



# PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO VII – N. 19 – 2013

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n19/296d.php>

**PARANINFO DIGITAL** es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "CUIDADOS Y TECNOLOGÍA: UNA RELACIÓN NECESARIA" I Congreso Virtual, IX Reunión Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia, reunión celebrada del 21 al 22 de noviembre de 2013 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

*Título* **Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora**

*Autores* Cecilia Teresa *Arias Flores*, Rosa Jeuna *Díaz Manchay*

*Centro/institución* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

*Ciudad/país* Chiclayo, Perú

*Dirección e-mail* cecilia\_taf@hotmail.com

## RESUMEN

Investigación cualitativa con abordaje estudio de caso tuvo como objetivos: Describir y comprender las relaciones interpersonales, los conflictos laborales y las estrategias de mejora entre las enfermeras de centro quirúrgico. La base conceptual estuvo fundamentada por Waldow y Torralba. Se utilizó la entrevista semi-estructurada a seis enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, obtenidas por técnica de saturación. Se usó criterios de rigor científico y principios bioéticos. Los datos analizados según el análisis de contenido, obteniéndose tres categorías: Clima laboral, solidaridad y autenticidad; Conflictos laborales: Intencionalidad, pugna por el poder y hegemonía médica; Necesidad de estrategias de mejora para resolver conflictos laborales. Concluyendo las relaciones interpersonales de enfermería es imprescindible un clima laboral con solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionado por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna de poder.

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales/ Conflictos laborales/ Estrategias de mejora/ Enfermería quirúrgica.

## TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

### Introducción

Las relaciones interpersonales hacen referencia a la esencia misma del ser humano, ya que la persona necesita de otra persona para sobrevivir y poder realizar su propia humanidad. El ser humano no puede vivir en soledad, al menos no puede hacerlo humanamente.<sup>1</sup> En todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, esto le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo. Por tanto, las relaciones interpersonales, aquellas que se establecen entre al menos dos personas, son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano y el cuidado.<sup>2</sup> El cuidado es un elemento necesario y único, supone que hay una consistencia entre conocimiento, creencias y valores que lo sustentan; esto se demuestra por medio de la práctica del ejercicio de cuidado, que se refleja en los comportamientos y acciones de cuidar; esta consistencia es necesaria en todos los niveles, tanto en la relación entre cuidadoras y pacientes como entre colegas y demás integrantes del equipo de salud. De poco sirve que las enfermeras sean sensibles a las necesidades de los pacientes si no existe apoyo y compañerismo, si predominan otros valores como la productividad y la competitividad. Si las enfermeras se sienten frustradas, si no existe un clima armónico de confianza y respeto, la desmotivación surge como algo ordinario.<sup>3</sup>

Específicamente en el Código de Ética y Deontología del colegio de enfermeros del Perú se describe que cuando las enfermeras se colegian realizan el compromiso de honor y manifiestan jurando “guardar respeto, comprensión y tolerancia por mis colegas, así como brindarles apoyo moral y profesional”. La Enfermera(o) debe afrontar los hechos con veracidad y mantener las buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar la imagen y el prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud. La Enfermera(o) debe apoyar a la colega a afrontar y superar con integridad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con el ejercicio profesional.<sup>4</sup> Sin embargo, son frecuentes los malos entendidos, resentimientos y envidia entre los miembros del equipo de enfermería. Algunas pueden mostrarse hostiles en situaciones del grupo, a veces, implacables con los compañeros, sin dudar en humillarlos, perjudicarlos, ridiculizarlos o, incluso negar apoyo a quien se encuentra en dificultades. De esta manera, en el trabajo en equipo, aunque algunos no lo perciban, la desintegración es visible, lo que perjudica a los pacientes en general. Muchas administradoras asumen el rol de control, ejerciendo un poder aislado y autoritario.<sup>3</sup>

Específicamente en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, un ambiente hospitalario donde el personal permanece aislado del resto del hospital; se observa que entre enfermeras existen buenas relaciones, pero algunas son conflictivas, ellas relatan “algunas colegas son buenas, se preocupan por nosotras, me conversan, me explican”, “no podíamos continuar con tantos abusos y maltratos, teníamos que hacer algo, la jefa nos estaba hostigando, todo le parecía mal”, “algunas colegas hacían que entre enfermeras nos peleemos, los chismes y los comentarios inopinados eran el día a día, ya no era agradable ir a trabajar, desde que llegábamos se respiraba tensión”. Todos estos acontecimientos conllevaron a elaborar la siguiente pregunta de investigación científica: ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre

enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012?. Se tuvo como objeto de investigación: Las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas. Y los objetivos que guiaron a la investigación fueron: Describir y comprender las relaciones interpersonales, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012.

