

# Clima Laboral en las enfermeras de un Hospital

## RESUMEN

Se ha adoptado el término clima laboral para englobar el ambiente y circunstancias que rodean a los profesionales de un centro. El estudio del clima laboral es uno de los aspectos más referenciados en el campo de la gestión de recursos humanos en las organizaciones sanitarias. Se presentan los primeros resultados de un cuestionario sobre clima laboral entregado a una muestra significativa de profesio-

sionales dependientes de la dirección de Enfermería de nuestro hospital. Los resultados encontrados son muy similares a los mostrados en la bibliografía.

## PALABRAS CLAVE

Clima Laboral, Burn out, opinión profesional, cuestionario, calidad asistencia.

## Introducción

Los sistemas y las organizaciones de salud se están enfrentando a gran cantidad de cambios que están llegando a exigir importantes esfuerzos en el sistema organizativo<sup>(1)</sup>. Dentro de este ámbito, las áreas de Recursos Humanos (RRHH) o Gestión de Personas, se están implicando cada vez más en la comprensión de la situación laboral e incluso emocional de la población que dirige. Se ha adoptado el término clima laboral para englobar el ambiente y circunstancias que rodean a los profesionales de un centro, considerando este concepto como un conjunto de factores que pueden influir, en el caso que nos ocupa, en los profesionales de la enfermería y en su atención al paciente<sup>(3)</sup>. En realidad, este término no es más que una metáfora empleada para aludir directamente a los factores que determinan el ambiente psicosocial de una organización, centrándose en su atmósfera social, lo que permite obtener datos y percepciones sobre el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella<sup>(4)</sup>.

Muchos de los parámetros medidos en este trabajo han sido descritos como precursores de burnout y, en consecuencia, como factores de riesgo de pérdida de salud en los profesionales y, por lo tanto, de posible pérdida de calidad en los cuidados que prestan<sup>(5)</sup>. Además, estos factores pueden influir en

el incremento del absentismo y los accidentes durante el desempeño laboral<sup>(6)</sup>. Estos motivos hacen que, tal y como se manifiesta en algunos de los artículos consultados, el estudio del clima laboral sea uno de los aspectos más referenciados en el campo de la gestión de recursos humanos en las organizaciones sanitarias<sup>(4)</sup>.

La inclusión en el cuestionario estudiado de preguntas acerca de los supervisores obedece a la especial consideración que los autores tienen acerca de la figura del líder, ya que, en el contexto organizacional, los líderes juegan un papel fundamental en la creación y transmisión de valores: son ellos los que "traducen" los valores reales de la organización, su filosofía y su política de trabajo y sus objetivos a través de las decisiones que toma día a día y de los criterios seguidos para ello<sup>(2)</sup>. No cabe duda que estos criterios deben estar en consonancia con los esgrimidos por el equipo directivo.

Por otro lado, la importancia de estas cuestiones incluidas en la encuesta hacen referencia así mismo a la posibilidad, real y lamentablemente desagradable, de que un líder (en este caso, un supervisor), puede propiciar comportamientos hostiles entre sus seguidores que pueden causar una ralentización de los procesos de trabajo y obstaculicen la consecución de objetivos<sup>(2)</sup>. Todo esto cobra mayor importancia si se tiene en cuenta que nuestro desempeño laboral tiene como objetivo final prestar cuidados a usuarios que los necesitan.

Por todo ello se considera imprescindible conocer de la manera más exhaustiva posible la situación

\*Enfermero Coordinador Unidad Investigación. Bloque de Formación e Investigación.

\*\* Enfermero. Jefe de Bloque de Gestión de Personas. Hospital Universitario Virgen de la Victoria, Málaga.

actual del clima laboral en nuestro centro, detectar problemas si los hubiere, y planificar las estrategias que se consideren necesarias para solucionarlos. Se presentan los resultados preliminares del cuestionario entregado a las enfermeras de nuestro hospital.

## Método

### Diseño

Estudio descriptivo transversal analítico. Se diseñó un cuestionario tomando como base el de Gámez y cols<sup>(1)</sup>, al que se añaden ítems sobre relación con el supervisor del servicio.

### Muestra

Se entrega un total de 240 cuestionarios sobre una muestra aleatoria y representativa de enfermeras, recibiendo 145 respuestas (grado de cumplimiento 39.6%). Los cuestionarios llegan a los seleccionados por correo interno junto a una nota en la que se le solicita su colaboración y con un sobre en el que no consta ningún dato identificativo dirigido a la Jefatura de Bloque de RRHH, en el que incluir la encuesta una vez finalizada.

### Estudio estadístico

Se realiza análisis descriptivo de los datos obteniéndose medias, desviaciones estándar y distribuciones por frecuencia y porcentaje. El contraste de la curva normal se realizó con el test de Kolmogorov Smirnov. Una  $p < 0.05$  fue considerada como estadísticamente significativa.

