

# Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Medico Nacional siglo XXI IMSS

## Labor Satisfaction in the Oncology Hospital of the Social Security Mexican Institute's National Medical Center Century XXI

MCE Hugo Tapia Martínez\*, LEO Cecilia Ramírez Rodríguez\*\*, LEO Elizabeth Islas García\*\*

\* Maestro en Ciencias de la Enfermería. Profesor de Carrera Asociado Tiempo Completo B ENEO-UNAM. Director de la Investigación, \*\*Licenciadas en Enfermería y Obstetricia. Enfermeras Generales de la Unidad Médica de Alta Especialidad Oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS

### Resumen

**Introducción:** La Satisfacción Laboral es una actitud positiva hacia el desempeño en el trabajo, es un indicador de bienestar y calidad de vida laboral; identificar sus grados en el personal de enfermería de un hospital de oncología fue el objetivo de este estudio.

**Metodología:** Estudio descriptivo y transversal, población de 230 sujetos. Recolección de la información con la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) Warr, Cook y Wall, 1979.

**Resultados:** El grado de satisfacción laboral sobre factores extrínsecos fue una media de 37.3 (66.6%) según EGSL; las enfermeras sienten indiferencia y están algo satisfechas. El grado de satisfacción laboral sobre factores intrínsecos fue una media de 32.5 (66.3%); las enfermeras sienten indife-

rencia. El grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería fue una media de 69.8 (66.4%), están en un nivel de indiferencia y poco satisfecho.

**Discusión:** Los enfermeros se sienten indiferentes y/o poco satisfechos, lo cual coincide con una investigación nacional; sin embargo, la mayoría de los estudios refieren un grado de satisfacción moderado o medianamente satisfecho. **Conclusiones:** La indiferencia de las enfermeras puede repercutir en la atención a los usuarios. Se recomienda realizar estudios sobre los factores de insatisfacción y que los gestores estimulen a su personal.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos, Enfermería

*Introduction: The Job Satisfaction is a positive attitude towards the performance in the work, is an indicator of well-being and life quality; to identify its degrees in the nursing staff of an oncology hospital was the objective of this study.*

*Methodology: Descriptive and cross-sectional study, based on a survey Scale General of Satisfaction- Overall Job Satisfaction, developing by Warr, Cook and Wall, 1979. Population of 230 nurses.*

*Results: The degree of Job satisfaction on extrinsic factors was an mean of 37,3 (66,6%) according to Overall Job Satisfaction; the nurses feel indifference and are something satisfied. The degree of labor satisfaction on intrinsic factors was an mean of 32,5 (66,3%); the nurses feel indifference. The degree of general job satisfaction of the nursing personnel*

*was an mean of 69,8 (66,4%), are in a level of indifference and little satisfied.*

*Discussion: The nurses feel indifferent and/or little satisfied, which agrees with a national research; nevertheless, the majority of the studies refers a moderate degree of satisfaction or moderately satisfied.*

*Conclusions: The nurses' indifference can to have repercussion on in the users attention. It is recommended to realize studies on the dissatisfaction factors and that the managers stimulate their personnel.*

**Key Words:** Job satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors, Nursing

### Abstract

## INTRODUCCIÓN

La Satisfacción Laboral (SL), es un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto<sup>1</sup>. Esto se sobreentiende como una actitud positiva hacia el desempeño en el trabajo o más claro, estar a gusto con lo que uno hace. Si se toma en cuenta que la SL es considerada un indicador de bienestar y calidad de vida laboral<sup>2</sup>; su medición rutinaria y el diseño de acciones de mejora para corregir aquellos aspectos con peores resultados, deben ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión; determinar sus grados resulta útil para orientar la intervención de los gestores y mejorar la satisfacción de sus empleados<sup>3</sup>.

Herzberg postuló dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.<sup>4</sup>

El modelo planteado por Herzberg señala que la SL es generada por los factores intrínsecos (“factores motivadores”) mientras que la insatisfacción laboral es generada por los factores extrínsecos (“factores higiénicos”).

Los factores intrínsecos o extrínsecos pueden afectar las habilidades y capacidades de la enfermera para otorgar cuidado integral a los pacientes oncológicos y sus familiares. Situación que los gestores de enfermería deben tomar en consideración cuando quieran abordar la SL.

Enfermería es una profesión gratificante, por el hecho de ser una disciplina humana que implica esa gratitud particular que tienen los pacientes cuando han recobrado la salud, del respeto que sienten hacia las personas que las han atendido con paciencia, cuidado con devoción, y que han sabido contener las ansiedades despertadas por la enfermedad<sup>5</sup>;

Estudiar la SL, implica un aspecto complejo que no solo abarca actividades innatas del profesional de enfermería, como el género, la edad o el grado de estudios, sino también del entorno laboral como el reconocimiento, el trabajo en grupo o las posibilidades de ascenso.

A pesar de que la SL ha sido estudiada en diversos ámbitos y disciplinas incluyendo a enfermería; estudios a nivel internacional en España, Argentina, Venezuela y Cuba han medido la SL en el personal de salud, médicos y enfermeras, sobre todo en el primer y segundo nivel de atención<sup>6,7,8,9</sup>. En México, son pocos los estudios en el Personal de Enfermería<sup>10, 11,12</sup> de hecho, no hay evidencia de estudios realizados en enfermeras mexicanas que atienden pacientes oncológicos. Por ello este estudio, tiene como objetivo general, describir el grado de satisfacción laboral en las enfermeras de la UMAE de Oncología CMN SXXI del IMSS. Y como objetivos específicos:

- Describir las características sociodemográficas de las enfermeras de la UMAE Hospital de Oncología CMN SXXI del IMSS.
- Señalar el grado de SL sobre los factores extrínsecos del personal de enfermería.
- Señalar el grado de SL sobre los factores intrínsecos del personal de enfermería.

## METODOLOGÍA

Se llevó a cabo un estudio observacional, descriptivo y transversal para describir el nivel de SL en una población de 230 de un universo de 500 enfermeras de la UMAE de Oncología del Centro Médico SXXI del IMSS. Se incluyeron auxiliares de enfermería, enfermeras generales, especialistas y jefes de piso, con antigüedad mayor de seis meses; de base, 02 y 08 (por contrato); personal femenino y masculino. Se excluyó al personal de confianza y al personal que no aceptara participar en la investigación.

Se obtuvo su consentimiento informado y se les entregó personalmente el cuestionario para su auto llenado, “Escala General de Satisfacción Laboral” (EGSL) (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979<sup>13</sup>; aplicada en mayo del 2008, al inicio de la jornada laboral de los tres turnos matutino, vespertino y nocturno.

La escala consta de 15 reactivos. Está formada por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

**Tabla de Referencia de Satisfacción Laboral General**

15 Reac	MI	RI	PI	NINS	PS	RS	MS
Total	15	30	45	60	75	90	105
%	14.2	28.5	42.8	57.1	71.4	85.7	100

- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

La escala tiene la ventaja de ser auto-completada, aplicada colectivamente y garantizar el anonimato a los respondientes, lo cual constituye un elemento determinante para la validez de las respuestas.

La puntuación total de la escala se obtiene de la suma de cada uno de los ítems, medidos en escala Likert, asignando un valor de 1 a Muy Insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Donde MI es Muy Insatisfecho, RI Regularmente Insatisfecho, PI Poco Insatisfecho, NINS Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (indiferencia), PS Poco Satisfecho, RS Regularmente Satisfecho y MS Muy Satisfecho. Se recomienda el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca):

**Tabla de Referencia de la Dimensión Intrínseca y Extrínseca de Satisfacción Laboral.**

7 Reactivos Pares Factores Intrínsecos	MI	RI	PI	NINS	PS	RS	MS
Total	7	14	21	28	35	42	49
%	14.2	28.5	42.8	57.1	71.4	85.7	100
8 Reactivos Nones Factores Extrínsecos	MI	RI	PI	NINS	PS	RS	MS
Total	8	16	24	32	40	48	56
%	14.2	28.5	42.8	57.1	71.4	85.7	100

Tiene un Coeficiente alpha entre 0,85 y 0,88 lo cual le brinda confiabilidad.

La escala ha sido utilizada en varios estudios en el personal de enfermería, por ejemplo, en Chile Fernández L y Paravic K, estudiaron el nivel de SL en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción<sup>13</sup>; en Venezuela, Parada ME, estudiaron la SL y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA)<sup>9</sup>; en España, Lopezosa MC y Reca I, estudiaron la SL de las enfermeras en un hospital comarcal; y Berrios M, Augusto L y Aguilar L, investigaron la inteligencia emocional percibida y SL en contextos hospitalarios<sup>7 14 13</sup>

En México, García-Ramos M, Luján-López ME y Martínez-Corona MÁ, estudiaron la SL en el personal de salud<sup>4</sup>; y en Colombia, Herrera-Amaya G, Manrique-Abril FG. Investigaron las Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería<sup>15</sup>.

Se agregaron ocho reactivos para medir variables demográficas sobre categoría, edad, sexo, estado civil, tipo de contratación, antigüedad, turno y grado de estudios en el personal de enfermería para contar con un perfil.

Se utilizó la estadística descriptiva para la presentación y análisis de los resultados, porcentajes y frecuencias para cada ítem y calculo de medias para medir la dimensión intrínseca y extrínseca así como la satisfacción laboral general. Asimismo se completo una base de datos con el SPSS versión 11.

**RESULTADOS**

Contestaron la escala 230 enfermeras de un universo de 500, lo que supone un índice de respuesta del 46%. El perfil de las enfermeras que respondieron fue: el 48.3% fueron enfermeras generales; el 76.1% tuvieron edades de entre 30 y 49 años; el 86.1% fueron del sexo femenino, el 60% refirió su estado civil como casada; el 94.3% su contratación fue de base; la media sobre antigüedad laboral fue de 17 años, el porcentaje de los turnos fue homogéneo y el grado de estudios lo representó el nivel técnico con el 62.2%.

En 7 factores de 15, el indicador Muy Insatisfecho (MI) superó al Muy Satisfecho (MS), de estos, 5 fueron factores extrínsecos y 2 intrínsecos: "condiciones físicas del trabajo", donde MI fue 40 (17%) contra 5 (2.2%) MS; "tu superior inmediato", MI 44 (19%) contra 27 (11.7%) MS; "tu salario", MI de 44 (19%) contra 23 (10%) MS; "relación entre dirección y trabajadores del hospital", MI 56 (24%) contra 20 (8.7%) MS; "tus posibilidades de promocionar", MI de 41 (17.8%) contra MS de 40 (17.4%); "el modo en que tu hospital está gestionado", MI 46 (20%) contra un MS de 13 (6%) y; "atención prestada a las sugerencias que haces", MI de 48 (21%) contra un MS de 20 (9%). Por lo tanto, existe insatisfacción del personal de enfermería en estos factores que se reflejan en las dimensiones extrínseca e intrínseca.

La puntuación media del grado de SL sobre factores extrínsecos fue de 37.3 (66.6%), que dentro de la EGSL lo ubica entre los indicadores Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (NINS) y Poco Satisfecho (PS), es decir, el personal siente indiferencia y está poco satisfecho en esta dimensión.

La suma de las medias del grado de SL en cuanto a factores intrínsecos en la EGSL, fue de 32.5 (66.3%), que lo ubica en el indicador Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (NINS). El personal de enfermería siente indiferencia también en este aspecto. La suma de las medias de los factores extrínsecos e intrínsecos que midieron el grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería de la UMAE Oncología CMN SXXI IMSS fue de 69.8 (66.4%), lo cual ubica el grado de SL dentro de la EGSL entre los indicadores Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (NINS) y Poco Satisfecho (PS). Es decir, el grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería está en un nivel de indiferencia y poco satisfecho.

## DISCUSIÓN

Las condiciones físicas del trabajo, el salario, la atención a las sugerencias que hacen, posibilidades de ascenso, modo de supervisión, la dimensión de desarrollo, capacitación y actualización; resultaron ser factores de insatisfacción, los cuales coinciden con varios estudios. En un estudio descriptivo en Cuba, Infante, Moret y Curbelo, encontraron insatisfacción con las condiciones de trabajo, remuneración salarial y reconocimiento social<sup>10</sup>. En Argentina, Briseño, midió la SL en el personal de enfermería, en un estudio prospectivo de corte transversal y encontró que el grado de insatisfacción es del 100% en lo que respecta al salario o las posibilidades de ascenso,

y el 100% refiere poca satisfacción global, y con respecto a la "relación con los jefes y superiores" y la "organización del trabajo", una mayoría se mostraron pocos satisfechos<sup>8</sup>. En una investigación descriptiva y correlacional, realizada en Chile, Fernández y Paravic encontraron que las condiciones físicas fueron un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos<sup>13</sup>.

De esta manera se ratifica la teoría bifactorial de Herzberg en la que la satisfacción se origina principalmente por las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos, los factores extrínsecos solo pueden prevenir insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción.

Con relación a la satisfacción laboral general de las enfermeras, los resultados de este estudio coinciden con una investigación realizada en enfermeras del IMSS de Nayarit México, en donde la SL media a través de la dimensión extrínseca e intrínseca, se ubicó en el nivel de indiferente; ya que son entornos similares. Otros estudios reportaron un grado de satisfacción moderado o medianamente satisfechos;<sup>4 9 14</sup> contrario a los resultados de este estudio, ya que los enfermeros estudiados se sienten indiferentes y/o poco satisfechos.

## CONCLUSIONES

Los datos sociodemográficos establecieron el perfil de los sujetos de estudio: la enfermera general fue la categoría laboral que predominó; la mayoría tuvo un rango de edad de 30 y 49 años; correspondieron al sexo femenino; casadas; trabajadoras de base; con 17 años de antigüedad laboral; los turnos fueron homogéneos y su grado de estudios fue el nivel técnico.

Hubo insatisfacción del personal de enfermería en siete factores, 5 son factores extrínsecos y 2 intrínsecos.

En la dimensión extrínseca, el personal de enfermería siente indiferencia y está algo satisfecho; en la intrínseca, el personal siente indiferencia.

La SL general del personal de enfermería de la UMAE Oncología CMN SXXI IMSS es de indiferencia y están poco satisfecho en su trabajo.

La indiferencia laboral de las enfermeras puede repercutir en la atención a los usuarios al no llevar a cabo con una actitud positiva sus funciones.

**POR LO QUE SE RECOMIENDA:**

- Realizar estudios de mayor profundidad sobre factores extrínsecos e intrínsecos con insatisfacción, ya que el estudio por ser descriptivo, no está exento de limitaciones;
- Planificar tareas que requieran la participación activa del personal de enfermería.
- Aumentar y facilitar la promoción dentro del hospital mediante la actualización y capacitación..
- Lograr que tome conciencia de que es integrante de un equipo de salud y que cada integrante debe cumplir su función en beneficio del paciente.
- Aumentar la comunicación y coordinación entre los puestos jerárquicos y los enfermeros.
- Promover la estabilidad laboral y el aumento de las remuneraciones.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- 1 Arriaga PE, De la Torre FTJ, Alberde CRM, Artigas LB, Moreno PJ, García MJM. "La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza". *Enfermería Global*. [serial online]. N° 3, noviembre 2003. [citado 3 mayo 2008]. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/627/653>
- 2 López SF, Bernal L, Cánovas A. en: Pilpel N. Evaluation of primary health services: the provider perspective. *J Comm Health*. [serial online]. 2001. 13: 210-21. [citado 7 marzo 2008]; Disponible en: <http://www.springerlink.com/content/10m20371v1582774/>
- 3 López SF, Bernal L, Cánovas A. en: Carrasco G, Solsona F, Lledó R, Pallarés A, Humet C. Calidad asistencial y satisfacción de los profesionales: de la teoría a la práctica. *Rev Calidad Asistencial* 1999; 14: 649-50.
- 4 García RM, Luján LME, Martínez CMA. Satisfacción Laboral del Personal de Salud. *Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social*. 2007. 15(2): 63-72
- 5 Latirgue T, Fernández V. *Enfermería Una Profesión de Alto Riesgo*. Universidad Iberoamericana. 1998. ISBN 968856611X, 9789688566114. 454 pag.
- 6 Castillo S M, Quiles E A, Martínez G A, Perales JFJ. Estudio de la satisfacción laboral entre el personal de enfermería y el supervisor de atención continuada. *Inquietudes*. [serial online] 2005. XI (31):22-27. [citado 7 septiembre 2009]. Disponible en: [http://www.index-f.com/inquietudes/31/r31\\_22\\_27.php](http://www.index-f.com/inquietudes/31/r31_22_27.php)
- 7 Lopezosa MC, Rea I. Satisfacción Laboral de las Enfermeras en un Hospital Comarcal. *Evidentia*. 2005 sept-dic; 2(6). En: <http://www.index-f.com/evidentia/n6/140articulo.php> [ISSN: 1697-638X]. [Citado el 12 Sep. 2009]
- 8 Briseño CE, Fernández AR, Herrera RN. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista Electrónica de Medicina Intensiva*. [serial online]. 2005. No. 30.Vol. 5 No.4. [citado 8 abril 2008]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/REMIA030.pdf>
- 9 Parada ME, Moreno RB, Mejías ZM, Rivas AF, Rivas FF, Cerrada JS, Rivas FP. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 2005 [citado 2009 Sep 12] Vol. 23 No. 1. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v23n1/v23n1a04.pdf>
- 10 Infante Ochoa Idalmis, Moret Montano Armando, Curbelo Heredia Idelmis. Satisfacción del Personal de Enfermería en Servicios de Oncología, *Revista Cubana Salud Publica*. 2007. V.33 N.3 Ciudad de la Habana Julio – Septiembre.
- 11 Torres BS, Chávez GC, Lizarraga ZE, Guerra HMA. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. *Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social*. 2007. 15(3):147 – 153
- 12 Ponce GJ, Reyes MH, Ponce GG. Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una Unidad Médica de Alta Especialidad. *Rev. Enfermería IMSS*. 2006.
- 13 Fernández LB, Paravic KT. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Cienc. enferm*. [Revista en la Internet]. 2003 Dic [citado 2009 Sep 12]; 9(2): 57-66. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532003000200006&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200006&lng=es). doi: 10.4067/S0717-95532003000200006
- 14 Berrios MMP, Augusto LJM, Aguilar LMC. Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en contextos Hospitalarios: Un Estudio Exploratorio con Profesionales de Enfermería. *Index Enferm* [revista en la Internet]. 2006 Nov [citado 2009 Sep 12] ; 15(54): 30-34. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006000200006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006&lng=es).
- 15 Herrera-Amaya G, Manrique-Abril FG. Condiciones Laborales y Grado de Satisfacción de Profesionales de Enfermería. *Aquichán* [serial on the Internet]. 2008 Oct [cited 2009 Sep 12] ; 8(2): 243-256. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972008000200011&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000200011&lng=en)

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA**

Mtro. Hugo Tapia Martínez. [htaapia99@yahoo.com](mailto:htaapia99@yahoo.com)