

AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA FRENTE A LA CRISIS ACTUAL. PROPUESTAS DE MEJORA

M^a del Rosario Sánchez González. Graduada en Enfermería

M^a Victoria Jimenez Jimenez. Graduada en Enfermería

M^a del Rosario Parra Martín. Graduada en Enfermería. Hospital N^a S^a de Sonsoles,
Hospital de Día de Oncología.

RESUMEN:

El objetivo de este trabajo de investigación es realizar el análisis de un elemento clave que surge en la sociedad actual, la crisis, en el desarrollo laboral del personal de Enfermería.

Para ello se realiza un estudio retrospectivo cuantitativo con el fin de analizar las vías de conciliación de los profesionales de enfermería. Para poder entender dicho mecanismo de conciliación, se realiza una encuesta que valora aspectos socio-demográficos y laborales como edad, puesto de trabajo, sexo, años de trabajo..., a una población aleatoria de 50 profesionales.

Con toda esta información, mediante una metodología de observación y análisis de la situación actual, se detectan los puntos débiles a optimizar. Para ello, basándonos en la visión de los profesionales, se describen las posibles propuestas de mejora, así como las posibles sinergias a realizar. Siempre orientado a la descripción de estrategias alternativas de desarrollo.

PALABRAS CLAVES:

Crisis, Enfermería, Propuestas de mejora.

ABSTRACT:

The objective of this research is to analyze a key element in today's society emerges, the crisis in the career development of the nursing staff.

This is a retrospective study in order to analyze quantitative working adaptation of nurses.

To understand the mechanism of adjustment, a survey is conducted to assess socio-demographic and labour as age, job, sex, years of work..., to a random sample of 50 professionals.

With all this information, using an observation and analysis methodology of the current situation, are detected weaknesses to optimize. To do this, based on the vision of professionals, describes suggestions for improvements and potential synergies to be made. It always focused on the description of alternative development strategies.

KEY WORDS:

Crisis, Nursing, Suggestions for improvements.

1. INTRODUCCIÓN

La eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la cúpula directiva y los gestores de centros sanitarios.

Los expertos opinan que la insatisfacción de los profesionales se debe a factores tales como: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros.

La satisfacción laboral se concentra, pues, en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste.

La satisfacción laboral, según Locke es considerada como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, la cual relaciona la satisfacción laboral con los factores extrínsecos (salario, supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas de la organización, disponibilidad de recursos, así como el estatus y el prestigio) e intrínsecos (desarrollo personal, reconocimiento profesional, autorrealización y responsabilidad) que al ser óptimos provocan la satisfacción de los trabajadores.

La motivación, juega un papel muy importante al interior de las organizaciones, y representa un denominador en la satisfacción del personal, la motivación está constituida por aquellos factores capaces de provocar y mantener la conducta del trabajador hacia un objetivo organizacional; La teoría motivacional más conocida es la planteada por Maslow, basada en la jerarquía de las necesidades humanas; Maslow afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación.

La satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo.

El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

Para medir la satisfacción hay que utilizar instrumentos que

permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación con los compañeros, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, presión laboral, ambiente físico.

Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta el rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

Se revisaron diez estudios en España y Latinoamérica sobre la satisfacción laboral de la enfermera. Algunas características de insatisfacción que indican los autores son: la política de la empresa, la remuneración económica, la organización administrativa, el sistema de contratación, la relación entre Dirección y trabajadores y la sobrecarga de trabajo. Las enfermeras consideran que son muy pocas las oportunidades de promoción de cargo y que cuando aparecen tiene un manejo poco transparente.

Otros autores identifican como causas principales de estrés laboral en el personal de enfermería los factores relacionados con el sufrimiento del paciente, la muerte y la sobrecarga de trabajo. Señalan, además, que el profesional de enfermería está expuesto de forma significativa a un mayor nivel de estresores laborales que las auxiliares de enfermería, por la sobrecarga de trabajo y la política de la empresa.

Al comparar las enfermeras que trabajan en instituciones públicas y privadas, se encontró una mayor satisfacción en las privadas, lo cual obedece a unos mejores sistemas de contratación y a la cultura organizativa que influye positivamente en la satisfacción laboral.

En relación con las áreas de desempeño, las enfermeras se encuentran más satisfechas en el área comunitaria y de atención primaria que en la hospitalaria, porque les permiten una mayor cercanía, familiaridad y trato humano a los pacientes de la comunidad.

