



# **INTRODUCCIÓN DE UNA NUEVA APP: AUTOGESTIÓN DEL CONTADOR ANUAL DE LOS PROFESIONALES DEL EQUIPO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL DE BELLVITGE**

**Encarna Muñoz Gómez-Pastrana**

**Tutor/a: Dra. M. Eulàlia Juvé i Udina**

**Curs acadèmic 2016-2017**

## ÍNDICE

	Pág.
1. Resumen / Abstract .....	4
2. Introducción .....	6
3. Objetivos .....	9
4. Metodología .....	9
4.1. <i>Diseño</i> .....	9
4.2. <i>Ámbito de Estudio</i> .....	9
4.3. <i>Población de estudio</i> .....	10
4.4. <i>Variables del estudio</i> .....	11
4.5. <i>Instrumentos de medida</i> .....	14
4.6. <i>Recogida de datos</i> .....	14
4.7. <i>Prueba piloto</i> .....	14
4.8. <i>Análisis de los datos</i> .....	15
5. Aspectos éticos .....	16
6. Dificultades y limitaciones .....	16
7. Aplicabilidad y utilidad práctica .....	17
8. Presupuesto .....	18
9. Cronograma .....	18
10. Bibliografía .....	19
ANEXO I. Cuestionario de datos sociodemográficos y Organizacionales .....	22
ANEXO II. Cuestionario de satisfacción (FONT-ROJA) .....	24
ANEXO III. Cuestionario de satisfacción del portal del profesional y la nueva APP de RRHH .....	26
ANEXO IV. Carta de presentación .....	28
ANEXO V. Solicitud de autorización para la aplicación del cuestionario...	29

## 1. RESUMEN

**Antecedentes y objetivos.** El avance en la utilización de las TIC hace que las empresas las incorporen para realizar procesos de planificación y gestión del personal. Descentralizar la gestión de los contadores/libranzas determina un empoderamiento de los profesionales. Esto puede influir en su nivel de satisfacción y ésta constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral, permanencia en el trabajo, motivación y productividad. El objetivo de este estudio es identificar el nivel de satisfacción de los profesionales con la incorporación de una nueva APP relacionada con la autogestión de contadores anuales.

**Metodología.** Estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. Se realizará en el Hospital Universitario de Bellvitge, en Barcelona, a los profesionales asociados a Dirección de Enfermería. La muestra se seleccionará mediante muestreo no probabilístico consecutivo, a un total de 424 profesionales. Se les realizará una encuesta compuesta por tres cuestionarios relacionados con variables socio-laborales, satisfacción laboral y satisfacción del manejo de las TIC previa y nueva APP. El análisis de los datos se llevará a cabo con el paquete estadístico SPSS v20.0

**Implicaciones.** Disponer de personas motivados y satisfechas laboralmente y con la organización aumentan su rendimiento y calidad de servicio prestado.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, recursos humanos, APP, enfermería, gestión.



## **ABSTRACT**

**Background and aims.** The progress in the use of ICT makes companies incorporate them to carry out processes of planning and management of the personnel. Decentralizing the management of accountants determines the empowerment of professionals. This can influence their level of satisfaction and this is one of the indicators of quality of work life, permanence in work, motivation and productivity. The objective of this study is to identify the level of satisfaction of professionals with the incorporation of a new APP related to self-management of annual accountants.

**Methods.** Observational, descriptive, transverse and prospective study. It will be held at the University Hospital of Bellvitge, in Barcelona, to professionals associated with Nursing Management. The sample will be selected by consecutive non-probabilistic sampling, to a total of 424 professionals. They will be made a survey composed of three questionnaires related to socio-labor variables, job satisfaction and satisfaction of the management of the previous and new APP. The analysis of the data will be carried out with the statistical package SPSS v20.0

**Implications.** Having people motivated and satisfied with the job and with the organization increase their performance and quality of service provided.