Una de las finalidades de las relaciones interpersonales es propiciar la convivencia humana en forma armónica, en la que prevalezca el diálogo, el intercambio y la vinculación recíproca, más aun entre colegas y compañeros de trabajo. Pero, cuando las enfermeras realizan su trabajo, hay malos entendidos, algunas no desean trabajar con ciertas colegas, se disponen a fomentar un clima laboral inadecuado, donde hay enfermeras que están pendiente de lo que hace una o la otra colega para comenzar a divulgar los aspectos negativos que alguna tiene, cuya intencionalidad es hacer quedar mal a su colega ante los demás.

### **Metodología**

El tipo de investigación fue cualitativa con enfoque Estudio de Caso. Los estudios de caso son investigaciones a profundidad de una sola entidad/persona o de una serie reducida de entidades/personas que tengan características similares; permite al investigador conocer íntimamente las condiciones, pensamientos, sentimientos, actos presentes, las intenciones y el entorno.<sup>5,6,7</sup> La muestra lo constituyeron seis enfermeras especialistas en centro quirúrgico, tenían entre 33 y 50 años de edad, y dos a diez años laborando en centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo-Perú. Se recolectaron los datos mediante la entrevista semi-estructurada, previa firma del consentimiento informado, durante febrero a mayo del 2012. A todos los sujetos de investigación se les garantizó su anonimato y confidencialidad. Se utilizó el análisis de contenido, los principios de la Bioética Personalista, y los criterios de rigor científico.<sup>8,9,10</sup>

### **Resultados y discusión**

La persona humana como estructura plurirelacional, es un todo constante de relaciones en múltiples direcciones y de distinta naturaleza. El ser humano no está solo ni aislado en el conjunto del universo, sino que establece vínculos, de un modo explícito o implícito, con el entorno.<sup>11</sup> Las enfermeras deben valorar y practicar el cuidado entre sí, actuar como modelos y motivadoras de las relaciones de cuidado, en el ambiente hospitalario se relacionan entre sí, con los pacientes, familiares, y con otros miembros que laboran en su centro laboral. La enfermera gestora, posee varios medios para mantener un clima laboral favorable: hacer participar al personal en las decisiones, pedir la opinión del grupo, mostrarse receptiva a las demandas del personal, reconocer el trabajo bien hecho, compartir la información, diversificar las tareas que se han de cumplir, favorecer la creatividad, promover el espíritu de equipo, fomentar la autonomía y estimular la participación en las actividades de perfeccionamiento.<sup>12</sup>

Relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, con el equipo interdisciplinario, a nivel del hospital, del centro de salud, de los domicilios, de los lugares laborales, es imprescindible mantener siempre una actitud afable, agradable, comprensiva, amistosa, correcta, convincente, tolerante y alegre. Las enfermeras, en

especial las jefas se benefician al promover un ambiente de trabajo basado en comportamientos, actitudes, acciones y conocimiento de cuidado. Un grupo fuerte y unido, dentro de una perspectiva común, obtiene mayor satisfacción reflejando eso en sus acciones y comportamientos. A continuación, se presentan las categorías derivadas de las declaraciones que hicieron las enfermeras de centro quirúrgico:

*Primera categoría: Clima laboral, solidaridad y autenticidad en las Relaciones Interpersonales de las Enfermeras*

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución, con los equipos que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.<sup>13</sup> Un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales, un clima laboral inadecuado destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un ambiente de satisfacción son algunos de los muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

*“...Las relaciones interpersonales en el ambiente laboral fomentan un clima laboral positivo que permite la motivación en tu trabajo...”E2*