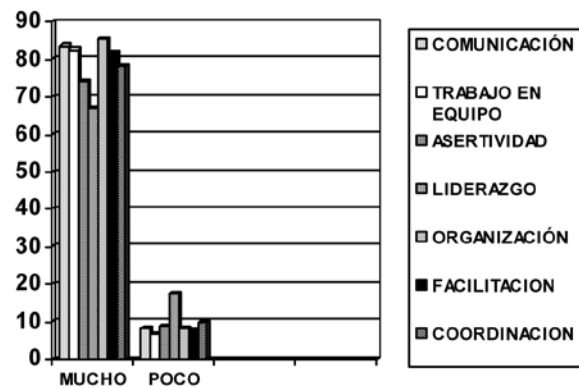
## Resultados

El total de enfermeras que ha respondido ha sido de 87, lo que ha supuesto un índice de respuesta del 36.2%. Para que las respuestas tuvieran significación estadística era necesario conseguir un mínimo de 84 cuestionarios.

Las enfermeras presentan una edad media de 39.8 años, y un rango de 23 a 63. El 73.6% son mujeres y el 26.4% hombres. El 85% manifiesta tener pareja estable. La media de hijos es de 1.39, con un rango de 0 a 5. El 50% pertenece al área de hospitalización, el 23.8% a críticos y el 11.9% a quirófanos; estas han sido las áreas más numerosas.

El 59.8% son fijas, el 24% interinas y el resto contratadas. El 25.2% tiene menos de 10 años de antigüedad. El 44.8% tiene entre 10 y 20 años. El

27.4% tiene más de 20 años. Sólo el 3.4% de las enfermeras tarda más de una hora en llegar al hospital. El 78.2% está satisfecha con su turno actual.



GRÁFICA 1.

Características valoradas en un supervisor. Mucho: muy consideradas. Poco: escasamente consideradas.

## Aspectos relacionados con el supervisor

El 50% de las enfermeras manifiesta no conocer el organigrama del hospital, y el 76.4% está satisfecha con el trabajo de su supervisor. Entre las características que debe tener un supervisor, la más considerada por las enfermeras es tener dotes de organización (84%) y la que menos, la capacidad de liderazgo (62.9%). (Gráfica 1)

### Factor I. Satisfacción laboral

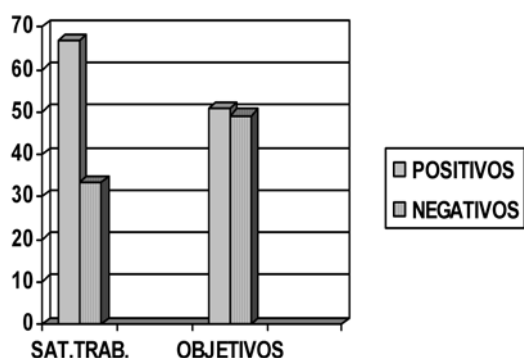
Más del 80% de las enfermeras están muy o bastante de acuerdo con sus funciones y además les gusta y les parecen interesantes. El 69.8% manifiesta marcharse a casa satisfecho con su trabajo. Sin embargo, los objetivos de la unidad son desconocidos por más de un 40% del personal encuestado. (Gráfica 2).

### Factores II y III. Tensión laboral. Presión laboral

Más del 60% de las enfermeras consideran que el grado de competitividad en su servicio es normal. Más del 90% manifiesta tener que permanecer de pie durante buena parte de su jornada laboral. El 67.9% requiere de realizar esfuerzos para desempeñar sus tareas. Más del 50% dice tener la sensación de que le falta tiempo para realizar su trabajo. Sólo el 9.3% dice no realizar nunca tareas que no le corresponden. Una elevada cifra (80.5%) comenta terminar la jornada laboral y seguir preocupado por el trabajo. Algo más de la mitad comenta que el tra-

bajo no le deja descansar relajadamente y un 25.7% que no puede hacerlo nunca o con frecuencia.

El 41.9% opina que el trabajo nunca repercute negativamente en su vida familiar, aunque el 46.5% reconoce que esto ocurre a veces. El 86.2% manifiesta que el trabajo influye negativamente en su salud, de éstos, el 10.3% dice que ocurre siempre.



GRÁFICA 2.

Al terminar tu jornada laboral ¿te vas con la sensación de haber realizado el trabajo como deseabas?  
¿Conoces los objetivos de tu unidad?