**Keywords.** Job satisfaction, human resources, APP, nursing, management.

## 2. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se definen como un conjunto de elementos (ordenadores, aplicaciones, redes...), destinados a procesar, almacenar, evaluar y comunicar información<sup>1</sup>. Se utilizan con la intención de mejorar la productividad, la capacidad, el control o las decisiones de la empresa<sup>2</sup>. Su principal uso y aplicaciones se hacen en las áreas de ofimática, gestión financiera y gestión comercial<sup>3</sup>; pero también pueden emplearse en la planificación, programación y control de los procesos productivos o en su diseño<sup>4</sup>.

La profesión de enfermería fue una de las primeras disciplinas de salud en adoptar la informática a través del reconocimiento de la informática de enfermería (NI) como área de práctica especializada<sup>5</sup>. En poco más de dos décadas, NI ha evolucionado hasta convertirse en un cuerpo creciente de conocimiento, afirmando su relevancia y aplicabilidad a todos los campos de la enfermería (educación, investigación, práctica, administración,...). La evolución de NI es evidente en el establecimiento de programas universitarios de educación de NI, y en organizaciones profesionales dedicadas a la informática, estándares y alcance de la práctica, y certificación<sup>6,7</sup>.

En países como Canadá se recomendó una estrategia para enfermería en la que se potenciaba el aprendizaje de las nuevas tecnologías informáticas, tener acceso a ellas y apoyar la atención basada en la evidencia y participar activamente en la selección, diseño, despliegue y evaluación de las TIC<sup>7</sup>.

La aplicación de las nuevas tecnologías en el área de la gestión de recursos humanos ha supuesto una auténtica revolución en un sector donde la comunicación y la gestión del conocimiento son componentes esenciales.

Uno de los principales objetivos de las organizaciones actuales es crear una herramienta de trabajo que ayude a llevar a cabo las tareas de gestión de las personas de una forma rápida, flexible, eficaz y accesible.

Actualmente los departamentos de RRHH diferencian claramente dos ámbitos en la aplicación de tecnología para la gestión diaria:

- La gestión puramente administrativa, así como la gestión de nóminas y, de forma diferencial, hacen referencia a nuevas herramientas más relacionadas con sistemas de gestión de competencias, de formación y de selección.
- Las plataformas de comunicación, como la intranet o el portal del empleado. Este último es un instrumento clave que, cada vez con más frecuencia, empieza a ser implementado en todas las empresas que optan por una gestión más eficiente. Esta aplicación, accesible desde la intranet, engloba las funcionalidades dependientes del área de recursos humanos, mejorando así la satisfacción del equipo e incrementando la eficacia de los procesos corporativos.
- La implantación de una TIC permite una diseminación de la información por toda la empresa y, de este modo, se favorece la descentralización o empowerment<sup>8</sup>. Estos cambios pueden modificar la satisfacción, que pueden verse reflejados en la modificación de la productividad del empleado, su motivación, el absentismo o las bajas voluntarias de la empresa.

Como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más frecuente e intensa<sup>9</sup>. La repercusión de las consecuencias psicosociales del entorno de trabajo puede afectar a la salud y al desempeño del personal de enfermería, así como a la seguridad del paciente debido a la posible asociación entre esas consecuencias y la calidad de atención.

Cuando estos factores psicosociales son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador<sup>10</sup>. La exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome del desgaste profesional<sup>11</sup> cuyas consecuencias incluyen fatiga mental, falta de motivación<sup>12</sup>, incremento de

padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos<sup>13</sup>, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo<sup>14</sup>.

La evidencia actual revela la satisfacción laboral como predictor de permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral. Sin embargo, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería está disminuyendo en todo el mundo<sup>15</sup>.

Encontrar el equilibrio en las organizaciones entre satisfacción laboral y organización/planificación estructural es complicado. Teniendo en cuenta la velocidad vertiginosa de crecimiento de las nuevas tecnologías a la que nos adaptamos día a día (existen más de 800.000 aplicaciones disponibles para cada una de las plataformas móviles dominantes, Apple iOS y Android OS, y un subconjunto de éstos son categorizados por los desarrolladores como aplicaciones médicas (2% para Apple iOS y 1% para Android)<sup>16</sup>, las organizaciones apuestan por avanzar en la gestión con ellas.

