

Satisfacción laboral de enfermería y trato digno en usuarias hospitalizadas

Ma. Martha Marín Laredo

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

marthita_marin@yahoo.com.mx

Ana Celia Anguiano Morán

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

aminoran_8@hotmail.com

Azucena Lizalde Hernández

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

lizaldehernandez@yahoo.com.mx

Barbara Monica Lemus Loeza

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

barbaramoni_13@hotmail.com

Resumen

Objetivo. Determinar la influencia de los factores laborales intrínsecos de las enfermeras para brindar trato digno a las usuarias de los servicios de hospitalización. **Método.** No experimental, transversal, descriptivo, correlacional realizado en un hospital de Morelia Michoacán. Para el trato digno se encuestaron a 85 usuarias y para la satisfacción laboral a 41 enfermeras. Instrumento aplicado a usuarias con un alfa de Cronbach .820 y de .860 para enfermería. **Resultados.** La edad de las usuarias es de 41 y más años de edad, el 81.2 % percibió un trato digno excelente. 51.2% del personal de enfermería manifiesta estar moderadamente satisfecho. **Conclusiones.** Las relaciones sociales que establecen con su superior inmediato y la remuneración económica son los únicos factores extrínsecos destacables entre los

generadores de insatisfacción laboral. Referente al trato digno otorgado por el personal de enfermería la mayoría de las usuarias lo evaluaron como excelente.

Abstract

Satisfactory nursing labor and dignified treatment to the hospitalized users

Objective. Determine the nurses influence intrinsic job factors to offer a dignified treatment to the users of the hospital's services. **Method.** No experimental, cross-sectional, descriptive, correlation was performed in a hospital in the state of Michoacán. For a dignified treatment, 85 users were surveyed and 45 nurses for the job satisfaction. The instrument that was applied to the users was an alpha of Cronbach .820 and .860 for nursing. **Results.** The users' age is 41 years old and older. 81.2% perceived an excellent and dignified treatment 51.2% of the nursing personnel manifested being moderately satisfied. **Conclusions.** The social relationships that they establish with their immediate superiors and the economical remuneration are the only intrinsic prominent factors between the generators of job dissatisfaction. In reference to the dignified treatment received by the nursing personnel, most of the users gave it an excellent evaluation.

Palabras clave/ Key words: Teoría de Herzberg, calidad de atención/ Hertzberg's Theory, The Quality of Attention

Introducción

El personal de enfermería es un elemento esencial por ser el cuidador directo y continuo de los pacientes, brindar un trato digno a los mismos es un derecho, permite establecer un vínculo de confianza y seguridad con el usuario. Un importante número de investigaciones demuestran que la satisfacción laboral está relacionada con conductas y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para las empresas y para la sociedad en general.

De hecho, se ha llegado a afirmar que las organizaciones no podrán alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente, si su personal no se siente satisfecho ni identificado con la institución. Por el contrario, una plantilla motivada y comprometida es un factor determinante en el éxito de las organizaciones (Navarro, 2010, pp. 4-16).

En la satisfacción laboral es necesario considerar los factores extrínsecos, relacionados con el contenido del puesto del trabajo, como: la política de las empresas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el salario, la categoría y la seguridad social.

Así mismo, los factores intrínsecos: relacionados con el entorno del puesto del trabajo, como: el logro, el reconocimiento de la realización, el trabajo en sí, la responsabilidad y el desarrollo o ascenso (Acevedo, 2008, p. 95).

Según la teoría de Frederick Herzberg (1923-2000), llamada “Teoría de la Motivación-Higiene” el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación de personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico. (De Andrade, 2012, págs. 1-12)

Frederick Herzberg realizó estudios para determinar cuáles son los factores en el entorno de trabajo de un empleado, causado por la satisfacción o insatisfacción. Herzberg encontró que los factores que causan la satisfacción en el trabajo eran diferentes a los causantes de insatisfacción. Desarrolló la teoría de la motivación de higiene para explicar estos resultados. Nombro “motivadores” a los satisfactorios y a los de insatisfacción los llamo “Higiene”.

