

# VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EQUIPOS DE DIÁLISIS

**M<sup>a</sup> del Valle Garrido López, Carolina Sesmero Ramos, José M<sup>a</sup> Pórtoles Pérez, M<sup>a</sup> Pilar Velayos González, Susana Martínez Gómez**

*Fundación Hospital Alcorcón. Madrid*

## **TÉRMINOS CLAVE PARA EL ESTUDIO:**

- Grado de satisfacción laboral
- Equipos de Diálisis

## **INTRODUCCIÓN:**

Los equipos de diálisis se encuentran inmersos dentro de hospitales u otras organizaciones y aunque de Sanidad y Salud se trate, no podemos olvidar que la actividad realizada se encuadra en el sector servicios.

Realizamos una actividad en equipo enfocada a nuestros pacientes, que a su vez demandan cada vez más una atención de calidad y reivindican sus derechos como tomadores de un servicio. Idealmente, por nuestra parte, nos comprometemos a realizar una atención de calidad enfocada a la mejora continua, adquiriendo el equipo una motivación de logro para alcanzar un determinado criterio de excelencia.

La base de toda mejora continua en una organización es la motivación de los miembros del equipo, éste es el resultado de una serie de relaciones entre esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas organizativas y los objetivos individuales. Pero para hablar de motivación debemos conocer el nivel de satisfacción laboral de los equipos de diálisis en la actualidad.

De aquí surge la necesidad dentro de las organizaciones de satisfacer las necesidades laborales de los miembros del equipo multidisciplinar existente, por ser uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial dentro del comportamiento organizacional. Todos los modelos de calidad en la gestión ofrecen estrategias para mejorar el clima laboral y la percepción de rol del trabajador en su ámbito de trabajo.

Pocos artículos hablan de satisfacción laboral de equipos sanitarios y no hemos encontrado ninguno que se refiera en concreto a equipos de diálisis, aunque sí encontramos una única comunicación al XXIX Congreso Nacional de SEDEN 2004 (1), que centra su atención en estrés laboral.

Así pues, hemos realizado un estudio descriptivo transversal de la satisfacción laboral en equipos de diálisis para saber dónde nos encontramos en la actualidad y valorar posibles pautas de actuación posterior.

## **Objetivos:**

- Determinar grado de satisfacción laboral de miembros de equipo de diálisis.
- Conocer las áreas de satisfacción e insatisfacción laboral.
- Relacionar el grado de satisfacción laboral con variables sociodemográficas y laborales estudiadas.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

Se trata de un estudio descriptivo transversal multicéntrico realizado en once unidades de Diálisis de una Comunidad Autónoma, con diferentes tipos de gestión pertenecientes tanto a la red pública como privada.

El periodo de realización del estudio incluyó los meses de Enero a Marzo evitando meses de especial incidencia laboral, (vacaciones...).

La muestra estuvo compuesta por miembros de equipos de Diálisis pertenecientes a las categorías profesionales: Auxiliares de enfermería, Enfermeras, Nefrólogos y Celadores. Para la realización del estudio se utilizó un cuestionario anónimo que cumplimentaron de forma voluntaria. El cuestionario estaba compuesto de tres partes: La primera incluía variables sociodemográficas. En la segunda parte se utilizó el cuestionario Font Roja (7), adaptado por J. Aranaz que mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción). Concluye presentando un valor de Satisfacción Media Global (SMG) obtenido del recuento de los 24 ítems del cuestionario y 9 factores desglosados:

- Satisfacción por el trabajo (4 ítems): se entiende como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- Tensión relacionada con el trabajo ( 5 ítems): significa grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- Competencia profesional (3 ítems): hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda.
- Presión en el trabajo (2 ítems): es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo.
- Promoción Profesional (3 ítems): entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto en cuanto a su nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- Relación interpersonal con sus jefes/as (2 ítems): significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as.
- Relación interpersonal con los compañeros (1 ítems): grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros.

- Características extrínsecas del estatus ( 2 ítems): grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- Monotonía laboral (2 ítems) significa grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

Elegimos este cuestionario por ser a nuestro entender el que más se adaptaba al medio hospitalario y por su sencillez en las preguntas y respuestas.