A nivel sanitario y relacionado con la gestión de planificación de recursos humanos y autogestión de contadores/libranzas en personal de enfermería, no existen estudios que relacionen la satisfacción laboral con las TIC utilizadas por la empresa para la autogestión de la jornada laboral, por lo que sería conveniente responder a ¿Cuál es el grado de satisfacción de los profesionales de un hospital de tercer nivel en la autogestión de las libranzas en relación a la nueva APP versus el programa de planificación de recursos humanos WP<sup>®</sup> del portal del trabajador?.

### **3. OBJETIVOS**

Evaluar el nivel de satisfacción de los profesionales del equipo de enfermería del Hospital de Bellvitge con la nueva APP versus el programa previo de gestión de personal: WP<sup>®</sup>.

Específicos:

- Identificar si existen diferencias de por razón de nivel de satisfacción laboral.
- Establecer si existen diferencias en el grado de satisfacción por las variables de contexto organizativo: colaboración y distribución del trabajo.
- Determinar si existen diferencias en el nivel de satisfacción por razón de variables socio laborales.
- Identificar si existen diferencias de nivel de satisfacción por razón de nivel académico.
- Identificar si existen diferencias de grado de satisfacción por razón de absentismo laboral.

### **4. METODOLOGIA**

#### ***4.1 DISEÑO***

El diseño del estudio es descriptivo, observacional, transversal y prospectivo.

#### ***4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO***

La investigación se llevará a cabo en el Hospital Universitario de Bellvitge. Es un hospital público de tercer nivel asistencial, con máximo nivel de complejidad con un total de 619 camas, situado en Barcelona, España y perteneciente al Instituto Catalán de Salud (ICS). Es el hospital de referencia para los habitantes de Hospitalet de Llobregat y El Prat de



Llobregat y es el centro de referencia de alta tecnología para más de 2 millones de habitantes.

Consta con una totalidad de 3.926 trabajadores, de los cuales 2.207 están asociados a Dirección de Enfermería, que abarcan diferentes categorías profesionales como:

- Diplomados universitarios de enfermería,
- TCAI ( técnico de curas auxiliares de enfermería),
- TER ( técnico especialista en radiodiagnóstico),
- TEL ( técnico especialista en laboratorio),
- Diplomado en Fisioterapia y
- Celadores,

Alcanzando con ello una cobertura a una asistencia sanitaria global.

### **4.3 POBLACIÓN DE ESTUDIO**

Profesionales asociados a Dirección de Enfermería con acceso a la nueva APP y al programa previo WP®.

#### *4.3.1 Criterios de inclusión y exclusión*

Inclusión:

Profesionales asociados a Dirección de Enfermería (tal y como se ha descrito anteriormente) que cumplan los siguientes requisitos contractuales:

- ✓ Fijo
- ✓ Interino
- ✓ Contrato eventual  $\geq$  1 mes
- ✓ Que posean aparato móvil de última generación que permita el acceso a la APP

Exclusión:

- ✓ Profesionales que han participado en el proyecto de la instauración de la APP
- ✓ Gestoras y Enfermeras clínicas

- ✓ Profesionales con absentismo laboral superior a dos meses en los últimos seis meses

#### 4.3.2 *Tamaño de la muestra*

El tamaño de la muestra calculado se realizará con el programa Grammo<sup>®</sup>v.7, para una proporción esperada del 50% (máxima indeterminación), un nivel de confianza del 95% (alfa=0,05) y una precisión (i) de 0,05. El número necesarios de sujetos de estudio es de 385.

Asumiendo un 10% de posibles pérdidas el número final total de individuos a incluir es de (385 + 39) 424.

#### 4.3.3 *Técnica de muestreo*

Para el estudio se empleará una técnica de muestreo no probabilístico de tipo consecutivo. Estos serán voluntarios. Se explicarán los objetivos de la investigación y se invitará a la participación en el mismo.