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de estos factores que orientan el comportamiento de las personas. (Bilbao, 2012, pág. 2)

Factores higiénicos extrínsecos

Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Factores motivacionales intrínsecos

Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña. Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. El personal de salud percibe mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa (Acevedo, 2008, pp. 95-119).

Por lo que respecta al “Trato Digno por Enfermería” (TDE), es uno de los tres primeros indicadores que se posicionó para la evaluación del quehacer profesional de enfermería en su dimensión técnica e interpersonal. Se define como “la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria” (Gutierrez, 2012, pp. 18-23).

Este indicador fue seleccionado, en una primera etapa, para su evaluación junto con otros dos indicadores que correspondían a la dimensión técnica de la práctica de enfermería debido a “su importancia en el control de riesgos y daños innecesarios al paciente y porque permite identificar la percepción de los usuarios de los servicios de enfermería, en cuanto a trato recibido conforme como lo señala el programa de acción correspondiente”.

El trato digno que otorga el personal de enfermería a los pacientes está sustentado en el respeto a los derechos humanos, a las características individuales, a la información completa, veraz, oportuna y la amabilidad por parte del quien que oferta el servicio (Gutierrez, 2012, p. 20).

La enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella. (Hernández, 2012, pp. 7-15)

La interacción o comunicación enfermera-paciente ocupa un lugar prioritario en el ejercicio de la práctica profesional de las enfermeras, ya que es el eje articulador de los cuidados, tanto asistenciales, como tecnológicos, dirigidos a la oferta del cuidado de enfermería de calidad (Rodríguez, 2009, p. 36).

Objetivos

General

Analizar la influencia de los factores laborales extrínsecos e intrínsecos con el trato digno de las usuarias de un hospital publico de Morelia, Michoacán.

Específicos

Determinar la influencia de los factores laborales intrínsecos de las enfermeras para brindar trato digno a las usuarias de los servicios de hospitalización.

Identificar la influencia de los factores laborales extrínsecos de las enfermeras para brindar trato digno a las usuarias de los servicios de hospitalización

Correlacionar la satisfacción laboral del personal de enfermería y el trato digno que brindan a las usuarias hospitalizadas.

Método

Investigación no experimental, transversal, correlacional y descriptiva. Previo consentimiento informado se encuestaron 41 enfermeras de los servicios de hospitalización de ginecología y obstetricia, cirugía general y medicina interna. Así mismo a 85 usuarias hospitalizadas en los mismos servicios. Muestreo no probabilístico, por conveniencia.

Para medir la satisfacción laboral, se utilizó la Adaptación al Contexto Mexicano de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), que originalmente fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 (traducida y adaptada a población de habla hispana por Castañeda, Acevedo, Garza, Meléndez y Aguilera, 2006). Este instrumento tiene una confiabilidad con alpha de Cronbach de 0.810.

En este trabajo se utilizó el mismo instrumento agregando los datos personales (edad, estado civil,) y datos laborales (categoría, tipo de contrato, antigüedad, servicio, turno), con un total de 22 reactivos.

El instrumento esta diseñado para abordar los aspectos extrínsecos e intrínsecos de las condiciones de trabajo. El de los factores intrínsecos que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción. Estos están formados por siete reactivos (números 9, 11, 13, 15, 17, 19, 21). Por otra parte los factores extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador en aspectos relativos a la organización del trabajo, como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo. Estos se conforman por ocho reactivos (números 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20 y 22).

El instrumento fue rediseñado y validado con una confiabilidad en alfa de Cronbach de 0.860, y por el método de mitades Spearman-Brown de 0.940 y Guttman 0.930.