*“...En donde estamos es un ambiente restringido es esencial las buenas relaciones interpersonales para que el ambiente laboral sea agradable, podamos realizar nuestro trabajo con tranquilidad y nuestro paciente sea el primero en beneficiarse...”E1*

En los discursos las enfermeras manifiestan que las relaciones interpersonales fomentan un clima laboral positivo y agradable que beneficia la convivencia en el cotidiano laboral; ello a pesar que en el servicio de centro quirúrgico, es un lugar extremadamente estresante, y las responsabilidades de las enfermeras son enormes. Las responsabilidades y funciones de cada miembro del centro quirúrgico están definidas por escrito en las normas o el manual de procedimientos del hospital. Estas normas clarifican la descripción del trabajo y establecen las responsabilidades de cada empleado. En el desarrollo diario de las actividades y funciones de la enfermera se pueden observar diversos factores ya sean personales o institucionales que alteran el normal desempeño laboral en el personal de enfermería, repercutiendo así en la atención de calidad del paciente.

En la relación entre enfermeras, puede visualizarse que existe solidaridad. La solidaridad uno de los principios básicos de la concepción de la organización social y política, y constituye el fin y el motivo primario del valor de la organización social. Lo que demanda madurez personal y profesional. Desde lo personal, porque debe ser capaz de mantener un equilibrio personal, y desde lo profesional, porque debe poseer competencia clínica y habilidad en los dominios físico y psicológico para aplicarlos a la práctica de enfermería.<sup>14</sup>

*“... Me sentía morir cuando fui a dejar paciente al servicio y mi colega me pregunto ¿te pasa algo? Y como tenía necesidad de hablar con alguien le conté que me sentía muy sola con semejante problema y me*

*respondió acuérdate solas nunca estamos. Él siempre está ahí cuando más lo necesitamos, pídele con mucha fe que te de fuerzas para afrontar tus problemas y él te responderá y me cogió fuerte de la mano, ella no era mi amiga solo mi colega, pero desde ese momento hubo un cambio con respecto a ella... “E2*

En este discurso la enfermera tenía la necesidad de ser escuchada, comprendida y apoyada a través del silencio y la escucha activa, aspectos que deben tener las enfermeras, pero no solamente para practicarlos con sus pacientes, sino también con sus colegas, que deben ser consideradas como sus hermanas, unidas por pertenecer a un gremio y en este a una familia, la centro quirúrgico.

Asimismo en las relaciones se evidencia la autenticidad en algunas relaciones. La autenticidad no puede ser otra cosa que obrar conforme al propio ser. Fácil es comprender así que la autenticidad está en la ley natural, que es universal e inmutable; ella es el supuesto de la autenticidad.<sup>15</sup> Autenticidad, es la verificación de lo que se hace, lo que demuestra que obramos de manera correcta. Una persona auténtica, no teme de lo que pueda llegar a su vida, no teme de los resultados porque confía y conoce lo que hace, lo que atrae. Cuando eres auténtico, simplemente dejas de hacer lo que todos hacen, dejas de caminar regido por paradigmas y más bien aplicas la conciencia a tu vida. Ser auténtico no significa rechazar las enseñanzas que se pueden adquirir por lo que otros han hecho, no significa dejar de seguir grandes ejemplos de vida y de quienes, de alguna forma, lograron lo que nosotros queremos lograr. Autenticidad simplemente significa vivir conscientemente, con una marca propia sobre lo que se hacemos.

*“...Nuestro equilibrio depende en la medida que nosotras somos auténticas, tanto en lo personal, como en el desarrollo de nuestro trabajo...”E6*

*“...Nuestras opiniones, iniciativas o nuestra participación es reconocida, evaluada, felicitada nos hacen sentirnos importantes en el ambiente laboral, con ganas de seguir adelante a pesar de cómo nos encontremos...”E1*

En los discursos la autenticidad de las relaciones, conlleva a sentir seguridad y equilibrio en el trabajo. Si esto se une al reconocimiento en el ambiente laboral, lograr que se aumente el clima laboral y el trabajo será y rendimiento más efectivo.

