Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de nueva apertura en la Comunidad de Madrid

Sara Sánchez Castro (1)
María Dolores Torres Moreno-Cid (2)
Rosa Palacio Colomo (3)

(1) Diplomada en Enfermería. Hospital 12 de Octubre de Madrid.
(2) Diplomada en Enfermería. Hospital Infanta Cristina de Madrid.
(3) Diplomada en Enfermería. Hospital Infanta Sofía de Madrid.

Sánchez Castro, Sara. Torres Moreno-Cid, Mª Dolores. Palacio Colomo, Rosa. **Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de nueva apertura en la Comunidad de Madrid.** *ENE, Revista de Enfermería* 4(1):8-19, abr 2010. Disponible en http://enfermeros.org/revista

resumen

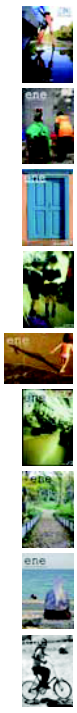
La satisfacción laboral y el impacto del clima organizacional influyen sobre los resultados finales y la excelencia del cuidado. La Comunidad de Madrid, ha creado hospitales con un organigrama horizontal, desconociéndose aún la satisfacción de las enfermeras. El objetivo del estudio era conocer el grado de satisfacción de las enfermeras del área de hospitalización quirúrgica de uno de los hospitales de nueva apertura. Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se recogieron datos a través un cuestionario con 25 preguntas distribuidas en 9 dimensiones. Los hallazgos encontrados mostraron, una población enfermera joven y satisfecha con su actual trabajo. En conclusión, aunque las enfermeras del estudio estaban satisfechas en su trabajo, hay dimensiones que se deben mejorar: la dotación de la plantilla y el manejo de la historia clínica informatizada.

palabras clave

Satisfacción en el trabajo, enfermería, salud laboral, hospitales.

abstract

The degree of satisfaction of nurses in the surgical ward of a hospital in new opening in the Community of Madrid. The impact job satisfaction and organizational climate influence the final results and the excellence of care. The Community of Madrid has established hospitals with a horizontal organization, still



unknown nursing satisfaction, with the aim of the study, knowing the degree of satisfaction of nurses in the surgical ward of one of the new hospitals opening. To answer the research question, data were collected through a questionnaire with 25 questions across 9 dimensions. The findings showed us a young nurse population satisfilj.lkj ed with their current job. In conclusion, although the nurses in the study were satisfied in their work there, dimensions that need improvement: the allocation of staff and management of computerized medical records. Keywords: Job satisfaction, nursing, occupational health and hospitals.

introducción

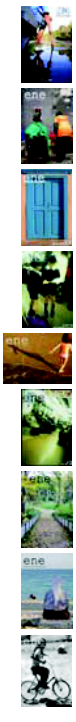
El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, pese a ello, es a partir del siglo XX cuando se comienza a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.(1)
La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas, siendo por lo tanto, un factor que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. Van a existir factores ligados a la interacción con los superiores, así como, aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de mayor o menor grado de satisfacción en el personal de enfermería.(2)

Es en los años treinta, cuando se inician los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que pueden afectarla. Un primer estudio publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados se pudo concluir que existen múltiples factores que pueden ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales estarían la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y supervisión.(1,3)

Posteriormente, otro estudio sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto supuso que, a finales de los años sesenta e inicio de los setenta, se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.(2,3)

Fue entonces cuando se empezó a plantear que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.(2,3)