Para medir el Trato Digno se utilizó el formato de recolección de datos “Trato Digno” de la Secretaría de Salud, con un alpha de Cronbach de 0.780 (Gutierrez, 2012).

En esta investigación se empleó el mismo formato únicamente modificando su sistema de respuestas de tipo dicotómica a tipo Likert, donde 1 es nunca, 2 es rara vez, 3 es algunas veces, 4 es casi siempre, 5 es siempre. Agregando la edad, días de hospitalización, turno del cuestionario y servicio de hospitalización. Con un total de 15 reactivos.

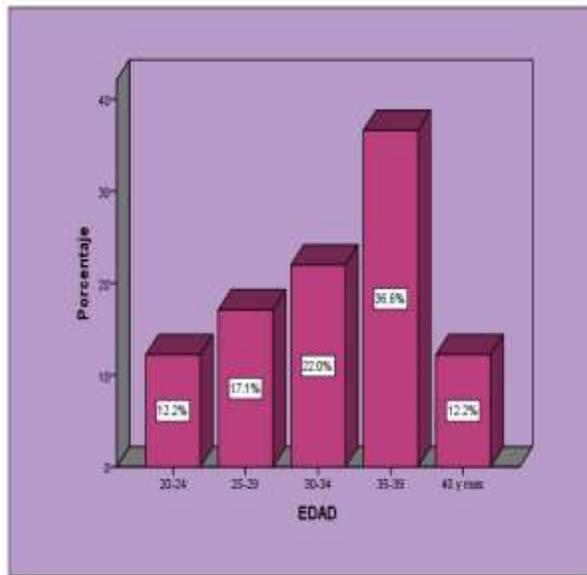
La confiabilidad del instrumento reestructurado obtuvo una alfa de Cronbach de 0.820 y por el método de mitades Spearman-Brown de 0.85 y Guttman 0.840.

Para el manejo de datos e interpretación de resultados se empleó el paquete estadístico SPSS versión 18.

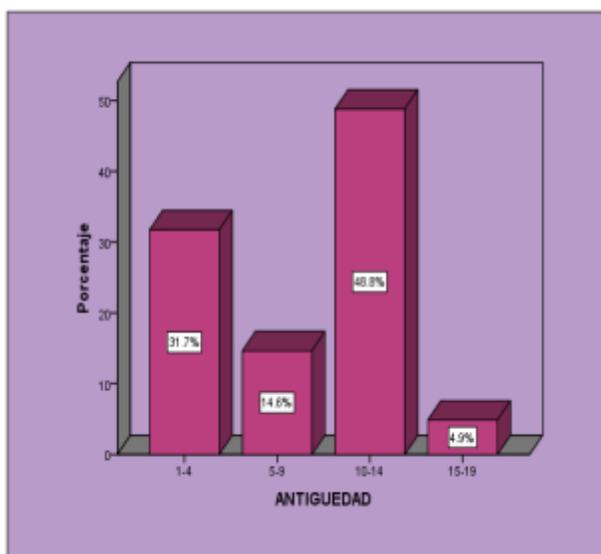
Resultados

Satisfacción Laboral

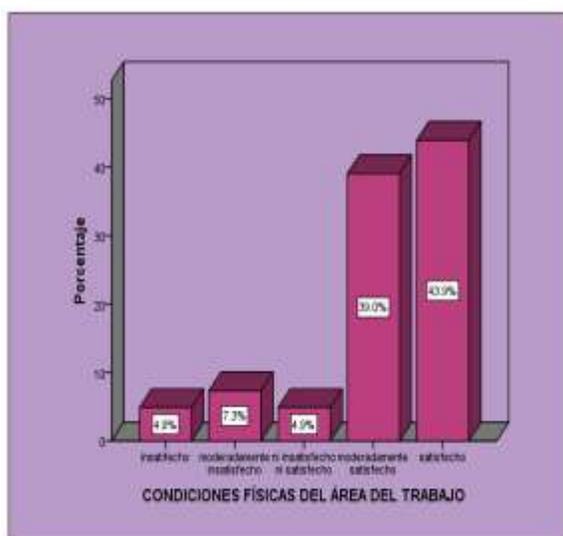
De la 41 enfermeras encuestadas el 36.6% (15) tiene entre 35 y 39 años, el 22% (9) es de 30 y 34 años, las demas se ubican en los otros grupos de edade (gráfico N° 1).



