



## ORIGINAL

## Percepciones de las enfermeras sobre el apoyo de los compañeros de trabajo en el lugar de trabajo: investigación cualitativa



Roghieh Sodeify<sup>a,\*</sup> y Zeinab Habibpour<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Assistant Professor of Nursing, Khoy University of Medical Sciences, Khoy, Irán

<sup>b</sup> Ph. D of Nursing, Khoy University of Medical Sciences, Khoy, Irán

Recibido el 14 de diciembre de 2018; aceptado el 22 de abril de 2020

Disponible en Internet el 15 de julio de 2020

### PALABRAS CLAVE

Enfermeras y enfermeros;  
Percepción;  
Apoyo social;  
Investigación cualitativa;  
Lugar de trabajo;  
Irán

### Resumen

**Objetivo:** Aunque los factores psicológicos del entorno laboral afectan la calidad del desempeño de los empleados más que los físicos, estos aún no han sido explicados ampliamente. El objetivo de este estudio es explorar las percepciones de las enfermeras sobre el apoyo del compañero de trabajo como recurso psicológico en el lugar de trabajo.

**Método:** El presente estudio es una investigación cualitativa. Catorce enfermeras trabajadoras en hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Khoy, Irán, fueron seleccionadas según un muestreo intencional para la realización de entrevistas en profundidad no estructuradas. Todas las entrevistas fueron grabadas, transcritas y analizadas utilizando el enfoque de análisis de contenido convencional a través del método comparativo constante.

**Resultados:** El análisis de datos reveló 4 temas principales con 11 subtemas. Los 4 temas principales incluyen «apoyo emocional», «relación de trabajo efectiva y colaboración», «relaciones sociales adecuadas» y «orientación y enseñanza».

**Conclusión:** Los resultados mostraron que las enfermeras tenían una percepción positiva del apoyo de sus colegas en el lugar de trabajo. El apoyo al compañero de trabajo es un fenómeno multidimensional y está influido por varios factores. Percibir el apoyo del colega y tener un sentido de apoyo puede promover la calidad de la atención y aumentar el manejo de situaciones estresantes en enfermería. Por lo tanto, se recomienda enseñar habilidades de comunicación y flexibilidad tanto al personal como a las personas gestoras.

© 2020 Los Autores. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [sodeify@yahoo.com](mailto:sodeify@yahoo.com) (R. Sodeify).

<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.04.005>

1130-8621/© 2020 Los Autores. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

**KEYWORDS**

Nurses;  
 Perception;  
 Psychological;  
 Social support;  
 Qualitative research;  
 Workplace;  
 Iran

**Nurses' perceptions of co-worker support in the workplace: Qualitative research****Abstract**

*Objective:* Although the psychological factors of the work environment affect the quality of employees' performance more than physical factors, they have not been broadly explained yet. This study is conducted to explore nurses' perceptions of the co-worker support as psychological resource in the workplace.

*Method:* The present study is a qualitative research. Fourteen staff nurses who were working in hospitals affiliated to the Khoy University of Medical Sciences, Iran were selected based on purposeful sampling and interviewed using un-structured in-depth interviews. All interviews were recorded, transcribed, and analyzed using conventional content analysis approach through constant comparative method.

*Results:* Data analysis revealed four major themes with 11 sub themes. The four major themes include 'emotional support', 'effective working relationship and collaboration', 'suitable social relationships', and 'guidance and teaching'.

*Conclusion:* The results showed that, nurses had a positive perception of their colleagues' support in the workplace. Co-worker support is a multidimensional phenomenon and is influenced by various factors. Perceiving support from the colleague and having a sense of support can promote the quality of care and increase dealing with stressful situations in nursing. Therefore, communication and flexibility skills should be taught to both staff and managers in this regard.

© 2020 The Authors. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

**Introducción**

Las enfermeras son el grupo profesional más numeroso dentro de las organizaciones sanitarias, y prestan el 80% de los cuidados directos<sup>1-4</sup>. Normalmente se espera que presten cuidados de alta calidad identificando y tratando las reacciones humanas con respecto a la salud y la enfermedad, y empoderando a los pacientes a ganar autonomía, autorregulación y vida saludable. A este respecto, las enfermeras necesitan ser empoderadas en primer lugar, antes de poder empoderar a los demás<sup>5</sup>.

Son diversos los factores que han identificado la enfermería como un trabajo estresante. Entre dichos factores estresantes de dicha disciplina se encuentran la alta carga de trabajo, la naturaleza del mismo, la exposición a escenas desagradables, el rol de los cuidados de las enfermeras, la falta de respaldo por parte de los directivos de enfermería, los conflictos laborales, los factores físicos, las propias expectativas y las de los colegas, las relaciones interpersonales, el conflicto entre iguales, la falta de sueño, etc.<sup>6-11</sup>. Además, las prestaciones de las enfermeras se ven influidas por sus capacidades, y están afectadas por el estrés y las condiciones sociales/psicológicas en el lugar de trabajo<sup>12-14</sup>.

