Estudio comparativo de la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral

Julia Flores Jiménez
Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales Especialidad en Ergonomía y Psicosociología

Tutorizado por **María Ronda Hernández**
Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales

Resumen

Se realiza un estudio de todo el personal de Enfermería que trabaja en el servicio de Traumatología de un hospital de la red sanitaria del Servicio Andaluz de Salud, con el fin de valorar la relación existente entre el grado de satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés en el medio de trabajo. Se parte de unos cuestionarios que recogen diversos aspectos de las condiciones de trabajo y la valoración que los trabajadores tienen del mismo y de su empresa. El fin de este estudio es conocer los factores estresantes producidos por las condiciones del trabajo, y tratar de modificarlos, ya que no sólo repercute en el bienestar de los trabajadores, sino en un mejor funcionamiento de la empresa.

Introducción

En la actualidad el nuevo modelo de gestión en los hospitales obliga a buscar la calidad de los procesos y a extremar las medidas destinadas a la protección de la Salud de los trabajadores.

Es de todos conocido que en el desarrollo de su actividad laboral, los trabajadores pueden encontrarse expuestos a una serie de graves riesgos para su salud. Las actuales tendencias para la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo ya no solo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos de todo el medio ambiente, sino diversos factores psicosociales inherentes a la empresa.

Se han acumulado pruebas que demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy ingratas.

Estas condiciones estresantes se dan cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos no están en equilibrio, es decir cuando las necesidades no están satisfechas, o cuando las habilidades están sobre o subvaloradas, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Las respuestas dependen en gran medida de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles, por consiguiente ante una exposición a la misma situación estresante, dentro de unos limites razonables, un individuo podrá reaccionar y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud.

Leppeänen y Cols (1) señalan entre muchos de los diversos factores estresantes los siguientes:

1.- Los relacionados con el contenido del trabajo,

2.-Los relacionados con la carga y organización del trabajo.

3.- El conflicto que se produce por la ambigüedad de funciones.

4.- La satisfacción laboral.

5.- La responsabilidad sobre las personas y sobre los recursos materiales empleados, etc.

La satisfacción laboral de los trabajadores constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral, ya que en las actividades asistenciales los recursos humanos son tanto o más importantes que los materiales, por lo que se debería potenciar la cualificación y satisfacción en un ambiente que fomente el desarrollo profesional.

Existen multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y caracteristicas del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Estas caracteristicas personales son las que acabaran determinado los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción.

Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, económico o higiénico. Existe una ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción". Mediante los índices de SL normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tienen algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. (2)

Como hemos dicho anteriormente, otro factor estresante es la realización del trabajo a turnos, este responde a la necesidad de producir bienes y servicios durante un período de tiempo superior a la jornada de trabajo del individuo. Nos encontramos que al demandar permanentemente la continuidad de la prestación de determinados servicios durante las 24 horas, el trabajo debe organizarse de tal forma que se realice mediante una sucesión de equipos de trabajo. Tambien existen factores de tipo económico entre los que podemos citar, la necesidad de rentabilizar unas inversiones que cada día son más costosas.

En los países industrializados, el número de trabajadores que realizan trabajos a turnos –entendiendo como tal, el proceso cíclico de jornadas laborales diurnas y nocturnas– ha adquirido una dimensión considerable y su tendencia a aumentar en los últimos 30 años ha sido manifiesta.

No podemos olvidar que estos trabajadores a turnos, viven y trabajan mientras los demás descansan o se divierten. Todos viven a contratiempo respecto a las normas y hábitos generales, se ganan el sus-

tento en unos horarios reñidos con el reloj biológico humano. Viven al revés, la vida social y familiar entendida como normal es diurna y en cierto modo los que se salen de ese esquema están de alguna manera marginados de la vida social. Estas condiciones de trabajo son más duras, menos entendidas socialmente, con unas compensaciones económicas insuficientes y con muchos riesgos para la salud.

Entre los estudios que demuestran los efectos de la turnicidad sobre la salud de los trabajadores, cabe destacar el de Corlett, 1989, (3), que señala como la turnicidad afecta a:

1. - Alteraciones del equilibrio biológico: problemas de sueño, trastornos gastrointestinales, trastornos nerviosos relacionados con la fatiga, etc.