En los estudios también se observan características socio-demográficas del personal de enfermería que influyen en la satisfacción laboral tales como: ser más joven, llevar menos tiempo trabajando en el medio hospitalario y ser especialista, lo cual favorece la satisfacción. En lo referente al sexo no se muestra un contraste significativo importante.

Es un hecho que la situación económica actual afecta de manera importante en general y al sector de enfermería en particular: la crisis, los recortes económicos, el empleo. La actual situación económica ha supuesto importantes restricciones, en cantidad y calidad, en los contratos del personal de enfermería, lo que hace que el personal afectado viva en constante incertidumbre sobre su futuro laboral, afectando a su vida personal.

A esta situación se añade el constante movimiento de profesionales en los diferentes servicios, no llegando en muchas ocasiones a adquirir los conocimientos y la práctica suficiente para el correcto funcionamiento del equipo asistencial, lo que afecta de manera importante a los cuidados del paciente.

Para finalizar, decir que esta situación no es nueva o desconocida, pero se ha visto incrementada por la crisis económica actual.

Lo que se pretende con este trabajo de investigación es ratificar esta realidad es nuestro entorno más cercano.

2. OBJETIVOS:

El objetivo principal es analizar la situación del personal de enfermería ante la crisis actual. Como líneas de acción a desarrollar en dicho trabajo de investigación, se definen:

- Plantear planes de mejora.
- Proponer estrategias alternativas.

3. MATERIAL Y MÉTODOS:

Estudio descriptivo retrospectivo cuantitativo de la satisfacción de los profesionales de enfermería, mediante cuestionario de elaboración propia que consta de 10 ítems; contemplando variables socio-demográficas como edad, centro de trabajo, años de trabajo, áreas de desempeño (si trabaja en atención primaria o especializada) y tipo de contrato (fijo o temporal).

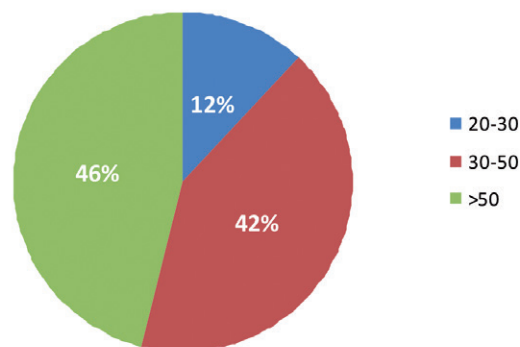
Se ha seleccionado de manera aleatoria una población de 50 enfermeras/os de atención primaria y especializada de diferentes hospitales y Centros de Salud de Castilla y León. El tiempo de recogida de los datos ha consistido en 3 meses, desde abril 2012 a junio 2012.

4. RESULTADOS

A través de las diferentes gráficas y comentarios que se adjuntan, se resumen las principales reflexiones obtenidas de los ámbitos contenidos en la encuesta.

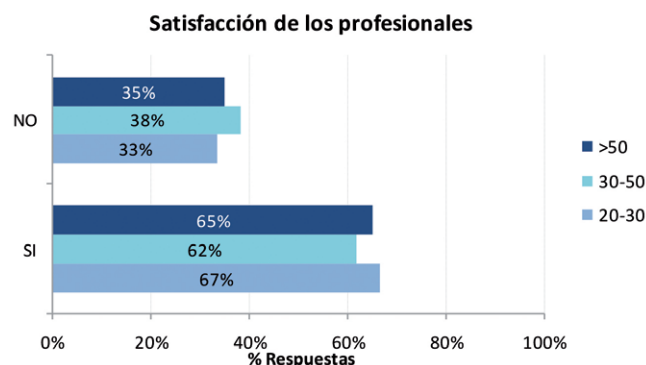
La población muestreada está comprendida en relación a la edad en: el 46% de los encuestados son mayores de 50 años, el 42% tienen edades entre 30 y 50 años y el 12% entre los 20 y 30 años (véase gráfica 1). Asimismo, respecto al tipo de contrato laboral, el 76% de la población tienen un tipo de contrato fijo, frente al 24% con contrato temporal. Y referente al área de desempeño profesional, el 80% de los enfermeros/as ejercen en la especializada frente al 20% que trabajan en atención primaria.

Por tener una gran dispersión de edades en la población encuestada, al realizar el análisis del resto de ámbitos de la encuesta, siempre se va a considerar la agrupación de los datos por la variable "edad", ya que se ha observado que en lo referente al resto de variables socio-demográficas están en consonancia con la misma y no aportan resultados significativos con respecto a dicha variable.