Las condiciones sociales y psicológicas del entorno laboral enfermero pueden afectar al resultado en el trabajo, es decir, la eficiencia y la velocidad de realización de tareas<sup>15-17</sup>, y cuando existen condiciones psicológicas adecuadas el trabajo es significativo y valioso<sup>17-19</sup>.

Un factor psicológico es el entorno solidario en el ambiente enfermero que hace que el personal tenga la autonomía necesaria y utilice las instalaciones y recursos de manera adecuada. Mientras que en un entorno no favorable la persona se enfrenta a problemas graves y tiene sentimientos insatisfactorios. Si las enfermeras piensan que pueden

confiar en sus compañeros, pueden centrar entonces su energía en la autoprotección y el desempeño organizativo. En tal situación, se reducen los problemas organizativos<sup>18</sup>.

A este respecto, Piko estableció que el apoyo aportado por los colegas puede ser eficaz a la hora de reducir el estrés laboral<sup>19</sup>. En un estudio cuantitativo, Hayhurst et al. concluyeron que las enfermeras que tienen mejor percepción del apoyo de sus iguales, que se sienten respaldadas por su supervisor, y son autónomas, son más resilientes, permanecen más tiempo en el lugar de trabajo y experimentan menos estrés laboral<sup>20</sup>. El entorno laboral propicio incrementa la calidad del cuidado al paciente, la autoestima y, en último término, el ahorro de costes. Dichos entornos mejoran la retención de las enfermeras capacitadas, asistenciales y experimentadas que aportan mejores cuidados a los pacientes con menores complicaciones, y reducen los costes económicos y sociales a nivel sanitario, para proveedores y consumidores<sup>21</sup>.

Los resultados de un estudio de revisión sistemática (2020) reflejaron que el apoyo de colegas y supervisores recibido por las enfermeras en el lugar de trabajo juega un papel fundamental en la prevención del agotamiento<sup>22</sup>. Un estudio transversal ha reflejado que el apoyo social tiene un efecto protector en el estrés ocupacional y los síntomas de depresión<sup>23</sup>. A este respecto, el respaldo de los colegas tiene más privilegios que el apoyo de los superiores. De hecho, las percepciones del clima organizativo guardan relación con el tipo de comunicación entre compañeros<sup>24,25</sup>.

Aunque se han realizado muchos estudios sobre la importancia del apoyo de los compañeros en el lugar de trabajo de las enfermeras, el concepto de respaldo de los compañeros no se ha explicado ampliamente todavía, desde la perspectiva de las enfermeras por sí mismas. Dado que el concepto de respaldo es un concepto multidimensional y subjetivo, y

**Tabla 1** Características demográficas de los participantes

Participantes	Sexo	Edad (años)	Nivel educativo	Emplazamiento clínico	Experiencia laboral
Participante 1	Mujer	28	Licenciatura	ORL	5
Participante 2	Varón	26	Licenciatura	Cirugía	3
Participante 3	Mujer	28	Licenciatura	Maternidad	8
Participante 4	Mujer	45	Máster	ORL	15
Participante 5	Mujer	30	Máster	Cirugía	5
Participante 6	Mujer	33	Licenciatura	Maternidad	5
Participante 7	Mujer	37	Licenciatura	Maternidad	8
Participante 8	Varón	33	Licenciatura	Clínica	6
Participante 9	Varón	42	Licenciatura	ORL	3
Participante 10	Mujer	36	Máster	Clínica	8
Participante 11	Varón	33	Máster	Urgencias	4
Participante 12	Mujer	44	Licenciatura	Maternidad	15
Participante 13	Varón	26	Licenciatura	Traumatología	7
Participante 14	Mujer	30	Licenciatura	Clínica	5

puede estar influido por las experiencias de los individuos en las diferentes culturas, este estudio utiliza un enfoque cualitativo para explorar las percepciones de las enfermeras sobre el respaldo de los compañeros en el lugar de trabajo.

## Método

### Diseño del estudio

Se consideró adecuado realizar un análisis cualitativo de contenido con muestreo intencional, utilizando una variación máxima para encontrar aquellos sujetos con una experiencia rica en los fenómenos, y con capacidad y tendencia para expresarlo<sup>26</sup>.

### Participantes

Los participantes en este estudio fueron seleccionados de entre las enfermeras y enfermeros clínicos trabajadores en los hospitales afiliados a la Universidad Khoy de Ciencias Médicas de Irán. La selección implicó un muestreo intencional, con 9 enfermeras y 5 enfermeros licenciados o con másteres en enfermería, y con experiencia clínica de al menos un año, y voluntad de expresar sus propias experiencias. Catorce enfermeras y enfermeros de la plantilla de edades comprendidas entre 26 y 45 años (edad media de 33,6 años) participaron en el estudio. La experiencia laboral media de los sujetos fue de 6,9 años. Ocho participantes eran licenciados y el resto había cursado un máster (véase [tabla 1](#)). Finalmente se aplicaron en el presente estudio 17 entrevistas con 14 enfermeras y enfermeros, con 5 notas de campo.

