



“Satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias”

Autora: Sara Pérez Pérez

Profesora: Dra. María de los Ángeles Leal Felipe

Grado en Enfermería

Facultad de Ciencias de la Salud: sección de Enfermería

Universidad de La Laguna

Tenerife
2018

“Satisfacción laboral de las enfermeras en
relación con la carga de trabajo en el Servicio
de Urgencias del Complejo Hospitalario
Universitario de Canarias”

Grado en Enfermería. Universidad de La Laguna

Sara Pérez Pérez

Firma de la alumna

Profesora: Dra. María de los Ángeles Leal Felipe
Vº. Bº de la Tutora

En La Laguna a 22 de mayo de 2018

RESUMEN

En la actualidad, la importancia de prestación y calidad de servicios al público se encuentra en auge, y más en los servicios de salud pública, donde las enfermeras brindan una serie de cuidados y trabajos a la población, sana o enferma. Por esa razón, es de suma importancia la valoración periódica de la satisfacción laboral de los trabajadores, para conocer si se deben realizar mejoras en organización u otros ámbitos, y si la calidad del producto que se está ofreciendo es de agrado al público.

No debemos olvidarnos, que uno de los factores que influye descaradamente en la satisfacción laboral es la carga de trabajo; ya que, si existe una sobrecarga o un déficit en este ambiente, condicionará el confort de la enfermera en su puesto laboral; y más relevante en el área de urgencias, donde el exceso de carga de trabajo es notorio.

El objetivo principal de esta investigación es medir la satisfacción de las enfermeras de urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (CHUC) en relación con la carga de trabajo que soportan, con el fin de conocer cómo afectan los excesos del trabajo a la satisfacción de este grupo de profesionales.

Se realizará un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, longitudinal y prospectivo. La población seleccionada serán las enfermeras del área de Urgencias del CHUC, y para la evaluación de la carga de trabajo y la satisfacción laboral se usarán los cuestionarios de Karasek (estrés laboral) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Roja.

Palabras clave: Satisfacción laboral, carga de trabajo, Enfermería, urgencias.

ABSTRACT

Nowadays, the value of provision and quality of public health care services are at their peak, even more so in public health services where nurses provide some kind of caregiving and assistance/ support and care services to population, regardless of whether they are healthy or sick. Because of this, periodic assessment of job's satisfaction is of utmost importance in order to know if improvements must be made in terms of organization or other scopes, and if the quality of the product provided is appreciated by the public.

It should not be overlooked/ignored/neglected that one of the most influent factors of job's satisfaction is workload, for if it exists an overload or a shortage in this scope it will affect the comfort of the nurse in her workspace; even further relevant in emergencies, where work overload is notorious.

The main objective of this research is to measure job's satisfaction of the emergencies' nurses of Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (CHUC) of the Canary Islands in relation to their workload with the purpose of knowing how work overload affects this group of professionals' satisfaction.

A quantitative, descriptive, observational, longitudinal and prospective study will be performed. The chosen population will be the emergencies' nurses from the CHUC. For the purpose of evaluating workload and work satisfaction, Karasek's Questionnaire (Work stress) and Font Roja's Work Satisfaction Questionnaire will be used.

Key words: Laboral satisfaction, workload, Nursing, emergencies.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	2
2.1. Satisfacción laboral	2
2.1.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral	4
2.2. Carga de trabajo	5
2.2.1 Carga de trabajo física	6
2.2.2 Carga de trabajo mental	7
2.2.3 Carga de trabajo emocional	8
2.2.4 Burnout: Síndrome de quemarse por el trabajo	9
2.3. Servicio de Urgencias del CHUC	10
3. JUSTIFICACIÓN	13
4. LIMITACIONES	14
5. OBJETIVOS	15
5.1. Objetivo general	15
5.2. Objetivos específicos	15
6. METODOLOGÍA	15
6.1. Nivel de la investigación	15
6.2. Diseño de la investigación	15
6.3. Población/muestra de la investigación	15
6.4. Criterios de inclusión y exclusión de la investigación	16
6.5. Técnicas e instrumentos de toma de datos	16
6.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	16
7. RECURSOS INVESTIGACIÓN	17
8. CRONOGRAMA	17
9. BENEFICIOS, DIFUSIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS RESULTADOS	17
10. FINANCIACIÓN	18
11. PRESUPUESTO	18
12. BIBLIOGRAFÍA	19
13. ANEXOS	22
13.1. Anexo I. Solicitud de acceso a la información relativa al servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias	23
13.2. Anexo II. Información sobre el servicio de urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias	24
13.3. Anexo III. Solicitud de permiso para pasar los cuestionarios para la investigación	25

13.4.	Anexo IV. Consentimiento informado	26
13.5.	Anexo V. Cuestionario Karasek	29
13.6.	Anexo VI. Cuestionario de Satisfacción Laboral Font Roja	32
13.7.	Anexo VII. Presupuesto material	35

1. INTRODUCCIÓN

Parte indispensable hoy día en las áreas de la salud son las enfermeras. Desde Atención Primaria hasta las plantas de hospitalización y pasando por los servicios especiales, las enfermeras cumplen un papel principal y primordial en el sector de la sanidad. Es parte fundamental para la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en los diferentes grupos y comunidades; y es vital también, para proporcionar los cuidados necesarios a la población (sana o enferma). Abarca por supuesto, puestos en el área de investigación, docencia y dirección administrativa y gestión.

La enfermería, según la definición de la OMS (Organización Mundial de la Salud), “abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal”.¹ A día de hoy, siendo la última revisión hecha por la OMS en el 2010, se cuenta en España con 224.800 enfermeras y matronas (51.2 enfermeras por cada 10.000 habitantes)²

Las enfermeras, sin reconocimiento total en la especialización, se mueven en diferentes áreas y servicios especiales: Familiar y Comunitaria, Salud mental, Trabajo, Geriátrica, Pediátrica, Médico – quirúrgica, obstétrico – ginecológica, UVI, UCSI, urgencias... Todas ellas conllevan una carga de trabajo, tanto física como mental y emocional, y una especialización y aprendizaje de conceptos, técnicas y cuidados únicos. Puesto que los cuidados varían dependiendo de la demanda del paciente, también hay que considerar que los puestos en los que trabaja la enfermera generalista también varían de un área a otra. Nosotros, a lo largo de este proyecto de investigación, nos centraremos en la enfermera en el área de urgencias, la carga de trabajo en la unidad y en la satisfacción laboral general de las enfermeras en esta área del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (CHUC).

El trabajo en esta unidad se basa en la atención de urgencias y emergencias a la población, un trabajo que se lleva a cabo por equipos multidisciplinares formados por médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, personal de seguridad, de limpieza y de información, y que está en contacto con todo el hospital y los diferentes servicios que este ofrece.

Las enfermeras son esenciales en el área de urgencias de cualquier hospital, desde la entrada del paciente hasta que este es trasladado o dado de alta del centro hospitalario. Las enfermeras de urgencias tienen que tener una serie de requisitos para poder ser

eficientes en este servicio de alta complejidad: deben ser resolutivas en un tiempo mínimo, soportar grandes cargas de estrés, saber trabajar bajo presión y a contrarreloj, y poseer habilidades comunicativas. Deben ser rápidas, efectivas y trabajar con seguridad.