2. - Alteraciones en los hábitos alimenticios.

3. - Alteraciones del sueño

4. - Alteraciones de la vida social.

5. - Incidencia en la actividad profesional: descenso en el rendimiento del trabajo, descenso en la seguridad, etc.

Aparte de lo expuesto anteriormente, el personal sanitario tiene mayor proximidad y fácil disponibilidad y es más propenso al abuso de psicofármacos, este hecho y la observación de que constituye el grupo de población con mayor consumo de tabaco "per cápita" determinan un inquietante aumento de las drogodependencias en este colectivo (4)

En el Servicio de Traumatología existen instaurados en la actualidad 6 tipos de turnos diferentes, cuya carencia está reflejada en la siguiente tabla:

Tabla I.
Días de la semana

Turno de Mañana	M	M	M	M	M	D	D
Turno de Rotatorio	M	M	D	D	T	T	T
Turno de Antiestrés	T	T	M	M/N	D	D	D-D
Turno Ecológico	M	M	T	T	N	D	D-D
Turno de Noche	N	D	N	D	N	D	N
Turno de 1/2 Jornada de Noche	N	D	D	D	D	N	D

El estudio está claramente justificado, ya que no podemos olvidar que los trabajadores del sector sanidad constituyen el 4,15% de la población en Andalucía, esto supone alrededor de 76.000 personas. Las empresas tienen unos costes asociados al absentismo laboral, unos fácilmente evaluables (costes directos) y otros de más difícil evaluación (indirectos). Sin embargo los costes ocultos más importantes son aquéllos derivados del tiempo perdido por el propio trabajador ausente, del tiempo necesario en disponer que la tarea del trabajador ausente sea realizada por otro, de la disminución del rendimiento del equipo de trabajo y de la pérdida de la producción y de mercado por el retraso en el servicio, de los gastos administrativos derivados de la contratación, y formación del trabajador suplente, etc.

Los objetivos planteados al realizar el estudio son:

1. - Analizar la relación existente entre la satisfacción laboral, productividad, rendimiento y estrés en el medio de trabajo.

2. - Determinación de los principales factores relacionados con el estado de salud de los trabajadores, comparando las diferentes variables con la puntuación alcanzada en los distintos tests.

3. - Analizar los diferentes tipos de turnos y el grado de aceptación que tiene entre el personal, comparando si se ajustan o no a sus necesidades.

4. - Determinar las vivencias personales que los trabajadores tienen de sus condiciones de trabajo, para poder detectar de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

Material y métodos

1. -Material

En un estudio de tipo descriptivo transversal, la elección del servicio estudiado no ha sido realizado al azar, ha sido el servicio en el que la autora del trabajo prestó durante 7 años sus servicios como enfermera, por lo que ésta considera que reúne unas caracteristicas especiales para su estudio y valoración.

El estudio se llevó a cabo entre los meses de Agosto, Septiembre y parte de Octubre de 2000.

1.1. -Población

- Todos pertenecen a la plantilla actual de enfermería de la unidad de traumatología de este hospital.

- Todos realizan turnos, de mañana, rotatorio, antiestrés, ecológico, de noche, de media jornada de noche, con una jornada laboral diurna de 7 horas y nocturna de 10 horas.

- No tienen otro tipo de trabajo

1.2 Categorías evaluadas

- Enfermeras-os, en total 21.

- Auxiliares, 17

2. Métodos

Una vez conseguidos los permisos pertinentes, se realiza una reunión donde se le explica al personal de la unidad el desarrollo del trabajo, la participación es voluntaria, se preserva el anonimato en las respuestas. Los cuestionarios aplicados para la realización del estudio han sido:

- Hoja de contacto.

- Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo de Lucas A (1981)

- Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall, dividida en dos subescalas, extrínseca e intrínseca.

- Cuestionario de Síntomas subjetivos (E.S.S), traducción del Cuestionario de C.J.R.F.I. KOGI, 1970

- Escala de sensaciones de fatiga (E.S.F), traducción de la escala de McNelley, 1996.

- Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo de Karasek.

