

M. A. Margall¹
A. Duquette²

El ambiente del entorno de trabajo en un hospital universitario: Percepción de las enfermeras

¹ Enfermera MSc. inf. Supervisora de la Unidad de Cuidados Intensivos.
Clínica Universitaria de Navarra.

² Enfermero Ph. D. Profesor titular de la Facultad de Ciencias de
Enfermería. Universidad de Montreal.

Correspondencia:

M. A. Margall
Unidad de Cuidados Intensivos
Clínica Universitaria de Navarra
Avda. Pío XII, 36
31008 Pamplona

Working environment in a university hospital. Nurses' perceptions

RESUMEN

Conocer el clima o el ambiente social de toda organización es de gran importancia, ya que éste puede contribuir al crecimiento y autorrealización de las personas que allí trabajan, o por el contrario limitarlo o impedirlo. El objetivo de esta investigación ha sido describir cómo perciben las enfermeras asistenciales de un hospital universitario el ambiente (o clima) del entorno de trabajo. Han participado en el estudio 213 enfermeras asistenciales, quienes cumplimentaron un cuestionario autoadministrado que incluía la escala Work Environment Scale (WES) traducida al español para este estudio. Las enfermeras del estudio perciben que en su entorno de trabajo hay una fuerte implicación y cohesión entre los compañeros. El apoyo del supervisor es considerado como moderado, así como la autonomía acordada en el trabajo. Estas enfermeras destacan igualmente la organización, es decir, una buena planificación y eficiencia en el trabajo, y la claridad con que conocen lo que se espera de ellas en las actividades cotidianas. La percepción del entorno de trabajo es

distinta en las diferentes Unidades de enfermería. Las enfermeras con menos años de experiencia profesional, en general, perciben más positivamente el ambiente del entorno de trabajo. Esta investigación ha permitido conocer el perfil del ambiente de trabajo de un grupo de enfermeras asistenciales en un centro universitario. Además, ofrece orientaciones a las enfermeras gestoras de las Unidades de Enfermería sobre los aspectos positivos del entorno de trabajo que conviene reforzar y sobre aquellos negativos que conviene modificar, con el fin de crear un óptimo ambiente de trabajo.

PALABRAS CLAVE

Percepción del entorno de trabajo. Clima social en el trabajo.

SUMMARY

Knowledge of the work climate is important in all organizations since the this climate can either

162 contribute to or limit the development and sense of fulfillment of those working within the workplace. The aim of this study was to describe the nurses' perception of the working environment in a university hospital. Two-hundred and thirteen nurses completed a self-administered questionnaire which included the Work Environment Scale (WES) translated to Spanish. The nurses perceived that involvement and cohesion among colleagues was high. The support of the supervisor as well as the autonomy given to nurses in their work was considered moderate. The nurses also highlighted organizational aspects, i.e. planning and efficiency at work and the clarity of what was expected of them in their daily activities. The perception of the work environment differed among the various nursing units. In general, nurses with the fewest years of professional experience perceived the work environment more positively. This study has enabled the determination of a work environment profile of a group of nurses in a university hospital. Moreover, guidance is offered to nurse managers of the nursing units on the positive aspects of the work environment which should be reinforced and on the negative aspects which should be modified in order to create an optimal work environment.

KEY WORDS

Work environment perception. Work climate.

INTRODUCCIÓN

El entorno de trabajo de toda organización puede ser observado desde una perspectiva que podría denominarse objetiva y estática, es decir, aquella que sólo describe los distintos elementos que la componen, o bien desde una perspectiva dinámica. Este último punto de vista es el utilizado por Insel y Moos⁽¹⁾ en 1974, al poner el énfasis en la dinámica del clima social de las organizaciones y definir el entorno de trabajo como el entorno social o psicosocial de una organización formado por personas y por las interac-

ciones de unas con las otras. Estos autores continúan diciendo que las personas dan un «clima» o «atmósfera» que podría ser único a cada entorno y añaden que, como las personas, los ambientes de trabajo se podría decir que tienen diferentes personalidades. Es importante destacar el pensamiento de Moos⁽²⁾ cuando afirma que los entornos tienen diferentes personalidades, y que son las personas, por sus valores individuales y colectivos, así como por sus interrelaciones, quienes forjan la personalidad de un entorno. Moos⁽²⁾ después de diferentes trabajos de investigación conceptualizó tres dimensiones en el clima social de toda organización: la dimensión relacional, la dimensión de autorrealización o de crecimiento personal y la dimensión de mantenimiento y cambio de las estructuras. La dimensión relacional la describe por la naturaleza y por la intensidad de relaciones personales en el medio de trabajo. La dimensión de crecimiento personal está en relación con la capacidad de tomar unas decisiones profesionales de forma autónoma, con la eficiencia y con la presión percibida en el lugar de trabajo. La dimensión de estabilidad y cambio de las estructuras la describe como la claridad con la que se conocen los objetivos y políticas de la organización, el control ejercido por los gestores, la capacidad de innovación y el confort físico del lugar de trabajo.