Las labores en este servicio exigen trabajo en equipo, rapidez y efectividad, y conlleva una serie de requisitos que tienden a derivar en cargas tanto físicas como mentales y emocionales en los profesionales de la salud, que hacen mella en los cuidados prestados a los pacientes y en la satisfacción del mismo profesional. Puesto que “a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente”³, es necesario medir de forma periódica la satisfacción del personal que atiende, no sólo en este servicio, sino en todos los puestos de trabajo del hospital.

Es evidente que hoy día la sanidad es uno de los sectores más aclamados por la sociedad. Nos encontramos ante una población con una esperanza de vida mayor que requiere más cuidados y atención por parte de este sector; es normal pues, que la gran demanda que se está recibiendo provoque una serie de efectos en las proveedoras de cuidados, las enfermeras. Debido a este requerimiento, hay que tener en cuenta cómo esta afectando a la satisfacción de las mismas; puesto que, la calidad y prestación de cuidados está interrelacionada con el confort de la enfermera en su puesto de trabajo.

2. MARCO TEÓRICO

El concepto principal de este proyecto de investigación se centra en la satisfacción y en la carga de trabajo de las enfermeras en el día a día, en concreto en un servicio de urgencias de un hospital de tercer nivel; es por ello fundamental, describir una serie de conceptos y términos, que usaremos a lo largo de todo el trabajo y que nos servirá para asentar las bases del proyecto y tener una visión más global de todo lo que conlleva.

Estudiaremos la satisfacción laboral junto con los factores que influyen en esta; la carga de trabajo y las diferentes esferas que lo componen, y repasaremos también el Servicio de Urgencias del CHUC, para conocer la infraestructura y el funcionamiento del mismo con respecto al trabajo de la enfermera.

2.1 Satisfacción laboral

El estudio de la satisfacción laboral vio la luz de la mano de Hoppock en 1935, y desde entonces, y pasando por varios autores, se ha visto incrementada su importancia de uso, llegando a ser hoy día uno de los factores principales para medir, no sólo la

satisfacción del personal, sino la calidad y productividad del servicio que se está prestando a la sociedad.

Podemos definir la satisfacción laboral como "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", según Locke (1976)⁴. Teniendo esta definición y las variaciones de otros autores, podemos concluir en que la satisfacción laboral es el grado de complacencia personal que tiene el empleado en su puesto de trabajo, y que está influenciado por dos vertientes: factores personales y factores del trabajo.

Para poder conocer los factores que influyen en la satisfacción, es preciso valorar las teorías en las que se han basado algunos autores para llegar a los indicadores que evalúen la satisfacción laboral.

Una de las teorías en las que se sustenta la satisfacción laboral es en la teoría de las necesidades de Maslow⁵, representada con una pirámide (Pirámide de las necesidades humanas), en la que Maslow explica que para poder llegar a la autorrealización (en la cúspide de la pirámide) hace falta tener cubiertas las necesidades más básicas (en la base de la pirámide).

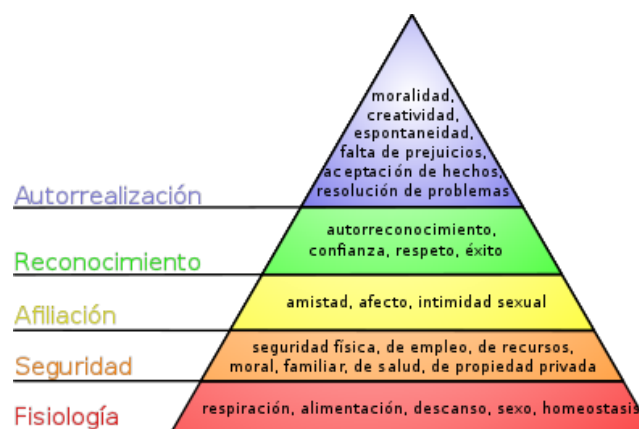


Imagen 1. García Allen J. Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas.

Cómo se observa en la imagen, y extrapolando al ámbito del trabajo, es necesario que las enfermeras tengan cubiertas las necesidades fisiológicas y de seguridad para poder cumplir las necesidades que se encuentran en lo alto de la pirámide. Tras asentar estas bases, la necesidad de afiliación debe ser cubierta por unas relaciones en el trabajo efectivas, puesto que esto beneficiará a la calidad y la satisfacción de la trabajadora. Si estas necesidades están cubiertas, ya nos adentramos en el reconocimiento, el prestigio que quiere alcanzar la enfermera con su trabajo, sus habilidades y destrezas para ser reconocida en la organización y sentirse satisfecha con el trabajo que ofrece. Por último, la enfermera busca la autorrealización, para poder progresar en su carrera personal;

para ello, es imprescindible que la base esté cubierta y que su entorno favorezca la autorrealización (libertad, retos en el trabajo, soluciones propias).

Si se encuentra que alguno de estos niveles no es satisfactorio, sobre todo los que conforman la base, no se puede llegar a una autorrealización y con ello se deriva a una insatisfacción por parte de la profesional que va a amedrentar en sus capacidades y su afán de mejorar.

Otra de las teorías en las que se basa la satisfacción laboral es la teoría de Motivación – Higiene de Herzberg⁶, que se divide entre factores higiénicos y factores motivacionales. Los factores higiénicos son aquellos extrínsecos a la persona, que no pueden modificar directamente ni que pueden controlar, y está formado por⁷:

- Factores económicos: salario.
- Condiciones laborales: entorno laboral.
- Seguridad.
- Factores sociales.
- Categorías.

Y también los factores motivacionales, que son propios del individuo y que está formado por⁷:

- Trabajo: si produce motivación o no.
- Autorrealización.
- Reconocimiento por parte de la organización.
- Logros.
- Mayores responsabilidades.

Además, estos dos factores confirman lo siguiente⁸:

- *Satisfacción*: resultado de los factores motivacionales. Aumentan la satisfacción del empleado, pero tienen poco efecto en la insatisfacción.
- *Insatisfacción*: resultado de los factores higiénicos (si faltan o escasean producen insatisfacción). Poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

2.1.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Guiándonos por las teorías presentadas y los diferentes autores, podemos concluir en que la satisfacción laboral está influida por factores extrínsecos y factores intrínsecos de la persona y su entorno. Para este trabajo, destacaremos 5 de los mayores factores influyentes a la satisfacción laboral, y son⁹:

1. Realización.
2. Reconocimiento.
3. Trabajo en sí.
4. Promoción.
5. Responsabilidad.

También debemos tener en cuenta, que existen una serie de factores que influyen en la insatisfacción de los trabajadores, y estos son⁹:

1. Política y administración de la organización.
2. Supervisión.
3. Salario.
4. Relaciones interpersonales.
5. Condiciones laborales.