### Recopilación de los datos

El método de recopilación de los datos fue la entrevista y las notas de campo. La investigadora acudía inicialmente a los participantes, explicaba el objetivo del estudio, y si deseaban participar en la investigación se programaba la entrevista. Se consensaron el tiempo y lugar de las

entrevistas, y se solicitó permiso a los participantes. Las entrevistas con los participantes se realizaron en una sala privada del hospital por parte del primer autor. Se utilizó una entrevista estructurada. Durante la misma se realizaban preguntas con mayor profundidad. La pregunta principal realizada a los participantes fue: «Expresa sus experiencias de su colega o compañero durante un cambio de turno. ¿Está Vd. respaldado por un colega? Si la respuesta es positiva, ¿cómo está Vd. respaldado, y bajo qué circunstancias?». Todas las entrevistas tuvieron una duración de 30-50 min (40 min de media), y algunos participantes fueron entrevistados dos veces, según necesidad (para completar la entrevista). El muestreo continuó hasta que los datos llegaron a su nivel de saturación, para completar todos los niveles de código y no se obtenía información conceptual nueva que requiriera un nuevo código o extensión del código existente. La nota de campo fue otra técnica de recopilación de datos que se realizó en presencia de un investigador, y en diferentes cambios de turno. La grabación de las notas de campo se realizó en un lugar adecuado, y detallada e inmediatamente tras su finalización. En este estudio la investigadora utilizó diversas notas de campo para interactuar con los datos de las entrevistas y validar los mismos. Al registrar dichas notas ella registra lo que ve, escucha o piensa, y utiliza los códigos derivados para analizar los datos.

### Análisis de los datos

El análisis del contenido es un proceso sistemático de clasificación de los datos a través del cual aparecen los códigos y temas. Primeramente, se leyó el texto completo para comprender el sentido general del mismo. Tras leer el texto varias veces y sumergirse en los datos se caracterizaron las unidades del análisis, se extrajeron los significados clave, y se formaron los códigos iniciales. A continuación, se organizaron dichos códigos sobre la base de las similitudes y diferencias encontradas en las subcategorías y categorías. Se transcribieron las entrevistas grabadas en la cinta. Como la investigación cualitativa requiere la inmersión plena en los datos, la entrevistadora escuchó las entrevistas y revisó los documentos varias veces. A continuación, se extrajeron

**Tabla 2** Temas y subtemas obtenidos de la entrevista

Temas	Subtemas
1. Apoyo emocional	1.1 Escucha activa de las preocupaciones de los compañeros 1.2 Uso del humor en el centro de trabajo 1.3 Creación de un sentimiento de aceptación 1.4 Empatía y entendimiento mutuo
2. Relación y colaboración laborales efectivas	2.1 Compartir conocimiento sobre el plan de cuidados enfermero 2.2 Participación en hacer cosas a pesar de la división del trabajo
3. Relaciones sociales adecuadas	3.1 Mantenimiento de la dignidad y el respeto 3.2 Mantenimiento de interacciones fuera del entorno laboral
4. Guía y aprendizaje	4.1 Trucos para utilizar oportunidades legales 4.2 Enseñanza de las habilidades necesarias a los nuevos compañeros 4.3 Aportación de comentarios positivos

las unidades de significado de las declaraciones de los participantes en forma de códigos iniciales. Seguidamente se categorizaron los códigos de acuerdo con su semántica y similitudes conceptuales, comprimiéndose lo más posible. Posteriormente se produjo la tendencia decreciente de la reducción de los datos en todas las unidades de análisis de todas las categorías y subcategorías. Se situaron los datos en las categorías principales más conceptuales, y finalmente se abstraieron los temas<sup>27</sup>. Se analizó la información utilizando el software MAXQDA 10.

### Rigor

Durante el estudio se utilizaron ciertos métodos para garantizar la precisión de la fortaleza de los datos. La credibilidad de los mismos se logró revisando los documentos manuscritos por los participantes y utilizando sus comentarios complementarios, así como el compromiso prolongado de la investigadora con los datos. Además, dos expertos encargados de la calidad de la investigación supervisaron y auditaron el proceso completo de la investigación. Utilizando un método de combinación, es decir, entrevistas y notas de campo, así como el muestreo con la máxima variación, se logró la transferibilidad de los datos<sup>28</sup>.