Un estudio(4-10) realizado por la "American Academy of Nursing" donde se identificó 41 hospitales "magnéticos" definidos como aquellos que atraían de manera constante y retenían a los profesionales de enfermería, siendo estas instituciones idóneas para trabajar y donde se proporcionaban unos cuidados excelentes a los pacientes. Confluyeron que el entorno de trabajo es magnético o atrayente, cuando están presentes las características que los



profesionales de enfermería consideran importantes para su la satisfacción laboral siendo éstas: medidas de apoyo a la formación de los profesionales de enfermería clínicamente competentes, tener unas relaciones positivas con otros profesionales de la salud, poder ejercer el rol autónomo, tener el control de la propia profesión, tener la percepción de que hay plantilla suficientemente adecuada, contar con el apoyo de la dirección de enfermería, y en cuya organización esté presente un organigrama descentralizado "flat structure". La principal característica del organigrama descentralizado o plano, se encuentra en que existe una descentralización en lo que se refiere a la toma de decisiones operativas. Se trabaja con medidas de consenso dando más autonomía a los profesionales de plantilla. Es en el año 1990, cuando la American Nursing Association propuso que estos hospitales tuvieran reconocimiento público y, es a través de la American Nursing Credentialing Center Magnet Recognition Program donde se reconoce, teniendo en cuenta una serie de atributos, a los hospitales que proporcionan unos cuidados excelentes, y donde hay un alto grado de satisfacción tanto de los pacientes como de los propios profesionales de enfermería, siendo reconocidos como hospitales magnéticos.

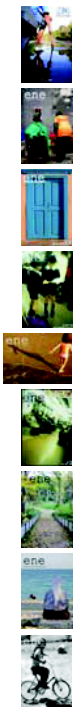
Diferentes estudios posteriores [10-12] han encontrado la correspondencia entre la satisfacción y productividad, suponiendo que a la larga, unos trabajadores contentos son su tarea ofrecerían mayores garantías de resultados. Por lo tanto, sería necesario asegurar un clima y ambiente de trabajo adecuado y para que éste sea productivo, por lo que queda patente el impacto que clima organizacional tiene sobre los resultados finales y la excelencia en el cuidado.

Los nuevos hospitales de la red sanitaria de la Comunidad de Madrid tienen un organigrama descentralizado o plano, siendo la primera vez en la Comunidad de Madrid que existen hospitales con este tipo de estructuras, lo que puede generar sentimientos de inseguridad, al no estar habituados a trabajar con este tipo de organigramas y proceder de estructuras burocráticas. Aún, no hay estudios que nos indiquen si los profesionales que en ellos ejercen su labor asistencial, están o no satisfechos con su trabajo, por lo que, nos planteamos como objetivo de este estudio, conocer el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería del área de hospitalización quirúrgica, en un hospital de nueva apertura de la Comunidad de Madrid.

material y métodos

Para responder al objetivo propuesto se planteó un estudio descriptivo transversal.
La población de estudio, fueron los profesionales que trabajaban en el área de hospitalización quirúrgica, de un hospital de nueva apertura de la Comunidad de Madrid.
Se contactó con la Dirección de Recursos Humanos del hospital, siendo informado el equipo investigador de que las 30 enfermeras, estaban en servicio activo en el momento de la realización del estudio, por lo tanto, la población total de enfermeras del área de hospitalización quirúrgica era de 30 profesionales.

Dado que la población de estudio tiene un tamaño pequeño (N=30), se optó por no seleccionar una muestra y se tomó a toda la población como sujetos del estudio.



Las variables estudiadas fueron, por un lado, las variables sociodemográfica (Edad, sexo y años de ejercicio de la profesión), y por otro lado, las variables relacionadas con las condiciones laborales (Control de la práctica profesional; Dotación de plantillas; Descanso, libranzas y salario; Relación enfermería- profesionales de la medicina; Formación continuada; Información fiable; Cultura de hospital; Relación supervisor con la plantilla y Satisfacción global).

Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario estructurado autoadministrado ad hoc. Dicho cuestionario contiene 25 ítems con una escala de respuesta dicotómica (si/no) y una opción (observaciones que desee realizar) de pregunta abierta. Las preguntas están distribuidas en 9 dimensiones (condiciones laborales) y puede ser contestado en menos de 15 minutos. (Anexo I).

