

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE SERVICIOS ESPECIALES EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA

SATISFACTION OF NURSING STAFF OF SPECIAL SERVICES IN A PRIVATE HEALTH INSTITUTION

(Resumen de informe de tesis de Maestría en Gerencia y Administración de servicios de salud)

*Donaire, Mirta*¹

Resumen:

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tenga un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. La presente investigación, estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, para lo que se hizo uso de siete factores de satisfacción señalados Fernández – Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo para el personal de trabajo. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario de 21 ítems, aplicado al personal de enfermería en una institución privada. La investigación arrojó que el personal se encuentra satisfecho.

Palabras clave: satisfacción laboral, condiciones de trabajo, motivación, y desempeño.

Summary:

Job satisfaction is a set of both positive and negative feelings a worker has to work, generated by various individual factors related to its work and the conditions under which it is made. Therefore it is important that organizations care about creating optimal conditions in order to keep staff motivated and have a good performance in their work and high levels of satisfaction. This research was aimed at determining the level of job satisfaction of nurses of special services in a private health institution, for what use was made of seven factors of satisfaction indicated

Fernandez - Rivers: economic compensation, physical conditions work environment, support and respect for superiors, recognition by others when needed and the possibility of staff development work. I field research was used and the information was obtained through a 21-item questionnaire applied to nurses at a private institution. The investigation showed that the staff is satisfied.

Keywords: job satisfaction, working conditions, motivation, and performance.

INTRODUCCION

La satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en si mismo. No resulta fácil definir claramente la satisfacción laboral, algunos autores hablan de clima organizativo, clima social, clima laboral y otros.

“La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante Factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales” (2).

Los gerentes han descubierto, afirmo Killian “que existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo”(15). Esta afirmación es confirmada por Gibson y otros (1993) cuando señalan que la alta satisfacción laboral mejora las condiciones laborales en las organizaciones, produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, entificación con la organización, entusiasmo y optimismo. (13)

1: *Magister en Administración y gerencia de servicios de salud. Lic. en enfermería. Supervisora del turno tarde la Unidad de Terapia Intensiva S Allende.*

OBJETIVO GENERAL

Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, Córdoba, diciembre 2013.

MATERIAL Y MÉTODOS

Investigación de carácter descriptiva, transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por el total de enfermeros profesionales de los servicios especiales de la institución de salud privada en la ciudad de Córdoba. (N=81).

Técnica: cuestionario auto administrado.

Instrumento: formulario cuyo contenido fue de 21 ítems, correspondientes a tres indicadores por cada una de las siete dimensiones. Las respuestas se midieron en una escala de tipo Likert con cuatro alternativas de respuesta para cada ítem.

Escala de interpretación:

Muy Insatisfecho	Entre 0 y 0,49
Insatisfecho	Entre 0,50 y 1,49
Satisfecho	Entre 1,50 y 2,49
Muy Satisfecho	Entre 2,50 y 3,00

RESULTADOS

La siguiente tabla N° 1 nos muestra un resumen de los resultados obtenidos referidos a los objetivos específicos según cada dimensión estudiada.

DISCUSION

En lo relacionado con la retribución económica dos indicadores están generando insatisfacción, solo uno en el que se hace comparación con otras organizaciones, indica satisfacción. La retribución económica es considerada uno de los principales factores que le brindan satisfacción al empleado cuando estos perciben que el valor de su esfuerzo es bien recompensado, Byars y Rue afirman lo

siguiente: los empleados están satisfechos con su pago cuando su percepción del importe que perciben coincide con el que piensan que deberían recibir. Están conformes desde el punto de vista tanto de la equidad interna como de la equidad externa. Los tres indicadores relacionados con las condiciones físicas del entorno de trabajo están generando satisfacción, de acuerdo con la escala propuesta. (2)

Chiavenato (2000) afirma que: El sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humano a agentes externos como ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipo de trabajo. En consecuencia, un ambiente saludable de trabajo debe brindar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva sobre todos los órganos de los sentidos humanos. (4)

Condiciones deficientes de trabajo además de generar daño a la salud física y mental del trabajador también crean inestabilidad en las organizaciones ya que afecta su productividad y aumenta el ausentismo y la rotación. En lo referente al nivel de satisfacción con la estabilidad laboral que ofrece la institución, los resultados indican por parte de los empleados de la institución privada de salud, un nivel aceptable de satisfacción con la estabilidad, es decir, con el derecho que tiene todo trabajador a permanecer en su empleo, mientras no incurra en faltas u omisiones que justifiquen legalmente su despido. La importancia de la estabilidad es destacada por Cohen (1991) de la siguiente forma: La estabilidad laboral es deseable, tanto desde el punto de vista de mantener los costos bajos como el de sacar provecho de los beneficios positivos que se derivan de un buen espíritu de grupo y de la satisfacción con el trabajo de cada uno. (1) La estabilidad viene a satisfacer las necesidades de seguridad, al garantizarles la recepción de sus ingresos por tiempo indefinido,

TABLA N° 1: Resumen de los índices de satisfacción por dimensión del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba -diciembre de 2013.