Por otro lado, Healey⁽³⁾ da una definición muy simple con relación al entorno de trabajo: «Es la imagen o la impresión que los trabajadores tienen con respecto a la dinámica de una organización» (p. 3). Después añade varias características del entorno de trabajo: la claridad, la buena realización, la responsabilidad, el reconocimiento y la colaboración. Tanto Healey⁽³⁾ como Moos⁽²⁾ no se limitan a describir los elementos estáticos que componen el entorno de las organizaciones, centran su interés sobre el clima social de la organización, clima que se inscribe en la perspectiva de las relaciones del individuo con su entorno. El clima social puede ser considerado como la suma y el resultado de las interacciones, las relaciones, los valores y las actitudes de las personas de la organización, tanto de los gestores como de los trabajadores. En otras palabras, el clima es creado y construido por las personas presentes en un entorno determinado. Este clima o ambiente, como afirma

Healey ⁽³⁾, es percibido y puede ser descrito por los trabajadores. Así pues, cuando se quiere evaluar un entorno de trabajo, parece que mucho más importante que describir los elementos estáticos que componen la organización de trabajo es solicitar a los trabajadores cuáles son sus impresiones en relación a las dimensiones que se acaban de describir: dimensión relacional, dimensión de crecimiento personal o autorrealización y dimensión de estabilidad y cambio de las estructuras. Un análisis de estas tres grandes dimensiones en un entorno de trabajo permite evaluar el clima o ambiente social de la organización, así como medir hasta qué punto el entorno de trabajo contribuye al crecimiento, autorrealización de las personas que allí trabajan.

Existen bastantes estudios cuyo objetivo ha sido evaluar el entorno de trabajo en las unidades de enfermería. Algunos de estos estudios han utilizado la escala Work Environment Scale de Insel y Moos ⁽⁴⁾ para captar y describir las características del entorno de trabajo en las unidades de enfermería, desde la perspectiva del clima o del ambiente social. Al observar los resultados de estos estudios ⁽⁵⁻¹⁰⁾ se ven variaciones importantes de un estudio a otro, lo que indica, sin duda, la particularidad de cada entorno de trabajo, consecuencia de la personalidad y de las actitudes de las personas que componen ese entorno.

El objetivo de esta investigación ha sido describir cómo perciben las enfermeras asistenciales de un hospital universitario el ambiente del entorno de trabajo.

MUESTRA Y MÉTODO

La población de esta investigación incluyó 243 enfermeras asistenciales de un hospital universitario; éste es un hospital terciario de 450 camas. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: trabajar como enfermeras asistenciales de las unidades de hospitalización médica y quirúrgica y de las unidades especiales. Las enfermeras del área quirúrgica no se incluyeron por considerar que su trabajo difiere del que realizan el resto de enfermeras asistenciales. Otros criterios fueron querer participar en la investigación y llevar trabajando, en el hospital, al menos desde hacía seis meses. La muestra se escogió por el método

no probabilístico de muestreo razonado. Estaba formada solamente por mujeres, ya que el personal de enfermería, en el momento del estudio, estaba constituido únicamente por mujeres.

163

Definición operacional del ambiente del entorno de trabajo

Moos ⁽¹¹⁾ define el entorno de trabajo compuesto por diez características, que él, a su vez, reagrupa en tres grandes dimensiones, la dimensión relacional, la dimensión de crecimiento personal o autorrealización y la dimensión de estabilidad y cambio de las estructuras.

La dimensión relacional incluye tres características:

1. La implicación mide hasta qué punto los empleados se interesan y se comprometen con su trabajo.
2. La cohesión entre los compañeros mide hasta qué punto los empleados se apoyan y son cordiales entre ellos.
3. El apoyo del supervisor mide hasta qué punto los gestores apoyan a los empleados y les animan a darse apoyo entre ellos.

La dimensión de autorrealización o de crecimiento personal incluye tres características:

4. Autonomía mide hasta qué punto se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.
5. Organización mide hasta qué punto el énfasis es puesto en la buena planificación en la eficiencia y en la importancia de terminar el trabajo.
6. Presión percibida en el trabajo mide hasta qué punto existe una alta demanda de trabajo y el predominio de la urgencia de tiempo en el medio de trabajo.