### Consideración ética

En este estudio se realizaron todas las consideraciones éticas, tales como la aprobación de la propuesta de investigación por parte del consejo de investigación de la Universidad Khoy de Ciencias Médicas y los permisos obtenidos del comité de consideraciones éticas (IR.KHOY.REC.1397.012). La autora principal se presentó a los participantes y les explicó los objetivos de la investigación, el proceso del estudio y las entrevistas del mismo. Se consideraron el consentimiento oral de los participantes en el estudio, manteniendo el anonimato de los sujetos y la libertad de retirarse en cualquier etapa del mismo sin consecuencia alguna, respetando los principios bioéticos de la declaración de Helsinki.

### Resultados

El análisis de los datos reveló 4 temas y 11 subtemas que reflejaron las percepciones de los participantes sobre el respaldo de sus compañeros de diferentes maneras. El apoyo emocional, la relación laboral efectiva y la colaboración, las relaciones sociales adecuadas, la orientación y la enseñanza fueron cuatro temas que se extrajeron de los datos (véase [tabla 2](#)).

#### Tema 1: Apoyo emocional

Durante las entrevistas las enfermeras trataron de expresar el tema principal con diferentes afirmaciones sobre que los colegas trataban de proporcionar el apoyo emocional necesario durante el trabajo. Esto incrementó su energía y motivación para trabajar.

#### Escucha activa de las preocupaciones de los compañeros

Sobre la base de las experiencias de las enfermeras, compartir las preocupaciones y problemas del entorno laboral con los colegas, y escucharlos activamente, conducía a una comprensión positiva del papel de apoyo de un colega en el lugar de trabajo. Afirmaban que a veces les preocupaban los problemas internos del hospital, o ciertos problemas familiares. Dichas preocupaciones disminuían cuando las compartían con los colegas.

«La tensión en el trabajo es alta, cuando luchas con tus pacientes, los compañeros y los directivos de enfermería puedes sentirte muy estresada, pero cuando sientes que una colega es buena contigo y puede comprender lo que le cuentas desde su propia experiencia, te sientes cómoda y relajada» (Participante 3).

«Cuando confías en un colega y le hablas te sientes cómoda y relajada, aunque no pueda hacer nada» (Participante 4).

#### Uso del humor en el lugar de trabajo

También tuvieron un buen sentido del humor para reducir el estrés y la fatiga en el lugar de trabajo. Los participantes resaltaron lo siguiente:

«He creado un entorno agradable, un ambiente que me hace sentir cómoda. A menudo trato de ser buena e intimar con mis colegas. Siempre me he divertido y reído con mis amigos» (Participante 6).

#### Crear una sensación de aceptación

Las enfermeras expresaron que cuando sus colegas aceptan sus ideas y deberes se crea energía positiva en el lugar de trabajo y se sienten contentas.

«Cuando traspasas el turno primero miras los nombres de tus colegas. Cuando ves que hay personas de la plantilla con aceptación mutua, estás seguro de que vas a hacer un buen turno» (Participante 9).

#### Empatía y comprensión mutua

La mayoría de las enfermeras del presente estudio reconoció que la compasión de los compañeros y el compartir experiencias sobre el estrés y los problemas en el lugar de trabajo ha contribuido a mantenerlas en la profesión y continuar con la tarea.

«No tengo problema con mis colegas. Me llevo bien con ellos con facilidad. Todos consideramos la situación física y mental de los demás. Por ejemplo, mi compañera dice que no había dormido hasta la mañana porque su hijo tenía fiebre. Trato de ayudarlo. Este tipo de apoyo me ha mantenido en mi profesión de enfermera» (Participante 10).

### Tema 2: Relación y colaboración laboral efectivas

La cuestión presente se explica más detalladamente en forma de dos subtemas: «compartir el conocimiento sobre el plan de cuidados enfermeros» y «participación en la realización de cosas a pesar de la división del trabajo».

#### Compartir el conocimiento sobre el plan de cuidados enfermeros

La relación laboral fue otro aspecto de la comprensión del apoyo de los compañeros. Los participantes expresaron que el apoyo que recibían de sus colegas en cuanto a ayuda para organizar el plan de cuidados enfermeros y compartir conocimientos jugó un papel importante a la hora de reducir sus preocupaciones y mantener valores morales.

«Ese ambiente de cooperación es también importante. Muchas veces pido ayuda a mis compañeros para planificar un buen proceso enfermero, y comparten su conocimiento conmigo» (Participante 8).

#### Participación en la realización de cosas a pesar de la división del trabajo

Sobre la base de las experiencias de las enfermeras, a pesar de la división del trabajo por parte del gestor de turnos o la enfermera jefe, el personal se ayudó entre sí siempre que fue necesario.

«El espíritu de cooperación en nuestra planta es elevado. Es cierto que existe una división del trabajo, pero nos ayudamos entre nosotras. He estado enferma un tiempo, me operaron, y mis colegas me ayudaron mucho. Aunque existe división del trabajo en nuestra planta, vi que mi

compañera preparaba también mis medicaciones. Sabes que se denomina Método de Case, pero nos ayudamos entre nosotras» (Participante 14).