### **4.4 VARIABLES DEL ESTUDIO**

#### 4.4.1 *Variable principal*

La variable principal del estudio es la satisfacción, la cual se define como: “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.”

Para realizar la medición se utilizará un cuestionario basado en la escala de Likert de 1-5 en la que se evaluará el nivel de acuerdo-desacuerdo con el ítem propuesto.

Se valorarán ítems como: la accesibilidad al programa, la facilidad de manejo/movimiento de ambos programas, valoración de los datos que se visualizan tanto personales como relacionados con el calendario laboral, facilidad/dificultad de solicitud de libranzas, valoración de responsabilización/empowerment de la auto-organización de libranzas anuales, valoración de priorización de ambos programas.

#### 4.4.2 *Variables secundarias*

- Satisfacción laboral. Para realizar la valoración de esta variable se utilizará el cuestionario Font-Roja<sup>17</sup>, que consta de 24 ítems dispuestos en 9 dimensiones que determinan la satisfacción en el trabajo:
  1. Satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo (ítems 7,10,11,16).
  2. Tensión relacionada con el trabajo: grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral (ítems 2,3,4,5,6).
  3. Competencia profesional: grado en que se cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda (ítems 22,23,24).
  4. Tensión del trabajo: grado en el que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo (ítems 18,20).
  5. Promoción profesional: grado en el que el individuo cree que puede mejorar en relación a su nivel profesional y al reconocimiento por su trabajo (ítems 9,12,17).
  6. Relación interpersonal con sus jefes/as: grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera por parte de sus superiores (ítems 13,19).
  7. Relación interpersonal con sus compañeros: grado de satisfacción que provocan las relaciones con sus compañeros de trabajo (ítem 14).
  8. Características extrínsecas del status: grado en el que se le reconoce al individuo un status concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo (ítems 8,15).

9. Monotonía laboral: grado en el que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo (ítems 1, 21).

Cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-5, donde se contemplan los diferentes grados de satisfacción de menor a mayor. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma de las puntuaciones de los ítems que los componen dividida por el número de ítems. La satisfacción global de cada participante se obtiene a partir de la suma de las puntuaciones de los 24 ítems del cuestionario dividido por 24. A mayor puntuación, mayor satisfacción laboral.

- Para valorar la relación de aspectos del contexto organizativo con la satisfacción se emplearán las siguientes variables:
  - Colaboración. El ítem a valorar será: “ En mi unidad existe colaboración y ayuda mutua con mis compañeros en las actividades que se realizan”
  - Distribución del trabajo. El ítem a valorar será: “ Estoy de acuerdo con la distribución de tareas entre turnos”

Cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-5, donde se contemplan los diferentes grados de satisfacción de menor a mayor.

- Variables sociodemográficas y laborales:
  - Sexo: Hombre o mujer.
  - Edad: Años. Tiempo que ha vivido una persona. Ítems: 20-30, 31-40, 41-50, 51-60, ≥61.
  - Estado civil: casado, soltero, divorciado, viudo, otros.
  - Número de hijos.
  - Servicio donde trabaja: espacio físico donde se realizan las actividades diarias por parte de los profesionales de una disciplina. Ítems: área asistencial, área críticos-urgencias,

área quirúrgica, área ambulatoria, área servicios transversales (laboratorio, radiología, celadores)

- Situación laboral: tipo de relación contractual que mantiene con la empresa. Ítems: fijo, interino, eventual  $\geq 1$  mes.
- Turno de trabajo: horario en que desarrolla su actividad profesional. Ítems: Mañana, tarde, día y noche.
- Nivel académico: Se refiere a la titulación académica o grado académico que acredita una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios oficial. Ítems a valorar: Grado, Diplomado, Técnico, Grado medio, ESO.
- Carrera profesional: Estudios realizados posteriormente a la obtención de la titulación académica. Ítems a valorar: Postgrado, máster, doctorado.
- Absentismo laboral: Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. Ítems a valorar: “Ausencia del puesto de trabajo en los últimos seis meses”. Si, No.