El reconocimiento personal, capacita a la enfermera para responder al único llamado de cuidado personificado, descrito como una interacción personal de relación y transacción, que permite a la enfermera conocerse a sí misma, y reconocer sus fortalezas y debilidades como persona cuidadora para poder llegar a ser auténtica en la relación con los demás, y generar confianza y seguridad.<sup>16</sup> El reconocimiento personal en el ambiente quirúrgico va de la mano con su hacer profesional, en donde hace uso de conocimiento, sensibilidad y organización en el manejo de sus fortalezas para lograr sus objetivos trazados. El reconocimiento del liderazgo hace una fuerza nuclear y da estabilidad y unidad entre los profesionales que desarrollan su trabajo en un ambiente determinado, permitiendo así el empoderamiento de enfermería.

*Segunda categoría: Conflictos laborales: intencionalidad, pugna por el poder y hegemonía médica en las relaciones interpersonales de las Enfermeras*

El conflicto es inherente al ser humano. Los individuos por sí mismos o en una organización tienden a detentar el poder, o simplemente en el uso que hagan de su reflejo, cuando el poder lo toman de otros, entran en conflicto al suponer que puede serles arrebatado o compartido. La amenaza de perder el poder pone en juego mecanismos de defensa que progresan lenta o rápidamente en un proceso de enajenación enfrentando a los individuos y grupos.<sup>17</sup> Los conflictos de tipo interpersonal están presentes en su mayor frecuencia en la lucha por el poder sin importar cuán pequeño o insignificante pueda parecer, basta con que a los involucrados en el ejercicio del poder les parezca importante para entablar por ello una disputa de consecuencias impredecibles.

De poco sirve que las cuidadoras sean sensibles a las necesidades de los pacientes si no existe apoyo y compañerismo, si predominan otros valores como la productividad y la competitividad. Si las cuidadoras se sienten frustradas, si no existe un clima armónico de confianza y respeto, la desmotivación surge como algo ordinario. El reconocimiento de sus habilidades y una buena gratificación salarial, sientan una base positiva para el trabajo.<sup>3</sup>

En los servicios de salud, los grupos de enfermería tienen predisposición a presentar conflicto por el sólo hecho de la interacción humana, tanto en el propio grupo como en otros grupos. Sabido es, que la presencia de conflictos en el momento laboral corroe la mejor intención y la disposición en el trabajo. Los seres humanos por naturaleza, rehúyen las situaciones desagradables que propician un conflicto y no hay grupo humano que a pesar de vencer en muchos de ellos termina por aborrecerlos.

*“...los conflictos se generan cuando tenemos en nuestro interior resentimientos, que con el tiempo se hacen cada vez más difíciles de resolver; a veces de cosas insignificantes como no responder adecuadamente el saludo o por hacer gestos...”E6*

*“...Tal vez nuestra área de trabajo nos exige manejar nuestro estrés pero hay momentos que no nos entendemos respondemos en forma muy cortante a nuestra colega o la evadimos porque siento que me estorba...”E1*

Los conflictos laborales en enfermería surgen por el solo hecho de la interacción humana originando corroe la disposición en el trabajo, la enfermera en el manejo de los conflictos laborales debe combinar una adecuada implicación emocional y un control profesional de sus emociones, que hiciera posible la carga y descarga de emociones producto del ejercicio del cuidado, así como de las relaciones interpersonales y que de ello no cause un conflicto laboral, por lo que es importante analizar la intencionalidad para generar los conflictos laborales.

El núcleo de la relación puede responder a distintas intencionalidades, extrínsecas o intrínsecas, y resulta muy difícil deslindarlas. En toda relación hay, al menos, una intencionalidad y la intencionalidad es el sentido y la razón de ser de la acción. El porqué de la relación es la intencionalidad de la misma.<sup>11</sup> Son frecuentes los malos entendidos, resentimientos y envidia entre los miembros del equipo de enfermería.