### Tema 3: Relaciones sociales adecuadas

Establecer relaciones sociales adecuadas en el lugar de trabajo, mantener el respeto y la dignidad, e incluso establecer relaciones y comunicación con los compañeros más allá del entorno laboral fueron características expresadas por los participantes. Estas interacciones ayudaron a mejorar las relaciones interpersonales, reducir el estrés y restaurar la salud mental a causa de los problemas y el estrés.

#### Mantener la dignidad y el respeto

Los participantes declararon que cuando se sentían respetados por sus colegas en el lugar de trabajo se sentían cómodos y relajados, y que dicho respeto afectaba también a sus interacciones con los pacientes e incluso a la prestación de cuidados profesionales.

«He aportado un ambiente agradable a mi entorno laboral. Intento tratar a mi colega con respeto. He creado un ambiente con el que me siento cómoda. Nuestro humor dependerá del compañero con el que compartimos los mismos patrones de turnos» (Participante 6).

#### Mantener interacciones fuera del entorno laboral

Las enfermeras declararon que a veces formaban una red social fuera del lugar de trabajo, y que se apoyaban entre sí cuando era necesario. Participaban en ONG, campamentos, o actividades de ocio, y esto ayudaba a mantener la comunicación y desarrollar amistades.

«Mis compañeros me apoyan y establezco buenas relaciones de amistad con ellos; trato temas científicos o me comunico con ellos más allá del entorno laboral, pero no con las autoridades. Quedamos juntos y nos citamos con los compañeros, vamos juntos a clase de natación, también asistimos a ceremonias felices y tristes, para no sentirnos solos» (Participante 7).

### Tema 4: Orientación y enseñanza

Este importante tema surgido de las entrevistas refleja otra dimensión de las percepciones de las enfermeras en cuanto a apoyo de los compañeros en el lugar de trabajo, lo cual fue repetidamente experimentado por los participantes e incluyó «trucos para utilizar oportunidades legales», «enseñar las técnicas necesarias a los nuevos compañeros», y «aportar retroalimentación positiva».

Compartir el conocimiento y las técnicas necesarios para ayudar al compañero, proporcionar información y orientación al nuevo personal acerca de los derechos de las enfermeras y cómo utilizar la ley en caso de problemas laborales, y realizar comentarios a los compañeros fueron las cuestiones más repetidamente expresadas.

#### Trucos para el uso de oportunidades legales

Las enfermeras con una larga experiencia laboral expresaron que siempre se esfuerzan por proporcionar orientación y facilitación para sus colegas, especialmente con relación

a los recién llegados con problemas laborales o administrativos y falta de conocimiento legal sobre cómo manejar el problema.

«Tengo esclerosis múltiple. De acuerdo con las normas tengo que realizar una baja médica diaria. Los directores no dijeron eso. Yo no lo sabía. Una compañera experimentada me lo dijo. Tras decírmelo actué» (Participante 10).

«Tengo experiencia laboral de 18 años; conozco completamente los principios y leyes sobre enfermería. Lo conozco a la perfección, informo al personal sobre utilizar el material legal adecuado en caso de que tengan un problema en algún momento» (Participante 9).

### Enseñar las competencias necesarias a los nuevos compañeros

Otro aspecto del apoyo recibido de una compañera fue asistir y formar al personal nuevo y ayudarle a desarrollarse a nivel profesional.

«Por ejemplo, hay una nueva compañera. Acaba de incorporarse y no podemos culparle de ser nueva. Tiene que aprender su trabajo en último caso, pero mientras quiera aprender su compañera debe prestarle ayuda. Por ejemplo, hay un paciente pediátrico y la nueva enfermera no puede colocarle una vía. Aunque hemos dividido el trabajo, paro mi cometido y hago su trabajo» (Participante 6).

### Realizar comentarios positivos

Las enfermeras reportaron que su energía y motivación se incrementaron cuando recibieron comentarios positivos y de apoyo de sus compañeras.

«En la planta de cirugía los vendajes compresivos son excesivos. Cuando haces bien tu trabajo y tu compañero hace comentarios positivos, ello te anima a hacerlo con más cuidado y energía» (Participante 11).

## Discusión

Los resultados de este estudio mostraron que las enfermeras percibieron que las relaciones interpersonales entre ellas y sus compañeras eran de apoyo, y que las diversas dimensiones de este apoyo incluyeron el respaldo emocional, las relaciones y colaboraciones laborales efectivas, las relaciones sociales adecuadas, y la orientación y enseñanza. Los resultados de este estudio tienen diferencias y similitudes con algunos de los estudios previos a los que algunas de ellas hacen referencia.