#### 4.5 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

Para realizar la recogida de información se utilizarán los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de datos sociodemográficos y organizacionales (Anexo. I)
- Cuestionario Font-Roja (Anexo. II)
- Cuestionario de satisfacción del portal del profesional y la nueva APP de RRHH (Anexo. III)

#### 4.6 RECOGIDA DE DATOS

Se entregarán cartas de presentación juntamente con los objetivos del estudio (Anexo. IV) y los cuestionarios invitando al personal de enfermería a participar. Se entregará junto con un sobre para su devolución. A medida que sean cumplimentados serán recogidos por las enfermeras gestoras de cada unidad.

#### **4.7 PRUEBA PILOTO**

Se realizará una prueba piloto de aproximadamente 20 sujetos (5%), para comprobar la comprensión e idoneidad de las preguntas de los cuestionarios. Una vez realizadas, se revisaran los datos obtenidos y se realizarán las modificaciones oportunas. Los datos que se obtengan en esta prueba no serán incluidos en el análisis de los datos del estudio.

#### **4.8 ANALISIS DE LOS DATOS**

Para el análisis de los datos estadísticos se elaborará una base de datos en Microsoft Excel para las variables definidas anteriormente y se codificarán con el programa informático SPSS v.18. Estos datos serán procesados en R-Commander (versión 3.0.2)<sup>®</sup>. El análisis de los datos también se realizará con este software.

La estrategia de análisis incluirá principalmente estadística descriptiva. Las variables cualitativas se expresarán mediante frecuencia y porcentaje y las variables cuantitativas con media y desviación estándar. Se utilizará la mediana y el rango intercuartílico para la descripción de las variables que no presenten una distribución normal. Para el análisis de la normalidad de las distribuciones se utilizará el Test de Kolmogorov. Los contrastes estadísticos para las comparaciones entre variables cualitativas se realizarán con el test chi cuadrado ( $X^2$ ) o el test exacto de Fisher si incumplimiento en la condición de aplicación.

La comparación de medidas entre variables cuantitativas y cualitativas de grupos independientes y grupos apareados se realizará mediante la t de



Student. En el caso de comparar más de dos grupos de medidas se utilizará la prueba del análisis de la varianza ANOVA con el estadístico de contraste F de Snedecor y la prueba de Sheffé para decidir se las diferencias entre las medidas de los grupos pueden considerarse significativas. En el caso de no cumplirse la normalidad de distribuciones se utilizarán las pruebas no paramétricas test de U Mann-Whitney y test de Wilcoxon.

## **5. ASPECTOS ÉTICOS**

La investigadora se adhiere a las consideraciones éticas recogidas en la declaración de Helsinki.

Se solicitarán los permisos necesarios a la Dirección del Hospital Universitario de Bellvitge (Anexo. V), así como al Comité Ético de Investigación Clínica (CEIC).

La información de los datos recogidos será registrada y procesada de forma totalmente anónima y se garantizará el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal y la Ley 21/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación.

La anonimización y confidencialidad de los cuestionarios se realizará no incluyendo datos identificativos y asignando un número de caso a cada cuestionario. El uso de los datos obtenidos será exclusivamente para los fines explicitados. La investigadora se compromete a custodiar los datos obtenidos en un lugar seguro durante cinco años.

Junto a los cuestionarios se adjuntará información relativa al estudio así como la explicación de que la cumplimentación y devolución del mismo implica la aceptación de participación en el estudio.

## **6. DIFICULTADES Y LIMITACIONES**

La principal limitaciones de esta investigación son las inherentes a los diseños descriptivos y unicéntricos.

Otras limitaciones a tener en cuenta es la técnica de muestreo no probabilística, que disminuye la potencia del estudio pero se compensa por el tamaño de la muestra que da significación.



Existencia de escasa literatura que relacione la gestión de recursos humanos, las TIC y el nivel de satisfacción, lo que podría dificultar la comparación con los resultados de otras experiencias y centros hospitalarios.

La inexperiencia de la investigadora principal es una de las dificultades pero se buscará la participación de otros investigadores con más experiencia que le ayuden a la realización del mismo.