Algunas pueden mostrarse hostiles en situaciones del grupo, a veces, implacables con los compañeros, sin dudar en humillarlos, perjudicarlos, ridiculizarlos o, incluso negar apoyo a quien se encuentra en dificultades. De esta manera, en el trabajo en equipo, aunque algunos no lo perciban, la desintegración es visible, lo que perjudica a los pacientes en general. Muchas administradoras asumen el rol de control, ejerciendo un poder aislado y autoritario.<sup>17</sup>

*“... Nos acuchillamos por la espalda, hacemos mofa de los errores de nuestras colegas, en lugar de apoyarnos unas a otras, solo abrimos la boca para juzgar, rajar de lo bueno y de lo malo. No podemos ver que nuestra colega avance, cuando asume un ascenso, inmediatamente comentamos no tiene el perfil, que si esto, que si otro...”E3*

*“...Se generan muchas rivalidades de la nada, solo por el hecho que tú te has preocupado en capacitarte y el resto se ofende por ello. Si te programan menos cirugías que al resto, empiezan los comentarios...”E2*

El ser humano es, potencialmente, un ser social, es decir, tiende por naturaleza a establecer vínculos en el mundo afectivo. Los rasgos de la relación interpersonal es inabarcable porque es un adentro lo que desborda mi capacidad de objetivación, es inacabable ya que en las relaciones interpersonales se puede desarrollar nuevas formas de interacción y de convivencia, es inaccesible ya que lo que piensa, siente o sufre es producto de su interioridad, es innumerable porque es una realidad única, es inconmensurable ya que no es susceptible de cuantificación. El crecimiento de la persona humana, está íntimamente relacionado con su dimensión interpersonal y con su desarrollo. El ser humano necesita a sus semejantes para alcanzar su plenitud, su equilibrio interior y de sus mundos en que habita, mundo natural, trascendente y tecnológico.

La intencionalidad en las personas al ver que otra desarrolla liderazgo en el equipo, aunque no tenga otra retribución más que sentir la influencia sobre ellos, hace que surjan los conflictos laborales en la pugna por el poder. El ejercicio del poder implica la capacidad de participar e influir en la toma de decisiones de una organización, servicio o área de trabajo. Es la capacidad de influir en el pensamiento, en las actitudes y en las conductas para lograr los objetivos.<sup>18</sup> Algunas veces se ejerce el poder sin conciencia de poseerlo o sin la intención de aplicarlo.

*“...Las relaciones entre enfermeras no son muy buenas, son muy preferenciales, estamos divididas por grupos según nuestra afinidad, es por eso que cuando surge algún problema no lo podemos solucionar inmediatamente, cada una jala para su grupo, lo que no valoramos es que el resto nos observa...”E4*

*“...Las enfermeras a veces dejamos mucho que decir de nuestra profesionalización, agachamos la cabeza fácilmente, nos sometemos ante el médico, no somos capaces de hacer valer nuestra opinión, menos la del resto de nuestras colegas, si vemos que actúan injustamente con nuestra colega, nadie interviene la dejan sola, al final quien pierde es la profesión, pero nadie lo ve así, es mejor seguir tu camino...”E1*

Para el ejercicio del poder, no todo está colocado en un solo plano, sino que, por el contrario, existe escalonamiento de tipos de acontecimientos diferentes que no tienen el

mismo alcance, la misma amplitud cronológica, ni la misma capacidad para producir efectos. Lo que debemos es distinguir esos acontecimientos, diferenciar las redes y los niveles a que pertenecen y reconstruir los hilos que los unen y que hacen que se engendren unos a partir de los otros. En el ejercicio del poder debemos distinguir acontecimientos, diferenciar los niveles jerárquicos, inclusive con otros profesionales, reconstruir aquello que nos une y hacer un consenso en bien de nuestro sujeto de cuidado, en la búsqueda de resolver las relaciones conflictivas y la hegemonía médica.

Los conflictos producen inseguridad, pérdida de la estabilidad emocional, alteran el clima propicio para la toma de decisiones y modifican la integración grupal. Enfermería, sensible por la naturaleza de su trabajo, se ve alterada con la presencia de conflictos. El empirismo de los directivos de los servicios de salud, en relación al manejo de los conflictos interpersonales es semejante a los grupos de otras áreas o servicios, lo cual no atenúa la necesidad de superar la práctica empírica y de tecnificar sus procedimientos.