En conclusión, debemos tener en cuenta que existen factores que influyen tanto en la satisfacción como en la insatisfacción de la enfermera. Siguiendo la teoría de Herzberg, los factores que producen insatisfacción son en gran medida aquellos que el individuo no puede controlar de forma directa y que es a nivel organizacional; mientras que, los factores que producen satisfacción son en su mayoría internos a las personas y a sus rasgos personales. Para que la enfermera se encuentre cómoda en su puesto de trabajo hace falta que no exista un déficit en los factores higiénicos, y que se encuentren motivadas para la realización del trabajo. Influye la estructura, la jerarquización, la delegación de tareas; así como sus metas personales, el reconocimiento que reciben y la autorrealización.

2.2 Carga de trabajo

El trabajo es una actividad compensada económicamente, y que supone una aplicación de conocimientos, destrezas y habilidades para lograr una meta. Además, se puede decir que el trabajo, desde el punto de vista psicológico y según Gamero (2003), "proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal"¹⁰. El trabajo lleva impuesto por ende la carga de trabajo, que se define como "conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido un trabajador a lo largo de su jornada laboral"¹¹. También se añade a esta área la carga de trabajo emocional, puesto que el trabajo realizado por las enfermeras se realiza de cara al público y esto implica una carga extra.

Debemos contar con que una enfermera en el área de urgencias hace uso de cargas mentales, físicas y emocionales; y que estas tres esferas, interconectadas entre sí, van

a derivar en futuras sobrecargas o déficits en algún área, llegando a afectar a los cuidados prestados y a la satisfacción de la misma.

2.2.1 Carga de trabajo física

La carga física es aquella que realiza una actividad muscular, que puede ser dinámica o estática¹¹. La relacionamos con el trabajo enfermero puesto que la actividad que se ejerce en el servicio de urgencias lleva a la enfermera a la movilización de pacientes, traslados y estar horas de pie atendiendo a la población.

Esta sobrecarga física puede derivar en el futuro a trastornos musculoesqueléticos, puesto que las malas posturas y las horas de pie deterioran las condiciones físicas de las enfermeras.

Los factores asociados a los trastornos musculoesqueléticos son¹²:

- *Postura de trabajo*: existen posturas indeseables que la enfermera puede cometer a diario, como por ejemplo la mala postura al movilizar un paciente, al levantarlo, al levantar material pesado o posturas al realizar una técnica. Estas malas posturas recogen unas características: son estáticas y sobrecargan las articulaciones por asimetría y/o sobrecarga al músculo.
- *Fuerza ejercida*: la intensidad y la calidad de la fuerza ejercida en el trabajo también influye en la sobrecarga y en su derivación en trastornos y dolencias. La fuerza ocasiona en muchas ocasiones fatiga en las enfermeras, que sufriendolas tan seguido pueden ocasionar alteraciones musculares.
- *Repetitividad de movimientos*: cuánto más reiterado sea los movimientos (aunque no exija una fuerza importante), más contracciones musculoesqueléticas se producirán y, por consiguiente, necesitará el cuerpo más tiempo de recuperación.
- *Tiempo de recuperación*: el tiempo que se emplea para recuperarse de un trabajo (estático o dinámico con el tren superior o inferior) es clave para que no se produzcan alteraciones en articulaciones, ligamentos y músculos.
- *Uso de las manos como herramientas*: derivan en efectos negativos.
- *Uso de guantes*: con el uso de guantes se puede perjudicar el agarre de material y ejercer más fuerza de la debida, ocasionando agotamiento muscular.

Debemos tener en cuenta que las enfermeras nos malacostumbramos a pésimas posturas en el trabajo, pensamos que son actividades rápidas que no afectarán a nuestro cuerpo, pero que realizamos continuamente de forma incorrecta (no subir la

cama al realizar una cura, al hacer alguna técnica; la movilización del paciente muchas veces se realiza de forma poco cómoda para nosotras).

Podemos concluir entonces, que la enfermera en el área de urgencias realiza una actividad mucho más dinámica que estática (dependiendo del día, hora y número de pacientes), y esto conlleva un gasto de energía superior, al que debe sumarse el gasto de energía por el trabajo mental y emocional.

2.2.2 Carga de trabajo mental

Hablamos de carga de trabajo mental refiriéndonos a “la cantidad de esfuerzo deliberado que se debe realizar para conseguir un resultado concreto, y que exige un estado de concentración y atención exagerado”¹³.

La carga de trabajo mental se ve condicionada por una serie de factores de organización y factores personales que son¹⁴:

- Edad.
- Nivel de educación.
- Rasgos personales.
- Fatiga.
- Actitud.
- Tiempo de la tarea, ya que si es prolongada produce un sobreesfuerzo que deriva en fatiga y en sobrecarga de trabajo mental.
- La cantidad y la calidad de la información que es dada al trabajador.

Estos factores personales, organizacionales y que afectan a la información dada y transmitida, van a ocasionar el déficit o sobrecarga en este ámbito de carga de trabajo. Hay que considerar que no sólo es perjudicial la sobrecarga de trabajo; sino que también es dañino la falta de este, pues conducen al aburrimiento del trabajador y a la disminución de la calidad de los servicios prestados.

En resumen, se concluye que la carga de trabajo mental que realiza la enfermera en el servicio de urgencias deriva en un gran gasto de energía, que se suma al gasto de energía físico y emocional. La enfermera no sólo debe ser rápida en movilización en esta área, sino que debe ser rápida también a nivel mental, para ser eficiente en los cuidados que presta dependiendo de la demanda del paciente (en esta área muchas veces en el menor tiempo posible) y administrar los tratamientos oportunos para no derivar en errores o dificultades.

2.2.3 Carga de trabajo emocional

La tercera parte a destacar en la carga de trabajo, es la carga emocional. Esta tiene gran peso dentro de la profesión, puesto que el trabajo que ofrece y realiza la enfermera es un trabajo de prestación de servicios de cara al público; en el que se enfrenta en ocasiones a sufrimiento y trabajos desagradables que afectan, según el grado personal de cada persona, a las propias emociones y sentimientos.

El trabajo emocional lleva implícito la expresión de emociones y cómo se viven las mismas (pensamientos y sentimientos que afloran tras la expresión). Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el trabajo emocional tiene las siguientes características¹⁵:

- Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz.
- Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.
- Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios. Conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.
- Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita (por ejemplo, cuando nuestro objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente, facilita la venta).
- Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas.

Además, cabe destacar las variables que afectan al trabajo emocional; ya que, dependiendo de esto, va a repercutir de manera diferente en la carga de trabajo general de la persona¹⁵.

- *Frecuencia de la emoción*: a mayor frecuencia de emociones no sentidas, peores repercusiones para el empleado, que puede derivar en fatiga o alienación.
- *Duración*: cuánto más larga es la duración de la emoción más costará usar los patrones de respuestas emocionales.
- *Intensidad de la expresión emocional*: cómo ha de ser expresada la emoción, puesto que depende de la situación y lo que quiera expresarse.
- *Variedad de las emociones*: a gran variedad de expresiones se producen peores consecuencias para el empleado, en este caso, la enfermera.

Para concluir, podemos afirmar que entre las enfermeras la carga de trabajo emocional se lleva gran parte de la energía de la misma. Estamos en continuo contacto con el sufrimiento y dolor de las personas; debemos aprender a separar las emociones propias con las emociones de los pacientes, y se nos exige también una empatía que no debe sobrepasar los límites para que no llegue a afectarnos, pero que debe existir para poder mejorar el trato con las personas que atendemos.