La última parte del cuestionario está compuesta por preguntas de interés laboral elaboradas por el propio equipo que realizó el estudio, en las que se pregunta sobre la percepción del trabajador acerca de su entorno de trabajo, relaciones con resto de miembros del equipo, percepción sobre el propio trabajo y el de sus superiores.

Se relacionaron los valores obtenidos en los factores del cuestionario Font Roja con las variables sociodemográficas y laborales obteniéndose relaciones según nivel de significación.

Los datos se recogieron en una base de datos especialmente diseñada y se analizaron con el test indicado en cada caso (ANOVA, t-student, Chí cuadrado y Correlación de Pearson) a través de SPSS V 13.0. El análisis es eminentemente descriptivo y de comparación de subgrupos y asociación entre variables (Significación  $p < 0,05$ ). Los datos muestran en general como media  $\pm$  DE (cuantitativas) y % para variables cualitativas.

## RESULTADOS

**A: EN EL TOTAL DE LA MUESTRA:** El total de trabajadores que contestó el cuestionario es de 214, lo que representa una tasa de respuesta de 51.5 % ( 27.7% Médicos, 58% DUEs, 51.7% Auxiliares, 100% Celadores). El perfil de los encuestados es el siguiente: género femenino (86.4%), estudios universitarios (71%) y la media de edad fue de  $38.4 \pm 0.66$  años (tabla 1). El 62,1% tiene contrato en propiedad. Los años trabajados son  $15.4 \pm 0.6$  de media y el tiempo medio trabajado en diálisis es de  $10.5 \pm 0.61$  años. El perfil profesional mayoritario es: 60.3 % enfermeras, el 86.9% trabaja en HD y el 53.7% lo hace en el turno de mañana. Más de la mitad (50,5%) tardan menos de 30 minutos en desplazarse al centro de trabajo desde casa. El 84 % de los encuestados ha trabajado anteriormente en otra unidad de diálisis. El 90,7% considera que tiene una buena comunicación con el resto de compañeros de su misma categoría, esto no se cumple entre diferentes categorías profesionales: sólo un 52.8% considera que tiene existe buena comunicación entre categorías, y el 77.6% se siente integrado en el equipo. Para el 75.7% de los encuestados su horario laboral es compatible con su vida personal y el 72% considera que tiene oportunidad para formarse en su centro de trabajo. Sólo un 54.7% considera que su superior realiza un buen trabajo habiendo en esta pregunta una abstención cercana a un 9%. El 71% de los encuestados volvería a elegir la misma profesión de nuevo. (tabla 1)

La puntuación media de Satisfacción Media Global (SMG) es de  $3.1 \pm 0.39$ . Las dimensiones menos valoradas han sido las características extrínsecas del estatus ( $2.47 \pm 0.73$ ) y la promoción profesional con una media de  $2.48 \pm 0.74$ . La dimensión más valorada ha sido la relación interpersonal con los compañeros ( $3.67 \pm 0.83$ ) seguida de la satisfacción en el trabajo ( $3.64 \pm 0.62$ ). (Tabla 2)

Por categorías profesionales la SMG ha sido: auxiliares ( $3.096 \pm 0.44$ ), celadores ( $3.26 \pm 0.41$ ), enfermeras ( $3.09 \pm 0.38$ ), nefrólogos ( $3.19 \pm 0.20$ ).

## **B) EN EL GRUPO PROFESIONAL ENFERMERAS:**

El perfil de los encuestados es el siguiente: género femenino (86.8%), la media de edad fue de  $37.36 \pm 0.84$  años y el 64.3% tiene contrato en propiedad. Los años trabajados son  $15.2 \pm 0.82$  de media y el tiempo medio trabajado en diálisis es de  $10.73 \pm 0.76$  años. El perfil mayoritario es: el 86% trabaja en HD y el 48.8% lo hace en el turno de mañana.

El 85.3 % de los encuestados ha trabajado anteriormente en otra unidad de diálisis. El 89.9% considera que tiene una buena comunicación con el resto de compañeros de su misma categoría y el 75.2% considera compatible su horario con su vida personal, a la mayoría (71.3%) se le dio oportunidad de formación y el 70.5% se siente valorado por los miembros del equipo. El 72.9% de los encuestados volvería a elegir de nuevo la misma profesión. (Tabla 1).