- Cuestionarios sobre tipo de turno realizado y turno deseado, creado por la autora del trabajo, al no encontrar ningún otro que recogiera explícitamente estos dos parámetros.

El colectivo total de trabajadores de esta Unidad es de 38, 21 enfermeros-as y 17 auxiliares, siendo un colectivo pequeño se realizó el estudio en todo el personal.

Resultados

El grupo de trabajadores encuestados, además de abarcar las categorías antes mencionadas, está compuesto por 36 mujeres y 2 hombres, por lo que en este estudio no vamos a hacer diferenciación entre sexos, por considerar que no es lo suficientemente significativo.

Los resultados sociodemográficos se exponen en la Tabla I. Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría del personal está de acuerdo con el turno que realiza, cosa que nos parece lógica ya que existen 6 tipos diferentes de turnos para un colectivo tan pequeño.

La edad media se sitúa en 42 años, y la antigüedad en la empresa es de 16,06 años.

Al realizar un estudio comparativo entre las I.L.T. y los accidentes laborales, se observa como estos son muy poco significativos respecto a las bajas por enfermedad común. Al comparar ambos colectivos, no se observa diferencias entre porcentajes de I.L.T.

Los resultados de la encuesta de Síntomas Subjetivos se exponen en la Tabla II. Los resultados revelaron la presencia de 421 síntomas en total, al hacer un estudio comparativo entre ambos colectivos se observa como el personal auxiliar los siente de una forma más acusada, en un 57% frente al personal de enfermería 42,99%.

Tras aplicar la escala de sensaciones de fatiga se obtuvo que el 36,8 % de los trabajadores decían encontrase fatigados o muy fatigados, y solamente el 15,7 % poco fatigados. Nuevemente se vuelve a observar como el personal auxiliar dice encontrarse mucho más fatigado que el de enfermería, un 47,05 % frente al 28,5%. Tabla III.

En cuanto a las puntuaciones obtenidas al aplicar el cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo, los resultados se muestran en la Tabla IV. Se hallaron diferencias significativas en lo referente:

a) A la opinión sobre cuales son las exigencias de trabajo ambos colectivos consideran que son grandes, al hacer un estudio comparativo entre personal más joven y mayor, cabe destacar que el personal joven tiene mayor riesgo de padecer estrés respecto a las exigencias del trabajo

b) Al concepto de facultades de decisión todo el colectivo considera que no tienen libertad de tomas de decisiones, ni autonomía de trabajo, esta mala opinión se duplica a medida que el personal es más antiguo en la empresa.

c) Respecto a las condiciones de empleo, ambos colectivos consideran que son malas.

d) Respecto al apoyo que reciben del supervisor y de los mandos intermedios, ambos colectivos consideran que no es el adecuado.

Al aplicar la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall se obtienen los datos que se reflejan en la Tabla V en la que nuevamente se vuelve a observar que el personal Auxiliar está más insatisfecho en general que el personal de Enfermería, se confirma el grado de insatisfacción del personal de éste servicio es de un 56,58%, sobre todo en los factores tales como salario, política de empresa, responsabilidad, logros, contenido del trabajo, etc...

Hay que resaltar que al aplicar el cuestionario de Satisfacción Laboral de Lucas A., la tabla que muestra el grado de satisfacción respecto a las posibiliades de ascenso con la que cuentan en su empresa, el 100% del colectivo Auxiliar dice estar insatisfecho.

Tabla V.
Resultado de la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall

	Media	Porcentaje
Para todo el colectivo		
Satisfaccion General	41.83	39.83%
Satisfacción Intrínseca	17.51	35.7%
Satisfacción Extrínseca	24.32	43.42%
Due		
Satisfacción General	43.93	41.8%
Satisfacción Intrínseca	18.66	37.26%
Satisfacción Extrínseca	25.66	45.82%
Auxiliares		
Satisfacción General	39.87	36.06%
Satisfacción Intrínseca	16.81	34.30%
Satisfacción Extrínseca	23.06	41.7%

