

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE JALISCO, MÉXICO

JOB SATISFACTION IN NURSING PERSONNEL OF A PUBLIC INSTITUTION OF JALISCO, MÉXICO

Ana Rosa Plascencia Campos¹
Blanca Elizabeth Pozos Radillo²
María Lourdes Preciado Serrano³
Juan Manuel Vázquez Goñi⁴

RESUMEN

Objetivo: Establecer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de acuerdo a características sociolaborales en un hospital público de Jalisco. **Material y método:** Se realizó un diseño descriptivo y transversal. La obtención de los datos fue mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción Laboral; las variables sociolaborales fueron: sexo, edad, escolaridad, antigüedad en la institución y años en el servicio actual. El universo de trabajo estuvo constituido por el total de enfermeros de la población en estudio, obtenida mediante censo en el 2014. **Resultados:** Se estudió un total de 100 enfermeros, de los cuales 93 fueron mujeres y 7 hombres. La edad promedio fue de 44 ($\pm 10,1$) años. La antigüedad en la institución fue de 20 ($\pm 10,4$) años. Los grados de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción se comportaron de forma muy similar; se encontró en el grado alto 12 % y 13 %, respectivamente, en grado medio 86 % para ambas dimensiones, y para grado bajo 2 % y 1 %, respectivamente; para la dimensión jerarquía o estatus en grado alto 50 %, en medio 42 % y en bajo 8 %. No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, escolaridad, antigüedad, y tiempo en el servicio actual) en relación con satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones. **Conclusiones:** En términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %, a diferencia de la jerarquía o estatus, donde la mitad se encuentra en un grado alto.

Palabras clave: satisfacción laboral, enfermería, hospital

ABSTRACT

Objective: to establish levels of job satisfaction of the nursing staff at a public hospital in Jalisco according to socio-labor characteristics. **Material and method:** A descriptive cross-section design was made. Data were gathered by applying the Motivation and Job Satisfaction Test; the socio-work variables were: gender, age, level of education, seniority at the institution and years at current service. The

work universe consisted of all the nurses in the study population obtained from the 2014 census. **Results:** a total of 100 nurses were studied of which 93 were women and 7 men. The average age was 44 (± 10.1) years old while their seniority at the institution was 20 (± 10.4) years. The job satisfaction grades for the motivation and satisfaction dimensions showed similar behavior with high grades of 12% and 13% respectively, a mean grade of 86% for both dimensions, and low grades of 2% and 1% respectively. The high grade for the hierarchy or status dimension was 50%, the mean 42% and the low grade 8%. No statistically meaningful differences were observed in the socio demographic and job variables (gender, age, level of education, and seniority at the institution and years at their current service) in connection with the different dimensions of job satisfaction. **Conclusions:** Generally speaking the nursing staff's motivation and satisfaction at the institution show a mean grade of almost 90%, unlike that of the hierarchy or status where half reported a high grade.

Keywords: job satisfaction, nursing, hospital

INTRODUCCIÓN

El estudio de la satisfacción laboral y de los factores que la podría afectar se remonta a los años 30's del pasado siglo, siendo Hoppock 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.

La satisfacción laboral es considerada actualmente como un indicador de la actitud de la persona con relación a su entorno laboral. Esto por lo que implica a la hora de realizar su trabajo en cuanto a la calidad y cantidad del mismo, o hacia aspectos desfavorables como el

¹ Máster en Ciencias de la Salud Pública. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, Jalisco, México

² Doctora en Psicología de la Salud. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, Jalisco, México

³ Doctora en Ciencias de la Salud Laboral. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, Jalisco, México

⁴ Doctora en Ciencias de la Salud Laboral. Secretaría de Salud de Jalisco, Jalisco, México

Correspondencia:

MSc Ana Rosa Plascencia Campos
Fray Junipero Serra 1032, Alcande Barranquitas, CP 44 270
Guadalajara, Jalisco, México
E-mail anacampos14@yahoo.com.mx

ausentismo laboral, la rotación o el abandono de la institución. Ha sido definida por Locke (1976), como “...un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Una preocupación frecuente de las instituciones de salud es la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de sus usuarios, pero pocas veces esta preocupación se centra en la satisfacción de su personal, que es fundamental para la calidad de la atención. En particular el personal de enfermería, que es considerada una pieza clave por ser quienes brindan cuidado directo al paciente, siendo muchas veces el rostro de los prestadores de los servicios de salud en la institución y, con frecuencia, el de mayor porcentaje dentro de las instituciones de salud pública.