Los resultados de este estudio reflejaron que las enfermeras hicieron que sus compañeras percibieran el respaldo emocional como la escucha activa de las preocupaciones de sus colegas, el uso de humor en el lugar de trabajo, la creación de un sentido de aceptación, y la empatía y el entendimiento mutuo. Zander y Hutton (2013) realizaron un análisis de contenido cualitativo sobre resiliencia y capacidad de afrontamiento entre las enfermeras de oncología pediátrica. Los temas obtenidos incluyeron respaldo social, apoyo del equipo, y apoyo de la organización. En dicha investigación, expresaron la necesidad de respaldo social a la

hora de confiar en la otra persona. Las enfermeras percibieron que sus colegas entendían probablemente más sus experiencias y compartían eventos y preocupaciones. Los investigadores concluyeron que, en un equipo clínico comprensivo, los miembros se sienten seguros y expresan sus emociones y confianza fácilmente. De hecho, el acceso a la comunicación cercana y de confianza en el lugar de trabajo, así como la capacidad para expresar preocupaciones a los demás sin miedo a ser juzgado puede conducir a una protección emocional y reducir el agotamiento<sup>29</sup>. Dehghan Nayeri et al. (2010) estudiaron las relaciones entre los componentes de un modelo de control de conflictos en el contexto iraní y concluyeron que la falta de comunicación adecuada y eficiente fue el principal factor contributivo entre las enfermeras y sus directores<sup>30</sup>. De hecho, en las organizaciones de cuidados sanitarios los profesionales sanitarios son más vulnerables a los conflictos y tensiones, debido a la complejidad de la organización y a la variedad de interacciones, especializaciones, roles y naturaleza de la jerarquía, lo cual puede llevar a una peor calidad de los cuidados. En esta situación, la comprensión mutua entre las enfermeras puede reducir significativamente la cantidad de las tensiones y mejorar la calidad del cuidado.

Otro hallazgo del presente estudio fueron las percepciones solidarias en forma de relaciones sociales adecuadas. Establecer las interacciones sociales adecuadas en el lugar de trabajo, el respeto mutuo e incluso establecer y comunicarse con los colegas más allá del entorno laboral fueron característicos de las buenas relaciones sociales. Tsang et al. (2012) llevaron a cabo una encuesta en un departamento de diálisis en un centro médico situado en Taipei, Taiwán. Ellos reportaron que el personal con fuertes conexiones de redes de amistad puede proporcionar recursos psicológicos adecuados, y actúa como un apoyo sólido para sus compañeros<sup>22</sup>. De hecho, la calidad de la comunicación humana dentro de una organización es uno de los componentes más importantes para mantener el apego de un individuo a la organización<sup>31</sup>. En estudios realizados en hospitales y entornos clínicos dentro y fuera de Irán, se concluyó que el respaldo recibido de los compañeros era mayor que el recibido de las enfermeras jefe y supervisores<sup>18,32</sup>. Dichos hallazgos pueden indicar una relación sólida entre el personal y la ausencia de relaciones enfermera-enfermera jefe y enfermera-supervisores, que conduce a la formación de una organización informal y su separación de la organización formal<sup>19</sup>. En cambio, existe una relación positiva entre el respaldo social del supervisor y el compañero con agotamiento<sup>33</sup>. Por tanto, el crear sistemas de respaldo sólido dentro y fuera del lugar de trabajo puede reducir las tensiones laborales.

Obtener apoyo en forma de orientación y enseñanza fue otro hallazgo de la investigación, lo cual significó que las enfermeras con mayor experiencia o capacitación prestarían apoyo a las enfermeras nuevas en el trabajo. Las enfermeras se enfrentan a dificultades a la hora de prestar cuidados al inicio de sus carreras y, en algunos casos, experimentan un shock de realidad. Dejar a las enfermeras noveles sin una fuente de apoyo adecuada, así como la falta de programas de familiarización para ellas es uno de los principales problemas en los entornos clínicos. Las enfermeras noveles en los contextos clínicos abandonan a menudo los estándares profesionales y cometen errores y negligencia, y

eventualmente maltrato. Por tanto, el respaldo proporcionado al personal novel puede incrementar sus capacidades y habilidades, y solventar los problemas clínicos<sup>34</sup>. La cooperación es esencial para las organizaciones sanitarias. La buena cooperación en las enfermeras anima a la práctica basada en la evidencia y a prevenir los errores médicos. Abordando estas cuestiones, los sistemas sanitarios tienen una oportunidad de mejorar grandemente sus resultados clínicos y la seguridad del paciente<sup>35</sup>. En esta investigación las enfermeras tuvieron percepciones positivas del apoyo de sus compañeras, y recibieron formación y orientación por parte de las mismas. Este factor puede tener un impacto psicológico positivo en ellas, e incrementar su compromiso con el trabajo, mejorando la calidad de los cuidados enfermeros.