2.2.4 Burnout: Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Una de las principales repercusiones que tiene la sobrecarga laboral es el síndrome de Burnout, también conocido como Síndrome de Quemarse por el Trabajo; y que está estrechamente relacionado con la sobrecarga en el ámbito del trabajo emocional.

Extrapolando el Burnout a la enfermería y como señala el estudio de Gil – Monte, Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería, “la sobrecarga laboral aparece como un predictor significativo de agotamiento emocional”¹⁶; que conduce por lo tanto a este riesgo laboral.

El primero en acuñar este término a los signos y síntomas presentados por el síndrome fue Herbert Freudenberger en 1974, tras ver las características típicas de la enfermedad en pacientes toxicómanos, y que luego encaminó a las consecuencias del estrés laboral. Muchos han sido los autores que han definido y estudiado el síndrome, que hoy día se considera por la OMS un riesgo laboral; pero nosotros lo definiremos como proponen Maslach y Jackson: “quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico”¹⁷.

Las características del Síndrome de Quemarse por el Trabajo son las siguientes¹⁸:

- *Agotamiento emocional*: cuando la persona se ve desbordada emocionalmente debido a las exigencias en su puesto de trabajo. Sobrepasa aquello que puede gestionar y canalizar.
- *Despersonalización*: distanciamiento que siente el empleado hacia sí mismo, su entorno y su trabajo.
- *Disminución del desempeño personal*: cuando existe un descenso en las competencias del empleado que pueden llevar al fracaso laboral.

Y las etapas en las que evoluciona son las siguientes¹⁸:

1. Desequilibrio entre la demanda de la organización con los recursos con los que se cuenta, creando una situación de estrés donde lo primero excede a lo segundo.
2. El empleado realiza un sobreesfuerzo para cubrir las demandas, pero solo es efectivo durante un periodo de tiempo determinado (reversible hasta este punto).
3. Comienzo de los signos y síntomas del síndrome de Quemarse por el Trabajo.
4. El trabajador deteriorado comienza a tener más efecto negativo en su trabajo que positivo, lo que pone en peligro los servicios prestados al público.

Se ha visto que existe una serie de características que hacen más vulnerables a ciertas personas a sufrir el Burnout. Los rasgos son: mujeres, personas jóvenes, solteros, rasgos de personalidad (expectativas altas), y sobre todo los empleados con sobrecarga de trabajo¹⁷.

Las consecuencias en las que deriva este riesgo laboral en las enfermeras son: depresión, ansiedad y desmotivación en su puesto laboral; y pueden llegar a afectar a la organización por ausentismo laboral, problemas en los equipos multidisciplinares y llegan a disminuir el rendimiento del servicio. Además, el síndrome puede llegar a ocasionar también enfermedades psicosomáticas (cefaleas, síndrome del intestino irritable).

Debido a las condiciones del trabajo y las exigencias, las enfermeras pertenecen a uno de los grupos más expuestos a sufrir el Síndrome de Quemarse en el Trabajo. Es un sector expuesto a sobrecargas físicas, psíquicas y emocionales; así como a las exigencias de una organización y un ambiente en el que en muchas ocasiones el personal no es suficiente para la demanda de la población actual; y, por consiguiente, se sobrecarga de trabajo a los profesionales. Se deben considerar las mejoras en infraestructuras, organización y personal; del mismo modo que se deben tener en cuenta las necesidades, déficits o mejoras que necesitan las enfermeras para disminuir el riesgo de sufrir burnout, aumentar la satisfacción y mejorar en la calidad y prestación de cuidados.

2.3 Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias.

El Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (CHUC) es uno de los hospitales públicos de tercer nivel de referencia en la provincia de Santa Cruz de Tenerife dependiente de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias. El hospital presta sus servicios al área norte de la isla de Tenerife y es punto de referencia para la isla de la Palma, de acuerdo a su cartera de servicios¹⁹.

Dentro del mismo, se encuentra el Servicio de Urgencias. En esta área se atienden urgencias, emergencias, pacientes que acuden en ambulancias, por su propio pie o en helicóptero, si precisan.

Es necesario conocer las diferencias entre las emergencias y urgencias, pues cada una de ellas presenta unas características y un tiempo de espera que pueden ayudar a la enfermera y al servicio a una buena práctica. Las emergencias son situaciones de riesgo vital, en el que el paciente debe ser atendido inmediatamente puesto que corre peligro su vida; las urgencias son situaciones en las que puede peligrar la vida de la persona de no ser atendido en un tiempo; y las consultas son aquellas situaciones en las que no existe riesgo vital para el paciente. Se debe recordar que la atención en este servicio no depende del orden de llegada, sino de prioridad por gravedad. Además, hay que tener en cuenta que el número de pacientes que se atiende puede ser diferente dependiendo de: el día (no se atiende lo mismo los fines de semana que entre semana), la hora del día (suele ser poco común las visitas a urgencias antes de las 11 de la mañana), la época del año (dependiendo de los brotes de enfermedades, el frío, las vacaciones) e incluso depende de las celebraciones (cuando hay partidos de fútbol o eventos importantes hay menos personas que acuden a urgencias).

El proceso por el que pasa el paciente al llegar a urgencias es el siguiente: cuando el paciente llega al área de urgencias, primero debe pasar por el triaje, un proceso de selección en el que la enfermera clasifica al paciente dependiendo de los signos y síntomas que presente y la gravedad del mismo. Para ello se ayuda de una escala de triaje donde puede seleccionar uno de los siguientes niveles para valorar el tiempo en el que debe atender a la persona²⁰:

1. Nivel I. Prioridad absoluta, sin demora y prioridad inmediata.
2. Nivel II. Riesgo vital, inestabilidad. Puede demorar hasta 15 minutos.
3. Nivel III. Urgente pero estable hemodinámicamente, puede precisar de técnicas diagnósticas y/o terapéuticas. Puede demorar unos 60 minutos.
4. Nivel IV. Urgencia menor, sin riesgo vital. Se puede demorar hasta 120 minutos.
5. Nivel V. Sin urgencia. Demora hasta 240 minutos.

Tabla 1. Relación entre escalas y niveles de gravedad en el SET.

Nivel	Color	Categoría	Tiempo de atención
I	Azul	Reanimación	Inmediato
II	Rojo	Emergencia	Inmediato enfermería/ Médicos 7 minutos
III	Naranja	Urgente	30 minutos
IV	Verde	Menos urgente	45 minutos
V	Negro	No urgente	60 minutos

SET: Sistema español de *triaje*

Tabla 1. Soler W, Gómez Muñoz M, Bragulat E, Álvarez A. El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. Scielo. 2010; vol. 33 (1): 55 – 68.

Aunque en España se usa el modelo SET (Sistema Español de Triage), el triaje en el Servicio de Urgencias del CHUC se realiza de esta forma: aquellos pacientes inestables hemodinámicamente o en estado grave son atendidos en la REA (sala de reanimación, en la entrada del servicio). Los pacientes que acuden por su propio pie son triados y dependiendo de sus signos y síntomas serán derivados a una u otra parte del servicio. Aquellos pacientes que presenten dolor torácico o disnea, se les evaluará y se realizarán las técnicas diagnósticas pertinentes para descartar patologías graves. Los pacientes que acudan por trauma serán atendidos en la zona de triaje por el médico; y las patologías varias serán evaluadas y remitidas a lo que comúnmente se conoce como "pasillo" para que sea valorado por un médico y se le hagan las pruebas y se derive según lo que diagnostiquen.