A pesar de que se ha demostrado que la satisfacción laboral produce importantes beneficios en este grupo de trabajadores, tales como disminución en los niveles de estrés, mejor desempeño laboral, además de ser considerada como un factor que determina el grado de bienestar que el individuo experimenta en su trabajo¹. Asimismo, aunque es parte de las exigencias mundiales para cumplir estándares de calidad el mostrar mayor interés por la calidad de vida laboral del personal, con frecuencia no se da la importancia que tiene.

Algunos estudios que han evaluado el grado de satisfacción laboral general en el personal de enfermería han hallado que se encuentran en un nivel medio o de indiferencia y poco satisfechos².

Desde 1990 en México se reportan estudios que demuestran que la calidad de la atención en las instituciones de salud está determinada por la satisfacción del personal en su trabajo³.

La satisfacción laboral es especialmente relevante en los profesionales del área de la salud, y en especial de las enfermeras, porque son ellas quienes cuidan la salud de los que están a su cargo, para proporcionar una atención de calidad.

Por lo que el propósito de este estudio fue establecer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de acuerdo a características sociolaborales en un hospital público de Jalisco.

MATERIAL Y MÉTODO

Procedimientos

Se realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal. Los criterios de inclusión para el estudio fueron: ser personal de enfermería de base, del turno matutino, que laboran en un hospital de seguridad social para servidores públicos en Guadalajara, México.

El universo de trabajo fue de 100 enfermeros, obtenido mediante un censo realizado durante el año 2014.

La recolección de los datos se realizó a través de la técnica de encuesta en el lugar de trabajo, bajo consentimiento informado.

Instrumentos

Se utilizó el Test de Motivación y Satisfacción Laboral elaborado y validado por García, Ramírez y Paca. Consta de 35 ítems, que permiten obtener la medición de las situaciones que estimulan al trabajador a sentir motivación y satisfacción en el medio en el que labora, o bajo qué condiciones el empleado puede comenzar a sentirse insatisfecho con su labor. Cada ítem cuenta con una opción escalar de 7 puntos (0 = nunca; 6 = siempre) a partir de la cual el participante otorga un valor según el caso.

El puntaje que se le asigna a cada respuesta es considerando la mayor ponderación para las respuestas que reflejan mayor satisfacción, clasificadas de acuerdo a respuestas positivas, intermedias y negativas. La clasificación de los grados fue de la siguiente manera: alta satisfacción laboral (80-100 %), medianamente satisfecho (45-80 %), baja satisfacción laboral (0-45 %).

Además, se aplicó un cuestionario de datos sociolaborales para obtener información referente a sexo, edad, escolaridad, antigüedad y años en el servicio actual.

Para la recolección de la información se realizó una prueba piloto para detectar dificultad con el instrumento de recolección de los datos, sin encontrar problema alguno.

Las variables fueron grados de satisfacción laboral en sus tres dimensiones: motivación, satisfacción y jerarquía (alta, media y baja), sexo (hombre y mujer), edad (se distribuyó por intervalos de 10 años; 20 a 30 años...; más de 50), escolaridad (enfermería básica, posbásicos, licenciatura, posgrado), antigüedad en la institución y años en el servicio actual (se clasificaron en intervalos de 10, iniciando con 1 a 10... hasta 30 o más de 30 años). La descripción de la información fue mediante frecuencias y porcentajes, donde se identificaron los niveles de satisfacción laboral por cada una de las variables sociolaborales. Posteriormente, se realizó un análisis bivariable para buscar asociación; y se valoró la fuerza de asociación a través de Odds Ratio (OR); se compararon los valores grado alto y medio contra grado bajo de satisfacción laboral en sus tres dimensiones.

Los datos se tabularon y procesaron con el paquete estadístico SPSS (IBM SPSS Statistics 20, USA 1989-2011) con licencia universitaria.

