



Briana Jiménez Ortiz.

Maria Verónica Román Campos.

Análisis laboral.

Psicología organizacional.

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 6.

Grupo: A.

Análisis laboral.

✚ Conflicto en el área de enfermería del Hospital Santa Clara.

❖ ¿Qué ocurrió?

Laura, una enfermera de 32 años, comenzó a sentirse insatisfecha con su trabajo en el Hospital Santa Clara, donde ha laborado durante cinco años. A pesar de su experiencia, recientemente fue asignada a turnos dobles sin previo aviso y sin recibir compensación adicional. Además, su jefe inmediato, el jefe de enfermería, comenzó a delegarle tareas administrativas que no le correspondían, lo que aumentó su carga laboral.

❖ ¿Quiénes participaron?

- Laura, enfermera general con antigüedad en el hospital.
- Jefe de enfermería, encargado de la asignación de turnos y tareas.
- Compañeros de turno, quienes también manifestaban inconformidad, pero temían represalias.
- Departamento de recursos humanos, al cual Laura acudió sin recibir respuesta clara.

❖ ¿Cuál fue el conflicto o problema observado?

El conflicto principal radicó en la sobrecarga laboral injustificada, la falta de reconocimiento y ausencia de canales efectivos de comunicación entre el personal y la administración. Laura comenzó a mostrar signos de desgaste emocional y físico, afectando su rendimiento y su trato con los pacientes. Finalmente, solicitó una baja médica por estrés laboral, lo que visibilizó un problema generalizado de condiciones laborales precarias en su área.

a) Personalidad:

¿Qué rasgos de personalidad parecen influir en el comportamiento de los involucrados?

El rasgo que más predomina dentro de los involucrados es Neuroticismo, donde existe tendencia a experimentar ansiedad, inseguridad o estrés.

¿Cómo esos rasgos afectaron la dinámica laboral?

Este rasgo provoca una baja estabilidad emocional, por lo que la mayoría de los involucrados demuestran un bajo rendimiento laboral.

b) Percepción:

¿Existieron errores de percepción?

Probablemente encontramos las atribuciones casuales internas para explicar el comportamiento de dicho individuo, dándole más valor a una atribución externa (culpa del entorno).

¿Cómo influyeron en la interpretación o el trato entre personas?

De una manera negativa y desgastante, ya que varios colaboradores, ya que mostraban inconformidad, estrés, baja estabilidad emocional y un trato inefectivo hacia los pacientes.

c) Actitudes:

¿Qué actitudes laborales observas?

Una actitud de Turnover, ya que varios empleados desean y planean abandonar el empleo.

¿Cómo se reflejan en la conducta del o los trabajadores?

Al mostrar insatisfacción laboral, inconformidad, no mostrar interés en resolver conflictos acorde a las áreas correspondientes y atribuir turnos y trabajo de más.

d) Intervención:

¿Qué acciones propondrías como psicóloga organizacional para mejorar esa situación?

Como psicóloga organizacional propondría acciones en nivel individual, grupal y organizacional, para e nivel individual abordaría entrevistas clínicas así como talleres para saber llevar el bornout, gestión emocional o mindfulness; dentro del área grupal exponer la integración de la comunicación efectiva a través de círculos de dialogo y por último, en el nivel organizacional propondría la revisión de asignación de turnos, así como de la carga laboral y la asignación de reconocimientos para los colaboradores.