Para conocer el Servicio de Urgencias y la carga de trabajo que soportan los sanitarios en esta área, se expondrá a continuación información relevante sobre las condiciones estructurales y de material del servicio, número de profesionales y jornadas de las enfermeras²¹.

El personal de enfermería que conforma el Servicio de Urgencias es: 2 supervisores, 101 enfermeros y 91 auxiliares de enfermería. El personal de enfermería esta agrupado en 5 equipos (Equipo A, B, C, D y E), y dentro de estos equipos, las enfermeras se dividen según la zona en las que le toque trabajar ese día (pasillo, triaje, REA u observaciones).

El número de camas con los que cuenta el servicio es de: 94 camas de adultos y 5 camas pediátricas, divididas entre las 9 observaciones con las que cuenta la unidad. Las observaciones se dividen dependiendo de la patología y el grado de gravedad del paciente. Las observaciones 1 y 2 son las de mayor carga y estrés debido a la inestabilidad de los pacientes allí ingresados. La observación 1 cuenta con monitores y

equipos respiratorios de ventilación mecánica para los pacientes que acuden por patologías severas y que no han podido ser trasladados a otras unidades, y está a cargo de 2 enfermeros. Además, en la unidad también se cuenta con un área para los pacientes que acuden a urgencias por motivos psiquiátricos.

Actualmente, por motivos especiales, también se cuenta con una zona anexa a urgencias denominada 2CC que cuenta con 5 enfermeros, 5 auxiliares de enfermería y 10 camas.

La jornada laboral en el CHUC se cuantifican en función de los turnos de diurno o nocturno. Es por ello, y en función de los diferentes turnos que conviven en la unidad, que se encuentren las siguientes jornadas laborales:

1. Turno de 12 horas. Cuenta con una jornada teórica de 1512 horas y jornada real de 1550 horas (muestra un exceso de 38 horas anuales).
2. Turno de 7 horas de mañana/tarde. Cuenta con una jornada teórica de 1642 horas y una jornada real de 1600 horas (muestra un defecto de 42 horas anuales).
3. Turno de 10 horas de noche fija. Cuenta con una jornada teórica de 1470 horas y una jornada real de 1640 horas (muestra un exceso de 170 horas anuales).
4. Turno de mañana fijos. Cuenta con una jornada establecida de 37.5 horas a la semana, un total de 1642 horas anuales.

En suma, es importante conocer la infraestructura, organización y jornadas laborales de las enfermeras dado que tienen gran relevancia en la satisfacción laboral y en la carga de trabajo, como se hace mención en la parte de carga de trabajo, dentro de los factores higiénicos, que son los que pueden llegar a producir insatisfacción dentro del marco laboral. Reiterar que el trabajo en esta unidad no es rutinario, y que la afluencia de pacientes y trabajo dependerá de las circunstancias del día y la época del año. Es por esto, que el trabajo de las enfermeras en el área de urgencias cada día es incierto, ya que no se rige por una serie de rutinas, es por ello que no podemos calcular a ciencia cierta la carga de trabajo, pero si deberíamos mantenernos alerta vigilando la satisfacción y el confort del equipo.

3. JUSTIFICACIÓN

La sociedad todavía tiene un concepto inexacto sobre las enfermeras. Desde pensar que estamos sometidas a otra disciplina a considerar que meramente realizamos técnicas.

Las enfermeras nos encontramos en un punto de la historia en la que debemos marcar nuestro espacio y esclarecer nuestras funciones. Nos encontramos bajo unas imposiciones que en muchas ocasiones sobrepasan nuestros límites. Trabajamos frecuentemente en condiciones de presión, con una gran carga de trabajo y responsabilidades; es por ello, que consideramos que es de vital importancia evaluar y reevaluar la satisfacción de las enfermeras en su puesto de trabajo; ya que, a la larga, podría desembocar no sólo en efectos negativos sobre ellas y el personal con el que se trabaja, sino que podría llegar a afectar al paciente sobre el que se está actuando.

El diseño de investigación busca dar la respuesta a si las enfermeras están satisfechas o no en su puesto laboral.

Los beneficios que se buscan con esta investigación es poder analizar y reflexionar sobre la satisfacción de la enfermera, qué está ocasionando la satisfacción o insatisfacción y cómo se puede solventar los problemas que se han encontrado.

Además, los beneficios obtenidos serán útiles para el CHUC, quién podrá tomar las medidas necesarias o seguir con las actividades para que la satisfacción y por ende la calidad del servicio prestado se mantenga o mejore, dependiendo de los resultados obtenidos. Y también, de manera indirecta, será beneficioso para las enfermeras que cumplimenten los cuestionarios, pues hará que reflexionen sobre su trabajo y si se sienten satisfechas o no en cuanto a lo esperado y lo que tienen.

En conclusión, se pretende con esta investigación, conocer si las enfermeras están satisfechas o no con su trabajo en el área de urgencias del CHUC; dado que su confort tiene repercusiones directas con los cuidados realizados a los pacientes en este servicio.

4. LIMITACIONES

La principal limitación con la que se puede contar en este diseño de investigación es que las enfermeras del Servicio de Urgencias rehúsen cumplimentar los cuestionarios.

Otra de las posibles limitaciones con las que puede contar el diseño de investigación es el acceso a las enfermeras del área de Urgencias, ya que se necesita el permiso de la directora de Enfermería del CHUC.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

El objetivo general de este estudio es conocer la satisfacción de la enfermera en su puesto de trabajo en el Servicio de Urgencias del CHUC, teniendo en cuenta la carga de trabajo a la que está sometida.

5.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de este estudio son:

1. Describir el servicio de urgencias y todas aquellas variables que influyen en la satisfacción y la carga laboral de la enfermera.
2. Analizar los motivos por los que la enfermera se encuentra satisfecha o no en su puesto laboral.

6. METODOLOGÍA

6.1 Nivel de investigación

El nivel de este estudio es una investigación longitudinal y prospectivo en el tiempo porque se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro. Al mismo tiempo, es un proyecto de investigación descriptivo porque analiza el comportamiento de las enfermeras sin influir en el.

6.2 Diseño de la investigación

El presente proyecto de investigación es un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal.

6.3 Población/muestra de la investigación

La investigación se realizará en el Complejo Hospitalario Universitario de Canarias, hospital de tercer nivel que abarca la zona norte de Tenerife y la isla de La Palma; concretamente en el Servicio de Urgencias.

En este caso, la población a la que se le hará el estudio está compuesta por las enfermeras del servicio de urgencias que cumplan los criterios de inclusión presentados en esta investigación.

El tamaño de la muestra que deseamos para este diseño de investigación es de 81 (tamaño de la población: 101 enfermeras, nivel de confianza: 95%, margen de error: 5%).