*Tercera categoría: Necesidad de estrategias de mejora para resolver conflictos laborales en las relaciones interpersonales de las Enfermeras*

La Enfermera(o) debe interactuar y compartir con sus colegas conocimientos y experiencias que contribuyan a mejorar el cuidado y el fortalecimiento ético profesional. La Enfermera(o) que accede a cargos directivos o de responsabilidad administrativa debe ser imparcial y tratar con corrección y justicia a sus colegas aún en casos de discrepancia.<sup>4</sup> Los conflictos laborales deben ser manejados estratégicamente y lo primero que debemos de hacer es tener la habilidad de comprender sus propios sentimientos hacia el conflicto. Esto significa reconocer la causa del conflicto, o sea, las palabras o acciones que inmediatamente provocan en usted una reacción emocional como el enojo o la ira. Una vez reconocida la causa del conflicto será más fácil controlarlo.<sup>19</sup> Además hay que desarrollar la habilidad de brindar opciones para resolver el conflicto. Muchas personas sólo pueden concebir dos maneras de manejar el conflicto, pelear o evitar el problema. Asegúrese de que sus datos son los correctos, explore todas las ideas que pueden ayudarle a resolver la discusión y debata los pros, los contras y las consecuencias.<sup>20</sup>

*“...Toda jefa de servicio debe conocer estrategias de mejora de conflictos, no evitarlos sino afrontarlos, viendo tal vez el origen del mismo, para la búsqueda de la mejor solución...”E6*

*“...Las enfermeras en Centro Quirúrgico nos cansamos de la conformidad que por varios años tuvimos y adoptamos estrategias de mejora, escucharnos, ver la mejor solución, lograr que nos valoren en el servicio y respeten nuestras decisiones en equipo...si aprendimos que el enfermera debe ser líder, democrática y un ejemplo a seguir, ella debe tener la cualidad de negociar, persuadir y motivar las buenas relaciones interpersonales...”E5*

En los discursos las enfermeras refieren que los principales obstáculos para la elaboración creativa de soluciones alternativas son el hábito y la conformidad. Muchos hábitos son adaptativos y necesarios en muchas situaciones sociales cotidianas. Los hábitos también pueden ser útiles para la resolución de conflictos sociales si las respuestas efectivas aprendidas en situaciones anteriores pueden ser generalizadas a situaciones conflictivas nuevas pero similares. Sin embargo, los hábitos también pueden

obstaculizar la resolución efectiva de conflictos si los individuos responden automáticamente a las nuevas situaciones conflictivas con hábitos previamente aprendidos sin pararse a pensar o cuestionar su aplicabilidad o idoneidad. Con el fin de maximizar la eficacia en la resolución de conflictos, una persona no puede confiar en viejos hábitos, debe tomar en consideración enfoques diferentes.

### **Consideraciones finales**

En la presente investigación, se devela las relaciones interpersonales de las enfermeras en el ambiente de centro quirúrgico, aquí es imprescindible un buen clima laboral que fomente el ambiente necesario para el desarrollo de las labores cotidianas de la enfermera, permitiendo el desarrollo de cada una de los profesionales que ahí trabajan; en donde se fomente la práctica de la ética hace el ejercicio diario de los valores como solidaridad y autenticidad como principios básicos de toda relación.

El análisis de los conflictos en enfermería va más allá de la rencilla cotidiana y la vivencia complicada por una perturbación de relación interpersonal, en el trasfondo debe verse un fenómeno sociológico que cuando emerge produce estallidos de consideración como grupo inmerso en una estructura social y debe explicarse sin superficialidad, si los conflictos que plantea responden a un status que se desea y no se tiene, a un resentimiento social por falta de un justo reconocimiento a su labor o quizás de sentirse con un desarrollo profesional limitado a la sombra de la figura del médico que no le permite ser sino sólo las manos ejecutoras de un proceso de atención. Por lo que es conveniente considerar el uso de una metodología sencilla y práctica que nos permita identificar con sentido preventivo las posibilidades del conflicto y evitarlo. Los conflictos deben ser reconocidos como una fuente de desarrollo humano, como algo positivo que lo harán analizar a fondo sus ideas, estimularan sus pensamientos y mejorarán sus juicios y que se resuelvan satisfactoriamente mejoraran las relaciones entre las partes considerablemente. Es así como se deben orientar las estrategias de mejora de los conflictos laborales.

