

Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel

PÉREZ-FONSECA, Martha^{†*}, GONZÁLEZ-DE LA CRUZ, Patricia, CASTAÑÓN-EUGENIO, Iris Belem y MORALES-HERRERA, Karen Paola

Recibido 30 de Junio 2017; Aceptado 17 de Septiembre, 2017

Resumen

Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en una institución de salud de segundo nivel de atención en la Ciudad de Minatitlán, Veracruz. Metodología: Estudio descriptivo, de corte transversal, con una población de 109 enfermeros. Muestreo: Probabilístico Aleatorio Simple. El cálculo de muestra fue a través del programa STATS 2.0, la muestra estuvo conformada por 71 profesionales de enfermería. Se utilizó el Cuestionario Font-Roja. El análisis estadístico fue a través del paquete SPSS Versión 21. Resultados: Predominó el género femenino (76.1%); la media de edad fue de 35 años de edad. La satisfacción laboral tuvo una media de 84.52; el personal de enfermería reportó insatisfacción laboral (83.1%); los enfermeros presentaron mayor insatisfacción en relación con los enfermeras. Los turnos donde se reportaron insatisfacción laboral fueron vespertino (93.8%), nocturno (93.3%) y matutino (81.3%). Conclusión: el personal de enfermería se encuentra insatisfecho en el ámbito laboral, lo que puede afectar su productividad laboral y en la calidad del cuidado del paciente.

Satisfacción en el trabajo, enfermería, instituciones de salud

Citación: PÉREZ-FONSECA, Martha, GONZÁLEZ-DE LA CRUZ, Patricia, CASTAÑÓN-EUGENIO, Iris Belem y MORALES-HERRERA, Karen Paola. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud. 2017. 1-1: 23-29.

Abstract

To identify the job satisfaction of nursing staff working in a second level health care institution in the City of Minatitlán, Veracruz. Methodology: Descriptive, cross-sectional study with a population of 109 nurses. Sampling: Probabilistic Random Simple. The sample was calculated through the STATS 2.0 program, the sample consisted of 71 nursing professionals. The Font-Red Questionnaire was used. Statistical analysis was performed through the SPSS Version 21 package. Results: Female gender predominated (76.1%); the mean age was 35 years of age. Job satisfaction averaged 84.52; nursing staff reported job dissatisfaction (83.1%); the nurses showed greater dissatisfaction with nurses. The shifts where work dissatisfaction were reported were evening (93.8%), night (93.3%) and morning (81.3%). Conclusion: nurses are dissatisfied in the workplace, which can affect their labor productivity and the quality of patient care.

Satisfaction at work, Nursing, health institutions

[†] Investigador contribuyendo como primer autor.

*Correspondencia al Autor Correo Electrónico: marperez@uv.mx

Introducción

La satisfacción laboral es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, basada en las creencias y valores de la persona (Nava, et al., 2013).

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras por diferentes autores, algunos la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien un estado mental (García, 2010). Frank Taylor en 1911, asumía que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas. El estudio de la satisfacción laboral se remonta a los años 30's del pasado siglo, siendo Hoppock (1935) quien publicó el primer estudio sobre el tema, en el que identificó como factores que pueden influir en la satisfacción laboral a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión, además de asociarla con el desempeño (Plascencia, Pozos, Preciado y Vazquez, 2016).

En 1945, Elton Mayo aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores (Rodríguez, Gómez y De Dios, 2017). En 1959 Herzberg, sugiere que la satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer su puesto para que de esta manera pudiera desarrollar una mayor responsabilidad y experimentará a su vez un crecimiento mental y psicológico, si la persona estaba satisfecha con su trabajo, este podría ser motivador en si mismo, desarrollar sus capacidades y mejorar su rendimiento (Nava, et al., 2013).

En la teoría de la motivación, la satisfacción en el trabajo está relacionada con dos factores motivacionales: Intrínsecos: relacionados con su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y los extrínsecos: relacionados con el contexto del trabajo y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como salario, las relaciones humanas, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad; por lo cual la satisfacción se logra por la integración de ambos factores (Pavón, Gogeochea, Blázquez y Blázquez, 2011).