Tabla I.
Resultados sociodemográficos

	Media	Porcentaje
Distribución por estado civil		
Casados		60.5%
Solteros		13.15%
Otros		7.8%
(Ver Gráfico 1)		
Distribución por antigüedad		
Para todo el colectivo	16.06 años	
Inferior a 5 años		13.15%
Resto		81.5%
(Ver gráfico 2)		
Distribución por edad		
Para todo el colectivo	42 años	
D.U.E.		
- entre 30 - 40años		13.15%
- más de 40 años		26.31%
Auxiliares		
- entre 30 - 40años		10.52%
- más de 40 años		31.75%
Tipos de turnos		
Turnos realizados		
Turno de Mañana		14%
Turno Fijo de Noche		8%
Turno de 1/2 Jornada Noche		8%
Turno Rotatorio		3%
Turno Ecológico		11%
Turno Antiestrés		56%
(ver gráfico 3)		
Aceptación de los turnos		
Satisfechos		60.52%
Desearía cambiar		39.48%
Estudio días baja por enfermedad		
D.U.E.	29.13 días	
Auxiliar	28.68 días	
Tipos de baja de enfermedad		
I.L.T.		50%
Accidente laboral		0.52%

Tabla II.
Resultados obtenidos en la encuesta de Síntomas Subjetivos, de activación nerviosa, de motivación, corporales.

	Media	Porcentaje
S. de activación nerviosa en General (159)		
Para todo el colectivo	5.12	100%
Personal D.U.E.		45.28%
Personal Auxiliar		54.72%
Síntomas de motivación (135)		
Para todo el colectivo	4.35	90.32%
Personal D.U.E.		41.48%
Personal Auxiliar		58.91%
Síntomas Corporales (129)		
Para todo el colectivo	4.16	93.54%
Personal D.U.E.		41.08%
Personal Auxiliar		58.91%

Tabla III.
Resultados de la escala de sensaciones de Fatiga

1.	En excelente forma	0%
2.	En muy buena forma	2.6%
3.	En buena condición	10.5%
4.	En mediana condición	7.8%
5.	Un poco fatigado	15.75%
6.	Fatigado	21.05%
7.	Muy fatigado	15.7%
8.	Estar extenuado	5.2%

(Ver gráfico 4)

Tabla IV.
Resultados obtenidos del cuestionario sobre la valoración del trabajo , facultades de decisión, utilización de capacitaciones, condiciones de empleo, apoyo de Cargos intermedios, en función del grupo, antigúedad y edad.

	Media	Porcentaje
Exigencia global del trabajo (0 y 9)		
Para todo el colectivo	6.22	69.11%
D.U.E	6.46	
Auxiliares	6	
Según grupo de edad		
<40 años	6.5	
Δ40 años	5.9	

(Ver gráfico 5)

Facultades de decisión (0 y 8)		
Para todo el colectivo	2.56	68.63%
D.U.E	2.8	
Auxiliar	2.25	
Según grado de antigüedad		
<10 años	5	31.25%
Δ10 años	2.5	68.75%

(Ver gráfico 6)

Utilización de las capacitaciones (0 Y 6)		
Para todo el colectivo	2.64	
Personal D.U.E.	3.2	
Personal Auxiliar	2.18	
Condiciones de empleo (0 Y 7)		
Para todo el colectivo	1.9	72.86
Personal D.U.E.	2.4	
Personal Auxiliar	1.43	