#### Factor IV. Relaciones profesionales

Sólo el 9.3% considera que el supervisor no le da nunca la información necesaria, aunque para más del 65% esta información no se recibe siempre. El 22.1% no conoce las expectativas de su supervisor con respecto a él, el 60.4% lo conoce en ocasiones. Casi el 85% manifiesta tener buenas relaciones con su supervisor y el 72.4% opina lo mismo de sus relaciones con los médicos. Con respecto a compañeros de igual o inferior categoría, las respuestas rondan el 90%. Nadie ha contestado no recibir ayuda nunca cuando la solicita, más del 90% dice recibirla siempre o casi siempre. La enseñanza pregrado gusta mucho al 56.5% y regular a un 30.6%; la supervisión a compañeros menos expertos es menos popular, con un 27.7% y 39.8% respectivamente.

#### Factor V Competencia profesional

Sólo el 5.7% de las enfermeras no se considera independiente en su trabajo nunca, y sólo el 10.3% manifiesta no poder solucionar los problemas sin ayuda. El 88% manifiesta creer que sus superiores están satisfechos con su trabajo (aunque sólo el 14.1% dice que esto se produce siempre). Nadie

considera que su trabajo sea mal considerado por los pacientes, tan sólo un 5.6% dice que los enfermos valoran regular su atención. El 94.2% opina que bien o muy bien. Con respecto al valor que la sociedad puede otorgar a las enfermeras, el 56.9% opina que se las valora bien o muy bien. Hay un 36% que considera que regular

#### Factor VI. Carrera profesional

El 40.7% reconoce estar mal retribuido económicamente, y la misma cantidad considera que estas retribuciones son sólo regulares. Nadie considera estar muy bien pagado. El 20.7% considera que las posibilidades de promoción profesional a su alcance son buenas o muy buenas, y el 79.1 opina que son regulares o malas.

Se analizaron las asociaciones potenciales entre variables empleando el coeficiente de correlación correspondiente con la distribución de los datos (normal: Pearson; no normal: Spearman).

#### Discusión

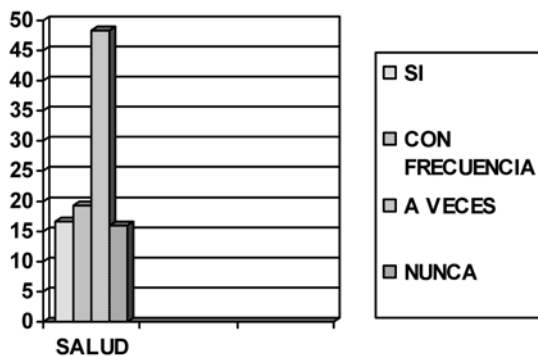
En la actualidad, se pueden encontrar en la bibliografía referencias a trabajos sobre clima laboral en cuidados críticos<sup>(1)</sup>, salud mental<sup>(3)</sup>, atención primaria en el medio rural<sup>(7)</sup>, habiendo encontrado sólo un estudio sobre este problema con la intención de investigar la plantilla de un centro<sup>(2)</sup>, aunque la muestra que se estudia en este trabajo es significativamente menor que en el nuestro.

En realidad, este estudio que presentamos trata de conocer tanto el clima laboral existente entre el personal de enfermería del centro como la posible asociación de este aspecto con las relaciones y expectativas referentes a los supervisores de unidad. Creemos que los resultados obtenidos, a pesar de los inconvenientes mencionados anteriormente, permiten deducir conclusiones válidas en la población de enfermeras.

Siguiendo el esquema del estudio de Gámez<sup>(1)</sup>, además de la descripción de los resultados obtenidos, se han asociado las variables estudiadas con la edad, la antigüedad, la categoría laboral y el área asistencial.

El primer aspecto a considerar ha sido el bajo grado de cumplimiento, lo que, de alguna manera, puede comprometer las conclusiones.

Tres de cada cuatro encuestados dice estar satisfecho con el supervisor. Estos aspectos sufren una significativa variación si se estudian los resultados por categorías, ya que más del 80% de las enfermeras dan una respuesta positiva. Esto mismo ocurre con el conocimiento del organigrama de la dirección, ya que, en el cómputo general, un 44% dice no conocerlo.



GRÁFICA 3.

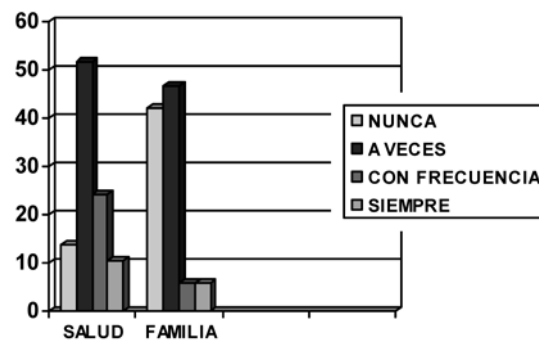
¿Afecta negativamente el trabajo a tu salud?

Si bien a nivel general los aspectos más considerados entre las características que debe poseer un buen cargo intermedio han sido la capacidad de organización, la comunicación y el trabajo en equipo, las enfermeras manifiestan como características más importantes la organización y la facilitación. De manera general, la satisfacción con el desempeño del supervisor es alta en las enfermeras.