La medición de la satisfacción laboral, es un proceso indispensable, ya que diferentes investigaciones han determinado que es fundamental para el efectivo desempeño del personal, puesto que por que las organizaciones se integran por personas que pasan gran parte de su tiempo un puesto de trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual realiza una actividad sustantiva dentro de un hospital, al cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y brindar una atención de calidad (García, Martínez, Rivera y Gutiérrez, 2016).

La enfermería es una disciplina que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas; para realizar su labor, la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales dentro de una organización o estructura institucional donde algunas veces se dan condiciones de trabajo intensas, carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga). También condiciones materiales como: las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral.

Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad (Nava, et., 2013).

En el personal de enfermería la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y la seguridad en el empleo (Cifuentes y Manrique, 2014). Las enfermeras profesionales, que trabajan en el ámbito de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. (Broncano, 2010).

En la actualidad existe un consenso entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería, los cuales han sido agrupados en tres variables: (1) variables sociodemográficas: educación, experiencia profesional, género, edad, entre otras; (2) características del trabajo: autonomía, salario, carga laboral, etc.; y (3) factores que guardan relación con el clima organizacional y el entorno laboral, dentro de las instituciones prestadoras de servicios de salud (Cifuentes y Manrique, 2014).

Se ha demostrado que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan, incrementa la productividad y otorgan atención de calidad. Por el contrario, los salarios bajos, la falta o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo, pesadas e inequitativas cargas laborales, la falta de personal, la alta presión de atención y la falta de reconocimiento profesional son sólo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería (Cifuentes, 2014 y Portero, 2015).

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, adhesión a la institución, mejora la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera del centro laboral e influye favorablemente en el entorno social y familiar (Broncano, 2010). También ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos, de calidad del cuidado del paciente; de la duración de la estancia en un trabajo, la motivación y la productividad del trabajo (Cifuentes y Manrique, 2014. Portero & Vaquero, 2015).

La problemática principal se enfoca en que las enfermeras al representar la mayor población de empleados dentro de un hospital, por el número de tareas que realizan, llegan a sentirse insatisfechas por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia, muestran agotamiento físico y mental. En algunos otros casos, se traduce como falta de interés por ofrecer un servicio de calidad. Por otra parte, se presentan cambios de humor, o bien, realizan las actividades de manera rutinaria. Otro factor que puede afectar son los turnos, debido a que se generan cambios en el organismo que se ponen de manifiesto como cansancio o fatiga excesiva, y estos cambios dificultan la compatibilidad con la vida familiar (García, et al., 2016).

Existe evidencia que sostiene que un trabajador insatisfecho tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como: cefaleas, estrés físico y mental, depresión mayor, accidentes cerebro vasculares, entre otros (Broncano, 2010). Teniendo en cuenta la importancia de este grupo, del trabajo que realiza y su gran proporción con respecto a otros profesionales de la salud, es vital que se sientan satisfechos con su trabajo realizado (Cifuentes, 2014).

En un estudio realizado en la ciudad de México, en el 2013 en la Unidad de Alta Especialidad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se encontró que el 70% de la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como 80% en las condiciones laborales, lo que se refleja en la satisfacción del usuario, misma que está ligada con el trato del personal; a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y como resultado mayor satisfacción del paciente (Nava, et al., 2013).

En una investigación realizada en Colombia, la cual evaluó el grado de satisfacción del personal de enfermería con una muestra de 84 enfermeros. La satisfacción laboral global mínima fue de 56 puntos y máxima de 82 puntos, para una media de 69.98 (DE: 5.67) de las puntuaciones totales. Obteniendo en consecuencia una satisfacción laboral media de 2.91 (DE: 0.23). Se identificó que el género femenino dentro del grupo de profesionales de enfermería presentaron puntuaciones menores en relación a los factores de satisfacción por el trabajo, con una media de 2.88 (DE: 0.41), tensión relacionada con el trabajo media de 3.12 (DE: 0.61), presión del trabajo media de 2.80 (DE: 0.49) y promoción profesional media de 3.31 (DE: 0.57), en relación al género masculino (Cifuentes y Manrique, 2014).

