales de Enfermería de atención pediátrica, tanto de áreas abiertas como cerradas, debido a las particularidades de su trabajo, afrontan situaciones que les puede generar inestabilidad emocional o estrés, sobrecarga laboral, insatisfacción, etc., factores que vendrían a ser los causantes de los conflictos interpersonales entre los profesionales de enfermería, lo cual podría afectar su desempeño profesional, tanto en el abordaje, como en la atención del paciente (León Garrido, 2016).

Algunos autores hablan sobre el conflicto como manifestaciones negativas de la interacción humana, la percepción negativa de la vivencia, la falta de habilidades para identificar las emociones y la incapacidad para afrontar la comunicación asertivamente, en definitiva, los estilos de afrontamiento que la persona dispone para gestionar las discrepancias, son determinantes en la evolución y desenlace del conflicto (Álava & Romero, 2021; Álvarez & Bustos, 2018; Herrera, 2017).

Esta realidad del entorno laboral, es decir, el mal manejo de los conflictos entre profesionales de enfermería se presenta como un elemento estresante que repercute negativamente en la satisfacción laboral del profesional, pudiendo afectar de ésta manera a los

subsistemas y sistema global de la organización, apuntando a que las relaciones sociales positivas que se establecen en el seno del equipo de trabajo son determinantes de buena salud intergrupal y generan un alto grado de satisfacción y compromiso profesional (Abarca Arias et al., 2020).

Frente a situaciones vulnerables el profesional de enfermería, tiene respuestas denominadas estilos de afrontamiento que les permiten sobrellevar la situación para conseguir alivio, dar solución directa o indirecta al problema y encontrar el equilibrio (Piorno Hernández, 2012).

Se vuelve, por tanto, indispensable para el buen funcionamiento de la organización el abordaje de las situaciones conflictivas de manera efectiva, desde su identificación, para lograr determinar cuál será la manera más eficaz de resolverlas y así contribuir de modo constructivo al correcto funcionamiento de la misma (Gómez Funes, 2013).

En función de lo expuesto, esta investigación tiene por finalidad describir los aspectos que generan conflictos laborales y las relaciones interpersonales en los enfermeros del Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas.

Diseño Metodológico

Tipo de estudio y contexto: Se realizó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal en el periodo de abril a mayo de 2021 en el Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas de Buenos Aires en Argentina.

Muestra: La muestra estuvo constituida por 78 profesionales de enfermería.

Criterios de inclusión: Personal de enfermería con título de enfermero/a, licenciado en enfermería o posgrado con una antigüedad laboral mayor a 6 meses en la institución.

Criterios de exclusión: Personal que no aceptar participar en el estudio y no tener contacto con pacientes en sus actividades profesionales dentro de la institución.

Instrumento de recolección de datos:

Se utilizaron dos instrumentos propuestos por Flores Sánchez & Terán Quijada (2018), el de relaciones interpersonales y el de conflictos, que ha sido previamente validado con valores de Alfa de Cronbach de 0,884 y 0,743 respectivamente.

Los ítems fueron puntuados y clasificados de la siguiente manera:

Respuesta	Valor numérico	Clasificación
Muy de acuerdo	5	Respuesta positiva
De acuerdo	4	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (indiferente)	3	Respuesta Neutral
En desacuerdo	2	Respuesta positiva
Muy en desacuerdo	1	

Aspectos éticos: La encuesta tuvo carácter anónimo, se aplicaron tras la aprobación del consentimiento informado, donde quedó claro el compromiso por parte del investigador que los datos no serían comunicados a terceros, que se comprometió a no revelar datos que permitan la identificación de los encuestados.

Análisis estadístico: Para el procesamiento estadístico se utilizó el paquete de Microsoft Excel y Medcalc. Fue aplicada la prueba de Kolmogorov-Smirnov para analizar la distribución de las variables.

Resultados y Discusión

De los 78 sujetos de estudio, según lo que se observa en la Tabla 1, el 37,2% tienen edades entre 45 - 55 años, el sexo predominante en el ejercicio profesional de la enfermería continúa siendo el femenino con un 80,8%; el 44,9% llevan en el trabajo 8 años o menos, el 62,8 % son licenciados/as en enfermería.

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de la muestra.