La dimensión estabilidad y cambio de las estructuras incluye cuatro características:

7. Claridad mide hasta qué punto los empleados conocen lo que se espera de su trabajo diario y si las normas y políticas son explícitamente comunicadas.
8. Control de la dirección mide hasta qué punto la dirección utiliza los reglamentos para mantener un control sobre los empleados.

9. Innovación mide el énfasis que se hace en la variedad, el cambio y nuevos enfoques.

10. Confort físico del lugar de trabajo mide cómo el entorno físico contribuye a hacer agradable el lugar de trabajo.

Instrumento de medida

La escala Work Environment Scale (WES) ⁽⁴⁾ ha sido traducida del inglés al español siguiendo el método de retraducción o traducción invertida. Este método y un pretest han permitido asegurar la calidad de la traducción. En este estudio se ha utilizado la forma (R o real) de la escala, este instrumento recoge información sobre las percepciones que los individuos tienen de las características del entorno de trabajo tal como existen en el medio de trabajo. La escala tiene 90 afirmaciones reagrupadas en diez características o subescalas que, a su vez, forman parte de tres grandes dimensiones: implicación en el trabajo, cohesión entre los compañeros, apoyo del supervisor (dimensión relacional), autonomía acordada en el trabajo, organización, presión percibida en el trabajo (dimensión de autorrealización o de crecimiento personal), claridad de reglas políticas y expectativas, control ejercido por la dirección, capacidad de innovación y confort físico del lugar de trabajo (dimensión de estabilidad y cambio de las estructuras). Cada una de las diez características o subescalas reagrupa nueve afirmaciones. La respuesta es dicotómica: verdadero o falso. Los resultados obtenidos en puntuaciones brutas oscilan entre 0 y 9, para cada una de las subescalas. Puntuaciones elevadas señalan aspectos positivos del ambiente del entorno de trabajo para las características implicación, cohesión entre los compañeros, apoyo del supervisor, autonomía, organización, claridad, innovación y confort físico del lugar de trabajo. Mientras que, puntuaciones elevadas para las características presión percibida en el trabajo y control denotan una percepción negativa del ambiente del entorno de trabajo. Existen unos resultados normativos obtenidos por Moos ⁽¹²⁾ en una muestra de 4.879 trabajadores empleados en diferentes medios sanitarios en Estados Unidos. La fiabilidad y la validez de esta escala ha

sido demostrada en diferentes ocasiones. En efecto, la escala WES ha sido utilizada en numerosas investigaciones, en diversos países y en diferentes grupos de enfermeras. El coeficiente alfa obtenido en este estudio para cada una de las subescalas ha sido de 0,58 para la implicación, de 0,64 para la cohesión entre los compañeros, de 0,69 para el apoyo del superior, de 0,43 para la autonomía, de 0,37 para la organización, de 0,67 para la presión percibida en el trabajo, de 0,56 para la claridad, de 0,56 para el control, de 0,65 para la innovación y de 0,57 para el confort físico del lugar de trabajo.

Las características sociodemográficas personales y profesionales han sido recogidas a través de un cuestionario elaborado con este fin, éste se ha preparado teniendo en cuenta la revisión de la bibliografía.

Al final se ha dejado un espacio libre para que las enfermeras pudieran aportar comentarios y sugerencias.

Recogida de datos

Se realizó por uno de los investigadores siguiendo las recomendaciones de Moos ⁽¹²⁾, en reuniones organizadas en el hospital en las que se solicitó la participación voluntaria de las enfermeras; a las que aceptaron se les entregó el cuestionario autoadministrado, el cual lo entregaron sin firmar para respetar el anonimato, y el consentimiento se consideró implícito en las enfermeras que devolvieron el cuestionario.

Análisis estadístico

Se ha utilizado estadística descriptiva, así como estadística inferencial: test de t de Student, análisis de la varianza y test de correlación de Pearson entre las variables sociodemográficas y la variable de estudio (WES). La verificación de la consistencia interna del instrumento en la muestra del estudio se ha realizado por medio del coeficiente alfa Cronbach. Los test estadísticos han sido considerados significativos si el nivel crítico observado era inferior al 5% ($p < 0,05$).