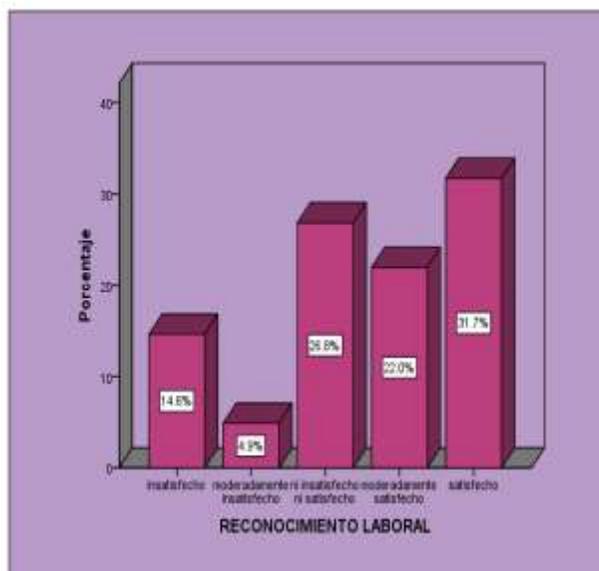
En cuanto a la antigüedad del personal de enfermería el 48.8% (20) tiene entre 10 y 14 años laborando, el 31.7% (13) tiene entre 1 y 4 años, el otro tanto 19.5% se ubican en los otros intervalos de antigüedad (gráfico N° 2).



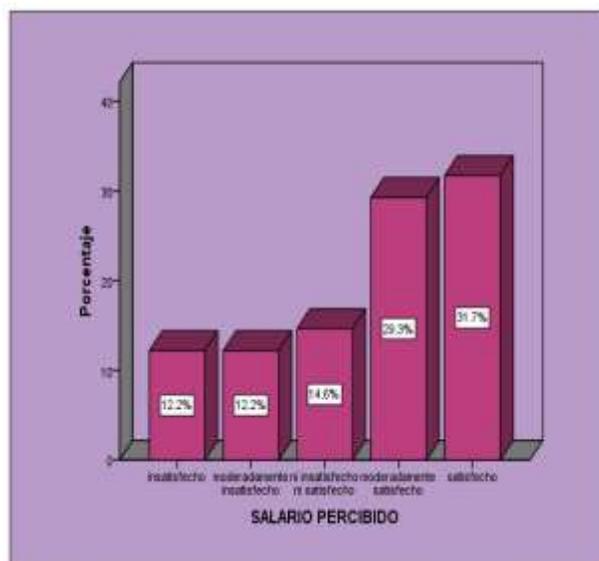
En cuanto a las condiciones físicas del área de trabajo el 43.9% (18) manifestó estar satisfecho, el 39% (16) moderadamente satisfecho y el 17.1% en otras opciones de respuesta (gráfico N°3).