La SMG ha sido de  $3.09 \pm 0.38$ . Las dimensiones menos valoradas han sido las características extrínsecas del estatus ( $2.43 \pm 0.73$ ), la promoción profesional con una media de  $2.43 \pm 0.72$  y la monotonía laboral  $2.77 \pm 0.63$ . La dimensión más valorada ha sido la satisfacción por el trabajo  $3.62 \pm 0.61$  seguida de la relación interpersonal con los compañeros ( $3.57 \pm 0.82$ ). (Tabla 2).

Tabla 3: Relaciones de significación más destacadas.

## **DISCUSIÓN**

Obtuvimos un índice de participación inferior a estudios similares (2,3) debido principalmente a la participación de otras unidades además de las propias en la que trabaja el equipo que realizó el estudio.

Tanto las dimensiones más valoradas como las menos valoradas coinciden en la población general y en el grupo enfermeras. Encontramos que los miembros de equipos de diálisis se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan, obteniendo puntuaciones altas en cuanto a relación con compañeros. Destacamos que las dimensiones menos valoradas son el estatus y la promoción profesional.

La puntuación de SGM obtenida en nuestra muestra es similar a la obtenida en otros estudios de atención primaria 3.10 (2, 3, 4), pero existen diferencias al valorar factores de satisfacción. En atención primaria, el factor más valorado es la competencia profesional 4.00 (3, 4). En nuestro estudio el más

valorado fue la satisfacción por el trabajo 3.64 vs 2.99. En varios estudios (3,4) el segundo factor más valorado coincide: relaciones con compañeros (3.39 vs 3.67). En cuanto a los factores menos valorados se coincide en la promoción profesional (2.27 vs 2.48) en varios estudios (3,4), debido principalmente a no estar en activo carreras profesionales adecuadas a enfermería y a no sentirse el grupo reconocido laboralmente (5,6).

En el grupo profesional de enfermeras la SGM fue el criterio más relevante, relacionándose de manera significativa con muchos de las categorías estudiadas.

Encontramos una asociación estadísticamente significativa de los siguientes factores con la SMG:

1. Turno de trabajo: parece claro que el turno de mañana es el que se siente más satisfecho, cree que tiene más posibilidad de promoción y el que menos el de tarde, aquí influye el poder coordinar la vida personal con la profesional.
2. Condiciones físicas del lugar de trabajo: parece que la percepción del entorno sí influye en esta categoría (la iluminación, la limpieza, el confort, encontramos en un lugar no deteriorado).
3. Posibilidad de cambio de actividad: debido principalmente a que el trabajador valora el poder evitar la monotonía en el trabajo cambiando de actividad cuando lo necesite. A su vez los que creen que pueden cambiar de actividad también creen que tienen mayor posibilidad de promoción.
4. Relación con los compañeros de la misma y diferentes categorías: coincidiendo con otros estudios (5) esta dimensión ha sido muy valorada por los encuestados, obteniendo mejor puntuación para misma categoría profesional. Esto es debido a que para sentirnos satisfechos necesitamos estar perfectamente integrados dentro de un equipo de trabajo.
5. Compatibilidad de horarios con vida personal: esta categoría viene en relación con los turnos de trabajo observando una relación combinada entre turno de mañana y respuesta positiva ante esta pregunta.
6. Oportunidad de formación y plan de formación adecuado se relaciona de manera positiva con SGM, y con la mayor percepción de posibilidad de promoción.
7. Sentirse integrado en el equipo de trabajo, sentirse respaldado por sus superiores y sentirse valorado por el resto de miembros del equipo influye positivamente en SGM. La integración es uno de los factores determinantes en la satisfacción, destacamos que los más jóvenes y con menos tiempo obtienen mejores puntuaciones en estas categorías.
8. Tener autonomía de actuación en el propio trabajo, tener posibilidad de participación en la toma de decisiones y tener posibilidad de realizar cambios para mejorar, influyen significativamente en esta la SGM, en la percepción del estatus y la competencia profesional.

## **CONCLUSIONES:**

Los enfermeros con mayor SGM son los que trabajan en una unidad confortable, en las que se hayan cuidado las condiciones físicas del ambiente de trabajo (iluminación, limpieza).