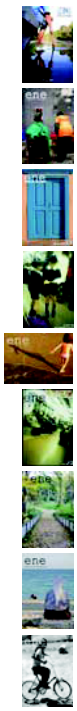
Los cuestionarios fueron revisados por la Dirección de Enfermería del hospital a estudio, quien a través del departamento de Investigación y Formación, anotó las sugerencias que consideraron necesarias, principalmente de redacción. Se hizo un pilotaje con diez enfermeras del área de diálisis que aportaron sus sugerencias para la redacción y mayor comprensión del cuestionario, no siendo estos resultados computados en el análisis final de los datos.
El cuestionario resultante, fue entregado nuevamente al departamento de Investigación y Formación del hospital, quien aprobó su utilización y permitió que se comenzara a realizar el estudio, dando el permiso a primeros de mayo del 2009. Por lo tanto, éstos se entregaron durante un mes (15 mayo de 2009-15 junio de 2009), previo a la incorporación de los profesionales de verano, para asegurar la continuidad del estudio.

A las enfermeras del área de hospitalización quirúrgica, se explicó la finalidad del estudio, y se pidió su colaboración. A todos los profesionales, se les garantizó, que los datos se analizarían agrupados, para que, no fuera posible su identificación, guardando en todo momento la confidencialidad. Cada profesional recibió un cuestionario, en sobre cerrado, con la indicación de entregarlo a su supervisora. Todos los profesionales (N=30) colaboraron en el estudio.

El cuestionario, se administró a los 15 meses de la apertura del hospital.

resultados

En relación a la variables sociodemográficas, la población del estudio era una población joven donde el 60% tenía edades comprendidas entre los 21 años y los 30 años de edad, de la que el 63% llevaba 10 años trabajando o menos y en un 90% de los casos eran mujeres.



issn 1988 – 348X
vol 4, n1 – abr 2010
http://enfermeros.org/revista

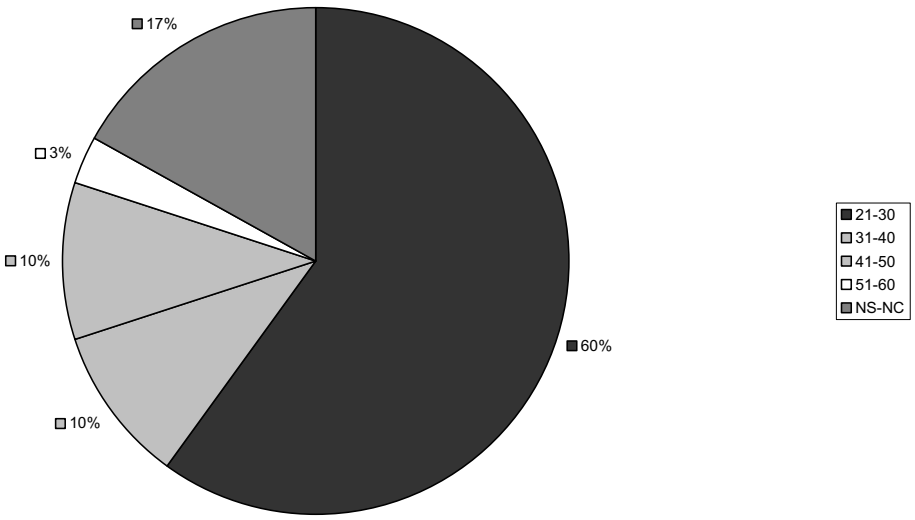


Gráfico 1. Edades de los profesionales

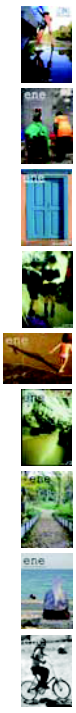
El 68,8% de los encuestados consideraba que no podía ejercer la enfermería de manera autónoma; y un 59,9%, consideraba que no se atendía a su grado de satisfacción, desde la dirección de enfermería.

En relación a la dotación de las plantillas de la unidad, el 69,8% consideró que no había una plantilla suficiente para realizar su trabajo.

Un 53% consideraba que los periodos de descansos y de libranzas eran adecuados y en un 57% contestó que el salario no era adecuado.

Un 52,8% afirmó que la enfermería mantenía relaciones profesionales adecuadas con los médicos y un 67% de los encuestados consideraba que los conflictos con los médicos u otros miembros del equipo, se resolvían con facilidad.

