

# Satisfacción laboral de la enfermera

Edna Jiménez Peláez,\* Esperanza Pérez Martínez\*\*

## Resumen

**Objetivo:** determinar la satisfacción laboral de la enfermera general.

**Materiales y métodos:** se realizó un estudio descriptivo y prospectivo en 58 enfermeras generales de base, adscritas a Urgencias y al Departamento de Medicina Interna del Hospital de Especialidades 14, Centro Médico Nacional "Adolfo Ruiz Cortines", Veracruz. Se aplicó una encuesta con 16 ítems, las dimensiones contempladas como indicadores de satisfacción fueron: desempeño de actividades, remuneración económica, satisfacción emocional, aspectos de trabajo y relaciones interpersonales.

**Resultados:** se estudiaron 44 enfermeras; 55 % (24) perteneció al Departamento de Medicina Interna y 45 % (20) a Urgencias; 46 % de las primeras y 45 % de las segundas manifestó satisfacción; 54 y 55 %, respectivamente, satisfacción parcial. Ninguna expresa insatisfacción.

**Conclusión:** en los tres turnos el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Departamento de Medicina interna fue igual al de las enfermeras de Urgencias.

**Palabras clave:** motivación, satisfacción laboral, remuneración

## Summary

**Objective:** Determining the satisfaction of the General Nurse in their labor acting. **Material is and methods:** it was carried out a descriptive study, prospective in 58 General Nurses of base, from the services of Urgencias and Internal Medicine of the Hospital of Specialties No. 14 of the Medical National Center "Adolfo Ruiz Cortines" in Veracruz. A survey with 16 items was applied, the dimensions contemplated as indicative of Satisfaction were: acting of activities, economic remuneration, emotional satisfaction, aspects of work and interpersonal relationships. **Results:** 44 nurses were studied, the 55 % (24) were from the service of Internal Medicine and the 45 % (20) of the service of Urgencias. The 46 % of the first group and the 45 % of second manifest be satisfied and the 54 % and 55 % partially.

**Conclusions:** The level of labor satisfaction of the general nurses of Internal Medicine is equal to that of the nurses of Urgencias, in the 3 shifts.

**Key words:** motivation, labor satisfaction and remuneration

\* Hospital General Regional de Orizaba, Veracruz

\*\* Hospital General de Zona 8, Cordoba, Veracruz

## Introducción

El interés por la calidad se ha incrementado durante los últimos años en todo el mundo y se ha convertido en requisito indispensable de sobrevivencia para cualquier tipo de empresa.<sup>1</sup>

El Instituto Mexicano del Seguro Social proporciona servicios de salud a más de 40 millones de personas, es decir, aproximadamente a la mitad de la población de la República Mexicana.<sup>2</sup>

La evaluación de las actitudes del individuo es de gran interés, sobre todo cuando se estudia al personal de las organizaciones de atención a la salud, donde el elemento humano es fundamental. A pesar de esta necesidad reconocida, no se ha definido un instrumento que permita medir el grado de satisfacción (actitud fundamental en la afectividad de los individuos).<sup>3</sup>

El personal es una clave fundamental para lograr la calidad y la calidez en la atención, lo que obliga a tomar en cuenta el factor humano. Por ello, es indispensable conocer con la mayor precisión posible sus necesidades y grado de satisfacción.

Hablar de satisfacción resulta difícil por tratarse de un concepto subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de la labor emprendida.<sup>4,5</sup> El área de enfermería en un hospital debe contar con una plantilla y una organización adecuadas para cubrir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, es decir, contar con la cantidad necesaria de enfermeras, distribuidas por servicios y turnos de manera congruente con las exigencias de los mismos, para así ofrecer continuidad, efectividad y seguridad en el cuidado de enfermería.<sup>6</sup>

El hombre es trascendencia, por eso se concentra en él mismo, se realiza cuando se le dice sí y se entrega a los demás; cuanto más trasciende, más actualiza su propio ser.