Tabla 1 Distribución de las enfermeras y porcentaje de participación por Unidad de enfermería

Nº unidad	Unidad de Enfermería	Población accesible n= 243 enfermeras	Enfermeras encuestadas n= 213	% participación enfermeras por unidad
1	Cuidados intensivos	36	33	91,7
2	Cuidados intensivos neonatales	14	11	78,6
3	Unidad médica + oncología*	12	10	83,3
4	Unidad médica + oncología**	20	16	80,0
5	Unidad médica + oncología*	11	10	90,9
6	Unidad quirúrgica + oncología**	19	17	89,5
7	Unidad quirúrgica + oncología*	11	11	100,0
8	Unidad quirúrgica + oncología**	20	18	90,0
9	Unidad quirúrgica + oncología*	11	9	81,8
10	Salud mental	14	13	92,9
11	Cardiología + oncología	17	13	76,5
12	Cardiología + oncología*	10	10	100,0
13	Unidad coronaria	9	9	100,0
14	Pediatría + oncología	16	12	75,0
15	Ginecología + oncología	15	14	93,3
16	Urgencias	8	7	87,5
Total		243	213	87,7

Nº de camas: * unidades de 20 camas; ** unidades de 50 camas.

RESULTADOS

Características personales y profesionales de las enfermeras encuestadas

Han participado en el estudio un total de 213 enfermeras, lo que representa una tasa de participación del 87,7%, la distribución por unidad de enfermería se presenta en la tabla 1. En esta tabla se observa que todas las unidades de enfermería están bien representadas. La edad media de las enfermeras es de 30,8 años DE= 5,9, de las cuales 86,9% tienen menos de 40 años. La mitad de las encuestadas son solteras y casi la otra mitad son casadas. Un tercio tienen hijos, mientras que el 11,3% tienen otras personas a su cargo (padres, etc.). Los años de experiencia profesional se sitúan en una media de 9 años DE= 6,1, siendo similar la media de años de experiencia en el hospital 8,7 años DE= 5,9. Más de dos tercios de las encuestadas (71,8%) tienen un contrato de trabajo fijo y el resto (28,2%) temporal, la mayoría trabajan a tiempo completo (82,2%), el 88,7% hace turnos rotatorios, mientras que el 11,3% hace turnos fijos. En relación a la formación, casi todas

las enfermeras han seguido (92,5%) cursos de especialización después de la diplomatura y el 87,7% considera tener una formación suficiente para el trabajo que

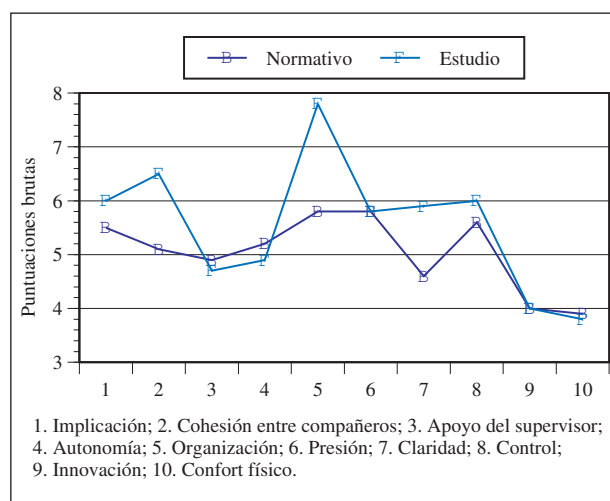


Figura 1. Comparación de las puntuaciones de la escala Work Environment Scale obtenidas en el estudio (n= 213) con las del grupo normativo (n= 4.879).

Tabla 2 Medias y desviaciones estándar de la escala Work Environment Scale: grupo normativo y grupo de estudio en puntuaciones brutas

Características WES	Grupo normativo (empleados de diferentes medios sanitarios, n= 4,879)		Enfermeras del estudio (n= 213)		Rango (mín.-máx.)	Coeficiente de variación %
	\bar{x}	s	\bar{x}	s		
Implicación en el trabajo	5,43	2,26	6,05	1,87	1-9	30,9
Cohesión entre los compañeros	5,24	1,99	6,52	1,93	1-9	29,6
Apoyo del supervisor	4,82	2,21	4,59	2,17	0-8	47,3
Autonomía	5,20	1,96	4,93	1,77	1-9	35,9
Organización	5,70	2,00	7,72	1,17	3-9	15,2
Presión percibida en el trabajo	5,65	2,18	5,62	2,15	0-9	38,3
Claridad	4,50	1,95	5,87	1,82	1-9	31,0
Control	5,57	1,89	6,05	1,83	1-9	30,2
Innovación	3,90	2,34	4,00	2,12	0-9	53,0
Confort físico	3,77	2,18	3,65	1,98	0-9	54,2

realizan. La mayoría de las enfermeras (83,1%) trabajan en las unidades de su especialidad.