Un 90% de los encuestados, afirmó que en el hospital se fomentaba la formación continuada.



issn 1988 – 348X
vol 4, n1 – abr 2010
http://enfermeros.org/revista

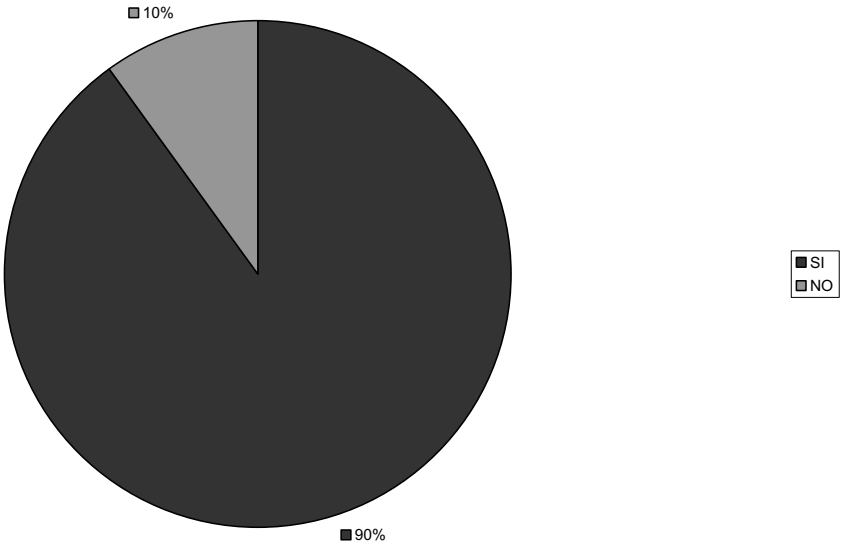
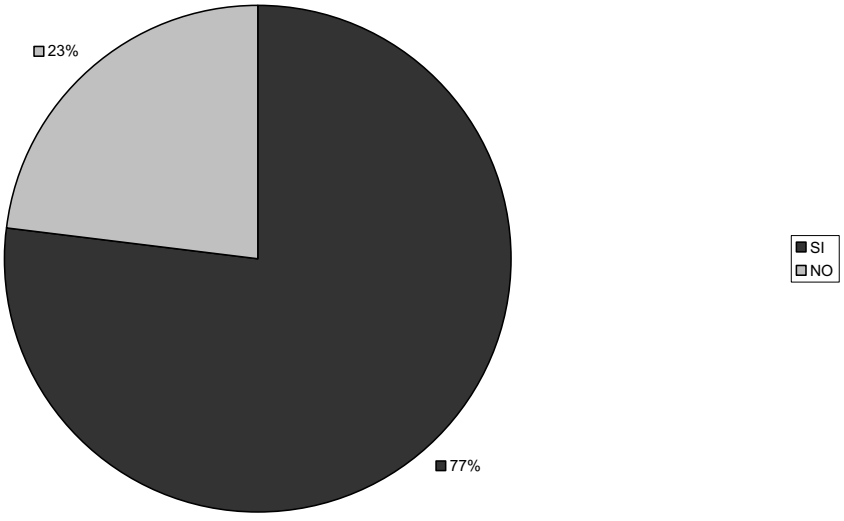


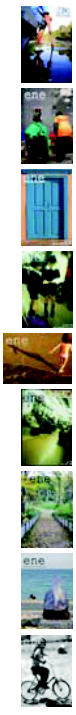
Gráfico 2. Se fomenta la formación continuada

Un 53,4% de la población contestó que no había un sistema de información de pacientes fiable y eficiente.

Un 77,4% contestó que había una cultura de hospital que apoyaba a la enfermería. Los encuestados en un 96,8% afirmaron que los supervisores eran visibles y accesibles, el 87% contestó que los supervisores controlaban las decisiones relativas a la práctica clínica.

