

Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería

Level of satisfaction and job performance of the nursing staff

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0179>

Carolina Marilyn Lira^{1*}

<https://orcid.org/0000-0001-6519-6030>

clira1913@gmail.com

Recibido: 10/07/2022

Aceptado: 2/10/2022

RESUMEN

Introducción: La satisfacción laboral refleja los afectos y las emociones del empleado hacia su trabajo, permite comprender las diferentes variables relacionadas con la eficiencia de la organización, compromiso organizacional y el desempeño laboral. En este sentido, el profesional de enfermería fundamenta su actuación tanto en el cuidado humano como en la gerencia de la organización, creando condiciones para su bienestar colectivo.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería de la dirección estatal de programas de salud. **Materiales y métodos:** El presente estudio se desarrolló en el paradigma cuantitativo positivista; modalidad de campo descriptivo, la cual estuvo conformada por una población de ocho (8) enfermeras. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario estructurado en dos partes, con escala tipo likert que dan repuesta a las variables del estudio. **Resultados:** Señalan que el 100% de los elementos muestrales son mayores de 35 años de sexo femenino.

Conclusión: Los factores que influyen en la satisfacción laboral se considera que el 75% del personal de Enfermería se encuentra motivado y consideran que el clima laboral, al igual que la relación entre su jefe, es necesario para alcanzar la satisfacción laboral. El personal de Enfermería posee un nivel de satisfacción laboral de 75%, en lo concerniente al desempeño laboral en la función administrativa es alto; medio en la función docente y bajo con un 25% en la función de investigación.

Palabras claves: Desempeño laboral, enfermería, evaluación, programas de salud, satisfacción laboral

1. Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos (UNERG) - Venezuela

* Autor de correspondencia: clira1913@gmail.com

SUMMARY

Introduction: Job satisfaction reflects the affections and emotions of the employee towards his work, allows understanding the different variables related to the efficiency of the organization, organizational commitment and job performance. In this sense, nursing professionals base their actions both on human care and on the management of the organization, creating conditions for their collective well-being. **Objective:** To determine the level of satisfaction and work performance of the nursing staff of the state directorate of health programs. **Materials and methods:** The present study was developed in the positivist quantitative paradigm; descriptive field modality, which consisted of a population of eight (8) nurses. To obtain the information, a questionnaire structured in two parts was applied, with a Likert-type scale that responds to the study variables. **Results:** They indicate that 100% of the sample elements are women over 35 years of age. **Conclusion:** The factors that influence job satisfaction, it is considered that 75% of Nursing staff are motivated and consider that the work environment, as well as the relationship between their boss, is necessary to achieve job satisfaction. Nursing staff have a level of job satisfaction of 75%, regarding work performance in the administrative function is high; medium in the teaching function and low with 25% in the research function.

Descriptors: Job performance, nursing, evaluation, health programs, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud constantemente se encuentran afrontando nuevos retos, acordes con los cambios que se presentan en la sociedad en cuanto a avances tecnológicos y científicos se refiere; es por ello, que los profesionales de Enfermería como factor esencial de la atención de salud en el cumplimiento de las políticas públicas con participación social y protagónica de las comunidades, representan un recurso de gran importancia dentro de las instituciones de salud.

Existen ciertos factores que influyen desde el ámbito laboral para que los profesionales de Enfermería cumplan con eficacia y eficiencia sus funciones; entre ellas se tienen, las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo y la población en general, la remuneración, la satisfacción en el puesto que ocupa y otras condiciones de índole personal, que de no ser debidamente controladas producen grandes tensiones que ponen en riesgo la salud física y mental de los trabajadores y por ende, repercute negativamente en la calidad de vida de la población, en especial lo que respecta a la satisfacción laboral. Definiéndose la satisfacción laboral como un factor a nivel individual, que refleja los

afectos y las emociones del empleado hacia su trabajo. (1) lo que conlleva a realizar con entusiasmo las labores que le son asignadas al trabajador.