6.4 Criterios de inclusión y exclusión de la investigación

Criterios de inclusión:

- I. Enfermeras que hayan trabajado durante el periodo establecido de este estudio (Enero – junio 2018).
- II. Enfermeras que hayan trabajado en el Servicio de Urgencias mínimo 3 meses, ininterrumpido o de forma intermitente.

Criterios de exclusión:

- I. Enfermeras que hayan realizado menos de 3 meses en el servicio de urgencias durante el periodo de enero a junio del año 2018.

6.5 Técnicas e instrumentos de toma de datos

Los instrumentos que se utilizarán para la toma de datos serán cuestionarios que se entregarán a las enfermeras para que los cumplimenten. Los cuestionarios serán entregados por la autora del presente diseño de investigación.

Los cuestionarios elegidos son:

- *Cuestionario de Karasek*²², para medir la carga y estrés laboral. Consta de 29 preguntas dividido en tres dimensiones: control, demanda psicológica y apoyo social. Se mide con una serie de ítems que usan la escala tipo Likert, dónde debe elegirse un valor del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. **(Anexo IV)**
- *Cuestionario de Satisfacción de Font Roja*²³, usado para medir la satisfacción del personal en su puesto de trabajo. Consta de 24 ítems, con una escala tipo Likert, donde se abordan las relaciones, organización y aprendizajes en el puesto laboral. **(Anexo V)**

6.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Tras la recogida de datos mediante los cuestionarios, se procederá a su procesamiento, análisis y resultados, que se llevará a cabo por un analista estadístico. El programa utilizado será el programa estadístico SPSS (“Statistical Product and Service Solutions”).

7. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los recursos que usaremos en este diseño de investigación se pueden clasificar en:

- Recursos humanos: el personal que participará en este diseño de investigación será la persona encargada de dar y recoger los consentimientos informados y los cuestionarios; así mismo, la persona encargada de realizar el análisis estadístico.
- Documentos: los documentos utilizados en esta investigación serán los consentimientos informados, el cuestionario de Karasek y el cuestionario de Satisfacción de Font Rojas.
- Infraestructura: los cuestionarios serán entregados y cumplimentados en la sala de reuniones que se encuentra en el Servicio de Urgencias.
- Técnicas de investigación: se realizará una investigación de campo mediante cuestionarios.
- Recursos financieros: el presupuesto estimado (33€) será auto – financiado.

8. CRONOGRAMA

Leyenda del cronograma

1. Solicitud de información sobre el servicio de Urgencias del CHUC.
2. Aplicación de la información sobre el servicio de Urgencias del CHUC.
3. Diseño de la investigación.
4. Presentación del diseño de investigación.

Actividades→ Tiempo ↓	1	2	3	4
Enero	x			
Febrero	x			
Marzo		x	x	
Abril			x	
Mayo			x	
Junio				x

9. BENEFICIOS, DIFUSIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación aportará al CHUC el conocimiento sobre el estado actual de satisfacción de las enfermeras en esta área específica. A través de esto y con la conclusión de los resultados, conoceremos también los motivos de

satisfacción/insatisfacción de las enfermeras y qué se debería de mejorar o cambiar para que los resultados sean favorables.

Creemos que el saber la situación de los empleados es de gran interés no sólo para disminuir el grado de riesgos laborales, las ausencias o los ambientes desagradables; sino para medir el grado de calidad y prestación de servicios, que está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral y la carga de trabajo, y que es importante para la organización. Además, es una propuesta interesante para las enfermeras, puesto que desconocen o no se sienten valoradas en el ámbito de la satisfacción laboral.

El plan de difusión de los resultados de esta investigación se realizará con una celebración de una reunión para exponer los resultados de las encuestas, así como decir si en general las enfermeras se encuentran satisfechas o no en su puesto de trabajo. También se realizará una memoria final con los resultados y las conclusiones que se hará llegar por correo a todos los interesados y a todas las enfermeras que hayan participado en la investigación, así como una copia para la directora de enfermería del CHUC y para los supervisores del área de Urgencias.

En cuanto a la explotación de los resultados, lo más interesante y principal del proyecto para explotar es conocer porqué las enfermeras están satisfechas o no, conocer el grado actual de satisfacción y las mejoras o cambios que se podrían realizar para aumentar la satisfacción y con ello la calidad del servicio.

10. FINANCIACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio, las necesidades de organización y material son mínimas, donde el 80% se reduce a trabajo propio sin coste material sino coste temporal; el 20% restante de la financiación correrá a cargo del investigador principal ya que su coste es insignificante. En conclusión, el diseño de investigación será auto – financiado.

11. PRESUPUESTO

El presupuesto que se ha realizado para la investigación se estima en base a la población total del estudio (en este caso de 101 enfermeras).

Actividad	Costo
Personal encargado de realización del estudio y su difusión	0€
Personal para realización de análisis estadístico	Se solicitará colaboración al departamento de Enfermería

<p>Material (Anexo VII):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consentimientos informados: 120 copias. - Cuestionario de Karasek: 120 copias - Cuestionario de Satisfacción de Font Rojas: 120 copias. - Bolígrafos: 3. 	<p>33€</p>
---	------------

Presupuesto total para la investigación: 33€

12. BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Global Health Observatory country views [base de datos en internet] World Health Organization [actualizado en 24 nov 2017; acceso 10 mayo 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/gho/publications/es/>
2. Organización Mundial de la Salud. Global Health Observatory country views [base de datos en internet]. World Health Organization [actualizado en 24 nov 2017; acceso el 10 mayo 2018]. Disponible en: <http://apps.who.int/gho/data/node.country.country-ESP?lang=en>
3. Ponce-Gómez J, Reyes Morales H, Ponce-Gómez G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enferm IMSS. 2006; 14 (2): 65 – 73.
4. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. 1990. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
5. Randstad.es La pirámide de Maslow en el ámbito laboral [sede web]. Diemen: Randstad.es; 2016. [actualizada en Jun 2016; acceso 10 mayo de 2018]. Disponible en: <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>
6. Herrera Amaya G, Manrique Abril F.G. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Scielo. 2008; vol. 8 (2): 243 – 246. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n2/v8n2a11.pdf>

7. Ceolevel [sede Web]Barcelona: Pérez A; 2015 [actualizado 22 jun 2015; acceso 10 mayo 2018]. Pérez A. La teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg [1 pantalla]. Disponible en: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
8. Iriarte Cerdán L. Factores que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. Upna; 2012.
9. Herzberg F. Work of the Nature of Man. *Untref Virtual*. 1954; 71 – 91.
10. Alonso Martín P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Rev Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 2008; 24 (1): 25 – 40.
11. Instituto Navarro de Salud Laboral. Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. Navarra: Gobierno de Navarra. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/ronlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
12. Villar Fernández M.F. La carga física del trabajo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
13. CROEM. Carga mental: factores de riesgo ergonómico y sus medidas preventivas. Murcia: Confederación regional de organizaciones empresariales de Murcia. Documentos del trabajo: 6.
14. Nogareda Cuixart C. La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. NTP: 179.
15. Gracia E, Martínez I.M, Salanova M, Nogareda C. El trabajo emocional: concepto y prevención. Barcelona: Universitat Jaume I de Castellón. NTP: 720.
16. Gil – Monte P.R. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo, Maringá*. 2002; 7 (1): 3 – 10.
17. Gutiérrez Aceves G.A, Celis López M.A, Moreno Jiménez S, Farias Serratos F, Suárez Campos J.J. Síndrome de *Burnout*. *Arch Neurocién (Mex)*. 2006; vol. 11 (4): 305 – 309.
18. Martínez López C, López Solache G. Características del síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *Archivos de medicina familiar*. 2005; vol. 7 (1): 6 – 9.
19. Gobiernodecanarias.org. El Hospital – Descripción [sede web]. Canarias: gobiernodecanarias.org [acceso 10 abr 2018]. Disponible en: <http://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contenidoGenerico.jsp?idDocument=>

[e5ca8e6c-2e0b-11e0-919a-bdaa63e0a438&idCarpeta=3da5f513-541b-11de-9665-998e1388f7ed](https://doi.org/10.1016/j.riber.2010.01.001)

20. Soler W, Gómez Muñoz M, Bragulat E, Álvarez A. El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. *Scielo*. 2010; vol. 33 (1): 55 – 68.