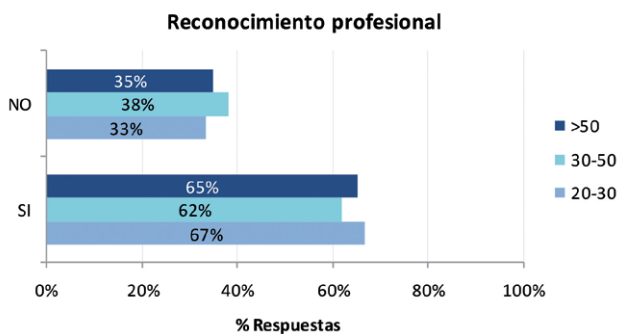
Gráfica 1. Distribución por edades de los encuestados.

En la gráfica 2 queda reflejado el grado de satisfacción de los profesionales, advirtiéndose que en la mayoría de los encuestados, a pesar de la situación laboral y las condiciones adversas actuales, la satisfacción es positiva, encontrándose un menor grado de satisfacción en el grupo de edad de 30 a 50 años.

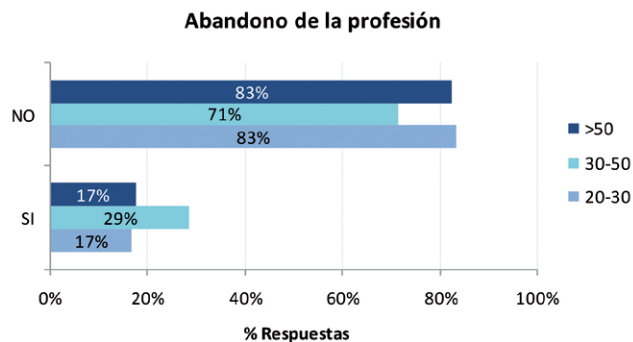


Gráfica 2. Grado de satisfacción de los profesionales.

En la gráfica 3 se indica el reconocimiento profesional, siendo los datos concordantes con la gráfica anterior. Esto se debe a que el grado de satisfacción es directamente proporcional al grado de reconocimiento profesional.



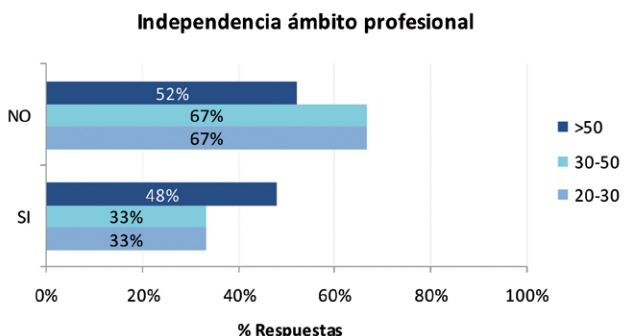
Gráfica 3. Reconocimiento profesional



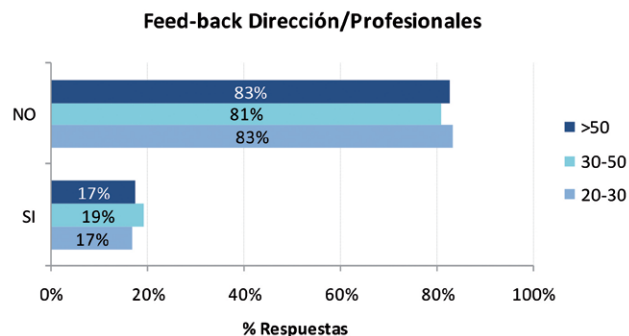
Gráfica 6. Grado de abandono de la profesión.

En la gráfica 4 se valora el grado de independencia de los enfermeros/as en su entorno laboral. La mayoría de los profesionales (62%) coinciden en una falta de independencia profesional, no sintiéndose a su vez reconocidos por la sociedad (véase gráfica 5). A pesar de todos los factores adversos, el 79% de los encuestados no abandonaría su profesión (véase gráfica 6).