Se da vital importancia a las relaciones con los demás miembros del equipo ya sea de la misma categoría profesional o diferente, sintiéndose miembro plenamente integrado y valorado dentro del equipo de trabajo y pudiendo participar de las decisiones tomadas, aportar nuevas ideas de mejora, evitando de este modo la monotonía, proponiendo planes de formación adecuados para hacer crecer a la persona tanto profesional como personalmente.

La promoción profesional y el estatus es uno de los factores peor valorados.

Estas conclusiones son extrapolables al resto de los miembros del equipo multidisciplinar sea cual sea su categoría profesional.

De mayor a menos satisfacción global media, se encuentran en primer lugar los celadores, seguidos de nefrólogos, auxiliares y enfermeras.

Los organismos directivos de las unidades de diálisis deberían conocer y realizar un seguimiento de la satisfacción de los miembros del equipo en el que se encuentran. La motivación es uno de los impulsores más importantes si queremos llegar a los modelos propuestos de calidad total en cada organización. Para esto, es vital conocer las áreas de satisfacción e insatisfacción laboral, de esta manera se podrían proponer planes de actuación que estuvieran de acuerdo con las dimensiones valoradas por los miembros del equipo de trabajo. En la actualidad esta práctica no está generalizada. Hemos querido con este trabajo exponer lo que hoy en día nos encontramos en equipos de diálisis, dejando abierto para futuros estudios posteriores las posibles pautas de actuación posterior.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los centros participantes en las encuestas cuyos nombres no son mostrados para garantizar su anonimato y a Eulalia Grifol, documentalista, por su inestimable colaboración y tiempo dedicado.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1 Mansilla Francisco JJ. Evaluación del clima laboral del equipo de enfermería de un servicio de nefrología. Libro de comunicaciones del XXIX Congreso de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica. Arona. 2004; 22-29.
- 2 Lomeña Villalobos J.A., Campaña Villegas F.M., Nuevo Toro G., Rosas Soria D., Berrocal Gámez A., García Molina F. Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria. Medicina de Familia; 2004; 5; 147-155.
- 3 Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Fe Gamio M, Vazquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo M, Andradar Aragonés V. Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores

sanitarios de un área de Madrid. Revista Española de Salud Pública 1995; 69; 487-497.

- 4 Fernández San Martín MI, Moínelo Camporro A, Villanueva Guerra A, Andrade Rosa C, Rivera Teijido M, Gómez Ocaña JM, Parrilla Ulloa O. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD de Madrid. Revista Española de Salud Pública 2000; 74; 139-147.
- 5 Álvarez Baza MC. Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario. Enfermería Clínica 2003; 13 (1); 16-25.
- 6 Perezagua García M.C., Del Río Moro O., Vidal Gómez M.B., Villalta M. Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?. Ciber Revista. Enfermería de urgencias y emergencias; 2005; 35.
- 7 Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja, un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo Hospital 1988; 52; 63-66.

Tabla 1. Perfil de población general versus grupo enfermeras

	POBLACIÓN GENERAL		GRUPO ENFERMERAS	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
SEXO				
Hombre	29	13.6%	17	13.2%
Mujer	185	86.4%	112	86.8%
ESTUDIOS				
Primarios/Graduado escolar	4	1.9%		
Bachillerato/FP	58	27.1%		
Diplomados	128	59.8%	127	98.44%
Licenciados	24	11.2%	2	1.56%
CATEGORÍA PROFESIONAL				
Celadores	4	1.9%		
Auxiliares de enfermería	61	28.5%		
Enfermeras	129	60.3%		
Facultativos	20	9.3%		
TURNO DE TRABAJO				
Mañana	115	53.7%	63	48.8%
Tarde	73	34.1%	47	36.4%
Noche	7	3.3%	4	3.1%
Indefinido	19	8.9%	15	11.6%
SITUACIÓN LABORAL				
Fijos	133	62.1%	83	64.3%
Eventuales	81	37.9%	46	35.7%
ÁREA DE TRABAJO				
Hemodiálisis	186	86.9%	111	86%
Diálisis Peritoneal	11	5.1%	8	6.2%
Consulta Prediálisis	3	1.4%	1	0.8%
Todas	14	6.5%	9	7%

Tabla 2. Puntuación obtenida en cada dimensión y satisfacción global media de población general versus grupo enfermeras:

	POBLACIÓN GENERAL		GRUPO ENFERMERAS	
	Media	Sd	Media	Sd
Competencia profesional	3.47	0.70	3.43	0.71
Satisfacción en el trabajo	3.64	0.62	3.62	0.61
Tensión relacionada con el trabajo	3.00	0.46	3.05	0.44
Presión en el trabajo	3.10	0.94	3.13	0.95
Promoción profesional	2.48	0.74	2.43	0.72
Relación interpersonal con sus jefes/as	3.37	0.78	3.27	0.79
Relación interpersonal con los compañeros	3.67	0.83	3.57	0.82
Características extrínsecas del estatus	2.47	0.73	2.43	0.73
Monotonía laboral	2.77	0.67	2.77	0.63
Satisfacción global media SGM	3.10	0.39	3.09	0.38

Tabla 3: RELACIONES DE SIGNIFICACIÓN MÁS IMPORTANTES:

FACTORES	VARIABLES	POBLACIÓN GENERAL		GRUPO ENFERMERAS	
			p		p
Satisfacción Global Media SGM	Turno mañana y turno tarde	3.15 vs 2.99	0.022	3.16 vs 2.95	0.026
	Condiciones físicas adecuadas	3.16 vs 3.02	0.008	3.17 vs 3.00	0.001
	Buena relación compañeros misma categoría profesional	3.13 vs 2.82	0.001	3.11 vs 2.88	0.042
	Buena relación compañeros diferente categoría profesional	3.2 vs 2.99	0.000	3.17 vs 3.03	0.034
	Horario compatible con vida personal	3.16 vs 2.92	0.000	3.16 vs 2.86	0.000
	Posibilidad formación	3.16 vs 2.95	0.000	3.15 vs 2.93	0.003
	Plan formación adecuado	3.25 vs 3.01	0.000	3.15 vs 2.93	0.003
	Integrados en equipo	3.19 vs 2.79	0.000	3.18 vs 2.83	0.000
	Respaldo de superiores		P>0.005	3.29 vs 2.90	0.000
	Valorados por equipo	3.21 vs 2.84	0.000	3.17 vs 2.88	0.000
	Autonomía de actuación	3.26 vs 2.89	0.000	3.23 vs 2.86	0.000
	Posibilidad de participación en decisiones	3.25 vs 2.97	0.000	3.21 vs 2.98	0.000
	Posibilidad realizar cambios de mejora	3.21 vs 3.02	0.000	3.18 vs 3.03	0.026
	Considera buen trabajo superiores		P>0.005	3.26 vs 2.87	0.000
Volvería a elegir la misma profesión		P>0.005	3.25 vs 3.15	0.002	
Satisfacción por el trabajo	Condiciones físicas adecuadas	3.73 vs 3.52	0.014	3.73 vs 3.51	0.044
	Horario compatible con vida personal	3.68 vs 3.48	0.039	3.68 vs 3.41	0.029
	Integrados en equipo	3.79 vs 3.28	0.000	3.73 vs 3.30	0.000
	Respaldo de superiores		P>0.005	3.85 vs 3.40	0.000

Tensión	Integrados en equipo	3.04 vs 2.85	0.009	3.10 vs 2.92	0.047
Competencia profesional	Autonomía de actuación		P>0.005	3.57 vs 3.21	0.005
Promoción	Turno mañana y turno noche	2.60 vs 2.09	0.001	2.61 vs 2.08	0.002
	Diálisis Peritoneal y Hemodiálisis	3.12 vs 2.44	0.006	3.08 vs 2.38	0.050
	Posibilidad cambio actividad	2.66 vs 2.34	0.002	2.71 vs 2.28	0.010
	Posibilidad formación	2.6 vs 2.17	0.000	2.54 vs 2.16	0.006
	Integrados en equipo	2.6 vs 2.04	0.000	2.54 vs 2.11	0.003
	Considera buen trabajo superiores	2.73 vs 2.13	0.000	2.70 vs 2.10	0.000
Estatus	Valorados por equipo	2.58 vs 2.53	0.000	2.53 vs 2.18	0.012
Edad	Buena relación compañeros diferente categoría profesional	37.15 vs 39.88	0.040	34.69 vs 9.29	0.007
	Integrados en equipo	37.68 vs 41.08	0.032	35.98 vs 1.24	0.006
	Valorados por equipo		P>0.005	36.10 vs 0.39	0.002