El apoyo laboral y la colaboración efectiva es otro de los temas que pudo extraerse del presente estudio. Las enfermeras reconocieron que, aunque la división del trabajo se realizó conforme a la Metodología Case, también se ayudaban mutuamente entre sí. En otro estudio realizado por Reaee y Ghajeh (2013), más del 80% de la muestra de la investigación (participantes) encontraba que era más o menos una buena amiga de sus colegas, y afirmaban que se ayudaban entre sí cuando era preciso. Es decir, que la amistad de las compañeras en el lugar de trabajo es una de las fuentes más importantes de respaldo social<sup>36</sup>. Por tanto, los empleados con un sentido del respaldo en el entorno laboral estarán más comprometidos con la organización y afrontarán mejor el estrés laboral, y estarán más vinculados al trabajo<sup>37</sup>.

En general, los participantes en este estudio tuvieron percepciones psicológicas positivas de sus colegas. Utilizando los resultados de esta investigación, los directores de enfermería pueden prestar atención a la importancia de la comunicación, crear un sentido del apoyo al lugar de trabajo, y planificar y organizar las actividades laborales. Por tanto, se sugiere la realización de más investigación sobre el impacto del apoyo de los compañeros en la satisfacción laboral, el compromiso de la organización, la calidad de los cuidados, y el empoderamiento psicológico.

La precaución en cuanto a generalizabilidad es una de las limitaciones de los resultados de todos los estudios cualitativos. Los resultados del presente estudio pueden aplicarse en un entorno similar a nuestro contexto. Nuestros participantes fueron enfermeras trabajadoras en Khoy, hospitales de Irán, altamente influidas por la cultura y la estructura organizativas. Por ello se sugiere la realización de estudios similares en otras regiones, con diferentes características organizativas e individuales.

En conclusión, sobre la base de los resultados del estudio, las enfermeras tuvieron una percepción positiva del apoyo de sus colegas en el lugar de trabajo. Las diversas dimensiones de este respaldo incluyeron apoyo emocional, relación y colaboración de trabajo efectivas, relaciones sociales adecuadas, y orientación y enseñanza. Las enfermeras pensaron que la percepción del apoyo de sus colegas y la tenencia de un sentido de apoyo promueven la calidad de los cuidados e incrementan el afrontamiento de las situaciones estresantes en enfermería. También deberían impartirse técnicas de comunicación y flexibilidad tanto al personal como a los directores a este respecto. Los resultados de este estudio

pueden no poder generalizarse a otros contextos culturales y disciplinas. Por tanto, se sugiere la realización de estudios adicionales.

## Financiación

El estudio fue financiado por Khoy University of Medical Sciences, vicescancillería para temas de investigación.

## Conflicto de intereses

Ninguno.

## Agradecimientos

En primer lugar, los investigadores expresan su agradecimiento a la Universidad de Ciencias Médicas de Khoy, Irán, por su respaldo financiero para la realización de este estudio.

Agradecemos especialmente a las enfermeras y enfermeros que fueron voluntariamente entrevistados. Sin ellos este estudio no habría sido posible. Su honestidad y compromiso fueron esenciales para la realización del mismo.

Agradezco a los directores de enfermería y coordinadores de los hospitales afiliados a la Facultad de Ciencias Médicas de Khoy, Irán, por brindarme la oportunidad y el tiempo de concertar las sesiones de entrevistas.

## Bibliografía

- Oshvandi K, Zamanzadeh V, Ahmadi F, Fathi-Azar E, Anthony D, Harris T. Barriers to nursing job motivation. *Res J Biol Sci.* 2008;3:426–34.
- Hassmiller SB, Cozine M. Addressing the nurse shortage to improve the quality of patient care. *Health Aff (Millwood).* 2006;25:268–74.
- Hagbaghery MA, Salsali M, Ahmadi F. A qualitative study of Iranian nurses' understanding and experiences of professional power. *Hum Resour Health.* 2004;2:9.
- Vagharseyyedin SA. Nurses' perspectives on workplace mistreatment: a qualitative study. *Nurs Health Sci.* 2016;18:70–8.
- Sepasi RR, Borhani F, Abbaszadeh A. Nurses' perception of the strategies to gaining professional power: a qualitative study. *Electron Phys.* 2017;9:4853.
- Najafi F, Fallahi-Khoshknab M, Dalvandi A, Ahmadi F, Rahgozar M. Workplace violence against Iranian nurses: a systematic review. *JHPM.* 2014;3:72–85.
- Hamaideh SH, Mrayyan MT, Mudallal R, Faouri IG, Khasawneh NA. Jordanian nurses' job stressors and social support. *Int Nurs Rev.* 2008;55:40–7.
- García-Herrero S, Lopez-García JR, Herrera S, Fontaneda I, Bascónes SM, Mariscal MA. The influence of recognition and social support on European health professionals' occupational stress: a Demands-Control-Social Support-Recognition Bayesian Network Model. *Biomed Res Int.* 2017:2017.
- Chen IH, Brown R, Bowers BJ, Chang WY. Work-to-family conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and turnover intention. *J Adv Nurs.* 2015;71:2350–63.
- Moeller C, Chung-Yan GA. Effects of social support on professors' work stress. *Int J Educ Manage.* 2013;27:188–202.