Consideraciones éticas

De acuerdo a la Ley General de Salud, de la Secretaría de Salud y Bienestar Social de enero de 1990, en materia de investigación, se tuvieron en cuenta los aspectos éticos de la investigación en seres humanos. En el capítulo I, sobre las disposiciones comunes en su Artículo 17, dice: “se considera como riesgo de la investigación a la probabilidad de que el sujeto de investigación sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio”, y para

efectos de este reglamento, esta investigación se clasifica en la categoría de riesgo mínimo.

RESULTADOS

La población de estudio se distribuyó de acuerdo a las variables sociodemográficas de la siguiente manera: en cuanto a sexo, 93 fueron mujeres y 7 hombres. Las edades que reportaron fueron, para el intervalo de menores de 30 años, 13; de 30 a 34, 8; de 35 a 39, 9; de 40 a 44, 21; de 45 a 49, 16 y mayores de 50 años, 33. La edad promedio fue de 44 años ($\pm 10,1$) con un rango de entre 26 y 66 años. En el nivel de estudio 43 cuentan con Enfermería básica; 24 con uno o más cursos potbásicos, 31 tiene licenciatura, 2 con posgrado: 1 con maestría y 1 con doctorado.

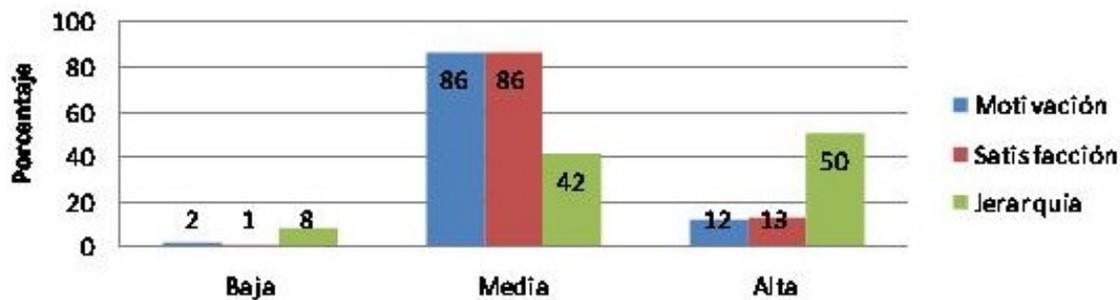
Las características laborales son, en cuanto a la antigüedad en la institución de 1 a 10 años, 22; de 11 a 20 años, 25; de 21 a 30 años, 33; y más de 30 años, 20. El promedio

es de 20 años ($\pm 10,42$) con un rango de 1 a 41 años. Los servicios en que se encontraban laborando los participantes son los siguientes: en hospitalización, obstetricia, pediatría, medicina interna, neurología y ortopedia, cirugía general, unidad de cuidados intensivos pediatría, urgencias, en otros servicios como hemodiálisis, ceye, toco-cirugía, unidad de abasto, quirófano, ropería, trasplantes, inhaloterapia, consulta externa, medicina preventiva, unidad de diálisis, coordinación de enfermería y enseñanza.

Los años en el servicio actual se distribuyeron de la siguiente manera: de 1 a 10 años, 73; de 11 a 20 años, 12; de 21 a 28 años, 15. En promedio 1 año ($\pm 0,75$) con rango de 1 a 28 años.

La satisfacción por el trabajo en este grupo profesional fue de 86 % en grado medio para las dimensiones *motivación* y *satisfacción*, mientras que para la dimensión de jerarquía o estatus obtuvo el grado alto en el 50 % de los trabajadores (figura).

Figura
Grado de satisfacción por el trabajo en el personal de enfermería



En cuanto a la distribución por variables sociodemográfica destaca para la dimensión *motivación*, únicamente dos casos que se ubican en el nivel bajo y corresponden al grupo de edad de las más jóvenes, por consiguiente, a las de menor antigüedad en la institución. En cuanto al nivel de escolaridad los dos casos con posgrado se ubican con una alta satisfacción y jerarquía y la motivación media, mientras que los de grado de licenciatura se encuentran casi en su totalidad en el nivel medio de satisfacción y motivación; en cuanto a jerarquía, la mitad se encuentra en el nivel alto (tabla).

No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, escolaridad, antigüedad y tiempo en el servicio actual) en relación con la satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones.