Gráfico 1
Distribución por estado civil

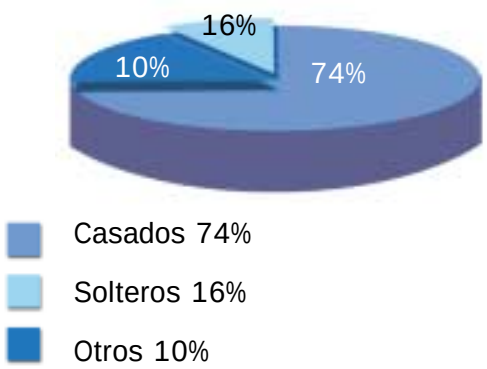


Gráfico 2
Distribución por antiguedad

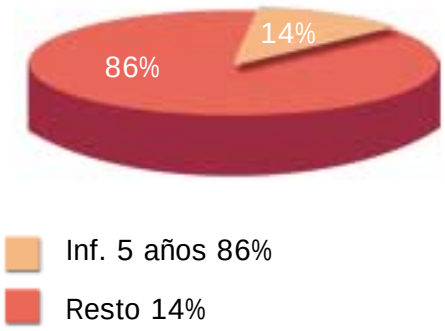


Gráfico 3
Distribución por tipo de turnos

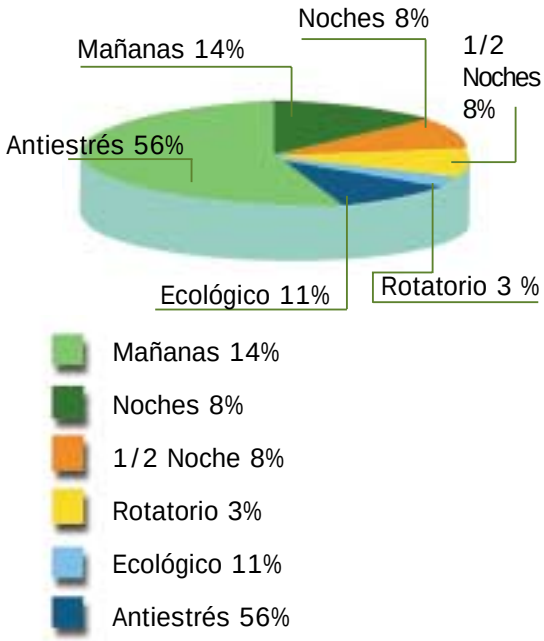


Gráfico 4
Resultado de la escala de sensaciónes de fatiga

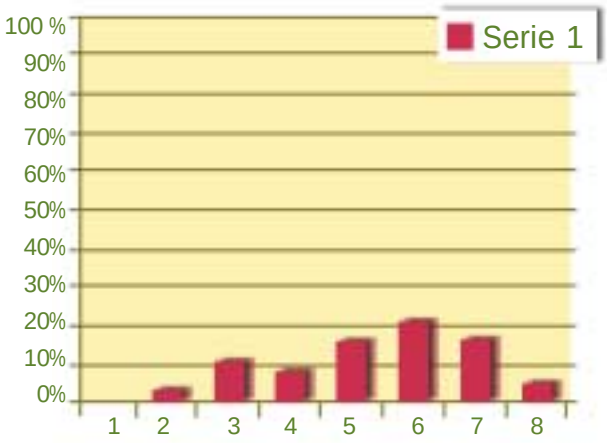


Gráfico 5
Exigencia global del trabajo

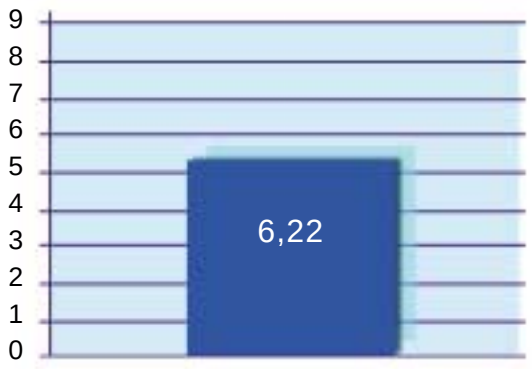
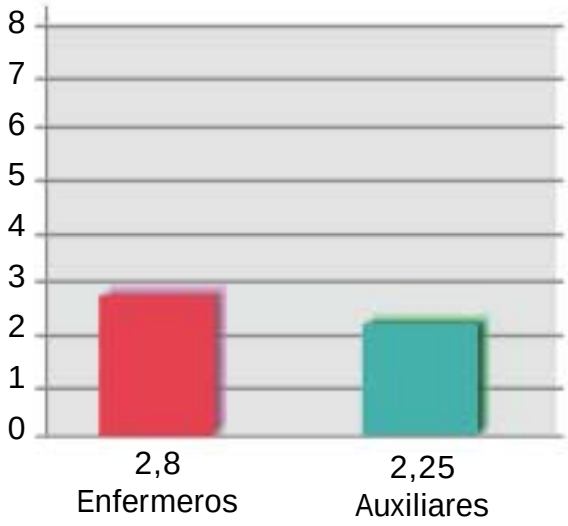


Gráfico 6
Facultad de decisión por colectivos



Discusión

Uno de los factores estresantes que hemos visto, la turnicidad, en el presente estudio es poco significativo como causante del estrés en el medio de trabajo, ya que el 60,52 % tienen el turno que se ajusta a sus preferencias o necesidades. Este resultado es lógico, si se tiene en cuenta que existen 6 tipos diferentes de turnos, y que el nº de trabajadores es de 38.

