

¿Es el conflicto intergeneracional un agujero negro en la humanización de las organizaciones sanitarias?: las emociones y la autoeficacia como factores clave del proceso.



Grupo de Investigación SES-IBS
 Substancia y Gestión del Cuidado

Miriam Benitez y Alejandro Orgambidez-Ramos
 Universidad de Málaga



Introducción

La incorporación masiva de las nuevas generaciones en las organizaciones sanitarias implica trabajar en equipos caracterizados por una diversidad intergeneracional. Es decir, equipos de trabajo heterogéneos en valores corporativos, maneras de llevar a cabo una tarea, estilos de gestión de problemas, habilidades interpersonales etc. Se ha demostrado que trabajar en equipo, de forma colaborativa, ayuda a ahorrar costes a la sanidad, a disminuir errores clínicos y a promover la atención integral (biopsicosocial) y humanitaria hacia el paciente (Barr y Beunza, 2014; OMS, 2010). Sin embargo, también supone la aparición inevitable de conflictos interpersonales en las organizaciones (De Dreu, 2010; Munduate y Martínez, 2004).

Si bien es cierto que muchas de las investigaciones existentes revelan que los conflictos crean tensión y, por lo tanto, disminuyen la satisfacción laboral, es necesario mencionar que, en ocasiones, el conflicto es fuente de energía de los equipos de trabajo, lo que les lleva a ser más productivos y a percibir beneficios personales, como pueden ser mayor autoestima, apoyo de los compañeros y bienestar laboral (Jehn et al, 2008; León-Pérez et al., 2016). La clave está en saber distinguir entre discrepancias laborales (conflicto de tareas) y personales (conflicto de relacionales) y tener las habilidades y los recursos adecuados para hacer una correcta gestión de los mismos (Benítez et al., 2011; De Wit et al., 2012).

Cuando los individuos se encuentran en una situación de conflicto, sea del tipo que sea, experimentan un estado emocional, que es fundamental para determinar sus efectos (Barry y Fulmer, 2004; Montes 2014). Es decir, se ha demostrado que los conflictos en sí mismo no disminuyen el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados, sino que son las emociones (positivas o negativas), experimentadas por el individuo, las que influyen en las actitudes de los trabajadores.

Las diferencias en percepciones sobre el conflicto y el experimentar emociones, positivas vs. negativas, antes ellos, puede venir determinada por las características generacionales que determinan sus actitudes y expectativas hacia ciertos factores de contexto laboral. Así, se ha demostrado, por ejemplo, que muchos de los trabajadores de la Generación "Y" o "Millennials", (nacidos entre 1982 y 2000), tienen poca capacidad interna para manejar la crítica y no procesan bien el fracaso. Están acostumbrados a recibir elogios y suelen carecer de las herramientas interpersonales de autoconciencia que les ayuden a ser productivos en un ambiente multidisciplinario, agitado y sin estructuración (Gilburg, 2007). Por lo que se ven intimidados por el conflicto ante la falta de resiliencia

Objetivos

En base a ello, el objetivo principal de este estudio ha sido demostrar la existencia de diferencias entre los profesionales sanitarios de distintas generaciones en base a; (a) la percepción del conflicto (tareas vs. relacional) y las emociones que se desprenden de ellos (positivas vs. negativas), explorando el rol modulador de la autoeficacia; y, (b) las diferencias con respecto a los efectos de ambos tipos de conflictos en la

Método

Se ha realizado un estudio exploratorio de campo de diseño transversal. Los participantes han sido 97 empleados/as de organizaciones sanitarias a los que se le han administrados los respectivos cuestionarios: Conflicto Interpersonal en el Trabajo; Versión Satisfacción laboral y Capital Psicológico Positivo.

Resultados



Tabla 1. Descriptivos y correlaciones bivariadas generación Baby Boomers (n=24).

	Media	DT	1	2	3	4	5
1. Conflicto tareas (CT)	2.73	.67	1				
2. Conflicto relacional (CR)	1.79	.89	.45*	1			
3. Emociones positivas CT	2.84	.94	.57**	.45*	1		
4. Emociones negativas CT	2.26	.81	.06	-.32	.16	1	
5. Autoeficacia percibida	3.49	.68	.30	-.07	.09	.08	1
6. Satisfacción laboral	4.76	1.49	-.26	-.26	-.05	-.14	.25

*p < .05 two-tailed, **p < .01 two-tailed.

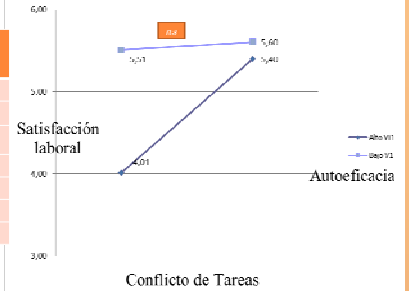


Tabla 2. Análisis de Regresión Jerárquica examinando el rol modulador de la autoeficacia en las relaciones entre conflicto de tareas, satisfacción laboral, emociones y conflicto relacional en la generación Baby Boomers (n=24).