La autorrealización consiste en ser todo lo que podemos ser, utilizando nuestros talentos, capacidades y po-

tencialidades. Autorrealizarnos es volvernos reales, ponernos en armonía con nuestra propia naturaleza interior, con nuestro temperamento, nuestras preferencias y valores, confiar en nuestros pensamientos, capacidades e intuiciones. Es emplear nuestras habilidades e inteligencia para hacer bien lo que deseamos y podemos hacer.

El servicio, en cualquier actividad que realicemos, es una oportunidad para autorrealizarnos; por medio de él entramos en contacto con otros seres humanos distintos a nosotros, a quienes podemos ofrecer todo lo que somos y de los cuales podemos aprender.

Cada día y ante cada situación significativa podemos dar un paso hacia nuestro crecimiento y desarrollo individual, familiar, laboral y social. A partir del servicio y del amor por lo que hacemos, ampliamos y desarrollamos nuestro ser.<sup>7</sup>

La teoría del desarrollo humano nace en los Estados Unidos de Norteamérica a mediados de este siglo y es conocida también con el nombre de *psicología existencial humanista*.

Podemos decir que el concepto de desarrollo humano es una síntesis moderna de conocimientos sobre el ser humano, y un conjunto de herramientas prácticas que pretenden promover su desarrollo, su conocimiento y su autorrealización.

La aplicación adecuada de los principios básicos del desarrollo humano nos permite ampliar nuestra conciencia para conocernos mejor, nos ayuda a tener una mejor comunicación con nosotros mismos y con los demás; nos permite clarificar nuestros valores, guiar nuestra existencia, sensibilizarnos a la realidad social en que vivimos, y, quizá lo más importante, nos facilita conocimientos y herramientas específicas para ayudar a que otras personas experimenten todos sus beneficios.

Sin embargo, las situaciones existenciales comunes a todos los seres humanos pueden favorecer u obstaculizar este proceso. De ahí la vinculación que se hace entre enfermería y desarrollo humano como vocaciones de servicio.<sup>8</sup>

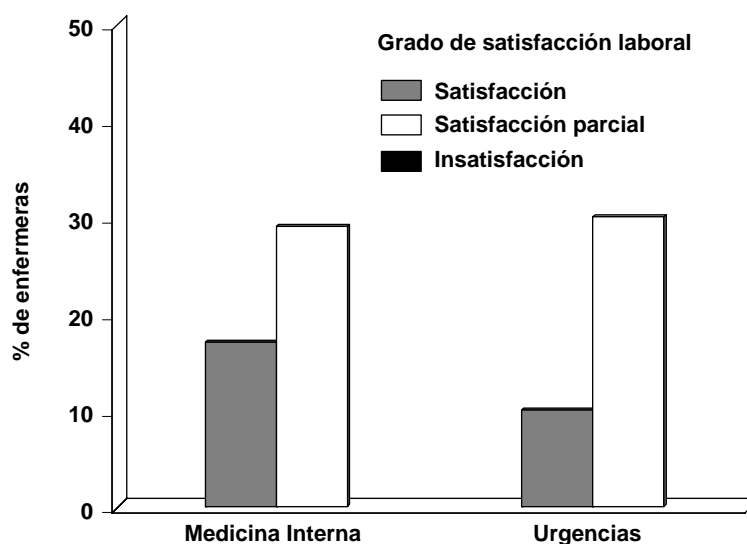


Figura 1. Grado de satisfacción laboral en enfermeras generales de dos servicios, turno matutino.

Es necesaria la autoevaluación frecuente porque promueve el crecimiento y fortalece la identidad personal y profesional. Ayuda a ver dónde estamos para comprender hacia dónde nos dirigimos.

A medida que la enfermera se desarrolle, empezará a ver su trabajo como algo más que una secuencia de tareas.

Cuando comprenda que ha firmado un compromiso a largo plazo con ciertos objetivos, sabrá que ha adquirido un sentido sólido de su identidad profesional como enfermera.<sup>9</sup>

## Materiales y métodos

Se realizó una encuesta comparativa y prospectiva, en el Hospital de Especialidades 14, Centro Médico Nacional "Adolfo Ruiz Cortines", Veracruz, a enfermeras generales de Urgencias y del Departamento de Medicina Interna, de los tres turnos (matutino, vespertino y nocturno).