Las respuestas obtenidas sobre el Factor I, relacionado con la satisfacción laboral, son casi idénticas a las obtenidas por Gámez y cols<sup>(1)</sup>. Nos resulta muy interesante, ya que este trabajo se centraba en personal de cuidados críticos y en nuestro estudio sólo hay 28 personas que pertenezcan a estos servicios.

Sí queremos incidir en la asociación detectada entre el área de desempeño laboral y la categoría con estar de acuerdo con las funciones que se realizan y gustarle esas funciones. El personal de hospitalización tiende a estar más satisfecho con su trabajo que el del resto de las áreas asistenciales. Esto puede parecer lógico, ya que hablamos de zonas donde el contacto con el paciente es más continuado y nuestra profesión está enfocada hacia el cuidado.

Los datos suministrados por los encuestados referentes a la presión laboral también son similares a los de Gámez y cols. Eso sí, si se relacionan con los datos de tensión laboral; existe una correlación negativa entre el tiempo que se permanece de pie, soportar ruidos elevados, la sensación de que falta tiempo en el trabajo, la concentración que exige el mismo, hacer tareas que no corresponden, terminar el turno preocupado por el trabajo, influir negativamente en la vida familiar y el descanso y la salud con estar de acuerdo con las funciones que se realizan. Hay que tener muy en cuenta estos resultados, ya que pueden ponernos sobre aviso de que hay una incipiente tendencia al burnout. No se puede olvidar que la bibliografía describe como perfil de riesgo para el síndrome de estar quemado ser mujer, tener más de 44 años y 19 años de antigüedad<sup>(8)</sup> y la población encuestada es mayoritariamente femenina, tiene poco más de 40 años de media y una antigüedad media de entre 15-20 años, lo que la sitúa muy cerca del umbral descrito anteriormente. (Gráfica 4).



GRÁFICA 4.

Repercusión negativa del trabajo en la salud y en la familia.

En lo relacionado con la competencia profesional, más de un 90% se considera independiente en su trabajo, como en el estudio de referencia<sup>(1)</sup>.

La carrera profesional también ofrece resultados similares al estudio de Gámez y cols, aunque en vez de un 95% de respuestas considerando pocas posibilidades de promoción en nuestro trabajo se ha detectado un 79.1% de respuestas negativas.

En las cuestiones referentes al turno de trabajo, la satisfacción con el mismo está muy relacionada con la antigüedad, de manera que los más

veteranos están más satisfechos, aspecto lógico por otra parte ya que han podido disponer de más tiempo para conseguir un turno de acuerdo con sus necesidades.

Este trabajo muestra la primera parte de un cuestionario entregado a una muestra significativa de la

totalidad de la plantilla dependiente de la dirección de enfermería de nuestro centro. Está en desarrollo un análisis comparativo de ellas (enfermeras, auxiliares y técnicos) cuyos resultados presentaremos próximamente.



## Bibliografía

1. Gámez Perales A, Santano Magariño S, Matías Benayas S, Roca Sánchez M, Tomey Soria J. Estudio de clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital. *Enfermería Intensiva* 1999; 10(3): 120-128.
2. Aguilar Luzón MC, García Martínez MA, Calvo Salguero A. Valores hacia el trabajo del personal de enfermería. Un análisis descriptivo. *Index Enfermería Digital* 2004; 44-45. [http://www.index-f.com/index-enfermeria/44revista/44\\_articulo\\_9-13.php](http://www.index-f.com/index-enfermeria/44revista/44_articulo_9-13.php) Consultado el 2 de agosto de 2006.
3. Sánchez Encinas JL. Evaluación del clima laboral del personal de enfermería de las unidades de salud mental de un hospital. *Enfermería Científica* 2003 mayo-junio; 254-255: 75-78.
4. González Romá V, Peiró JM. Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Revista de psicología social y aplicada* 1999; 52 (2-3): 269-285.
5. Cabanas Polo M, Casás Silveira EM, Cobas Couto E, Pérez Rodríguez M et al. Estudio del clima laboral de los profesionales de enfermería de un hospital gallego. *Enfermería Científica* 2002 ene-feb; 238-239: 40-44.
6. Ribera D, Cartagena E, Reig A, Romá MT, Sans I, Caruana A. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería. Estudio empírico en la provincia de Alicante. SPUA. Alicante 1993.
7. Vicente Torrecilla JL, Nieto Corral E, Palacios Rubio G. Clima laboral percibido por los miembros de un equipo de atención primaria rural. *Propuestas de mejora. Sal Rural* 2004 mar; XXI (4): 51-68.
8. Atance Martínez JC. Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública* 1997; 71(3): 191-200.