El ambiente del entorno de trabajo

El perfil del entorno de trabajo del grupo de enfermeras del estudio comparado con el del grupo normativo se ilustra en la figura 1. De esta figura se desprende que las enfermeras del estudio tienen puntuaciones más elevadas en dos de las características de la dimensión relacional, la implicación y la cohesión entre los compañeros, mientras que obtienen puntuaciones parecidas en la subescala o característica apoyo del supervisor. Con respecto a la dimensión crecimiento personal o autorrealización, es importante señalar que las enfermeras del estudio han obtenido una puntuación muy elevada para la característica organización, las puntuaciones de la presión percibida en el trabajo y de la autonomía son parecidas a las del grupo normativo. Los puntos más destacados de la dimensión estabilidad y cambio de las estructuras son el nivel más elevado obtenido en la claridad por el grupo de enfermeras del estudio y resultados parecidos al grupo normativo en la innovación y en el confort físico del lugar de trabajo. En el control se observan puntuaciones un poco más elevadas, en otros términos las enfermeras del estudio perciben más

control en su medio de trabajo que las personas del grupo normativo.

Sintetizando, las enfermeras del estudio perciben que en su entorno de trabajo hay una fuerte implicación y cohesión entre los compañeros. El apoyo del supervisor es considerado como moderado, así como la autonomía acordada en el trabajo. Estas enfermeras destacan igualmente, la organización y la claridad, es decir, una buena planificación y eficiencia en el trabajo, del mismo modo que la claridad con que conocen lo que se espera de ellas en las actividades cotidianas.

En la tabla 2 se presentan las medias, las desviaciones estándar obtenidas por las enfermeras del estudio para cada una de las subescalas de la escala WES y en la tabla 3 los resultados obtenidos según las diferentes unidades de enfermería.

Las relaciones entre las variables sociodemográficas y la escala WES

Existen diferencias estadísticamente significativas, entre las 16 unidades de enfermería, en la percepción que tienen de las distintas características del entorno de trabajo, en efecto, 9 de las 10 características del entorno de trabajo estudiadas se perciben de distinta manera según la unidad de enfermería (implicación $F= 2,954$, $p= 0,0003$; cohesión entre los compañeros

Tabla 3 Medias y desviaciones estándar de la escala Work Environment Scale en cada unidad de enfermería en puntuaciones brutas

Nº de unidad	Implicación en el trabajo \bar{x} s	Cohesión entre compañeros \bar{x} s	Apoyo supervisor \bar{x} s	Autonomía acordada \bar{x} s	Organización \bar{x} s	Presión trabajo \bar{x} s	Claridad \bar{x} s	Control \bar{x} s	Innovación \bar{x} s	Confort físico \bar{x} s
1	7,06 1,37	7,48 1,33	4,70 2,02	4,57 1,77	8,09 1,10	5,06 1,77	6,77 1,24	6,94 1,77	5,27 1,81	3,12 1,76
2	5,64 1,12	7,45 1,44	2,27 1,95	4,73 1,61	7,73 0,90	2,91 1,92	6,27 2,05	6,64 1,91	3,09 1,14	5,98 1,40
3	6,90 1,10	7,50 1,27	4,20 1,55	4,50 1,43	8,30 0,67	7,70 1,16	5,78 1,29	7,50 1,08	4,41 2,02	4,80 2,04
4	6,00 2,00	6,00 2,34	4,62 2,17	4,59 1,89	7,63 1,20	7,81 1,28	5,44 1,75	5,55 1,07	4,78 2,21	3,62 2,16
5	6,00 1,83	6,80 1,48	5,10 1,91	5,40 1,58	7,30 1,06	6,08 2,17	6,20 1,40	5,40 1,43	4,60 2,27	3,10 1,91
6	5,24 2,14	4,82 2,52	5,06 2,41	5,29 2,04	7,53 1,12	5,94 2,28	4,82 2,40	5,76 1,98	3,84 1,90	2,61 1,59
7	5,68 2,70	6,72 1,09	6,31 1,27	6,34 1,47	7,44 1,12	5,69 2,28	6,32 1,68	5,14 1,60	5,40 2,21	3,94 2,20
8	5,56 1,89	5,83 2,26	4,56 2,06	4,83 1,42	7,50 1,65	5,83 1,54	5,70 1,93	6,17 1,38	3,11 1,97	3,28 1,53
9	5,33 1,22	5,78 1,64	3,89 1,83	4,06 1,67	7,88 0,93	6,33 1,87	4,26 2,02	6,11 1,90	3,43 2,24	3,44 1,42
10	4,46 2,22	5,62 1,85	5,49 2,03	5,92 1,80	6,92 1,71	2,92 1,61	5,23 2,05	4,00 1,58	4,00 2,08	2,77 2,01
11	7,23 1,48	6,92 2,22	5,23 2,09	5,62 1,66	8,30 0,76	7,08 1,19	6,62 1,33	5,57 1,67	3,69 2,39	3,69 2,18
12	6,34 2,05	7,10 1,10	4,40 2,95	5,44 1,66	7,80 1,14	5,70 1,42	6,00 1,33	6,70 0,95	3,70 1,06	5,20 2,04
13	5,00 1,66	6,11 1,90	3,67 2,40	4,44 2,19	7,33 1,12	5,07 1,59	4,24 2,26	5,00 2,12	1,33 1,22	2,33 1,50
14	6,92 1,62	7,58 1,56	3,08 2,02	4,75 1,96	8,00 0,60	5,17 1,99	7,17 0,83	7,83 1,34	4,17 1,95	4,83 1,53
15	6,00 1,30	6,00 1,92	4,99 1,84	4,64 1,50	8,00 0,88	5,79 1,89	5,63 1,43	5,14 1,79	3,08 2,19	3,89 1,36
16	5,95 1,53	6,25 0,72	4,86 1,95	3,71 1,50	7,00 1,29	4,86 2,19	5,86 1,86	6,71 1,38	3,43 2,07	3,57 2,57