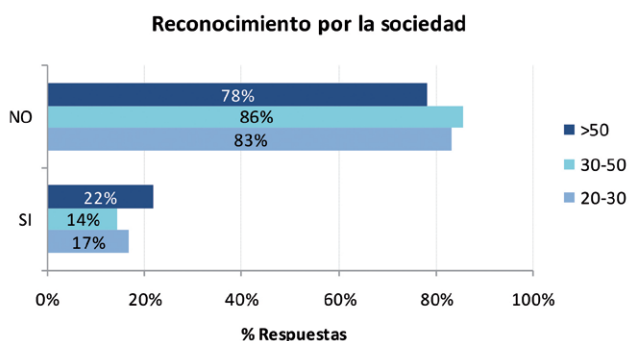
Otro de los aspectos relevantes a la hora de valorar el grado de satisfacción es el feed-back o retro-alimentación por parte de la Dirección a los profesionales, ilustrado en la gráfica 7. El 82% de los encuestados no reciben feed-back por parte de la Dirección, lo que indica una carencia de comunicación interna en las Instituciones Sanitarias. Este hecho es un punto clave a la hora de mejorar el grado de satisfacción en el día a día de los profesionales de enfermería.



Gráfica 4. Independencia ámbito profesional

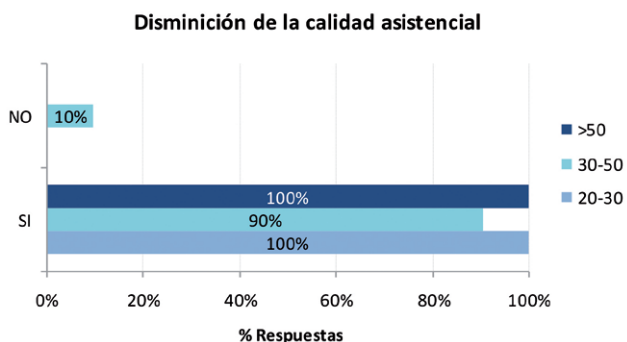


Gráfica 7. Feed-back o retroalimentación Dirección de Enfermería / profesionales.



Gráfica 5. Reconocimiento por parte de la Sociedad.

Respecto a las consecuencias y efectos que está teniendo la crisis en la calidad de las asistencias, obsérvese gráfica 8, los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo (97% de los encuestados) que la crisis conlleva a una gran disminución de la calidad asistencial, lo que favorece el descenso del reconocimiento por parte de la sociedad.



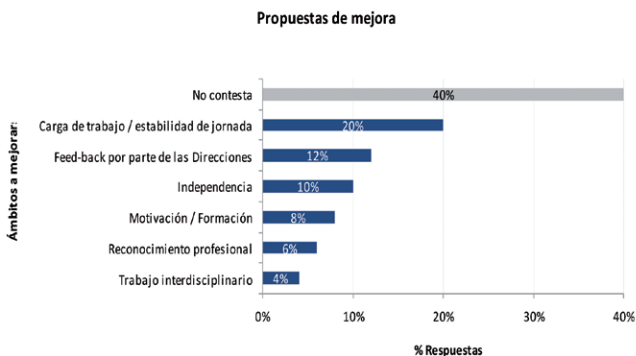
Gráfica 8. Disminución de la calidad asistencial por los recortes de la crisis.

5. CONCLUSIONES: DISCUSIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

Analizados los datos de la encuesta se han observado los siguientes aspectos:

- La mayoría de los encuestados coinciden que están satisfechos con su profesión, con un escaso reconocimiento social y a pesar de todas las adversidades el abandono de la profesión por parte de los profesionales es mínimo.
- Los profesionales de enfermería coinciden que los actuales recortes sanitarios inciden directamente en la calidad de los cuidados.
- Se evidencia un gran distanciamiento entre la Dirección y los profesionales.
- Existe una carencia de independencia en el ámbito profesional.

Como propuestas de mejora, reflejar los aspectos detectados por los encuestados, como se puede ver en el gráfico 9. Hágase notar que el 40% de los encuestados no ha contestado.



Gráfica 9. Propuestas de mejora.

Considerando todos los resultados, se proponen las siguientes **propuestas de mejora**:

- Disminución de la carga de trabajo.
- Estabilidad en el trabajo, evitando los movimientos internos continuos.
- Fomentar la comunicación fluida con las Direcciones de enfermería.
- Mayor independencia profesional.
- Formación continuada y motivación.