Las encuestas fueron aplicadas por los investigadores durante la jornada de trabajo, mediante un cuestionario con 16 preguntas y respuestas de tipo ordinal, con tres categorías.

Los cuestionarios se calificaron individualmente dando a los reactivos la calificación 1, 2, 3 según el resultado. Un puntaje de 16 a 26 expresó satisfacción; 27 a 37, satisfacción parcial; 38 a 48, insatisfacción. Se incluyeron las dimensiones consideradas como indicadoras de satisfacción laboral:

- *Desempeño de actividades*: número de pacientes a cargo, recursos materiales necesarios para el buen desempeño de las funciones y área física del servicio.
- *Remuneración económica*: correspondencia entre salario percibido y el desempeño de las funciones.
- *Satisfacción emocional*: reconocimiento al trabajo efectuado e incentivos que motivan a la superación.

- *Aspectos de trabajo*: conformidad con el turno, días de descanso, vacaciones y rol de actividades.
- *Relaciones interpersonales*: relación entre subalternos y jefes.

Posteriormente se efectuó la concentración de datos y el análisis con estadística inferencial. Considerando que las variables fueron medidas en escala ordinal, se realizó prueba exacta de Fisher.

## Resultados

De una muestra de 58 enfermeras fueron excluidas 14 (24 %) por no aceptar participar en la encuesta; la población de estudio quedó constituida con 44 enfermeras generales, de las cuales 24 (55 %) fueron del Departamento de Medicina Interna y 20 (45 %) de Urgencias. Las enfermeras fueron clasificadas por servicio y turno.

En el turno matutino la satisfacción y la satisfacción parcial predominaron en las enfermeras del Departamento

de Medicina Interna, con 17 y 29 % respectivamente (figura 1).

En el turno vespertino estos mismos grados de satisfacción predominaron en Urgencias, con 25 y 10 % respectivamente (figura 2).

En el turno nocturno, predominaron en las enfermeras del Departamento de Medicina Interna, con 17 % para ambos grados de satisfacción (figura 3).

Ninguna de las enfermeras encuestadas expresó insatisfacción laboral.

Para las calificaciones globales en 24 enfermeras de Medicina Interna y 20 de Urgencias, el mayor grado de satisfacción fue para Medicina Interna con 54 % parcialmente satisfecha y 46 % satisfecha.

## Discusión

Los trabajos que han estudiado la *satisfacción laboral* son diversos, algunos la relacionan con factores intrínsecos como la personalidad y la salud mental. En el presente trabajo se consideró que no obstante

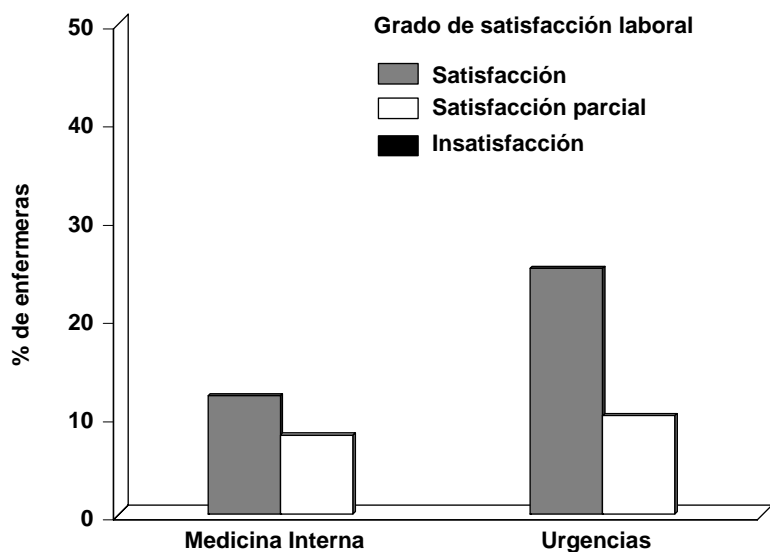


Figura 2. Satisfacción laboral en enfermeras generales de dos servicios, turno vespertino.