DISCUSIÓN

En términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería se encuentra en un grado

medio en casi el 90 %, a diferencia de la jerarquía o estatus, donde la mitad se encuentra en un grado alto.

Estos resultados coinciden con los encontrados por Molina, quien reportó un nivel medio de satisfacción laboral en este mismo grupo profesional, a diferencia de lo reportado por Bustamante, quien encontró una alta satisfacción, pero con motivación media ^{4,5}.

Las personas mayores de 45 años constituyen la mitad de la población de estudio, por lo que el comportamiento de la variable *antigüedad* es proporcional con la edad del personal.

Al comparar los grados de satisfacción laboral por el trabajo con las características sociolaborales en prácticamente todas las variables estudiadas, se presenta una distribución similar para las dimensiones *motivación* y *satisfacción*, ubicando la mayor frecuencia en el grado medio, a diferencia de la dimensión *jerarquía* o *estatus*, que la mitad se ubica en el grado alto (tabla).

Tabla

Frecuencia de los grados de satisfacción laboral por el trabajo del personal de enfermería de un hospital regional de Jalisco, distribuidos por sexo, edad, escolaridad y antigüedad en la institución y en el servicio

Variable	Grados de satisfacción laboral por el trabajo de acuerdo a sus dimensiones								
	Motivación			Satisfacción			Jerarquía		
	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
Sexo									
• Hombre	0	7	0	0	5	2	0	3	4
• Mujer	2	79	12	1	81	11	8	39	46
Edad									
• Menores de 30	2	9	2	1	9	3	3	3	7
• De 30 a 34	0	7	1	0	7	1	0	2	6
• De 35 a 39	0	8	1	0	8	1	0	4	5
• De 40 a 44	0	19	2	0	21	0	1	11	9
• 45 a 49	0	14	2	0	13	3	0	10	6
• Mayores de 50	0	29	4	0	28	5	4	12	17
Escolaridad									
• Enfermería	0	36	7	0	38	5	1	20	22
• Posbásico	1	20	3	1	19	4	2	12	10
• Licenciatura	1	28	2	0	29	2	5	10	16
• Posgrado	0	2	0	0	0	2	0	0	2
Antigüedad									
• De 1 a 10 años	2	16	4	1	17	4	4	7	11
• De 11 a 20 años	0	23	2	0	22	3	0	14	11
• De 21 a 30 años	0	30	3	0	28	5	3	13	17
• Más de 30 años	0	17	3	0	19	1	1	8	11
Años en el servicio									
• De 1 a 10 años	2	60	11	1	62	10	6	29	38
• De 11 a 20 años	0	12	0	0	12	0	0	6	6
• De 21 a 30 años	0	14	1	0	12	3	2	7	6

Lo anterior concuerda con los resultados de algunos estudios que han investigado la relación entre la edad y la satisfacción laboral, encontrando que los empleados más viejos tienden a reportar más satisfacción que los jóvenes^{6,7}.

Es importante mencionar que a pesar de que no se encontró asociación con el nivel bajo de satisfacción laboral en este estudio de acuerdo al $OR < 1$, no hay que dejar de prestarles atención, sobre todo a quienes reportan mayor tiempo en el mismo servicio, porque se encontraron muy cerca de la unidad para la dimensión de *motivación*, indicándonos que en cualquier momento pudieran ser un factor de riesgo para la salud laboral de estos profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Edwards B, Bell T, Arthur W, Decuir A. Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: an International Review*. 2008;57:441-65.
2. Tapia H, Ramírez LC, Islas LE. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI, IMSS. *Revista Enfermería Universitaria*. 2009;6(4):21-5.
3. Aguirre-Gas, H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública de México*. 1990;(32):170-80.
4. Molina JM, Ávalos F, Valderrama LJ, Uribe AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm*. 2009;27(2):218-25.
5. Bustamante E. El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*. 2013;3(1):35-49.
6. Clark AE, Oswald AJ. Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics*. 1996;(61):359-81.
7. Gazioglu S, Tansel A. Job Satisfaction, work envi-

ronment and relations with managers in Britain. Middle East Technical University; 2002.
Miniograph. Ankara: Department of Economics,

Recibido: 15 de febrero de 2015 **Aprobado:** 13 de mayo de 2015