Con el fin de alcanzar dichas propuestas, es primordial planear las estrategias alternativas para su logro. Como punto principal, se debe integrar la satisfacción de los profesionales de enfermería como variable estratégica de la Dirección, debido a que se relaciona directamente con la calidad de los servicios ofertados. Para ello se describen las siguientes **estrategias** a seguir:

- Reconocimiento profesional y trabajo interdisciplinario.
- La enfermería debe tener plena capacidad en la toma de decisiones a todos los niveles en el Sistema Sanitario. Llegando a tener participación en los grupos políticos.
- Los enfermeros/as deben tener contrastada capacidad y aptitudes para liderar estrategias de gestión y cuidados, permitiendo dar una respuesta eficaz y eficiente a las necesidades sentidas y requeridas por las personas, familias y/o comunidad.
- Establecer periódicamente la realización de encuestas de clima laboral, con el propósito de realizar un seguimiento del grado de satisfacción de los profesionales. Con ello, se consigue una óptima y eficaz actuación frente a posibles desviaciones que surjan en el entorno laboral. Una vez implantado, para realizar un correcto seguimiento de la satisfacción, se deben establecer indicadores de medida que evalúen el rendimiento de los profesionales, el grado de desempeño de los enfermeros/as, el grado de bienestar de los trabajadores así como de los pacientes. Estos indicadores fomentan un correcto seguimiento de la satisfacción de los profesionales en su ámbito laboral.
- Establecer entrevistas de retro-alimentación o feed-back regulares y de calidad a los profesionales de enfermería por parte de la Dirección. Para ello, definir unas pautas y una serie de entrevistas a cumplir a lo largo de un año. La relación entre la Dirección y los profesionales no debe ser únicamente en las entrevistas, pero es una pauta para favorecerlo.
- Con el fin de poder fomentar las sinergias entre las diversas áreas de desempeño en los medios hospitalarios, establecer de forma periódica cuestionarios para recoger propuestas de coordinación entre las áreas con el propósito de poder disminuir las cargas de trabajo de los profesionales.
- De este modo, integrando los puntos anteriores, se identifican las necesidades de formación y se evaluarían las acciones formativas de forma continua.