En el estado de Veracruz en el año 2014, en el Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores de Estado (ISSSTE), en un estudio obtuvo que los elementos fundamentales que determinaban la satisfacción laboral del personal de enfermería eran: la cordialidad con los compañeros de trabajo, que la institución contara con los insumos para ejecutar actividades en un día normal de trabajo, los incentivos, un vínculo favorable entre directivos y trabajadores.

El 82% de la población expresó tener un excelente clima que propicia un lugar emocionalmente alentador para el trabajo, el 12% refirió tener un clima laboral regular, aunque sólo un caso lo percibió como malo. (Pucheta, Dominguez, Salazar, Bandala y Salazar, 2015).

Rodríguez, Gómez y De Dios (2017) valoraron el nivel de satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en Atención Primaria en un Área de Asturias. El 83.9% se autodeclaran como satisfechos (IC95%:83.5-91.2). Sólo el 62.6% (IC 95%: 57.4- 68.2) están satisfechos calculando la Satisfacción Media Global (SMG) derivada de Font-Roja. Las Dimensiones del Font-Roja con mayor satisfacción “relación con los compañeros” y “competencia profesional”. Menor satisfacción: “promoción profesional” y “tensión relacionada con trabajo”. Todas las categorías otorgan baja puntuación al sueldo. La mayoría de los profesionales se encuentran satisfechos laboralmente. La satisfacción laboral es relevante en especial de las enfermeras, porque son quienes se encargan del cuidado de la salud y otorgar una atención de calidad.

Objetivo

Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en una institución de salud de segundo nivel.

Metodología

Tipo de estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Población: estuvo conformada por enfermeros (as) que laboran en una institución de segundo nivel de la ciudad de Minatitlán Veracruz.

La obtención de la muestra fue a través de método probabilístico, el muestreo fue aleatorio simple. El cálculo de la muestra fue a través del programa STATS 2.0, con un nivel de confianza de 95%, un margen de error del 5% y un porcentaje estimado de la muestra de 20 a 80%.

La muestra estuvo compuesta por 71 enfermeros que fueron seleccionados aleatoriamente mediante tómbola (Hernández, Fernández, y Batista, 2016).

Instrumentos

Se utilizó una cédula de datos sociodemográficos que incluyó: género, nivel de estudios, turno, antigüedad en la institución, edad, servicio y categoría y el cuestionario Font-Roja de Aranz y Mira (1988), que mide satisfacción laboral en el medio hospitalario, consta de 24 preguntas, cada uno de las cuales es valorada mediante una escala tipo Likert con una puntuación que va de 1 a 5, interpretándose como 1 (satisfecho) a 5 (insatisfecho) El rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 (satisfecho) hasta 120 (insatisfecho). Explora nueve factores que son: Satisfacción por el trabajo, Tensión relacionada con el trabajo, Competencia Profesional, Presión del Trabajo, Promoción Profesional, Relaciones Interpersonales con sus jefes/as, Relación Interpersonal con los compañeros, Características extrínsecas de estatus y Monotonía Laboral.

La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 24 ítems y el cálculo de su media. Estrategias de análisis: La información se procesó en el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21 donde se obtuvo estadísticas descriptivas como frecuencias y porcentajes, medidas de tendencia central (media y desviación estándar).

El instrumento reportó un Alpha de Cronbach de .80.

El presente estudio fue aprobado por el Comité de ética e investigación de la Facultad de Enfermería y la autorización de la institución de salud de segundo nivel, mediante oficio. Para obtener la población total que labora en esa institución se acudió a la Jefatura de Enseñanza.

Se realizó el cálculo de la muestra en el programa STATS y a través de una tómbola se sorteó por servicio a los participantes; a los cuales se les explicó el objetivo de la investigación y a los que aceptaron participar se les otorgó el consentimiento informado y finalmente se aplicaron los instrumentos. El estudio se apegó a las disposiciones establecidas por la Ley General de Salud en materia de investigación (Secretaría de Salud, 1984).