Un 77% de los encuestados, se encuentran satisfechos con su actual trabajo.





issn 1988 – 348X
vol 4, n1 – abr 2010
http://enfermeros.org/revista

Gráfico 3. En conjunto, ¿Está satisfecho en el trabajo que ejerce actualmente?

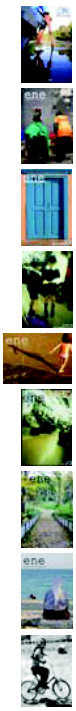
discusión

Los datos muestran una población enfermera, en su mayoría mujeres, jóvenes de 30 o menos años; y con menos de 10 años de experiencia profesional. Por lo que podemos concluir que estamos ante una población enferma muy joven tanto profesionalmente, como laboralmente y donde más de la mitad de los encuestados, consideraban que estaban satisfechos en su trabajo. Podríamos considerar que esta satisfacción con el trabajo, guarda relación con la juventud de nuestra población enfermera, sin embargo, los resultados de un estudio llevado por Ibañez y colaboradores[11], pusieron de relieve, una población a estudio joven, con una media de edad de 31,5 años; donde un 32,9% querían cambiar de profesión y donde el 17,4% de las enfermeras estudiadas presentaban síntomas psíquicos o físicos, relacionados con el cansancio emocional y la despersonalización, y donde las expectativas profesionales no eran tenidas en cuenta por sus gestores.

No obstante, puede ser que el tipo de organigrama del hospital sea el que determine, la mayor o menor satisfacción con el trabajo; ya que, en el hospital del estudio de Ibañez y colaboradores[11], el organigrama era burocrático y en nuestro estudio, dicho organigrama era horizontal o plano, lo que concuerda con lo encontrado en otro un estudio[12] llevado a cabo, en 1783 profesionales de enfermería, donde los profesionales que ejercían su trabajo en los hospitales considerados magnéticos, donde el tipo de organigrama era horizontal o "flat structure"; estaban en términos generales más satisfechos que aquellos profesionales que trabajaban en otros hospitales que no tenían la acreditación de hospital magnético.

Ahora bien, los resultados de nuestro estudio, han reflejado que si bien, los profesionales no consideraban que podían ejercer su profesión de manera autónoma, siendo los supervisor quienes controlaban las decisiones relacionadas con la práctica asistencial, no parecía suponer un motivo de insatisfacción laboral, puesto que consideraban que el supervisor era accesible y visible; sin embargo, la dirección de enfermería estaba más alejado de los profesionales de plantilla, puesto que, las enfermeras del estudio, consideraban que su dirección no atendía a su grado de satisfacción. Por lo tanto, podríamos suponer, que el tipo de organización no ha sido interiorizado en los profesionales de plantilla, ya que, una estructura plana se caracteriza, entre otros aspectos, por el diálogo y el consenso en las decisiones que se toman, desde la dirección de enfermería y la supervisión, con los profesionales de plantilla.

La existencia de la historia clínica informatizada, y la necesidad de tener conocimientos informáticos, es algo que, la población de nuestro estudio, consideró que no era satisfactoria en relación, a la existencia en el hospital de un sistema de información de pacientes, fiable y eficiente. Este hallazgo concuerda con lo encontrado por otro estudió[12] donde la mitad de los encuestados tampoco consideraba que el sistema de información era adecuado. Los hospitales de nueva apertura en la Comunidad de



Madrid están equipados con la historia clínica informatizada para cada paciente, donde para acceder a ella, es necesario una clave para cada profesional, siendo los conocimientos de informática imprescindibles; por lo que, los hospitales sin papeles o digitales, no son tan satisfactorios como a priori se podía suponer, y esto a pesar de contar con una población enfermera joven. Sin embargo, el tiempo de apertura es relativamente poco (15 meses), por lo que quizás, aún, los profesionales tengan que familiarizarse con las herramientas informáticas, o bien, los diseñadores de la misma, mejorarla.

Un aspecto muy valorado por los profesionales de nuestro estudio, ha sido, el apoyo a la formación continuada; quizás pueda ser debido, a la existencia de un departamento propio de enfermería de Investigación y Formación; este hallazgo coincide con lo encontrado en otro estudio[13] donde se demostró que las enfermeras valoraban muy positivamente la ayuda que se ofrece, en relación, a la ampliación de su formación.