F= 3,192, p= 0,0001; apoyo del supervisor F= 2,472, p= 0,002; autonomía F= 1,727, p= 0,048; presión percibida en el trabajo F= 7,412, p= 0,0001; claridad F= 3,110, p= 0,0001; control F= 4,985, p= 0,0001; innovación F= 3,415, p= 0,0001; confort físico del lugar de trabajo F= 3,508, p= 0,0001).

La variable años de experiencia profesional está igualmente asociada a la percepción del entorno de trabajo, ya que 6 de las 10 características del entorno de trabajo son percibidas de diferente forma según los años que lleven trabajando como enfermeras. Las enfermeras con menos años de experiencia perciben más positivamente las tres características de la dimensión relacional (implicación $r = -0,25$, $p = 0,0001$; cohesión entre los compañeros $r = -0,20$, $p = 0,004$; apoyo del supervisor $r = -0,15$, $p = 0,034$). Igualmente, ellas perciben en general más positivamente las características de claridad, autonomía e innovación (claridad $r = -0,25$, $p = 0,0001$; autonomía $r = -0,15$, $p = 0,032$; innovación $r = -0,16$, $p = 0,019$). Los años de experiencia en la misma unidad de enfermería también está asociada significativamente a la presión percibida en el trabajo $r = -0,15$, $p = 0,032$, de modo que las enfermeras que llevan menos tiempo trabajando

en una unidad de enfermería perciben una mayor presión en el medio de trabajo.

Finalmente las enfermeras que afirman tener una formación suficiente para el trabajo que desempeñan perciben más positivamente la implicación ($\bar{x} = 6,17$, $\bar{x} = 5,22$, $t = 2,459$, $p = 0,015$), la cohesión entre los compañeros ($\bar{x} = 6,66$, $\bar{x} = 5,49$, $t = 2,221$, $p = 0,034$) y el apoyo del supervisor ($\bar{x} = 4,72$, $\bar{x} = 3,59$, $t = 2,521$, $p = 0,012$), igualmente estas enfermeras perciben una menor presión en el entorno de trabajo ($\bar{x} = 5,49$, $\bar{x} = 6,58$, $t = -2,455$, $p = 0,015$).

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio en relación a las puntuaciones de la escala WES permiten afirmar que las enfermeras encuestadas se sitúan por encima o en la media del grupo normativo de Moos ⁽¹²⁾ en todas las características o subescalas de la escala WES. En las enfermeras del estudio la organización obtiene una puntuación más elevada que en el grupo normativo y es percibida como la característica más positiva, con una media en puntuaciones brutas de 7,72 para un va-

168 lor máximo de nueve. Dicho de otra forma, en su conjunto las enfermeras del estudio dan mucha importancia a la realización del trabajo, a la eficiencia, al hecho de trabajar intensamente, y ellas perciben que hay competencia en su entorno de trabajo. Este resultado es comparable al de otras investigaciones realizadas también con enfermeras de centros hospitalarios ⁽⁵⁻¹⁰⁾, donde la organización ha obtenido la puntuación más elevada entre las diez características del entorno de trabajo. Los resultados de este conjunto de investigaciones sugieren que las enfermeras que trabajan en hospitales consideran la organización como la característica más positiva del entorno de trabajo.