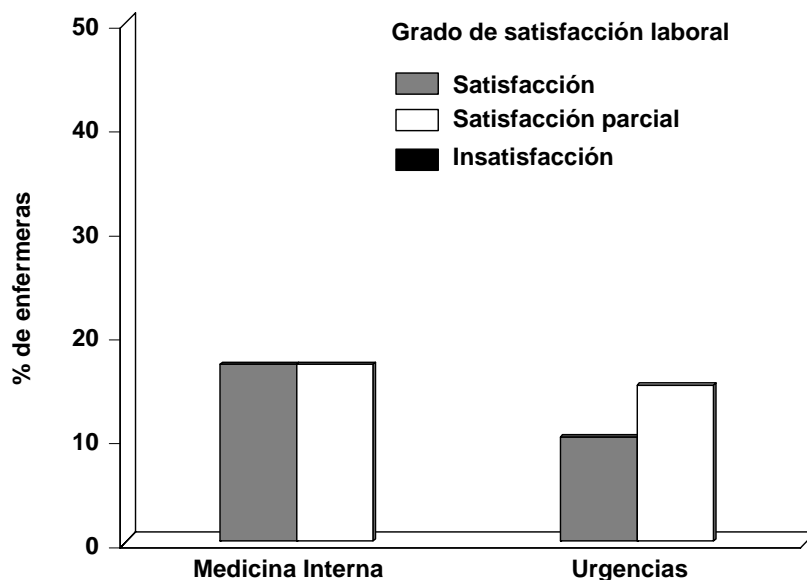


Figura 3. Satisfacción laboral en enfermeras generales de dos servicios, turno nocturno.

la influencia de los factores individuales, las condiciones de trabajo, la remuneración económica y las relaciones profesionales son trascendentes en el grado de satisfacción laboral.

Entre los factores que generan insatisfacción en las enfermeras generales se encontró, en primer lugar, la remuneración económica (100 %) pero influyen también de manera importante las condiciones de trabajo: área física inadecuada y recursos materiales insuficientes.

En contraste, la satisfacción está dada principalmente por la identificación con la profesión (100 %) y la capacidad para el desempeño de funciones (90 %).

### Conclusión

El hallazgo más importante de este trabajo fue que la insatisfacción laboral está dada principalmente por una remuneración económica baja. La identificación con la profesión y las relaciones profesionales son de los aspectos que más satisfacción laboral proporcionan.

En los tres turnos, el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras fue igual en el Departamento de Medicina Interna y en Urgencias.

### Agradecimientos

A Isabel Lara Blanco y Juana Ortiz Báez, por su asesoría y apoyo en la elabora-

ción de este trabajo. A Mario González Santes, por su disposición y asesoría en el aspecto estadístico. A las enfermeras que contestaron las encuestas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de este trabajo.

### Referencias

1. Ibarra CMG. La calidad ... reto de hoy. Rev Desarrollo Científica de la Enfermera 1994;2:5.
2. Muñoz HO, Martínez-Cairo CS, Guiscafré GH, Feria VA, Losoya LX, Amato MD, et al. La investigación médica en el IMSS (1988-1994). Recuento y perspectivas. Rev Med IMSS 1995;33(6):543-550.
3. Chávez HM, Álvarez MM, García PCM, Villa CS. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Rev Med IMSS 1996;34(3):253-256.
4. Pacheco QL, Martínez HME, Alva CMG, Ibarra RMA. Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. Rev Enferm IMSS 1994;6(1):33-36.
5. Flores HA, Valdivieso CR, López GJJ, López SS, García PMC, Villa CS. Satisfacción laboral en médicos del primer nivel de operación. Rev Med IMSS 1994;32(6):549-552.
6. Ibarra CMG. La calidad del servicio de enfermería. Rev Desarrollo Científico de la Enfermera 1995;2:18-26.
7. Musik AAB. La autorrealización a través del servicio. Rev Desarrollo Científico de la Enfermera 1995;3:27-28.
8. Struck E. La enfermería y el desarrollo humano. Rev Desarrollo Científico de la Enfermera 1995;3:24-27.
9. Muscari ME. Desarrolle su identidad profesional. Nursing 1995; 13:50.