Estas líneas de actuación son fácilmente alcanzables, independientemente de la situación actual de crisis que se está viviendo. Con ello, se logra un seguimiento óptimo del grado de satisfacción de los profesionales de enfermería.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Zas Ros B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Electrónica Psicología Científica* [Internet]. 2002.
- American Nurses Association's. Survey of 76,000 Nurses Probes Elements of Job Satisfaction [Internet]. Georgia: The American Nurses Association, Inc; 2005. [Actualizada en 2008] [Acceso 5 de enero de 2007]. Disponible en <http://www.nursingworld.org/FunctionalMenuCategories/MediaResources/PressReleases/2005/pr04018524>.
- Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Busse R, Clarke H et al. Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*. [Internet]. 2001 [acceso el 12 de enero de 2007]; 20(3):43-53. Disponible en: <http://content.healthaffairs.org/cgi/reprint/20/3/43.pdf>.
- Kendall Sengin K. The relationship between job satisfaction of registered nurses and patient satisfaction with nursing care in acute care hospitals. [Internet] Philadelphia: Universidad de Pennsylvania; 2001. (Acceso 5 de enero de 2007). Disponible en: <http://proquest.umi.com/pqdlink?Ver=1&Exp=08-04-2013&FMT=7&DID=728479371&RQT=309&attempt>.
- Fletcher CE. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfactions. *J Nurs Adm*. 2001[Internet] [acceso 5 de enero de 2007]; 31(6): 324-31. Citado por: Kettle JL. Factors affecting job satisfaction in the registered nurse. [Internet]. Estados Unidos; University North Carolina; [acceso 5 de enero de 2007]. Disponible en: <http://juns.nursing.arizona.edu/articles/Fall%202002/Kettle.htm>.
- Sarella Parra L.H, Paravic KT. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Cienc. Enferm*. 2002;8(2):37-48.
- Jiménez Peláez E, Pérez Martínez E. Satisfacción laboral de la enfermera. *Rev. Enferm IMFF* 1999;7(3):177-80.
- García MJ S, Malpica AI B, Bermejo PC, Calvo GMA, Gómez de Enterría PC. Estresores laborales y satisfacción laboral en la enfermería de una unidad de críticos. *Enferm Intensiva* 2005;16(1):3-14.
- Fernández San Martín MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JN. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp. Salud Pública*. 2000; 74(2):139-47.
- Parada ME, Moreno B. R, Mejías M Z, Rivas FA, Rivas F F, Cerrada F J, Rivas P FI. Satisfacción laboral y síndrome de Bournout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA); Mérida, Venezuela, 2005. *Rev. Fac. Nac. Sal Pub*. 2005;23(1): 33-45.
- Urricelqui A, Sanz AC. Satisfacción Laboral y factores asociados con el personal de Enfermería. *Rev. ROL Enferm*. 2000;23(5): 354-55.
- Aiken LH, Mullin M. Hospital con magnetismo: un mecanismo de organización para mejorar los resultados de los pacientes. *Enferm Clín* 1995; 5(6): 35-38 Citado por: García Palacios N, García Palacios R, VILA Pérez M, Torres Ramírez P, Moreno Álvarez MM. Entorno clínico de la enfermera de hemodiálisis en la provincia de Cádiz. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. [Internet]. 2004. Jul.- sep.
- Frías Osuna A, Aceijas Hernández C, Prieto Rodríguez MA, Hejerle Valero C, Gil García E. Actitudes, percepciones y satisfacción de las enfermeras andaluzas con la Atención Domiciliaria. *Enferm. Clín* 2004; 14(6): 297-306.
- García Laborda A, Bermejo Caja C, Mejías Lizarascos F. Satisfacción profesional de las enfermeras. Un estudio en el Área 10 del INSALUD de Madrid. *Rev. ROL Enferm* 1996;(219):38-42.
- Lozada García E, Sánchez Hernández LC, Pérez Peláez L, Giraldo Giraldo LI, Castrillón Agudelo MC, Delgado Tamayo S. Estudios sobre la práctica de enfermería. *Invest. Educ. Enferm* 1992;10(2):29-37.
- Laverde de Botero LA, Forero Pulido C, Macías Suárez G. Situación del personal de enfermería en el servicio de urgencias en una institución de tercer nivel, en Medellín en 1998. *Invest. Educ. Enferm*. 2000;18(2):35-41.
- Correa Ulloa AE, Palacios ML, Serna Galeano LE. Situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud, municipio de Medellín. 1999. *Invest. Educ. Enferm* 2001;19(2):10-25.
- Castrillón Agudelo MC, Orrego Sierra S, Pérez L, Ceballos ME, Arenas GS. La enfermería en Colombia y la reforma del sector salud. *Invest. Educ. Enferm* 1999; 17(1):13-14.
- Velandia Mora AL. Regímenes laborales en enfermería y calidad de la atención. *Avances en enfermería* [Internet], 2001 [Acceso 7 de enero de 2007]: 5-22 Disponible en: http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xx2_1.pdf.
- Romero Ballen MN. Reflexión desde la enfermería sobre el sistema garantía de la calidad de los prestadores de servicios de salud. En: Libro de ponencias: Foro permanente sobre la calidad de la atención en salud, 2002. Bogotá: Academia Nacional de Medicina de Colombia; 2002. p139-148. Universidad de Antioquia; 2006. p. 32- 33,49.
- Zapata Herrera, Marleny. Enfermería ¿una profesión en crisis? El caso de la ciudad de Medellín-Colombia. Medellín 2008.
- Martínez Riera, Jose Ramón. Crisis y enfermeras. *Rev ROL Enf* 2012; 35 (2): 108-119.

7. ANEXOS

7.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROFESIONAL

Por favor, dedique 10 minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de las enfermeras/os.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

Gracias por su colaboración.

Edad:

- 20-30 años
- 30-50 años
- Más de 50 años

Trabaja:

- En primaria
- En especializada

Servicio y centro:

- [CENTRO]

Tipo de contratación:

- Fijo
- Eventual

ENCUESTA DE SATISFACIÓN PROFESIONAL:

1. ¿Estás satisfecha/o de tu trabajo como enfermera?

- Sí
- No

2. ¿Piensas que el desarrollo de nuestra profesión está acorde con los estudios realizados?

- Sí
- No

3. ¿Te sientes reconocido en tu puesto de trabajo?

- Sí
- No

4. ¿Tienes estabilidad en tu puesto de trabajo?

- Sí
- No

5. ¿Eres independiente para tomar decisiones dentro de tu ámbito profesional?

- Sí
- No

6. ¿Tienes posibilidades de promoción en tu puesto de trabajo?

- Sí
- No

7. Crees que las direcciones de enfermería respaldan el trabajo diario de los profesionales?

- Sí
- No

8. ¿Consideras que la sociedad tiene una imagen adecuada de nuestra profesión?

- Sí
- No

9. ¿Has pensado alguna vez en abandonar tu profesión?

- Sí
- No
- ¿Por qué?.....

10. ¿Sientes que los actuales recortes en sanidad van a producir un deterioro en la calidad asistencial de tus cuidados?

- Sí
- No

11. Por último, ¿qué cambiarías para mejorar tu situación laboral?.

.....
.....
.....