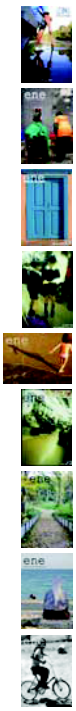
Las relaciones del personal de enfermería y con otros miembros del equipo, eran buenas, según los resultados que hemos encontrado y los conflictos, eran resueltos con facilidad. Otros estudios[12-15], concluyen que, las interacciones negativas entre ambos colectivos de profesionales era un problema creciente y además si era especialmente grave, aparecían problemas de seguridad. Por lo tanto, de los hallazgos que hemos encontrado, podemos pensar que, el clima laboral, en la unidad de nuestro estudio, era en términos generales, bueno.

Aunque el hospital, en el momento de la realización del estudio, no llevaba más de 15 meses desde su apertura; las enfermeras valoraron positivamente, contar con una cultura propia que además apoyase a su profesión. El hospital fue conformado con profesionales de enfermería, procedentes del resto de los hospitales más antiguos de la Comunidad de Madrid, no obstante, parece que esto no ha sido un obstáculo, a la hora de desarrollar su propia cultura de hospital.

En términos generales, podemos decir que, los profesionales de enfermería del área de hospitalización quirúrgica, que hemos estudiado, se encontraban satisfechas con su trabajo, no obstante, consideramos que aún, habría dimensiones que deberían ser mejoradas, un ejemplo de ello, estaría en relación con la dotación de plantilla y en relación al manejo de la herramienta informática, por lo que, para lo primero sería interesante, que los gestores buscasen la mejor manera de rentabilizar el potencial humano con el que cuentan en sus unidades, y a la vez, para el segundo aspecto, fomentasen la formación del uso y manejo de las herramientas informáticas.

Es necesario mencionar, que en nuestro estudio, al haber utilizado como instrumento de medida un cuestionario autoadministrado, tiene carácter subjetivo, teniendo en cuenta que podría haberse cometido un sesgo de deseabilidad social, aunque si que en ciertos aspectos, los profesionales mostraban su descontento y disconformidad.

Para futuras investigaciones, creemos que, se debería seguir profundizando en conocer la satisfacción de los profesionales de



issn 1988 – 348X
vol 4, n1 – abr 2010
http://enfermeros.org/revista

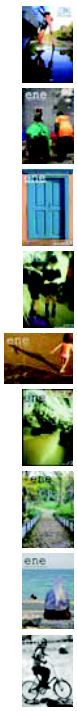
enfermería, de los hospitales de nueva apertura, comparando el organigrama horizontal con los otros tipos de organigramas, para ver si realmente, es este tipo de organigrama el que favorece la satisfacción de los trabajadores.

agradecimientos

A todas las enfermeras que participaron en este estudio por habernos hecho posible su realización, por su dedicación y entusiasmo.
A Ana Belén Salamanca Castro por su ayuda, paciencia, cariño y comprensión.