21. Álvaro Afonso M. Información relativa al servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias. 2018.

22. Vega Martínez S. Riesgo psicosocial: el modelo demanda – control – apoyo social (II). Barcelona: Centro Nacional de condiciones del Trabajo. 2001. NTP: 604.

23. Ríos Riquez M.I. Variables de personalidad y síndrome de estrés crónico asistencial: estudio exploratorio en personal de enfermería. [tesis doctoral]. Murcia: Facultad de Psicología, Universidad de Murcia; 2009.

13. ANEXOS

Anexo I. Solicitud de acceso a la información relativa al servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias.

Estimada Sra. Doña María de la O Álvaro Afonso, Directora de Enfermería del CHUC:

Soy Sara Pérez Pérez, con DNI 51149190L, alumna de 4º grado de Enfermería en la Universidad de La Laguna. Actualmente estoy realizando mi trabajo de fin de grado "La satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias", tutorizado por la Dra. María de los Ángeles Leal Felipe, profesora Titular de la Escuela Universitaria de la Universidad de La Laguna.

El trabajo de fin de grado que estoy realizando es un proyecto de investigación cuyo objetivo principal es llegar a conocer la satisfacción de las enfermeras, en este caso en el servicio de urgencias del Hospital Universitario de Canarias, relacionado con la carga que soportan en su puesto laboral. Es por ello que solicito información sobre el servicio, para conocer un poco más de cerca la carga con la que trabajan.

Me dirijo a usted, Directora de Enfermería en CHUC, para solicitar información acerca del servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias. Dicha información será usada exclusivamente en mi trabajo de fin de grado, que será expuesto ante un tribunal. La información que solicito es:

1. Número de enfermeras, auxiliares de enfermería y médicos del servicio de Urgencias.
2. Número de personas en el área de limpieza, de seguridad, de información y en el servicio de rayos en el área de Urgencias.
3. Número de ambulancias atendidas en el servicio de Urgencias durante los años 2016/2017.
4. Número de helicópteros atendidos en el servicio de Urgencias durante los años 2016/2017.
5. Número de camas disponibles en el servicio de Urgencias.
6. Número de pacientes atendidos durante los años 2016/2017.
7. Número de pacientes según: horario (diurno/nocturno) y meses/épocas del año durante los años 2016/2017.

8. Número de pacientes de la isla de La Palma atendidos en el servicio de Urgencias durante el mismo periodo del año.
9. Total de horas que realiza un enfermero en plantilla durante un año laboral.
10. Número de suplencias realizadas por enfermeras en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias.
11. Número de ausencias al trabajo por parte de los enfermeros en plantilla durante los años 2016/2017.
12. Número de accidentes laborales en el servicio de Urgencias durante los años 2016/2017.
13. Presupuesto aproximado destinado al servicio de Urgencias durante el año.

Gracias de antemano por considerar la solicitud.

En Santa Cruz de Tenerife a 6 de marzo 2018

Anexo II. Información sobre el servicio de urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias.

Personal de Urgencias:

- Número de supervisores de urgencias: 2.
- Número de enfermeras en el servicio de urgencias: 101.
- Número de auxiliares en el servicio de urgencias: 91.

En estos momentos como situación especial se encuentra abierta una zona anexa a urgencias, denominada 2CC y está dotada con un total de 5 enfermeras y 5 auxiliares de enfermería.

Número de camas:

- Camas de adultos: 94 camas.
- Camas pediátricas: 5 camas.

En estos momentos como situación especial se encuentra una zona anexa a urgencias denominada 2CC y está dotada con un total de 10 camas.

Jornada laboral:

La jornada laboral en estos momentos en el CHUC se cuantifica en función de los turnos diurnos y nocturnos.

Por tanto, debido a los distintos turnos que conviven en el servicio de urgencias tenemos:

- Turno de 12 horas: jornada real: 1550 horas. Jornada teórica: 1512 horas. Genera exceso de 38 horas anuales.
- Turno de 7 horas mañanas y tardes. Jornada real: 1600 horas. Jornada teórica: 1640 horas. Genera defecto de 42 horas anuales.
- Turno de 10 horas noches fijas. Jornada real: 1640 horas. Jornada teórica: 1470 horas. Genera exceso de 170 horas anuales.
- Turnos de mañanas fijas: realizan la jornada establecida de 37.5 horas semanales. Total: 1642 horas anuales.

Anexo III. Solicitud de permiso para pasar los cuestionarios para la investigación.

A/A: Sra. Doña María de la O Álvaro Afonso, Directora de Enfermería del CHUC.

Yo, Sara Pérez Pérez, con DNI 51149190L, alumna de 4º grado de Enfermería en la Universidad de La Laguna, solicito autorización para la realización y el pase de cuestionarios de mi trabajo de investigación "La satisfacción laboral de las enfermeras relacionada con la carga de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias", bajo la supervisión de mi tutora de trabajo de fin de grado la Dra. María de los Ángeles Leal Felipe, profesora titular de la Universidad de La Laguna.

El objetivo principal de esta investigación es medir la satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el área de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias.

Para llevar a cabo este estudio se pedirá el consentimiento informado de las enfermeras que estén dispuestas a participar. A continuación, se les proporcionará el cuestionario propio para valorar la satisfacción en su puesto de trabajo y el cuestionario para valorar el nivel de estrés y carga laboral (Cuestionario de Karasek), que será totalmente anónimo.

Por lo expuesto anteriormente, solicito permiso para poder ir al servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias y pasar dichos cuestionarios a las enfermeras interesadas en la investigación.

Para cualquier sugerencia o más información sobre mi solicitud no dude en ponerse en contacto conmigo a través del correo: alu0100835564@ull.edu.es

Gracias de antemano por considerar la solicitud.

En Santa Cruz de Tenerife a _____ de _____ 2018

Anexo IV. Consentimiento informado.

Este formulario de consentimiento informado está dirigido a las enfermeras del Servicio Canario de Salud, en el cual se le invita a la participación en la investigación “La satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias”.