## **7. APLICABILIDAD Y UTILIDAD PRÁCTICA**

La satisfacción laboral de los profesionales es un concepto importante que puede incidir en los aspectos relacionados con la retención y estabilidad de las plantillas de los hospitales. A su vez, es un concepto clave en la mejora de la calidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes<sup>18</sup>.

Teniendo en cuenta el elevado número de variables que influyen en la satisfacción profesional y las implicaciones que éste concepto tiene en la calidad asistencial, parece posible influir en las mismas introduciendo intervenciones que se deben implementar desde los equipos directivos con el afán de mejorar la calidad de los cuidados como meta final. La excelencia profesional está muy vinculada al grado de satisfacción de sus profesionales<sup>19</sup>.

La incorporación de nuevas tecnologías puede influir en dicha satisfacción. Es evidente que disponer de profesionales motivados y satisfechos en el entorno laboral y con su organización aumenta el rendimiento y la calidad de los servicios que prestan.

## 8. PRESUPUESTO

Material fungible y de oficina .....	500 €
Soporte estadístico y traducciones .....	2.000 €
Envío de manuscritos, congresos, publicaciones .....	1.500 €
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>4.000 €</b>

## 9. CRONOGRAMA

Actividades / Mes	2017					2018												
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Revisión y actualización de la bibliografía	■	■	■															
Solicitud de permisos y aprobación proyecto				■	■													
Pruebas piloto y modificaciones						■	■											
Recogida de datos								■	■	■								
Procesado de datos									■	■	■							
Análisis de los datos e interpretación de los resultados												■	■					
Actualización bibliográfica														■	■			
Revisión y corrección del borrador															■	■		
Entrega y difusión del informe final																		■

## 10. BIBLIOGRAFIA

1. Garcia-Sabater J J, Garcia-Sabater J P, & Marin-Garcia J A. Optimización de los recursos humanos a través de las TIC. Resultados de la reorganización laboral de un proveedor logístico. Economía Industrial. 2008; (370), 143-151.
2. Cabrera Á, & Cabrera E F. La gestión de las personas: la clave en la implantación de las nuevas tecnologías de la información. 2001
3. Pérez M, Martínez A, De Luis P, & Vela M J. Las TIC en las PYMES: Estudio de resultados y factores de adopción. Economía industrial. 2006; 360, 93-106.
4. Huerta Arribas E, & Larraza Kintana M. Tecnologías de la información e innovación organizativa en la empresa española. Economía Industrial,. 2001; (340), 51-60.
5. O'Brien-Pallas L, Tomblin Murphy G, White S, Hayes L, Baumann A, Higgin A et all. Building the future: An integrated strategy for nursing human resources in Canada. Research synthesis report. ; Ottawa, Ontario, Canada: Nursing Sector Study Corporation. 2005.
6. Anderson C, & Sensmeier J. Nursing informatics scope of practice expands, salaries increase ; CIN: Computers, Informatics, Nursing. 2011; 29(5), 319-320.
7. Murphy J. The nursing informatics workforce: who are they and what do they do?. Nursing Economics. 2011; 29(3), 150.
8. Bilbao F I. Información, tecnología y cadena de suministro. Boletín De Estudios Económicos. 2003; 58(179), 297.
9. Van Stolk C V, Staetsky L, Hassan E and Chong Woo W. Management of Psychosocial Risks at Work: An analysis of the findings of de European Survey of Enterprises on new and Emerging Risks. Luxembourg: Publications Office of the European Union. 2012.