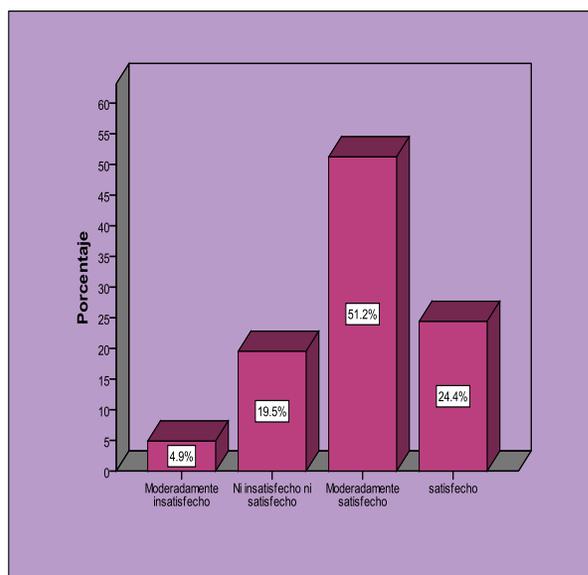
En cuanto al reconocimiento laboral el 31.7% (13) manifestó estar satisfecho, el 26.8% (11) ni insatisfecho ni satisfecho, el 22% (9) manifestó estar moderadamente satisfecho y el 19.5% restante se encuentra en otras opciones de respuesta (gráfico N° 4).



En relación al salario percibido por el personal de enfermería el 31.7% (13) manifestó estar satisfecho, el 29.3% (12) moderadamente satisfecho, el 24.4% (10) insatisfecho y moderadamente insatisfecho y el 14.6% ni insatisfecho, ni satisfecho (gráfico N° 5).



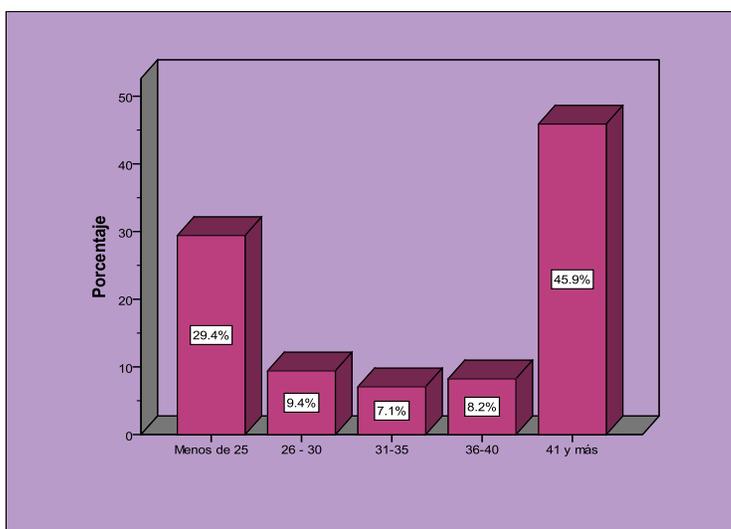
En cuanto a la satisfacción laboral el 51.2% (21) del personal de enfermería respondió estar moderadamente satisfecho, el 24.4% (10) satisfecho y el 24.4% (10) restante ni insatisfecho, ni satisfecho y moderadamente insatisfecho. (gráfico N° 6)



Satisfacción laboral del personal de enfermería

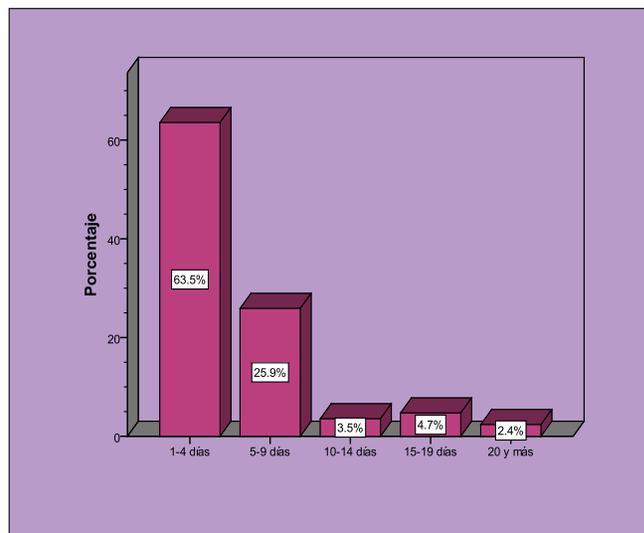
Trato Digno

De las 85 usuarias encuestadas el 45.9% (39) tiene 41 y más años de edad, el 29.4% (25) tienen menos de 25 años de edad, el 24.7% (21) tienen entre 26 y 40 años de edad y el 24.5% se encuentra en otras opciones de respuesta (gráfico N° 7).