bibliografía

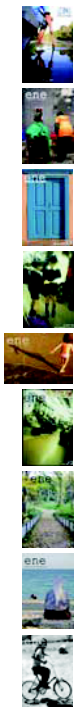
1.- Álava Reyes, M.J. (2008) Trabajar sin sufrir. Editorial La esfera de los libros. Madrid.
2.- Alonso Martín, P. (2008) "Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de la administración". En Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones.
3.- Freudenberger, H.J. (1987) "La brúlure interne: le Prix èlevé du succès. En Gaëtan M, èditeur. L´ èpuisemet professionnel. Montreal: Inèdi; pp.190-210.
4.- Kramer, M., y Shmalenberg, C. (2005) "Aspectos esenciales del trabajo enfermero en los Hospitales Magnéticos. Parte I". En Nursing, 3, 8-13.
5.- Kramer, M., y Shmalenberg, C. (2005) "Aspectos esenciales del trabajo enfermero en los Hospitales Magnéticos. Parte II". En Nursing, 4,15-19.
6.- Kramer, M., y Shmalenberg, C. (2005) "Aspectos esenciales del trabajo enfermero en los Hospitales Magnéticos. Parte III".En Nursing, 5,14-17.
7.- Kramer, M., y Shmalenberg, C. (2005) "Aspectos esenciales del trabajo enfermero en los Hospitales Magnéticos. Parte IV". En Nursing, 6, 21-25.
8.-Aiken, L.H., y Mulum, M. (1995) "Hospitales con Magnetismo: Un modelo de organización para mejorar los resultados de los pacientes".En Enfermería Clínica, 6,259-262.
9.-Peya-Gascóns, M. (2005) "Hospitales Magnéticos". En Nursing, 3, 6.
10.-Adams, B. (2003) "Hospitals nurses job satisfaction, individual and organizational characteristics". En J.ADV.Nurs, 3,562-543.
11.-Ibáñez Martínez, N., Vilaregut Puigdensens, A., y Abio Roig, A. (2004) "Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona". En Enfermería Clínica, 3, 142-51.
12.-Sean, P., y colaboradores. (2008) "Encuesta sobre el grado de satisfacción en el trabajo".En Nursing, 8,35-40.
13.- Buerhaus, P.I., y colaboradores. (2007) "Trends in the experiences of hospitals-employed registered nurses: Results from three national surveys. En Nursing Economics, 2, 69-80.
14.- Díaz Muñoz- Crespo, M.J. (2005) "Síndrome del quemado en profesionales de Enfermería que trabajan en un hospital monográfico para pacientes cardíacos". Nure Investigación, 18. Consultada 14 abril, 2009, de la World Wide Web: http://www.nureinvestigacion.es/
15.- Rosenstein, A.H., O´Daniel, A.M. (2005) "Disruptive behaviour and clinical outcomes: Perceptions of nurses an physicians". En AJN, 1, 54-64.



issn 1988 – 348X
vol 4, n1 – abr 2010
http://enfermeros.org/revista

anexo 1

PREGUNTA:	SI	NO
1.- Los gestores de enfermería controlan las decisiones relativas a la práctica enfermera		
2.-Puedo ejercer la enfermería de manera autónoma		
3.-Enfermería está implicada en los comités hospitalarios y de enfermería		
4.-Se considera y atiende el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería		
5.-La cultura de mi hospital apoya la profesión de enfermería		
6.-Hay una plantilla suficiente para realizar el trabajo		
7.-Los servicios de apoyo son adecuados		
8.-La dotación de la plantilla es adecuada para proporcionar cuidados de calidad		
9.-Hago una pausa en mi turno de trabajo, generalmente		
10.-Hago una pausa en mi turno de trabajo, en ocasiones		
11.-Considero adecuado los periodos de descanso y libranzas		
12.-La enfermería de mi hospital mantiene relaciones adecuadas con los médicos		
13.-Los conflictos entre los enfermeros y los médicos u otros miembros del equipo se resuelven con facilidad		
14.-Los enfermeros reciben una formación adecuada respecto al uso de los nuevos equipamientos		
15.-Se fomenta la formación continuada		
16.-El hospital modifica con facilidad su normativa en función de los resultados de la investigación y de las directrices		
17.-Tengo acceso rápido a herramientas clínicas de referencia adecuadas		
18.-Hay un sistema de información de pacientes fiables y eficiente		
19.-Considero que mi salario es adecuado		
20.-Los supervisores controlan las decisiones relativas a la práctica clínica		
21.-Los supervisores son visibles y accesibles		
22.-La cultura existente en mi hospital apoya a la profesión de enfermería		
23.-En conjunto, ¿Está satisfecho en el trabajo que ejerce actualmente?		
24.-Me siento valorada en mi trabajo		
25.- ¿Recomendarías a otros profesionales de enfermería este hospital para trabajar?		



issn 1988 – 348X
vol 4, n1 – abr 2010
http://enfermeros.org/revista