10. Gil-Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Pública. 2009; 83 (2): 169-73
11. Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. Burnout in Relation to Specific Contributing Factors and Health Outcomes among Nurses: A Systematic Review. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2013; 10(6), 2214–2240. <http://doi.org/10.3390/ijerph10062214>
12. Wang, S., Liu, Y., & Wang, L. Nurse burnout: Personal and environmental factors as predictors. International journal of nursing practice. 2015; 21(1), 78-86.
13. Grau, A., Suñer, R., & García, M. M. Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. Gaceta sanitària - Elsevier . 2005; 19(6), 463-470.
14. Chang, Y., & Chan, H. J.. Optimism and proactive coping in relation to burnout among nurses. Journal of nursing management. 2015; 23(3), 401-408.
15. Caricati L, Sala RL, Marletta G, Pelosi G, Ampollini M, Fabbri A, et al. Work climate, work values and professional commitment as predictors of job satisfaction in nurses. J. Nurse Manag. 2014; Nov; 22(8): 984-94.
16. App store metrics: application category distribution.  
[\[http://148apps.biz/app-store-metrics/?mpage=catcount\]](http://148apps.biz/app-store-metrics/?mpage=catcount)
17. Aranaz J y Mira J. Cuestionario Fon Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo Hospital. 1998; (52):63-66.
18. Peya M. Satisfacción laboral: una breve revisión. Nursing. 2008; 26(2):62-65.
19. Girbau MR, Galimany J, Garrido E. Satisfacción en el Trabajo y en la profesión enfermera, Nursing. 2012; 30(2): 60-62.



Health Universitat de  
Barcelona  
Campus

'i) Escola d'Infermeria



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

# ANEXOS

## ANEXO I. Cuestionario de datos sociodemográficos y organizacionales

Nº de identificación: \_\_\_\_\_

Fecha de inclusión en el estudio: \_\_\_\_\_  
(día/mes/año)

### Datos sociodemográficos

- Sexo:  Hombre  Mujer
- Edad (años):  20-30  31-40  41-50  51-60  ≥61
- Estado civil:  soltero  casado  divorciado  viudo  otros
- Número de hijos:  ninguno  1  2  3  ≥ 4
- Servicio donde trabaja:
  - área asistencial
  - área críticos-urgencias
  - área quirúrgica
  - área ambulatoria
  - área servicios transversales (laboratorio, radiología, celadores)
- Situación laboral:
  - fijo  interino  eventual ≥ 1 mes
- Turno de trabajo:
  - mañana (8-15)  tarde (15-22)  día (8-20)  noche (22-8)

- Nivel académico:
  - Grado
  - Diplomado
  - Técnico superior
  - Grado medio
  - ESO
- Carrera profesional:
  - Postgrado       máster       doctorado
- Ausencia del puesto de trabajo en los últimos seis meses (BE):
  - Si       No
- En mi unidad existe colaboración y ayuda mutua con mis compañeros en las actividades que se realizan.
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo
- Estoy de acuerdo con la distribución de tareas entre turnos:
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo

## ANEXO II. Cuestionario de satisfacción (FONT-ROJA)

Nº	ÍTEMS	MA	A	NA/ND	D	MD
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, 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					



<b>19</b>	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes/as					
<b>20</b>	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
<b>21</b>	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar					
<b>22</b>	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
<b>23</b>	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
<b>24</b>	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					

**ANEXO III. Cuestionario de satisfacción**  
del portal del profesional y la nueva APP de RRHH

Valore en qué medida cada uno de éstos ítems refleja la satisfacción en relación al **portal del profesional de RRHH**, de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND)
- En desacuerdo (D)
- Muy en desacuerdo (MD)

Marque la casilla que considere más adecuada:

Nº	ÍTEMS	TA	A	NA/ND	D	MD
1	Es fácil acceder al portal del profesional					
2	Siempre solicito mis libranzas a través del portal del profesional					
3	Me muevo fácilmente por el programa y siempre consigo realizar la solicitud que necesito					
4	Los datos que aparecen en mi ficha personal están reflejados de manera correcta					
5	Preferiría que mi supervisora directa organizara mis libranzas					
6	Siempre puedo visualizar mi calendario anual					
7	Valoro organizar mis fiestas según mis necesidades personales					
8	Accedo al portal de manera asidua. Más de una vez por semana.					
9	En ocasiones hay errores entre lo que solicito y lo que se ve reflejado en mi ficha personal					
10	Tengo la sensación de que necesito mucho tiempo para poder solicitar mis libranzas utilizando el portal del profesional					
11	Tengo acceso a la información cuando lo necesito					
12	Tengo acceso a la información donde lo necesito					
13	Es fácil aprender su uso					