Asimismo, se considera que la satisfacción laboral representa una variable para comprender las diferentes variables relacionadas con la eficiencia de la organización, como el compromiso organizacional, la rotación, el ausentismo y el desempeño (2). Por tanto, El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en las instituciones de salud, por lo que tener dentro de la organización un clima organizacional cooperativo y amistoso entre los miembros, puede aliviar condiciones negativas como la falta de armonía emocional o la disonancia (3). Siendo ellos factores determinantes en el éxito del trabajo de la organización; por lo que, los gerentes deben tomar en cuenta la importancia de la satisfacción laboral de sus trabajadores. En lo que respecta al sector salud, dentro del equipo multidisciplinario se encuentran los profesionales de la enfermería encargados de brindar cuidados humanizados y de calidad. En donde, la satisfacción laboral hace referencia al estado emocional positivo producto de la percepción de las experiencias laborales del ser humano en diversas áreas, por cuanto, se considera que es un factor que condiciona la actitud del individuo en atención a su trabajo (4).

Por su parte, Baterman reseñado por Duarte, señala que existe satisfacción cuando la gente siente que se le trata con justicia por los resultados que obtiene o los procesos que utiliza, se sentirán satisfechos. Pero no por ello, será más productiva que si esta insatisfecha; en ocasiones la gente está contenta por su trabajo porque no tiene que trabajar duro (5). Evidentemente, el talento humano es capaz de manifestar satisfacción por su trabajo realizado, aun cuando no posea un alto nivel de motivación para la realización del mismo o viceversa, lo cual se demuestra en la búsqueda de otras fuentes de trabajo, pues consideran que se les paga menos de lo que merecen por su desempeño laboral.

Siendo frecuente encontrar criterios sobre el poco reconocimiento social y profesional de la Enfermería donde prevalece la asignación de espacios reducidos y compartidos de puestos de trabajos y en algunas ocasiones, son omitidos en la distribución administrativa, lo cual se asume como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional por parte de la institución en la cual se desempeñan, ausentismo laboral, alteración en la armonía y desarrollo del trabajo asignado dentro de las instituciones. En las organizaciones deben

existir sistemas a través de instrumentos cuantitativos como cualitativos, que contribuyan a determinar el estado de satisfacción del trabajador, mediante el bienestar periódico de su desempeño.

Los empleados motivados son aquellos que consideran que su trabajo les ayuda a alcanzar sus metas importantes y le generan satisfacción. Siendo la motivación un elemento fundamental en el desempeño laboral y en la conducta en general del trabajador, hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona; sin embargo, conocer los móviles de la motivación es tan complejo indudablemente.

En este sentido, es importante la motivación en el desempeño de los profesionales de enfermería, dado que su función primordial es brindar cuidados a las personas que presenten alguna alteración en su estado de salud, estén pasando por algún problema y necesitan apoyarse en personas motivadas para solventar sus necesidades. En el mismo orden de ideas, otros autores refieren que la Motivación es como un impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado (6). La motivación de los empleados se ve influenciada por diversos problemas significativos en su lugar de trabajo; como los pagos por el desempeño, participación en programas institucionales, horarios prolongados.

En tal sentido, para que los empleados estén motivados, debe haber un apropiado ambiente laboral que origine tranquilidad y se enfoque en la confianza (7).

En este contexto, parafraseando lo planteado por Rengifo, las características del clima organizacional repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sus comportamientos, lo cual repercute en el logro con éxito de los objetivos institucionales (8). Es por ello, la importancia de mantener un clima organizacional favorable para la administración de recursos humanos y es un tema que viene ganando cada vez más la atención; diagnosticarlo adecuadamente permite evitar problemas a corto y largo plazo.

Partiendo de estas consideraciones, es importante destacar a Gabini, el cual describe el desempeño laboral como una variable que mide la productividad de la persona, lo cual impacta en el logro de los objetivos organizacionales (10). Este proceso que permite evaluar la praxis profesional en el ámbito de la salud, lo cual impacta con los objetivos institucionales



Es decir, mide el grado de cómo el trabajador cumple los requisitos de su trabajo, esta evaluación se debe realizar con la finalidad de mejorar los resultados de la productividad de los recursos humanos de una organización.

Asimismo, Valdivia refiere que el desempeño laboral se determina la actitud en el comportamiento del trabajador (11). Es por ello, que en las organizaciones sanitarias se realiza periódicamente la evaluación del desempeño laboral del talento humano de enfermería a través del establecimiento de objetivos de desempeño individual (O.D.I), acorde a sus competencias profesionales y rol que desempeña.

Por tanto, la evaluación del desempeño representa un aspecto motivador para alcanzar el éxito. En este sentido, Doerr propuso que esta medición sea periódica, para que se pueda asegurar el alineamiento de los esfuerzos de los colaboradores y sirva como aporte para el ajuste de los objetivos, de ser necesario (12)

La evaluación del desempeño individual por competencias según Ramírez, constituye un enfoque de gestión imprescindible para las empresas de hoy en día, lo que demanda trabajar con el capital más importante de la organización el talento humano (13). El profesional de enfermería provee cuidados necesarios en el mantenimiento y restablecimiento del estado de salud de la persona, familia y comunidad en general, por lo que son considerados en la evaluación formal del desempeño profesional ante el cuidado humano, aspectos que permiten hacer correctivos pertinentes e incluso incentivar o reconocer la labor desempeñada por el talento humano a cargo de la atención integral en materia de salud pública.

En este sentido, la teoría motivacional de acuerdo a Maslow refiere dos niveles de motivación, el nivel primario referente a la satisfacción de necesidades básicas (respirar, alimentación) y un nivel secundario que hace énfasis en las necesidades sociales como el logro o el afecto. Además, destaca que el nivel primario debe estar satisfecho para alcanzar el segundo nivel, lo que se denomina ciclo motivacional; dando como resultado satisfacción por el trabajo.

Al respecto, el profesional de Enfermería fundamenta su objetivo primordial en el cuidado humano, la promoción de la salud, educación en servicio, gerencia de la organización, generando condiciones para que las personas desarrollen la capacidad de actuar, tomar decisiones para su salud, bienestar colectivo y así tener una vida digna. De ahí que, su rol social significa actuar en la sociedad para hacer realidad el compromiso de ayudar a lograr



salud y bienestar, aplicando el cuidado de la salud a las personas con enfoque integral, humanístico, con conocimiento científico y modelos conceptuales que fundamentan el rol ético social del profesional de enfermería.

Desde este contexto, se establece que los resultados obtenidos de la presente investigación permitirán poner en práctica acciones en la gestión administrativa para su eficacia; así como también, los conocimientos que se generen servirán de aporte a futuras investigaciones relacionadas con el tema, lo que permitirá ampliar y reforzar los conocimientos en el ámbito de la Enfermería.

Siendo trascendental para la investigación exaltar la motivación del personal a objeto de que se sienta satisfecho laboralmente y pueda trabajar mejor; evidenciándose en su desempeño profesional. Dado su gran relevancia y aportes en lo que respecta a talento humano, es pertinente en el área gerencial diseñar o reestructurar planes de acción, en lo que respecta a la satisfacción laboral acorde a las metas de la organización.

Aunado a ello, existen factores vinculados a la interacción del profesional con los jefes de servicios, así como otros de índole organizacional y funcional que pueden ser elementos generadores de insatisfacción laboral.

En este contexto, cuando se observa el desempeño de las Enfermeras de la Dirección Estatal de Programas de Salud, se evidencia con preocupación cómo realizan y cumplen diferentes actividades y funciones acordes o no a su rol, sin el debido reconocimiento por la labor desempeñada, desde el punto de vista económico y académico; aunado a ello la falta de protección laboral en cuanto a la salud de los trabajadores contribuyen a desencadenar ciertos mecanismos que van en detrimento con la salud de los profesionales de Enfermería, el déficit de actividades recreativas como parte de la política institucional y cuando se realizan este tipo de actividad no hay equidad entre los trabajadores, la baja remuneración, falta de ergonomía para realizar el trabajo, entre otros aspectos. Si tanto el desempeño alcanzado por el profesional de Enfermería en sus puestos de trabajo, como la satisfacción dependen de factores internos y externos a la institución, se considera relevante determinar el nivel de satisfacción y desempeño laboral del talento humano de Enfermería de la Dirección Estatal de Programas de Salud del Estado Guárico.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló bajo los principios del paradigma positivista con enfoque cuantitativo; se plantea en un diseño de campo descriptivo, de corte transversal dentro de la modalidad de proyecto factible. La población para este estudio estuvo constituida por 8 (ocho) Enfermeras que laboran en la Dirección de Programas de Salud. Estado Guárico. La muestra es censal.

Para la recolección de datos se aplicó la observación científica y un cuestionario con veinte (20) ítems. El instrumento se sometió a juicio de expertos, conformados por un metodólogo, un especialista en el área de salud pública y un especialista en Enfermería. Se calculó la confiabilidad del instrumento mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach. La tabulación de los datos se hizo en el programa (Excel) y se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos. El análisis se ejecutó a través de la estadística descriptiva y se interpretaron en forma cuantitativa.

RESULTADOS

Los resultados estadísticos se presentan en gráficos deducidos de la información relacionada con la variable, indicadores y preguntas aportadas por las enfermeras que laboran en la Dirección Estatal de Programas de Salud, con sus respectivas respuestas en forma de promedios porcentuales en cada una de las frecuencias observadas, de acuerdo a las diferentes alternativas de respuestas.

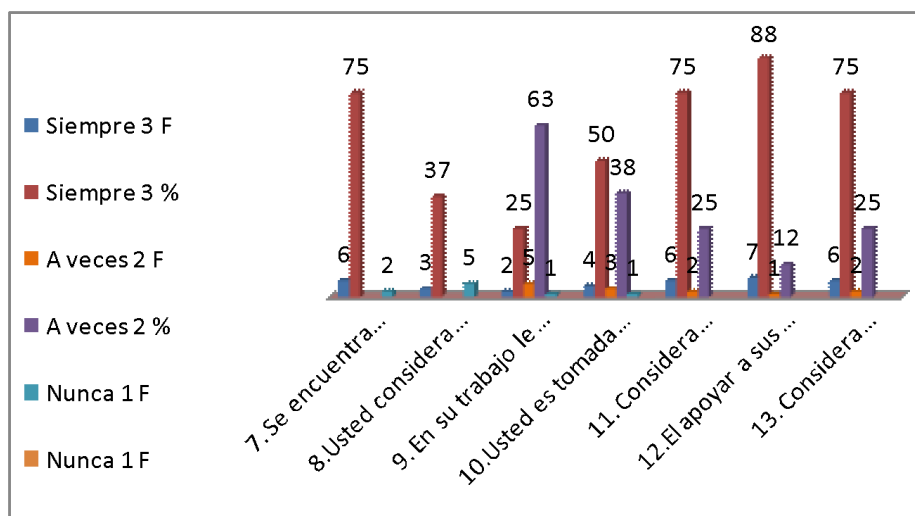
El 100% del personal de enfermería que labora en la Dirección Estatal de Programas de Salud Guárico son mayores de 35 años de edad, de sexo femenino, lo cual indica que es un personal con capacidad para el desenvolvimiento en el área.

En relación a los años de servicio el 63% del personal de enfermería tiene una antigüedad de 19 años y más; el 25% de 13 a 18 años y un 12% de 7 a 12 años; lo cual permite inferir que dicho personal posee un tiempo laboral que le reconoce tener experiencia y los conocimientos necesarios para cumplir con éxito las funciones que se le designen. El 100% de los elementos muestrales son personal fijo del Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS).

Se observó que el 60 % del personal no posee ningún tipo de estudio de postgrado; el 20% han realizado maestría; el 10% especialización y 10% diplomado. El 75% refiere que son motivados para lograr una satisfacción laboral. En cuanto a los factores que fortalecen la satisfacción laboral, los resultados obtenidos se describen tal como lo presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 7

Factores que fortalecen la Satisfacción Laboral



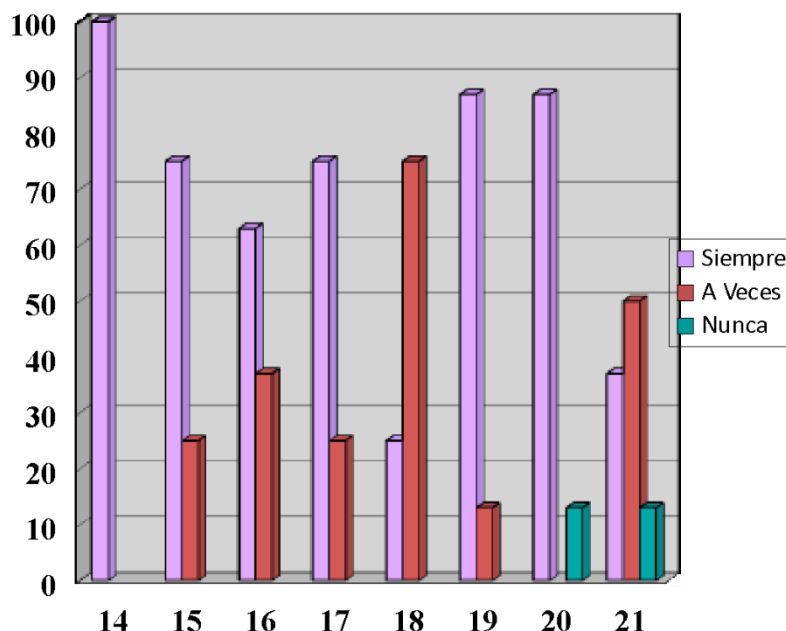
Fuente: Lira, (2022).

Según los resultados obtenidos de los elementos muestrales el 75% refieren que son motivados para lograr una satisfacción laboral. Sin embargo, el 63% de los profesionales de enfermería encuestados refieren que el salario que reciben no es justo. Además, a veces reciben reconocimientos que le motivan a sentirse satisfecho; mientras que un 50% manifiesta que son considerados para mejoras laborales tales como los ascensos. El 75% señala que están satisfecho con su entorno laboral; el 88% manifiesta que apoyan a sus compañeros en actividades que le brinden satisfacción. Mientras que el 75% manifiesta que la relación con su jefe es necesaria, lo que permite tener un grado de satisfacción agradable en el área de trabajo.

De igual manera, los resultados en relación a la dimensión desempeño laboral se describen de acuerdo al siguiente gráfico:

Gráfico 8

Desempeño Laboral



Fuente: Lira, (2022).

En relación a los datos estadísticos obtenidos por los elementos muestrales en la función administrativa, el desempeño laboral alto se encontró en la planificación de actividades 100%, evaluación de los resultados de las acciones 87%; al igual que la evaluación trimestral del desempeño 87% y el 75% considera que la planificación le permite organización para un buen desempeño laboral y los de bajo desempeño mostró un 13% que no realizan evaluación trimestral periódicamente para medir su nivel de rendimiento laboral.

CONCLUSIÓN

Sobre la base de los resultados obtenidos, una vez procesada la información a través del instrumento aplicado y en atención a los objetivos formulados en esta investigación se concluye que: El 100% del personal de enfermería es mayor de 35 años de edad, lo que permite que tengan un nivel de responsabilidad en la ejecución de sus funciones en miras al desempeño laboral óptimo, a sus vez el mismo resultado un 100 % femenino, con estado civil variado y con una antigüedad laboral mayor a diecinueve (19) años de servicio,



siendo de gran importancia el tipo de contratación y se obtuvo un 100% de personal fijo, lo que permite a su vez realizarle evaluación de su desempeño; ya que aunado a esto, el perfil de los mismos demostró que el 60 % no tiene postgrados realizado.

En cuanto a los factores que influyen en la satisfacción laboral, en lo que respecta a Reto del Trabajo; se considera que el 75% del personal de Enfermería se encuentra motivado para lograr la satisfacción en sus funciones designadas; no obstante la motivación se encuentra afectada, ya que el 63% algunas veces son tomados en cuenta en reconocimientos de su labor y un 63% no considera que el salario recibido es justo, siendo el factor sistema de recompensas justas el de mayor afectación en el personal, para el logro de un buen desempeño laboral.

En relación al factor Condiciones Favorables de Trabajo, el 75% considera que el clima laboral donde se desenvuelve al igual que la relación entre su jefe es necesaria para alcanzar la satisfacción laboral; el 88% manifiesta que es importante apoyar a sus compañeros en actividades. Los datos expuestos permiten concluir que el personal de Enfermería posee un nivel de satisfacción laboral alto.

En lo concerniente a la función administrativa, se evidencio que el desempeño laboral es alto; en la función docente es medio; mientras que el desempeño bajo se apreció con un 25% en la función de investigación, lo cual repercute en la calidad de atención de los profesionales de Enfermería.

Partiendo de estas premisas, se recomienda:

- a.- Hacer del conocimiento de la Dirección Estatal de Salud del Estado Guárico los resultados del presente trabajo de investigación.
- b.- Realizar talleres de motivación de crecimiento personal y motivación al logro.
- c.- Implementar políticas que contribuyan a promover un alto desempeño integral en las funciones inherentes al cargo que cumplen los Profesionales de Enfermería.

REFERENCIAS

- 1) Li, Y. et al. Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119, 2020 [Consultado Julio 2022] disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>
- 2) Vega, Margarita. Efecto de la Satisfacción Laboral y la Confianza sobre el Clima Organizacional, mediante Ecuaciones Estructurales. *Retos*, 11(22), 2021 *Revista de Ciencias de la Administración y Economía* 2021 [consultado julio 22] Disponible en: www.retos.ups.edu.ec Universidad del Bío – Bío, Chile

- 3) Jeung, et al.. Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 914. Año 2021 [consultado 02 de agosto de 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph18030914>
- 4) Arévalo, R. 2020. Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020. Universidad Científica de Perú. [consultado 02 agosto de 2022] Disponible en : <https://claea.org/wp-content/uploads/2022/01/paper-116pdf>
- 5) Duarte, J. Factores que afectan la calidad de vida laboral en las empresas de vigilancia privada colombianas. Colombia: *Revista de Publicaciones Científicas y Académicas Consensus*. 2019 [consultado mayo 2022] Volúmen 3, N° 3.
- 6) Masacon, Magdalena. 2017. Motivación: las Teorías y su relación en el ámbito Empresarial Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. 2017. Universidad Técnica de Babahoyo Babahoyo, Ecuador [consultado mayo 2022] Vol. 3, núm. 2. Disponible en : mhuilcapi@utb.edu.ec.
- 7) Bohórquez, E. et al. 2020. La Motivación y el Desempeño Laboral: El Capital Humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*. 2020 [consultado mayo 2022]
- 9) Rengifo, L. El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas. Programa administración de empresas. Universidad militar nueva granada, Bogota. 2018. [Consultado 03 de agosto 2022] Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18175/RengifoDiazLibiaMilena2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 31.
- 10) Gestión rh. Metepec, Estado de Mexico [consultado octubre 2022) Documento en línea: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- 11) Gabini, S. Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral. Buenos Aires: Teseo.2018. [consultado junio 2022)
- 12) Valdivia, R. Factores que contribuyen a la ineficacia del trabajo penitenciario como tratamiento en el establecimiento penal de cambio puente. Universidad José Carlos Mariátegui. 2017. [consultado junio 2022)
- 13) Doerr, J. *Mide lo que Importa*. Madrid: Conecta. 2017 [consultado julio 2022]
- 14) Ramírez, R. Evaluación de Desempeño: Tendencias Actuales. *Archivo Médico Camaguey*. 2018 [consultado julio 2022]