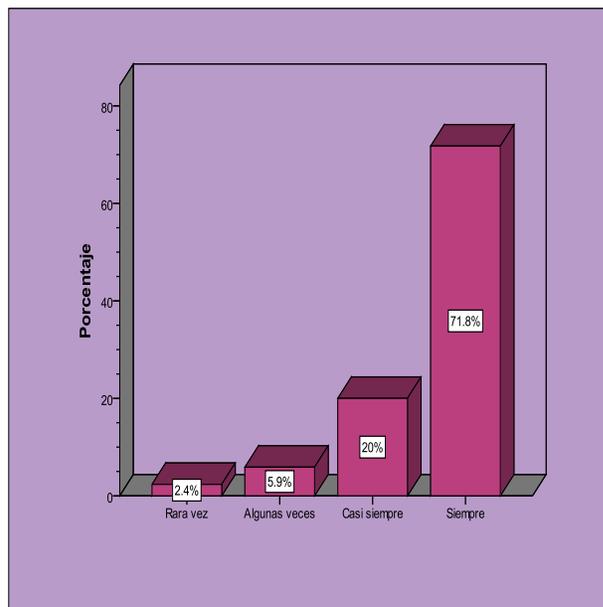
Edad de las usuarias hospitalizadas

El 63.5% (54) tiene de 1 a 4 días de hospitalización, el 25.9% (22) tiene de 5 a 9 días de hospitalización y el 10.6% restante se encuentra en otras opciones de respuesta. (gráfico N° 8)



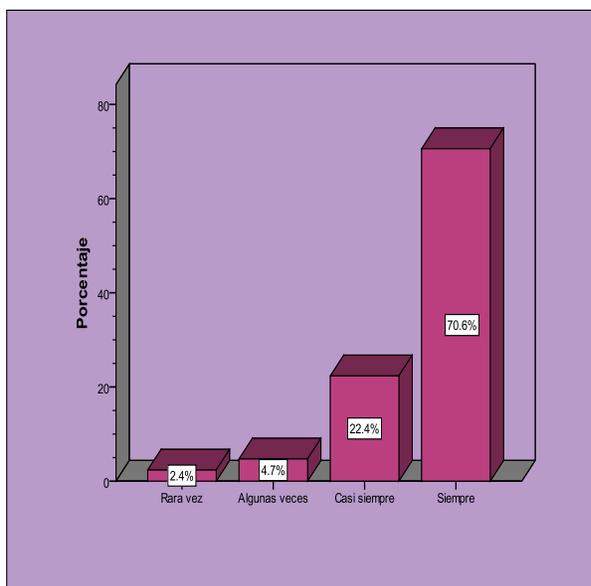
Días de hospitalización de las usuarias

El 71.8% (61) expresó que la enfermera siempre se interesa en brindarle una estancia agradable, el 20% (17) casi siempre y el 8.3% se encuentra en otras opciones de respuesta (gráfico N° 9).



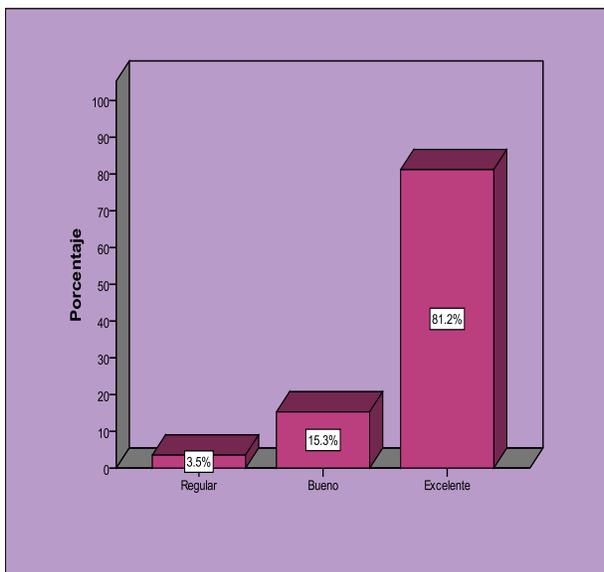
Interés de la enfermera para estancia agradable a la usuaria