Pasos	Regresión múltiple			Satisfacción			Emociones negativas			Emociones positivas			Conflicto relacional		
	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R
1. Conf tareas (CT)	-.26	.002	.007	.06	.04	.004	.57**	.30	.33**	.45**	.16	.20**			
2. Autoeficacia (A)	.37*	.121	.12*	.07	.08	.004	-.09	.27	.007	-.24	.25	.05			
3. CTxA	.37*	.201	.10*	.02	.13	.001	.32	.33	.08	-.001	.25	.00			

Tabla 3. Descriptivos y correlaciones bivariadas generación "X" (n=51).

	Media	DT	1	2	3	4	5
1. Conflicto tareas (CT)	3.02	.57	1				
2. Conflicto relacional (CR)	2.10	.84	.17	1			
3. Emociones positivas CT	3.46	.78	.33**	.27	1		
4. Emociones negativas CT	2.38	.88	.07	.45**	.1	1	
5. Autoeficacia percibida	3.23	.77	.03	-.24	.28*	-.18	1
6. Satisfacción laboral	4.75	1.36	.01	-.17	.07	-.16	.29*

*p < .05 two-tailed, **p < .01 two-tailed.



Tabla 4. Análisis de Regresión Jerárquica examinando el rol modulador de la autoeficacia en las relaciones entre conflicto de tareas, satisfacción laboral, emociones y conflicto relacional en la generación "X" (n=51).

Pasos	Regresión múltiple			Satisfacción			Emociones negativas			Emociones positivas			Conflicto relacional		
	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R
1. Conf tareas (CT)	.01	-.02	.00	.07	-.01	.005	.33**	.09	.10*	.17	.012	.03			
2. Autoeficacia (A)	-.29*	.04	.08*	-.18	.001	.03	.27*	.15	.07**	-.25*	.05	.06*			
3. CTxA	.21	.06	.03	-.24	.03	.05	-.11	.14	.01	-.24	.09	.04			



Tabla 5. Descriptivos y correlaciones bivariadas generación "Y" (n=22).

	Media	DT	1	2	3	4	5
1. Conflicto tareas (CT)	2.77	.73	1				
2. Conflicto relacional (CR)	2.26	.93	.46**	1			
3. Emociones positivas CT	3.43	.74	-.12	.11	1		
4. Emociones negativas CT	2.47	1.11	.73**	.29	-.38	1	
5. Autoeficacia percibida	3.35	.74	-.20	-.59*	.10	-.02	1
6. Satisfacción laboral	4.70	1.64	-.61**	-.24	.31	-.53**	.11

*p < .05 two-tailed, **p < .01 two-tailed.

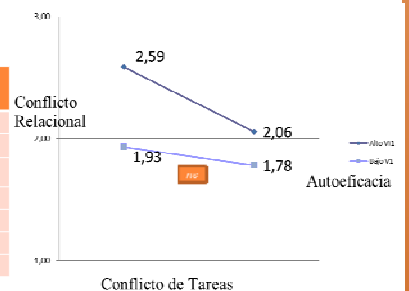


Tabla 5. Análisis de Regresión Jerárquica examinando el rol modulador de la autoeficacia en las relaciones entre conflicto de tareas, satisfacción laboral, emociones y conflicto relacional en la generación "Y" (n=22).

Pasos	Regresión múltiple			Satisfacción			Emociones negativas			Emociones positivas			Conflicto relacional		
	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R	B	R	Δ R
1. Conf tareas (CT)	.61**	.34	.37**	.73**	.52	.54**	-.12	-.03	.01	.46**	.18	.21**			
2. Autoeficacia (A)	.01	.31	.00	.12	.51	.01	.08	-.08	.00	-.51**	.41	.25**			
3. CTxA	-.14	.29	.01	.12	.50	.01	-.20	-.09	.03	-.30*	.43	.08*			

Conclusiones

Los principales resultados de este estudio demuestran que, efectivamente los conflictos de tareas, es decir, las discrepancias sobre asunto laborales, son percibidos de manera distinta, dependiendo de la generación a la que pertenecen los profesionales sanitarios. En concreto, se ha demostrado que este tipo de discrepancias se relaciona de manera, directa y negativa con la satisfacción laboral, sólo en los empleados/as pertenecientes a la generación "Y" ($\beta = -.61, p = .05$). Ello podría ser explicado por varios motivos; (a) los profesionales más jóvenes tienen dificultades para aceptar las críticas en el ámbito del trabajo, de manera que, los conflictos son vistos como algo negativo, y, por lo tanto, generan en ellos **emociones negativas** ($\beta = .71, p = .05$). Todo ello, les impide diferenciar entre simple discrepancias laborales y **conflictos personales** ($\beta = .51, p = .05$). Sin embargo, cuando estos empleados tienen una **alta autoeficacia** son capaces de diferenciar entre tipos de conflictos. Por lo que se sugiere el entrenamiento en gestión del conflicto en el personal de organizaciones sanitarias, destacando el papel fundamental de la autoeficacia para prevenir sus consecuencias negativas y fomentar las positivas.