Variables	N	%	Test de Kolmogorov-Smirnov
Género			
Femenino	63	80,8%	P<0,001
Masculino	14	17,9%	
Otro/No binario	1	1,3%	
Rangos de edades			
23 a 33	12	15,4%	P=0,850
34 a 44	28	35,9%	
45 a 55	29	37,2%	
56 a 63	9	11,5%	
Nivel de Formación			
Auxiliar de Enfermería	4	5,1%	P<0,001

Enfermero/a	21	26,9%	
Licenciado/a en Enfermería	49	62,8%	
Maestría	4	5,1%	
Años de graduación			
Menos de 1 año a 8	35	44,9%	P=0,035
Entre 9 y 17 años	24	30,8%	
Entre 18 y 26 años	11	14,1%	
Entre 27 y 34 años	6	7,7%	
Función			
Asistencial	70	89,7%	P<0,001
Jefatura, Supervisión o Gestión	8	10,3%	

La muestra tomada para el estudio presentó características sociodemográficas similares a las observadas en otras investigaciones, en las que se constató sobre todo la tendencia a que los profesionales de la enfermería sean en su gran mayoría mujeres. En el estudio realizado se observó además que la mayoría tienen experiencia laboral menor o igual a 8 años, lo que coincide con otras investigaciones (Furukawa et al., 2017; Nespereira-Campuzano & Vázquez-Campo, 2017).

Las relaciones interpersonales juegan un papel esencial en las organizaciones especialmente en el sector de salud, debido a que se convive cotidianamente con distintas personas, ya que demuestran diversos puntos de vista, metas, percepciones, ideas o formaciones distintas (Flores Sánchez & Terán Quijada, 2018).

Al analizar los valores de la Tabla 2, se observa que las esferas de relaciones interpersonales tuvieron respuestas neutrales. Si bien a nivel global estas tuvieron estos valores promedios al ser el desvío estándar mayor a 1 y tener una distribución normal podríamos pensar que existe una gran variabilidad de las respuestas o estar disgregadas en dos grandes grupos. Estos factores mencionados desencadenan conflictos laborales entre los colaboradores generando malos climas organizacionales y mala atención a los usuarios pacientes.

Tabla 2. Caracterización de las esferas de relaciones interpersonales.

Esferas de Relaciones Interpersonales	Media	Mediana	Desvío Estándar	Test de Kolmogorov-Smirnov
Comunicación	3,40	3	1,10	P=0,468
Actitudes	3,58	3	0,97	P=0,281
Trato	3,92	4	1,02	P=0,116

La Tabla 3 muestra la identificación de conflictos, donde los problemas con el jefe y la insatisfacción con la remuneración fueron los de puntuaciones más bajas. Se observa que, según la opinión de los sujetos de estudio, los conflictos laborales, la impunidad al ser testigo de conflictos laborales también tenían una percepción negativa. Basados en

este contexto es importante tener en cuenta que en la mayoría de los casos los conflictos se resuelven o son manejados de forma grupal cooperativa, es decir que se aplican metodologías pacíficas mediante la comunicación y la colaboración.

Tabla 3. Identificación de conflictos laborales.

Identificación de conflictos laborales	Media	Mediana	Desvío Estándar	Test de Kolmogorov-Smirnov
Conflicto laboral con algún colega de su servicio	2,45	2,5	0,85	P<0,001
Frecuencia de registro de conflictos	2,94	3,0	0,87	P<0,001
Buena relación con los compañeros	4,13	4,0	0,74	P<0,001
Existencia de un ambiente de confianza entre compañeros /as	3,77	4,0	1,03	P=0,001
Existencia de ayuda mutua entre compañeros/as del servicio cuando hay exceso de trabajo	3,82	4,0	0,98	P=0,003
Ser testigo de algún conflicto laboral, que originó denuncias o la renuncia de	2,04	2,0	0,97	P<0,001

algún compañero/a en su servicio				
Intervención de su jefe inmediato interviene cuando el personal del servicio se encuentra implicado en algún conflicto laboral	2,79	3,0	1,06	P=0,005
Satisfacción con la remuneración que percibe por su trabajo	1,81	1,0	0,99	P<0,001
Desarrollo de reuniones por el jefe para formar grupos de trabajo o celebrar éxitos individuales o grupales	1,74	1,0	0,95	P<0,001
Existencia de sobrecarga laboral	3,99	4,0	0,97	P=0,002
Pago oportuno de las horas extras trabajadas	3,45	4,0	1,30	P<0,001
Interés del jefe por resolver quejas y reclamos	2,78	3,0	1,09	P<0,001

La revisión de la literatura muestra que se han realizado muchas investigaciones donde se analizan los conflictos laborales en distintas organizaciones. Algunas investigaciones profundizan en las causas de origen de los conflictos. En otras investigaciones se analizan los tipos de conflictos personales y en otras investigaciones se estudia y analiza el manejo de conflictos laborales. En el caso específico de las

investigaciones sobre conflictos en el ejercicio de la enfermería, se pueden encontrar algunas investigaciones, sin embargo, no se ha estudiado la relación entre los tipos de conflictos y su gestión o manejo por parte de los profesionales de la enfermería (Almost, 2006; Doherty & Teague, 2011; Muench, 1960; Puig & García, 2002; Yildirim & Aycan, 2008).