Sin embargo, el confort físico del lugar de trabajo ha sido la característica percibida por las enfermeras del estudio como la más negativa. Ellas perciben que en ocasiones hay corrientes de aire o que hace demasiado calor, que el lugar de trabajo está terriblemente lleno y que algunas unidades precisarían una nueva decoración, etc. Este resultado es similar al obtenido en el grupo normativo ⁽¹²⁾ y en las investigaciones realizadas con enfermeras de centros hospitalarios ⁽⁵⁻¹⁰⁾. Es interesante observar que sobre este aspecto las enfermeras del estudio han realizado 54 comentarios o sugerencias, como por ejemplo: «cambiaría el mobiliario de nuestro cuarto de curas»; «ampliar y renovar el servicio».

Por otra parte, las puntuaciones obtenidas para cada una de las tres características de la dimensión relacional hacen pensar que esta dimensión, en su conjunto, ha sido evaluada como la más positiva del entorno de trabajo. Asimismo, esta dimensión ha sido apoyada por 77 comentarios realizados por las enfermeras que se referían a las relaciones sociales en el trabajo. En efecto, estas enfermeras, en general perciben el ambiente de su trabajo como lleno de un espíritu de equipo, de ayuda mutua, de confianza para compartir sus problemas personales con los colegas, así como para socializar con ellos fuera del trabajo. Igualmente, consideran el trabajo como un desafío, poniendo todo de su parte para llevarlo a cabo, aceptando, si se presenta la ocasión nuevos cometidos distintos de la carga habitual de trabajo. Algunos comentarios ilustran estos aspectos: «en general me siento muy bien por el lugar y el personal. Mis compañeras son estupendas»; «creo que el compañerismo

entre enfermeras y auxiliares, sobre todo ante problemas personales que podamos tener, contribuye mucho a encontrarse bien en la planta y a tener ánimo para seguir trabajando a gusto». Además el hecho de que la mayor parte de las enfermeras trabajan a tiempo completo y en la misma unidad de enfermería, desde hace al menos cinco años, facilita la constitución de colectivos estables de trabajo, lo que al mismo tiempo favorece las relaciones sociales en el lugar de trabajo.

De la dimensión crecimiento personal o autorrealización sobresale, además de lo comentado anteriormente de la organización, que las puntuaciones obtenidas para la presión percibida en el trabajo se sitúan en la media del grupo normativo de Moos ⁽¹²⁾ y por debajo de las puntuaciones obtenidas en otras investigaciones realizadas con enfermeras que trabajan en hospitales ⁽⁵⁻¹⁰⁾. Es decir, las enfermeras del estudio perciben una presión moderada en el lugar de trabajo. Sin embargo, 65 enfermeras han realizado comentarios en relación a la presión percibida en el trabajo como los siguientes: «menor carga de trabajo»; «que el trabajo sea un poco más tranquilo».

En la dimensión estabilidad y cambio de las estructuras destaca la claridad con que conocen lo que se espera de su trabajo diario. Ésta ha sido evaluada como la característica más positiva de esta dimensión; las puntuaciones están por encima de las del grupo normativo y de otras investigaciones llevadas a cabo con enfermeras de hospital. Solamente cinco enfermeras añadieron comentarios con relación a este aspecto. Este resultado sugiere que en general las enfermeras del estudio saben claramente lo que se espera de ellas y conocen los reglamentos y política del hospital.

Es importante destacar que los datos obtenidos en los comentarios refuerzan de alguna manera los resultados cuantitativos. Además estos resultados corroboran en cierta medida los de la investigación de Bourbonnais et al. ⁽¹³⁾, realizada con una muestra de 1891 enfermeras de diferentes centros hospitalarios de Quebec. Estos investigadores identificaron las categorías «demanda psicológica» (en la que se clasifica la carga de trabajo o presión percibida en el trabajo) y «el apoyo social en el trabajo» como los temas sobre los que las enfermeras hicieron un mayor número de comentarios. En este estudio estos temas también han

sido resaltados por las enfermeras. Es interesante observar este resultado similar en los profesionales de enfermería de diferentes países.