Resultados

En cuanto al género predominó el género femenino (76.1%). Respecto al rango de edad que predominó fue de 21-30 años con un 38%, sólo el 4.2 fue mayor de 60 años. La media de edad de los participantes se ubicó en los 35 años de edad (DE 10.36).

La media de satisfacción laboral fue 84.52, lo que evidencia que el personal se encuentra insatisfecho en la institución de salud donde labora (Tabla 1).

Media	DE	Mínimo	Máximo
84.52	7.40	67.00	100.00

Tabla 1 Satisfacción laboral

La mayoría del personal de enfermería presentó insatisfacción laboral en un 83.1% (Tabla 2).

Grado	f	%
Satisfecho	12	16.9
Insatisfecho	59	83.1

Tabla 2 Satisfacción Laboral General



Grafico 1 Satisfacción Laboral General

De acuerdo al género, los hombres en su totalidad, reportaron insatisfacción laboral, mientras que las mujeres fue el 77.8% (Tabla 3).

Género	Grados	f	%
Femenino	Satisfecho		22.2
	Insatisfecho		77.8
Masculino	Insatisfecho	17	100

Tabla 3 Grado de satisfacción laboral por Género

Conclusión

En este estudio se encontró que el personal de enfermería en su mayoría reportó insatisfacción laboral en el trabajo; el género con mayor insatisfacción fueron los hombres. El grado de insatisfacción laboral del personal que labora según el turno destacó el turno vespertino (93.8%), matutino (93.3%) y nocturno (83.3%) respectivamente. Estos resultados pueden repercutir en su desempeño laboral generando poca productividad.

La satisfacción laboral es un concepto que debe ser estudiado continuamente que permita identificar necesidades en el personal de enfermería, para desarrollar una práctica profesional de calidad y eficiencia; así como también disponer de condiciones y entornos propicios que aseguren un buen desempeño laboral. Por otro lado es importante considerar que existen muchos factores como la sobrecarga de trabajo, el poco reconocimiento, el desgaste físico y emocional, jornadas de doble turno; que pueden incidir en la satisfacción laboral en el personal de enfermería, por lo que es necesario diseñar estrategias donde se valore la satisfacción del profesional de enfermería a nivel individual, gerencial y organizacional e implementar acciones de mejora en las instituciones de salud donde se brinde los cuidados de enfermería de calidad.

Referencias

Broncano, V. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(2), 53-63.

Cifuentes, R. y Manrique, A. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en enfermería*, 32(2), 217-227.

García, H., Martínez, G. M., Rivera, L. y Gutiérrez, F. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, (1), 26-42 disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

García, V. D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a la Ciencias Sociales, Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.

Hernández, S. R., Fernández C.C., y Batista L.P., (2016). Metodología de la investigación. México, D. F. Mc Graw Hill.

Nava, G., Hernández, Z., Hernández, C., Pérez, L., Hernández, R., Matus, M. y Balseiro, A. CL. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Archneurocién, 18(1), 16-21.

Pavón, L., Gogeochea, T., Blázquez, M., y Blázquez, D. (2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud en Tabasco, 17(1-2), 13-21.

Plascencia, C., Pozos, R., Preciado S., y Vazquez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, Mexico. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 17(2), 42-46.

Portero, DC. &Vaquero, A. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 23(3), 543-552. doi: 10.1590/0104-1169.0284.2586

Pucheta, M., Domínguez, S., Salazar, M., Bandala, A., y Salazar, S. (2014). Clima laboral en el personal de enfermería de una Clínica de Medicina Familiar. Revista electrónica de portalesmédicos.com
Recuperado de <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/>

Rodríguez, A., Gómez, F., y De Dios, DV. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. Enfermería Global. (47), 369-383.

Secretaria de Salud. (1984). Reglamento de la ley General de Salud en Materia de Investigación. Recuperado de <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/comp/rlgsmis.htm>