Investigación dirigida por Sara Pérez Pérez
Tutora responsable: Dra. María de los Ángeles Leal Felipe

Facultad de Ciencias de la Salud, sección de Enfermería y Fisioterapia.
Universidad de La Laguna

“La satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias”.

PARTE I: INFORMACIÓN

Soy Sara Pérez Pérez, alumna de la universidad de La Laguna. Estoy investigando la satisfacción como enfermera/o en el servicio Canario de Salud y su relación con el nivel de carga laboral. Les informaré sobre la investigación y les invito a participar en ella, recuerde que siempre puede negarse a participar.

Si no comprende o tiene alguna pregunta sobre lo expuesto, no dude en preguntarme para proporcionarle toda la información que necesite.

Objetivo de la investigación

Lo que busca la investigación es conocer el grado de satisfacción de las enfermeras en relación a la carga laboral en su puesto de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias.

Participantes

Los participantes de esta investigación serán enfermeras/os titulados que trabajen en el servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias.

Tiempo

El tiempo requerido para contestar el cuestionario será de aproximadamente 10 minutos, como máximo.

Riesgos

El estudio no conlleva ningún tipo de riesgo.

Beneficios

Puede que esta investigación no suponga ningún beneficio para usted, pero es probable que su participación ayude a encontrar respuestas a lo propuesto.

Incentivos

No se hará entrega de ningún incentivo por tomar parte de esta investigación.

Confidencialidad

No compartiré la identidad de aquellas personas que participen en la investigación. La información recogida se mantendrá de manera confidencial. La información que se recoja de usted será puesta fuera del alcance de cualquier persona ajena a la investigación. Sólo los resultados serán expuestos en el informe final de la investigación.

El tratamiento de los datos de carácter personal que se reciban a través de este cuestionario se ajustará a los principios y obligaciones establecidos en la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal](#) y a su Reglamento de desarrollo, aprobado por [Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre](#).

Compartiendo resultados

Los resultados que se obtengan de esta investigación serán compartidos con usted antes de que se haga disponible de cara al público. No se compartirá información confidencial.

Derecho a negarse o retirarse

Usted no tiene por qué participar en la investigación si no desea hacerlo y el negarse a realizarla no le afectará en ninguna forma. Puede dejar de participar en cualquier momento que desee, es su elección y todos sus derechos serán respetados.

A quién contactar

Si tiene alguna duda ahora o incluso después de pasarle los cuestionarios pertinentes, puede realizarlas sin problemas. Si desea hacer preguntas o informar más tarde sobre algún supuesto puede contactar conmigo, Sara Pérez Pérez, a través de:

Dirección de correo electrónico: alu0100835564@ull.edu.es

PARTE II: FORMULACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitada/o a participar en la investigación “La satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias”.

Entiendo que se me harán una serie de preguntas acerca de mi profesión y de mi valoración personal en cuanto al trabajo y la organización en la que trabajo. Sé que puede que no haya beneficios para mi persona y que no me recompensará por contestar las preguntas. También se me ha proporcionado el nombre del investigador y los datos pertinentes para poder tener fácil contacto con esa persona.

He leído o me ha sido leída la información. He tenido la oportunidad de preguntar dudas y cuestiones y se me ha contestado satisfactoriamente sobre ellas.

Consiento voluntariamente a participar en la investigación “La satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias” como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en el momento que yo quiera.

Nombre del participante:

Firma del investigador

Firma del participante

En Santa Cruz de Tenerife a

de

2018

Anexo V. Cuestionario Karasek.

Instrucciones: el presente cuestionario, derivado del Job Content Questionnaire (JCQ), consta de 29 preguntas, agrupadas en 3 dimensiones (control, demandas psicológicas y apoyo social). La finalidad del mismo es medir el estrés y la carga laboral en su puesto actual de trabajo (servicio de Urgencias del CHUC).

Debe responder a las preguntas eligiendo la opción que más se asemeje a su opinión personal. Recuerde que este cuestionario es totalmente anónimo.

Las enfermeras que integran el servicio deben cumplimentar el cuestionario de forma individual, marcando con una X donde proceda, y valorando del 1 al 5, donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Si antes de comenzar, durante o al finalizar el cuestionario usted tiene alguna pregunta, no dude en hacerlo saber y se le resolverá con la mayor brevedad posible.

Si quiere dejar algún comentario, cuestión o propuesta de mejora, dispone del apartado de debajo para realizarlo. Muchas gracias.

Cuestionario de Karasek: estrés y carga laboral

DIMENSIÓN DE CONTROL	1	2	3	4	5
1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.					
2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.					
3. En mi trabajo debo ser creativo.					
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.					
5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.					
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma.					
7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.					
8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo.					
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.					
DIMENSIÓN DE DEMANDAS PSICOLÓGICAS	1	2	3	4	5
10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.					
11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.					
12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.					
13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.					
14. No recibo pedidos contradictorios de los demás.					
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.					
16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.					
17. Mi trabajo es muy dinámico.					
18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.					
APOYO SOCIAL	1	2	3	4	5
19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.					
20. Mi jefe presta atención a lo que digo.					

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.					
22. Mi jefe facilita la realización del trabajo.					
23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.					
24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.					
25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.					
26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí.					
27. Las personas con las que trabajo son amistosas.					
28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.					
29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.					

Anexo VI. Cuestionario de Satisfacción Laboral Font Roja.

Instrucciones: El siguiente cuestionario, que consta de 24 ítems, será utilizado para evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias. Debe responder a las preguntas eligiendo la opción que más se asemeje a su opinión personal. Recuerde que este cuestionario es totalmente anónimo.

Las enfermeras que integran el servicio deben cumplimentar el cuestionario de forma individual, marcando con una X donde proceda, y valorando del 1 al 5, donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Si antes de comenzar, durante o al finalizar el cuestionario usted tiene alguna pregunta, no dude en hacerlo saber y se le resolverá con la mayor brevedad posible.

Si quiere dejar algún comentario, cuestión o propuesta de mejora, dispone del apartado de debajo para realizarlo. Muchas gracias.

A continuación, se procede a responder el cuestionario de satisfacción laboral:

Cuestionario de satisfacción laboral Font Roja

Cuestiones	1	2	3	4	5
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.					
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño.					
7. En mi trabajo me encuentro satisfecho.					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					

12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.					
13. La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.					
14. Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales.					
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.					
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.					
17. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes/as.					
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
21. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo VII. Presupuesto material.

Material

- Consentimiento informado: 120 copias (360 hojas en total).
- Cuestionario de Karasek: 120 copias (360 hojas en total).
- Cuestionario de Satisfacción de Font Roja: 120 copias (360 hojas en total).
- 3 bolígrafos azules.

Precio

- Consentimiento informado:
360 hojas x 0.03€ = 10.80€ total.
- Cuestionario de Karasek:
360 hojas x 0.03€ = 10.80€ total.
- Cuestionario de Satisfacción de Font Rojas:
360 hojas x 0.03€ = 10.80€ total.
- 3 bolígrafos azules:
3 x 0.20€ = 0.60€ total.

Total

$$10.80 \times 3 = 32.40\text{€}$$

$$32.40 + 0.60\text{€} = 33\text{€}$$

Total del presupuesto para el diseño de la investigación: 33€