11. Kupcewicz E, Józwiak M. Positive orientation and strategies for coping with stress as predictors of professional burnout among Polish nurses. *Int J Environ Res Publ Health*. 2019;16:4264.
12. Hsu HY, Chen SH, Yu HY, Lou JH. Job stress, achievement motivation and occupational burnout among male nurses. *J Adv Nurs*. 2010;66:1592–601.
13. Gulavani A, Shinde M. Occupational stress and job satisfaction among nurses. *Int J Sci Res*. 2014;3:733–40.
14. Luzinski C. An innovative environment where empowered nurses flourish. *J Nurs Admin*. 2012;42:3–4.
15. Van PB, Clarke S, Willems R, Mondelaers M. Staff engagement as a target for managing work environments in psychiatric hospitals: implications for workforce stability and quality of care. *J Clin Nurs*. 2013;22:1717–28.
16. Knol J, Van Linge R. Innovative behaviour: the effect of structural and psychological empowerment on nurses. *J Adv Nurs*. 2009;65:359–70.
17. Van Bogaert P, Kowalski C, Weeks SM, Clarke SP. The relationship between nurse practice environment, nurse work characteristics, burnout and job outcome and quality of nursing care: a cross-sectional survey. *Int J Nurs Stud*. 2013;50:1667–77.
18. Amareh BH, Abu Al-Rub RF, Abu Al-Rub NF. Co-workers' support and job performance among nurses in Jordanian hospitals. *J Res Nurs*. 2010;15:391–401.
19. Piko BF. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*. 2006;43:311–8.
20. Hayhurst A, Saylor C, Stuenkel D. Work environmental factors and retention of nurses. *J Nurs Care Qual*. 2005;20:283–8.
21. Brunetto Y, Xerri M, Shriberg A, Farr-Wharton R, Shacklock K, Newman S, et al. The impact of workplace relationships on engagement, well-being, commitment and turnover for nurses in Australia and the USA. *J Adv Nurs*. 2013;69:2786–99.
22. Velando-Soriano A, Ortega-Campos E, Gómez-Urquiza JL, Ramírez-Baena L, De La Fuente EI, Cañadas-De La Fuente GA. Impact of social support in preventing burnout syndrome in nurses: a systematic review. *Jpn J Nurs Sci*. 2020;17:e12269.
23. Ibrahim HI. The relationship between job stress, co-worker support and organization-based self-esteem: a survey across different occupations. *Res World – J Arts Sci Commer*. 2014;5:69.
24. Basit G, Duygulu S. Nurses' organizational trust and intention to continue working at hospitals in Turkey. *Collegian*. 2018;25:163–9.
25. Bateman G. Employee perceptions of co-worker support and its effect on job satisfaction, work stress and intention to quit; 2019.
26. Turunen H, Vaismoradi M, Bondas T. Content analysis and thematic analysis: implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nurs Health Sci*. 2013.
27. Elo S, Kyngäs H. The qualitative content analysis process. *J Adv Nurs*. 2008;62:107–15.
28. Elo S, Kääriäinen M, Kanste O, Pölkki T, Utriainen K, Kyngäs H. Qualitative content analysis: a focus on trustworthiness. *SAGE Open*. 2014;4.
29. Kinman G, Leggetter S, editors. Emotional labour and wellbeing: what protects nurses? *Healthcare*; 2016: Multidisciplinary Digital Publishing Institute.
30. Dehghan Nayeri N, Negarandeh R, Bahrani N, Sadoghi Asl A. Conflict management among clinical nurses. *J Hayat*. 2010;16:55–63.
31. McMullan AD, Lapierre LM, Li Y. A qualitative investigation of work-family-supportive coworker behaviors. *J Vocat Behav*. 2018;107:25–41.
32. Talebi M, Seafood S, Mirzaei MA, Afshari A, Turkmani M, Abbasi R, et al. The assessment of relationship between trust in co-worker and job satisfaction in the nurses. *JECNM*. 2014;1:27–32.
33. Li L, Ruan H, Yuan WJ. The relationship between social support and burnout among ICU nurses in Shanghai: a cross-sectional study. *Chinese Nurs Res*. 2015;2:45–50.
34. Wu T-Y, Fox DP, Stokes C, Adam C. Work-related stress and intention to quit in newly graduated nurses. *Nurse Educ Today*. 2012;32:669–74.
35. Hughes R, editor. Patient safety and quality: an evidence-based handbook for nurses. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality; 2008 Apr.
36. Ghiasi A, Ghaffari M, Shahabinejad M, Soltani PS, Barkhordar A, Davari M. A study of occupational stressors among the nurses in a military hospital. 2017.
37. Poulsen MG, Khan A, Poulsen EE, Khan SR, Poulsen AA. Work engagement in cancer care: the power of co-worker and supervisor support. *Eur J Oncol Nurs*. 2016;21:134–8.