Moos ⁽¹²⁾ afirma «que en general, las percepciones del entorno de trabajo se pueden atribuir muy poco a las características sociodemográficas o a los atributos personales» (traducción libre p. 26). En esta investigación solamente algunas variables sociodemográficas parecen estar asociadas a la percepción de algunas de las características del entorno de trabajo estudiadas. Como se ha dicho con anterioridad, la percepción del entorno de trabajo difiere entre las diferentes unidades de enfermería, a este mismo resultado llegaron Avallone y Gibbon ⁽⁵⁾, quienes obtuvieron diferencias entre las tres unidades de enfermería examinadas en su estudio. Además estos investigadores encontraron diferencias con relación al sexo y a la categoría profesional. Baker et al ⁽¹⁴⁾ encontraron solamente diferencias estadísticamente significativas con respecto al sexo. En este estudio, estas dos características sociodemográficas no han podido ser evaluadas por el hecho de que la muestra estuvo formada únicamente por mujeres con la misma categoría profesional, enfermera asistencial. Los años de experiencia profesional es otra variable que parece estar asociada a la percepción del ambiente de trabajo. En efecto, en esta investigación las enfermeras que llevan menos años de ejercicio profesional parecen percibir más positivamente su entorno de trabajo. Este resultado no puede compararse con otros estudios revisados, ya que no examinaban esta variable. Por tanto este dato es un resultado empírico original del presente estudio.

Esta investigación ha permitido conocer el perfil del ambiente de trabajo de un grupo de enfermeras asistenciales en un centro universitario en España y comparar este resultado con los estudios realizados con enfermeras asistenciales de otros países.

Tiene una especial importancia que las enfermeras que se encuentren en la gestión de las unidades de enfermería conozcan los puntos fuertes y los límites de su entorno de trabajo para potenciar los primeros y tratar de corregir o paliar los segundos, con la finalidad de crear un ambiente de trabajo positivo que contribuya al desarrollo y a la autorrealización de las personas que allí trabajan. Sabiendo, a su vez, que el ambiente que se cree tiene una clara repercusión en

la calidad de los cuidados que se dispensen. De la misma manera, las enfermeras asistenciales deben fomentar el crear un ambiente de trabajo en el que se promuevan unas buenas relaciones sociales, lo que contribuye, sin duda, a la existencia de un buen entorno de trabajo.

169

BIBLIOGRAFÍA

1. Insel PM, Moos RH. Health and the Social Environment. Lexington (Massachusetts): Lexington Books; 1974.
2. Moos RH. Conceptualizations of human environments. *American Psychologist* 1973;28:652-65.
3. Healey RJ. Developing a Positive Work Environment. In: National League for Nursing. Creating a Positive Work Environment. New York: Autor; 1980. p. 1-13.
4. Insel PM, Moos RH. Work Environment Scale-Form R. Palo Alto (California): Consulting Psychologists Press; 1974.
5. Avallone I, Gibbon B. Nurses' perceptions of their work environment in a nursing development unit. *J Adv Nurs* 1998;27: 1193-201.
6. Duquette A, Sandhu BK, Kérouac S. Facteurs liés au fonctionnement d'une unité de soins infirmiers d'un centre hospitalier régional offrant des soins de courte durée. Montréal, Canada: Université de Montréal. Faculté des sciences infirmières; 1994.
7. Duquette A, Sandhu BK, Kérouac S. Étude des facteurs associés à l'organisation des soins dans une unité de soins infirmiers. Montréal, Canada: Université de Montréal. Faculté des sciences infirmières; 1993.
8. Kérouac S, Duquette A, Sandhu BK. Système pour dispenser des soins infirmiers une étude de cas du système modulaire. Cahier de recherche 1 en administration des soins infirmiers. Montréal, Canada: Université de Montréal. Faculté des sciences infirmières; 1992.
9. Kérouac S, Duquette A, Sandhu BK. Système pour dispenser des soins infirmiers une étude de cas du système global modifié. Cahier de recherche 2 en administration des soins infirmiers. Montréal, Canada: Université de Montréal. Faculté des sciences infirmières; 1992.
10. Turnipsedd D. Anxiety and perceptions of the work environment. *Journal of Social Behavior and Personality* 1992;7: 375-94.
11. Moos RH. Work Environment Scale Manual (2ª ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1986.
12. Moos RH. Work Environment Scale Manual (3ª ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1994.
13. Bourbonnais R, Comeau M, Viens Ch, Laliberté D, Malenfant R, Brisson Ch, Vézina M. La transformation du réseau de la santé: mesure des caractéristiques du travail et de la santé des infirmières de l'agglomération de Québec. Beauport: Direction de la santé publique de Québec; 1998.
14. Baker GA, Carlisle C, Riley M, Tapper J, Dewey M. The work environment scale: a comparison of British and North American nurses. *J Adv Nurs* 1992;17:692-8.