Es en los factores de motivación en los que el grado de insatisfacción es generalizado, tanto en aquellos aspectos que se refieren a las condiciones de trabajo, en el sentido más amplio, tales como el salario, seguridad en el trabajo, política de empresa, entorno físico, etc., como en aquellos otros aspectos que estarían formados por factores consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, posibilidad de promoción, etc. Esto confirma la importancia que los trabajadores le dan a poder realizar de una forma autónoma y con capacidad de decisión su trabajo.

Pensamos que un sistema de motivación es uno de los sistemas que toda estructura organizativa debería tener correctamente diseñado e implantado. Habría que cuestionarse a nivel de dirección de empresa si la política seguida de utilización de recursos humanos es la adecuada, no para ellos si no para el trabajador. Está claro que en este Servicio los niveles de insatisfacción son altos y van aumentando a medida que el personal se va haciendo más antiguo en la empresa, lo que confirma que esta Dirección carece de estímulos motivadores para los trabajadores lo que hace que disminuya su eficacia.

En los factores, política de personal, salario, y factores de motivación es donde peores puntuaciones globales se han tenido. Hay que resaltar la diferencia significativa según el grupo de antigüedad en la opinión sobre el salario: a mayor antigüedad peor concepto sobre el salario, y resaltar como a mayor antigüedad las condiciones de trabajo suponen una carga de estrés menor.

Consideramos que uno de los problemas fundamentales que existen en la Sanidad es el de la comunicación, los cargos intermedios no siempre informan de una forma adecuada y como se merecen a los trabajadores, y el trabajador no sabe ni porque, ni el por qué debe realizar las cosas. Esta es una manera poco inteligente de conseguir la colaboración del personal.

Conclusiones

Tras la realización de este estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

· Insatisfacción en lo referente a las condiciones de trabajo, tanto en las inherentes al mismo, como en las externas a él.

· Mediocres perspectivas de promoción.
· Esperanzas frustradas respecto al salario.
· Falta de apoyo.
· Falta de consideración, de información y equidad por parte de los mandos intermedios.
· Tareas de responsabilidad y de autonomía insuficientes.
· Falta de factores de motivación para el trabajador por parte de la dirección de la empresa.

Planificación preventiva

Basándonos en las deficiencias detectadas, y a fin de mejorar el funcionamiento de la prevención de riesgos, proponemos las siguientes medidas:

· Mejorar aspectos de la política de personal, así como la participación y comunicación.

· Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control sobre su propio trabajo.

· Evitar las tareas repetitivas, mediante la asignación de tareas nuevas, más especializadas que supongan una unidad natural y completa de trabajo.

· Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo.

· Enriquecer y reestructurar las tareas, marcando objetivos comunes, con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo, con lo que se aumentaría el rendimiento del trabajador y su motivación.

Bibliografía:

1. Leppeänen, RA; Olkinuora, MA. Psychological stress experienced by health care personnel. Scand J Environ Health 1987; 13: 1-7.

2. INSHT. El estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral. 318-1993.

3. Corlett E.N. Paoli P, Queinnec Y.
La adaptación de los sistemas de trabajos por turnos. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, Dublín, 1989.

4. Pradell, H; Agustí, A.
Consecuencias del tabaco sobre la salud. Conferencia al simposio sobre tabaquismo y salud. Barcelona 1985.

5. Lucas, A.
Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de sociología de empresa, 1977, Pag 9-12.

6. INSHT. Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. NTP 394-1995.

7. Oliver, C. Carga mental en el trabajo. 1997.

8. Karasek, R A.
Cuestionario sobre el contenido del trabajo. Department of Work Environment, University of Massachusetts.

9. Kompier M, Levi I. Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Ed. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.

10. Comité Mixto OIT-OMS.
Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe. 1994