Finalmente en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado, y la resolución de conflictos laborales, ocasionado por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna de poder; en una cultura de conflicto, el poder se aprovecha para dominar y controlar a otros, generalmente para fines egoístas. En cambio, en una cultura de paz, el poder se emplea para empoderar a otros, generar sinergias y efectuar cambios positivos en beneficio de todos. Se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. En la famosa pirámide del poder: quienes están en la punta han llegado allí por su capacidad para soportar el peso del resto de la estructura. Por lo demás, se consideran de igual dignidad y valía que el resto de seres humanos, incluso los servidores de ellos. Una persona verdaderamente sabia posee la sencillez que nace del darse cuenta de lo poco que sabe y de lo mucho que tiene que aprender de quienes le rodean, incluso de los niños y analfabetos. En consecuencia, consulta ampliamente con todos, incluyéndolos en el proceso de la toma de decisiones. El poseedor de verdadera virtud es la persona capaz de ver la virtud en los demás, no sus faltas, y de concentrarse en corregir sus propias falencias.

## Bibliografía

1. Campos, A. Importancia de las Relaciones Interpersonales en los cuidados de enfermería. [Citado el 21 Octubre 2009]. Disponible en: [http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y906/enfoque/a\\_relaciones.asp](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y906/enfoque/a_relaciones.asp)
2. Cruz, J. El ser como acto. 3º edición. Ed. Universidad Navarra SA. España 2000. Pág. 347-363.
3. Waldow R. Cuidar: Expresión humanizadora de la Enfermería. Ediciones Palabra 1ª. Edición: Febrero. México; 2008.
4. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Etica y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú. 2008.
5. Hernández R. Metodología de la Investigación. 4ta edición. México. McGraw- Hill, 2010.
6. OPS. Investigación cualitativa en enfermería: contexto y bases conceptuales. Serie PALTEX salud y sociedad 2000 N° 9. Universidad Federal de Santa Catarina. Washington. 2008.
7. Lüdke Menga, Marli E.D.A. Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas. E.P.U. Editora Pedagógica e Universitaria LTDA. André-São Paulo. 1986.
8. Domingues T, Tanaka L. A organização e a análise de dados na pesquisa qualitativa. Em: Matheus M, Fustinoni S. Pesquisa qualitativa em enfermagem. 1ra ed. Editora Livraria Médica Paulista. São Paulo; 2006.
9. Sgreccia, Mons. Elio; "La Bioética Personalista". En Vida y Ética, Publicación del Instituto de Bioética de la Pontificia Universidad Católica de Buenos Aires, Año 2, N° 2, 2001.
10. Tello C, Gutiérrez N, Pérez C. Métodos y técnicas de análisis cualitativo. Sección de Postgrado en Enfermería-Escuela de Postgrado- Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo; 2009.
11. Torralba i Rosilló. Antropología del cuidar. Fundación MAFPRE medicina. España 2005.
12. Kérouac, S. y otros. "El pensamiento enfermero". 1º Ed. Ediciones Masson. España 2002.
13. Ocampo, M. "El Comunicador y la Organización". Universidad La Sabana 2007.
14. Gonzáles, Y. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Edit. Sauce. España 2007.
15. Dominguez, O. Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones. [Fecha de acceso: 10 de Abril del 2011]. URL disponible en: <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>.
16. Casares, D. Liderazgo capacidad de dirigir. Fondo de Cultura Económica. México 1994.
17. Finkler, P. Comunicación y diálogo. Edit. Dabar. México 2002.
18. Cabrera, M (2005). Mecanismos de manejo de conflictos. [Fecha de acceso: 12 de Julio del 2012]. URL disponible en: <http://ww.percan.ca/plone/noticias/TallerManejoConflictosmoquegua.oct.005>
19. Walton, R. Conciliación de conflictos interpersonales. Edit. Fondo Educativo Interamericano. México 2000.
20. Aragón, M. Conflictos Laborales. Edit. Universidad San Martín de Porras. Perú 2013.