El 70.6% (60) de las usuarias respondieron siempre estar satisfechas con el trato, el 22.4% (19) casi siempre y el 7% restante se encuentra en otras opciones de respuesta (gráfico N° 10).



Satisfacción de la usuaria con el trato de la enfermera

El 81.2% (69) de las usuarias califican o perciben el trato digno como excelente, el 15.3 % (13) lo califican como bueno y el 3.5 % (3) como regular (gráfico N° 11).



Calificación del trato digno usuaria-enfermera

Conclusiones

Los factores laborales intrínsecos del personal de enfermería no influyen con el trato que se brinda, se constató que las usuarias lo califican como excelente aun con la presencia de algunos factores intrínsecos como lo son: la posibilidad de ascenso, atención a las sugerencias en el trabajo entre otros.

Referente a los factores laborales extrínsecos de las enfermeras para brindar trato digno a las usuarias se identificó que no existe influencia para que este se otorgue. Es importante mencionar que el personal de enfermería muestra una moderada satisfacción en cuanto al salario percibido, la relación laboral entre directivo – trabajador y la organización que existe en el servicio.

Es decir, el personal de enfermería se encuentra moderadamente satisfecho y no repercute en el trato que brinda a las usuarias hospitalizadas ya que estas lo califican o perciben como excelente.

En términos generales el personal de enfermería entrevistado está satisfecho con su trabajo; las relaciones sociales que establecen con su superior inmediato y la remuneración económica son los únicos factores extrínsecos destacables entre los generadores de insatisfacción laboral.

Bibliografía

- Carrillo, M. (2009). Cumplimiento del indicador de calidad trato digno. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* , 139-142.
- Acevedo, P. C. (2008). satisfacción laboral de las enfermeras en tres instituciones gubernamentales de tampanco, tamaulipas. In *importancia de la satisfacción como indicador de la calidad en enfermería* (pp. 95-119). UNIVERSUM.
- Arizmendi, Z. (2007). La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* , 4 (2), 34-38.
- Bilbao, P. (16 de octubre de 2012). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción* . española.
- Fernández, B. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile. *CIENCIA Y ENFERMERIA IX* , 57-66.
- García. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* , 63-72.
- Gutierrez, G. (2012). Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del estado de mexico. *CONAMED* , 17 (1), 18-23.
- Hernández, z. (2012). satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* , 9 (1), 7-15.
- Hernandez, A. (2011). Hospital magnético: Escenario ideal que garantiza calidad del cuidado y la satisfacción laboral en enfermería. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* , 25-32.
- Navarro, L. M. (2010). Factores de Satisfacción Laboral por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana. *Revista de la construcción* , 9 (1), 4-16.

- Negrete, M. (2009). Trato digno:Reto cotidiano. *Revista CONAMED* , 33-36.
- Rodríguez, M. e. (2009). Interacción enfermera-paciente y su repercusión en el cuidado hospitalario. *enfermería universitaria ENEO-UNAM* , IX (1), 36-44.
- Romero, L. (2008). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima, Perú.
- Tapia, R. ,. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Medico Nacional siglo XXI IMSS. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* , vol.6, 21-25.
- Tapia, R. ,. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Medico Nacional siglo XXI IMSS. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* , vol.6, 21-25.
- Torres, M. C. (2010). *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica* , 18 (3), 60-64.