En relación con los tipos de conflictos, es claro que la mayoría de las personas encuestadas manifiesta que existen conflictos de tipo comunicacional-personal, lo que indica una tendencia a relaciones conflictivas relacionadas con la comunicación deficiente en la institución de salud donde se realizó la investigación.

La falta de comunicación entre los profesionales de la salud, así como entre ellos y los pacientes es un problema que puede afectar seriamente la seguridad de la atención (Vítolo, 2011) y evidentemente también afecta el ambiente laboral en el que se desempeñan, lo que claramente se observa en la percepción de los encuestados.

Otro factor que afecta las relaciones interpersonales en los profesionales de la enfermería y por ende la comunicación efectiva son las cargas de trabajo excesivo y la preocupación por el desarrollo de nuevas técnicas en el ejercicio (Puig & García, 2002).

Conclusiones

Para concluir, en relación a las características sociodemográfica de la muestra se encontró que el personal de enfermería estudiado era en su mayoría de sexo femenino, en su mayoría de edades entre 45 y 55 años, y con título de Licenciados en enfermería. Laboralmente la población se caracteriza por el tiempo de ejercicio profesional de 8 años o menos.

Uno de los hallazgos más importantes encontrados en este estudio en relación a las esferas de las relaciones interpersonales es que tanto la

comunicación como la actitud de los encuestados se encontraron neutrales, mientras que solo el trato mostró valores promedios positivos.

Retomando el objetivo de investigación planteado al comienzo de este estudio, ahora es posible afirmar que los principales conflictos laborales identificados fueron los relacionados con los registros de enfermería, conflictos interpersonales, la implicación de los jefes en los conflictos entre pares, la insatisfacción respecto a la remuneración, la conformación de grupos de trabajos, y el interés de los jefes en la resolución de quejas y reclamos.

Referencias

- Abarca Arias, Y. M., Espinoza Moreno, T. M., Llerenan Callata, S. G., Berrios Manrique, N. Y. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478.
- Álava, J. G. R., & Romero, J. C. G. D. (2021). Conflictividad familiar desde la mirada de la mediación en la intervención social. *Perspectivas. Revista de Historia, Geografía, Arte y Cultura*, 9(18), 72-88. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5164631>
- Almost, J. (2006). Conflict within nursing work environments: Concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 53(4), 444-453. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03738.x>
- Álvarez, S. C. O., & Bustos, M. B. (2018). Manejo de las emociones negativas desde el aula: Un reto para el equilibrio, salud y conocimiento. *REDHECS*, 25(13), 180-196.
- Doherty, L., & Teague, P. (2011). Conflict management systems in subsidiaries of non-union multinational organisations located in the Republic of Ireland. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(1), 57-71. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.538968>
- Domínguez Bilbao, R., & García Dauder, S. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Universidad Rey Juan Carlos.
- Flores Sánchez, I. del C., & Terán Quijada, R. M. (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. Universidad César Vallejo. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2998495>
- Furukawa, P. de O., Cunha, I. C. K. O., Pedreira, M. da L. G., & Marck, P. B. (2017). Características de los profesionales de enfermería y la práctica de acciones ecológicamente sustentables en los procesos de medicación. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1516.2909>
- Gómez Funes, G. (2013). *Conflictos en las organizaciones y Mediación*. Universidad Internacional de Andalucía. <https://dspace.unia.es/handle/10334/2558>
- Herrera, A. G. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de mediación*, 10(1), 21-28.
- León Garrido, C. A. (2016). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Universidad Internacional de Andalucía. <https://dspace.unia.es/handle/10334/3593>
- Muench, G. A. (1960). A Clinical Psychologist's Treatment of Labor-Management Conflicts. *Personnel Psychology*, 13(2), 165-172. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1960.tb02463.x>
- Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica*, 27(3), 172-178. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- Piorno Hernández, M. (2012). *Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en Equipos de Enfermería de Atención Primaria [Tesis de Maestría, Universidad de Barcelona]*. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/32202>
- Puig, M. M., & García, M. O. M. (2002). Estrategias didácticas para la solución cooperativa de conflictos y toma de decisiones consensuadas: Mejorar la convivencia en el aula. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 5(3), 11.
- Vítolo, F. (2011). Problemas de comunicación en el equipo de salud. *Biblioteca Virtual Noble*, 2, 1-10.

Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(9), 1366-1378.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.10.010>