Dimensión	Índice de Satisfacción	Categoría
Retribución económica.	1.39	Insatisfecho
Condiciones físicas del entorno de trabajo.	2.08	Satisfecho
Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.	1.67	Satisfecho
Relaciones con los compañeros de trabajo.	1.93	Satisfecho
Apoyo y respeto a los superiores.	1.88	Satisfecho
Reconocimiento por parte de los demás.	1.54	Satisfecho
Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.	1.64	Satisfecho
Índice General de Satisfacción 1,73 (Satisfecho)		

FUENTE: propia de las diferentes datos que apporto la investigación.

mientras no cometa alguna falta u omisión que amerite su despido. Sin embargo, estas necesidades quedarían parcialmente insatisfechas si la organización no ofrece protección frente a compromisos e imprevistos que muchas veces no pueden atender con su salario regular. Por eso, normalmente se brinda a los empleados algunos beneficios socioeconómicos, que son definidos por Chiavenato (2005) como "comodidades, facilidades, ventajas y servicios que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones." (7)

En lo relacionado a las relaciones con los compañeros de trabajo, los tres indicadores están generando satisfacción, de acuerdo a la escala propuesta.

Robbins, (2004) señala que los individuos "se esfuerzan por hacer amigos, prefieren las situaciones de cooperación que la de la competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca". (9)

Si dentro de las organizaciones los empleados se apoyan y colaboran mutuamente al momento de realizar su trabajo, establecen relaciones agradables y existe buena comunicación y cooperación, el trabajo se realizará con mayor eficacia y eficiencia, logrando un buen rendimiento de los empleados, y generando en ellos altos niveles de satisfacción. En relación al apoyo y respeto a los superiores, los tres indicadores que tienen relación con el apoyo y respeto a los superiores están generando satisfacción, de acuerdo con la escala propuesta. Una de las principales funciones que debe realizar un supervisor es hacer que se cumplan las instrucciones que da a sus subordinados y las decisiones de la gerencia. La posibilidad de que ello ocurra depende de la claridad con la que se transmiten las citadas instrucciones y decisiones, porque, como lo señala Maxwell (17) (1993), "nadie quiere meterse a una tarea vaga o a un trabajo cuya descripción es incierta". Los resultados parecen indicar que en la institución de salud privada las instrucciones son claras y por lo tanto reducen la ansiedad y la posibilidad de cometer errores, generando por lo tanto niveles aceptables de satisfacción.

En relación al reconocimiento por parte de los demás, se obtiene un índice de satisfacción por el reconocimiento por parte de los demás de 1,54 (satisfecho).

Davis y Newstrom (9) (2003) consideran que "los empleados trabajarán más intensamente cuando piensan que se les dará crédito personal por sus esfuerzos, existirán riesgos apenas moderados de fracasos si se les brinda retroalimentación específica sobre su labor".

En relación a las posibilidades de desarrollo

personal y profesional en el trabajo están generando satisfacción.

En toda organización deben existir planes de desarrollo personal y profesional que le garantice a esta tener un personal capacitado y calificado para el desempeño eficiente de sus actividades, Reyes Ponce (12) (1996) afirma que:

"El desarrollo del personal, principalmente proporciona este una mayor capacitación en la formación, a base de adiestramiento a todo el personal (sobre todo al no calificado), en las labores concretas que debe realizar en cada puesto, además el empresario obtendrá con este desarrollo mejor capacitación del personal, pero a su vez los trabajadores obtendrán un beneficio personal no solo para mayor posibilidades de ascender, de mejorar sus salarios, sino aun para poder realizarse fuera del trabajo".

En relación al nivel general de satisfacción, después de analizados cada uno de los factores de satisfacción laboral señalados por Fernández - Ríos (11). Al promediar los índices correspondientes a las distintas dimensiones, se obtuvo como resultado el índice de satisfacción general de 1,73 lo que indica que el personal de enfermeros de servicios especiales de la institución privada se encuentran satisfechos, de acuerdo con la escala propuesta.

Una vez obtenido el índice general de la satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales de una institución de salud privada, es relevante recalcar la importancia de la relación entre la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral. Debe recordarse que los individuos que poseen un alto grado de satisfacción, porque su rendimiento les ha permitido obtener recompensas valoradas, incrementan su motivación, la cual se traduce en un mejor desempeño cuando esa motivación va acompañada de las capacidades requeridas para realizar su trabajo y de una buena percepción del rol.

El índice general de satisfacción para las 7 variables propuesta arroja el valor de 1,73 satisfecho. Un personal satisfecho aumentará su nivel de desempeño individual, lo que beneficiará la productividad y la eficiencia de la organización. Al respecto Chiavenato (7) (2005) plantea que: "las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas."

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis correspondiente a cada uno de los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermeros de servicios especiales se pueden exponer las siguientes conclusiones:

- El factor retribución económica, está generando insatisfacción en el personal de enfermería de servicios especiales, debido a que las dimensiones correspondientes a salario y esfuerzo, y capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactoria. Salvo en lo relacionado a superioridad en salario en comparación con otros cargos que arroja un índice de satisfacción.
- Las condiciones físicas del entorno de trabajo, están generando satisfacción, ya que el personal de enfermería de servicios especiales considera que la distribución, las condiciones, limpieza y orden del trabajo son satisfactorias.
- La seguridad y estabilidad que ofrece la organización esta generando en los empleados, satisfacción. Con la posibilidad de permanencia en la organización. Si se produjera cambios en la alta gerencia y consideran que la protección al empleado con respecto a contingencia y estabilidad del empleo que ofrece la institución, los empleados experimentan satisfacción.
- Las relaciones con los compañeros de trabajo están generando satisfacción. Puestos que los empleados se sienten satisfechos con la cordialidad, la cooperación y la comunicación en el grupo de trabajo.
- El factor apoyo y respeto a los superiores esta generando en los empleados satisfacción, ya que consideran que tienen disposición a seguir con las instrucciones, las decisiones de la alta gerencia y opinan que su supervisor tiene conocimiento de la labor que realiza.
- El reconocimiento por parte de los demás esta generando satisfacción, en virtud de que los empleados perciben que los supervisores le dan importancia al trabajo que realizan, como así también el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo, en la labor que ejecutan, no así en lo relacionado a reconocimientos formales por parte de la institución del desempeño de su trabajo.
- Las posibilidades de desarrollo personal en el trabajo están generando satisfacción, lo cual obedece a que los empleados consideran que reciben de la institución motivación para su crecimiento profesional, apoyo en el desarrollo, estímulo para la adquisición de habilidades y conocimientos.

El índice general de satisfacción para el personal de enfermería de servicios especiales, obtenido del promedio de los niveles correspondientes a cada dimensión, es de 1,73 lo que significa que el personal de enfermería de servicios especiales se encuentra satisfecho.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1- Cohen, G. (1991). La naturaleza de la función directiva. Madrid. Díaz De Santos Edición: 1991: p 206. Plaza de edición: Madrid. España
- 2- Byars, L. y Rue, L. (1997). Gestión de recursos humanos. Mcgraw-Hill/Irwin. Edición 3.p: 345. México.
- 3- Caballero, K. (S.f). "Satisfacción laboral", disponible en: www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=12664. [Consulta: de 2013].
- 4- Chiavenato, I 2000: Administración en los nuevos tiempos. ... Mcgraw-Hill, Colombia, edición 5. p:110. México.
- 5- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá: Mcgraw-Hill. 8ª Edición Libro 2002. p: 302. Bogotá, Colombia,
- 6- Chiavenato, I. (2004). Administración de los Nuevos Tiempos. Ed. Thompson 4º Edición, p: 10-31- 597. México.
- 7- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. Mcgraw – Hill Interamericana. S.A.5ta ed. p: 17-203-206-289. Colombia.
- 8- Dubrin, A.J. (2003) "Fundamentos de Comportamiento Organizacional" Ed. Thomson, 2º edición, p: 253. México.
- 9- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. Mcgraw-Hill. 11ª Ed, p: 189 -246. México.
- 10 Evans, J. y Lindsay, W. (2005). Administración y control de calidad. Ed. Thompson (6ª ed), p: 254. México.
- 11- Fernández-Ríos, M. (Director) (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Editorial Madrid: ediciones Díaz De Santos, p: 102-321-804. Madrid España.
- 12- Flores, I. (2000) "Confianza en el factor Humano, estrategias para enfrentar la nueva década. Editorial España. edición 12, p: 184. Madrid España.
- 13- Gibson y Otros (1993) Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos Mcgrawhill Interamericana. (8 ed.). p: 201. Santiago de Chile.
- 14- Gibson, J Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos Mcgraw-Hill Interamericana(10ª ed.). p: 12 y 121. Santiago de Chile.
- 15- Killian, R. (1990). Dirección en la Administración. México: Reverte. P: 190
- 16- Landy, F. (2005). Psicología Industrial. MCGRAW-HILL Interamericana: 120. México Márquez, M. (2000). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Continental, Ed. S.A. P: 120.
- 17- Maxwell, J. (1993). Desarrolle el líder que esta en usted. Thomas Nelson. Editorial Caribe. Ed.12º. P: 204 Buenos Aires.