Valore en qué medida cada uno de éstos ítems refleja su satisfacción en relación a la APP de RRHH del Hospital de Bellvitge, de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND)
- En desacuerdo (D)
- Muy en desacuerdo (MD)

Marque la casilla que considere más adecuada:

Nº	ÍTEMS	TA	A	NA/ND	D	MD
1	Es fácil acceder a la APP de RRHH del Hospital de Bellvitge					
2	Siempre solicito mis libranzas a través de la APP					
3	Me muevo fácilmente por la aplicación y siempre consigo realizar la solicitud que necesito					
4	Los datos que aparecen en mi ficha personal están reflejados de manera correcta					
5	Puedo solicitar cambios de guardia con otros compañeros					
6	Siempre puedo visualizar mi calendario anual					
7	Accedo a la APP de manera asidua. Más de una vez por semana.					
8	En ocasiones hay errores entre lo que solicito y lo que se ve reflejado en mi ficha personal					
9	Tengo la sensación de que necesito mucho tiempo para poder solicitar mis libranzas utilizando la APP					
10	Prefiero realizar todas mis consultas y solicitudes a través de esta nueva APP que a través del portal del profesional					
11	Tengo acceso a la información cuando lo necesito					
12	Tengo acceso a la información donde lo necesito					
13	Es fácil aprender su uso					

#### **ANEXO IV. Carta de presentación.**

Título del proyecto: “INTRODUCCIÓN DE UNA NUEVA APP: AUTOGESTIÓN DEL CONTADOR ANUAL DE LOS PROFESIONALES DEL EQUIPO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL DE BELLVITGE”.

Investigador principal: Encarna Muñoz Gómez-Pastrana

Centro: Hospital Universitario de Bellvitge

Nos dirigimos a ustedes para informarle sobre este proyecto de investigación en el que está usted invitado a participar. El propósito de este estudio es conocer el nivel de satisfacción con la nueva aplicación de gestión de RRHH del Hospital Universitario de Bellvitge.

El valor de la información depende de la sinceridad de su respuesta. En ningún caso hay respuesta incorrecta, adecuada o inadecuada, lo importante es su opinión en cada una de las preguntas o ítems y esta opinión es siempre correcta. Es importante mencionar que las respuestas que usted nos proporcione serán muy valiosas para esta investigación y servirán para proponer mejoras a su organización las cuales contribuirán a un mejor desempeño y satisfacción laboral.

Los datos que se obtengan a través de los cuestionarios se tratarán de forma anónima y confidencial según las leyes y normas de protección de datos vigentes en la actualidad: Ley 41/2002 y ley 15/1999. Los datos serán utilizados exclusivamente para los fines anteriormente nombrados. De acuerdo a lo que se establece en dicha legislación, usted puede ejercer los derechos de acceso, modificación, oposición y cancelación de datos. Esto deberá solicitarlo en cualquier momento al investigador principal del estudio.

Les agradecemos su colaboración.

**ATENTAMENTE**



**ANEXO V. Solicitud de autorización para la aplicación del cuestionario.  
DIRECCIÓN DE ENFERMERIA**

Señor-a,

Por medio del presente escrito solicito autorización para llevar a cabo la aplicación de un cuestionario de satisfacción al personal asociado a Dirección de Enfermería del HUB.

Esta encuesta es necesaria para la realización del proyecto de tesina y optar al título de máster Oficial de Lideratge i Gestió d'Infermeria, impartido por la Universidad de Barcelona, titulado "INTRODUCCIÓN DE UNA NUEVA APP: AUTOGESTIÓN DEL CONTADOR ANUAL DE LOS PROFESIONALES DEL EQUIPO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL DE BELLVITGE".

Los resultados obtenidos serán debidamente comunicados.

En la confianza de que tomara en consideración mi solicitud, le agradezco su atención y aprovecho esta oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente.