

Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad

Motivation and job satisfaction of nursing professionals from a highly complex private hospital

Autores: María Laura Fernández (1); Lucía María Raybaud (1); Macarena Racedo (1) Carolina Roberts (1); Carolina Sabatini (1); Daniela Moraes Morelli (2)

Dirección de contacto: dmorelli@iecs.org.ar

Fecha recepción: 25/01/2019

Aceptado para su publicación: 12/04/2019

Fecha de la versión definitiva: 23/09/2019

Resumen

La motivación intrínseca laboral se define como el grado en que los sentimientos de los empleados varían según la calidad auto percibida de su rendimiento y la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. **Objetivo:** Conocer el grado motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad de la provincia de Buenos Aires, Argentina. **Metodología:** Estudio cuantitativo, observacional de corte transversal. Se encuestaron a los enfermero/as de los servicios de internación y emergencias (adulto y pediátrico) mediante dos cuestionarios previamente validados para medir motivación y satisfacción laboral. **Resultados:** Participaron 207 enfermero/as, correspondiendo a una tasa de respuesta del 91%. El nivel de motivación de los enfermeros es medio, con tendencia a alto, mientras que el nivel de satisfacción es medio, con tendencia a bajo. Tanto la motivación como la satisfacción no mostraron asociación con la edad, turno de trabajo, antigüedad y servicio. El grado de motivación y satisfacción laboral mostraron asociación estadísticamente significativa. Dentro de los resultados, podemos destacar que las variables que valoraron menor satisfacción fueron los ítems acerca de los beneficios laborales y/o remunerativos y aquellas que valoraron mayor satisfacción fueron los ítems relacionados al desarrollo personal y desempeño de tareas. **Consideraciones Finales:** A partir del estudio realizado se pudo evidenciar que el nivel de motivación y satisfacción laboral de los enfermero/as es moderado.

Palabras clave

Motivación; Satisfacción en el Trabajo; Enfermería; Recursos Humanos; Trabajo.

Abstract

The intrinsic work motivation is defined as the degree to which the feelings of the employees vary according to the self-perceived quality of their performance and the job satisfaction as the favorable or unfavorable perspective that the workers have about their work expressed through the degree of agreement that exists between the expectations of people with respect to work, the rewards that this offers, interpersonal relationships and managerial style. **Objective:** To know the degree of motivation and job satisfaction of nursing professionals from a highly complex private hospital in the province of Buenos Aires, Argentina. **Methodology:** Quantitative, observational cross-sectional study. The nurses of the hospitalization services and emergencies (adult and pediatric) were surveyed through two previously validated questionnaires to measure motivation and job satisfaction. **Results:** 226 nurses participated. The level of motivation of nurses is medium, with a tendency to high, while the level of satisfaction is medium, with a tendency to low. Both motivation and satisfaction showed no association with age, work shift, seniority and service. The degree of motivation and job satisfaction showed a statistically significant association. Within the results, we can emphasize that the variables that valued lower satisfaction were the items about the labor and / or remunerative benefits and those that valued the highest satisfaction were the items related to personal development and performance of tasks. **Final Considerations:** From the study carried out it was possible to demonstrate that the level of motivation and job satisfaction of the nurses is moderate.

Key words

Motivation; Satisfaction at Work; Nursing; Human Resources; Work.

Categoría profesional y lugar de trabajo

(1) Licenciada en Enfermería. Universidad Austral. Escuela de Enfermería; (2) Magister en Efectividad Clínica. Universidad Austral. Escuela de Enfermería (Buenos Aires, Argentina)

INTRODUCCIÓN

La motivación puede ser definida de distintas formas, por varios autores, aunque consensuan como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo. El presente estudio se fundamentó en Richard Hackman y Greg Oldham, que definen la motivación intrínseca laboral como el grado en que los sentimientos de los empleados varían según la calidad auto percibida de su rendimiento. En su "Modelo de Características del Puesto", establecen las condiciones laborales que permiten una alta motivación intrínseca laboral (1-4).

En el Modelo de Características del Puesto propuesto se distinguen cinco dimensiones para analizar el valor total del trabajo percibido por los trabajadores en términos de su contenido motivacional: 1. Variedad de habilidades: es la capacidad que tiene el puesto de realizar diversas actividades que permitan el desarrollo de las distintas aptitudes, talentos y capacidades del trabajador. 2. Identidad de la tarea: grado en que el puesto exige al empleado identificar las tareas a realizar de principio a fin. 3. Significación de la tarea: es la medida del impacto que tiene el puesto en la vida de las personas, su reconocimiento y contribución a la organización. 4. Autonomía: grado de libertad e independencia que brinda el empleo para programar y desarrollar tareas. 5. Retroalimentación o feedback: grado de información acerca del desempeño del trabajador brindado luego de la ejecución de las tareas. Esta permite llegar al logro de los objetivos, palpar y medir su propio crecimiento y obtener constantes afirmaciones o críticas constructivas para seguir mejorando su labor (3,4).

La satisfacción laboral, es definida por Morillo como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (5,6).

Herzberg, dice que la satisfacción laboral es el resultado de la suma de los factores de motivación (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos) (7-9). Los factores de motivación (intrínsecos) coinciden con los mencionados en el modelo de características del puesto (3,4). Mientras los factores de higiene se enfocan en las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, son aquellos que tienden a causar insatisfacción si fallan o son inadecuados, como: 1. El salario y beneficio: los ingresos económicos, salario básico, vacaciones e incentivos económicos. La

remuneración es una recompensa valiosa y puede incentivar a los trabajadores a desempeñarse mejor. 2. Seguridad Laboral: la confianza sobre la continuidad y estabilidad en el puesto de trabajo. Tanto para la planificación de la vida personal como el componente económico. 3. Posibilidades de Promoción: la posibilidad de ascender dentro de la institución, progresar tanto en lo económico como el crecimiento personal, teniendo nuevas metas y objetivos a lograr. 4. Condiciones de trabajo: el horario laboral, las características propias del trabajo, sus instalaciones y materiales. 5. Estilo de supervisión: la manera de control y vigilancia de la institución sobre la tarea del empleado. El estilo de supervisión puede afectar directamente las condiciones laborales del empleado por ende la satisfacción laboral. 6. Ambiente social del trabajo: interacción y relación social con compañeros de trabajo (7).

En 2006 un estudio realizado en Perú con 52 profesionales de enfermería, evidenció que el 48% de los enfermeros presentaban motivación nivel medio con tendencia a alto, destacándose las dimensiones de identidad y autonomía; mientras que las dimensiones de retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan un nivel de motivación baja. Respecto a la satisfacción laboral el 54% de las/os profesionales de enfermería presentan un nivel medio, siendo los valores más significativos el desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos (10).

La escasa evidencia sobre la motivación y satisfacción laboral en profesionales de enfermería en Argentina, impulsó el presente estudio para evaluar el grado de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital privado de la provincia de Buenos Aires.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio cuantitativo, observacional de corte transversal, destinado a los 226 profesionales de enfermería de planta de los servicios internación adulto (pisos 2, 3, 4, 5, 6) y emergencias adultos del Hospital Universitario Austral (HUA), encuestados de manera anónima, durante los meses de agosto y septiembre del año 2018. La motivación se midió a través del cuestionario "Job Diagnosis Survey de Hackman y Oldham", validado en español, con 23 preguntas agrupadas en 5 dimensiones: autonomía para la realización de la tarea, identidad de la tarea, importancia de la tarea, variedad de la tarea y retroalimentación. Y se categoriza el nivel de motivación del profesional en base al puntaje

obtenido de la sumatoria de las respuestas en alto (88-110), medio (72-87) y bajo (22-71). A su vez la satisfacción laboral se midió a través del Cuestionario Modificado de Sonia Palma Carrillo, también validado en español, mediante una encuesta de 36 preguntas que abarcan 7 dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas. El nivel o grado de satisfacción laboral del profesional se categoriza en

base al puntaje obtenido de la sumatoria de las respuestas en alto (141-175), medio (115-140), bajo (35-114). Estudio aprobado por Comité Institucional de Ética (CIE Parecer no. 18-039, del 12/07/18).

RESULTADOS

Participaron 207 de los 226 enfermero/as, equivalente a una tasa de respuesta del 91%, la edad promedio fue de 33,5 (DS 7,0); 88,4% mujeres y 6,0 años de antigüedad en el hospital.

	Variables	n (%)#
Servicio	Emergencia adulto	14 (6,7%)
	Emergencia pediátrica	8 (3,8%)
	Unidad coronaria	18 (8,7%)
	Unidad de cuidados críticos	34 (16,4%)
	Internación general 3º piso	30 (14,4%)
	Internación general 4º piso	23 (11,1%)
	Internación general 5º piso	9 (4,3%)
	Internación general 6º piso	24 (11,5%)
	Internación conjunta	12 (5,8%)
	Unidad de cuidados críticos neonatal	13 (6,2%)
	Unidad de cuidados críticos pediátrica	19 (9,1%)
	No contesta	3 (1,4%)
	Turno de Trabajo	Mañana
Tarde		45 (21,7%)
Noche A		47 (22,7%)
Noche B		41 (19,9%)
SaDoFe\$		40 (19,3%)
No contesta		1 (0,5%)
# n = frecuencia absoluta % = frecuencia relativa \$ = sábado, domingo y feriado		

Tabla 1. Perfil demográfico los enfermero/as (N=207)

Los niveles de motivación y satisfacción tuvieron una distribución heterogénea, como muestra la **tabla 2**.

Variable	Escala	n (%)
Nivel de Motivación	Bajo	61 (29,4%)
	Medio	126 (60,8%)
	Alto	20 (9,6%)
Nivel de Satisfacción	Bajo	39 (18,8%)
	Medio	116 (56%)
	Alto	52 (25,1%)
*n = frecuencia absoluta % = frecuencia relativa		

Tabla 2. Nivel de motivación y satisfacción laboral (n=207)

La motivación no se asoció con la edad (0,71), antigüedad (p=0,61), turno de trabajo (p=0,10) y servicio (p=0,32). Resultados similares se observaron en relación a la satisfacción laboral que tampoco se asoció con la edad (0,47), antigüedad (p=0,89), turno de trabajo (p=0,39) y servicio (p=0,10). Por

otro lado el grado de motivación y satisfacción laboral mostraron asociación estadísticamente significativa (p=0,000), es decir aquellos que están más motivados también están más satisfechos con su trabajo, como muestra la **tabla 3**.

Satisfacción / Motivación	Satisfacción			Total
	Alta	Media	Baja	
Alta	10 (50%)	9 (45%)	1 (5%)	20 (100%)
Media	35 (27,78%)	78 (61,9%)	13 (10,32%)	126 (100%)
Baja	7 (11,48%)	29 (47,54%)	25 (40,98%)	61 (100%)
Total	52 (100%)	116 (100%)	39 (100%)	207 (100%)

* Pearson chi2 (4) = 34.5646
Pr = 0.000

Tabla 3. Resultado del análisis bivariado de motivación y satisfacción laboral (N=207)

DISCUSIÓN

El nivel de motivación de los enfermero/as del HUA es medio con tendencia a bajo, recordando que esta se define como el grado en que los sentimientos de los empleados varían según la calidad auto percibida de su rendimiento y que cuenta con cinco dimensiones: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación o "feedback". Ninguna dimensión se destacó con puntajes extremos. Un estudio cubano observó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de satisfacción laboral y por último el liderazgo (11)

El nivel de satisfacción encontrado es medio con tendencia a alto, definido como el resultado de la suma de dos factores: factores de motivación o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos. Las dimensiones con menor puntaje fueron el desarrollo personal y desempeño de tareas; mientras que los beneficios laborales y/o remunerativos proporcionaron los puntajes más bajos. Esos hallazgos son similares a los del estudio peruano realizado en personal de enfermería (10). Cabe mencionar que un estudio del 2012, mostró que la satisfacción laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o "burnout" están altamente relacionados, concluyendo que existe una relación significativa, negativa y bidireccional entre el SQT y satisfacción laboral, siendo las puntuaciones en agotamiento emocional y de despersonalización antecedentes significativos de satisfacción laboral en enfermería (12-14). Te-

niendo en cuenta los hallazgos se podría deducir que no hay demasiado riesgo de SQT en el personal de enfermería del HUA, e impulsa a una nueva pregunta de investigación dentro de dicha temática. El sesgo de cortesía podría haber estado presente ya que este se aplicaba a nuestros pares de enfermería. Para minimizar ese tipo de error sistematizado se utilizaron instrumentos validados para la recolección de datos. Respecto a las limitaciones se destaca la validez externa del estudio realizado ya que los resultados del mismo son extrapolables a enfermeros de otros hospitales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la (OMS) The Fifty-fourth World Health Assembly. WHA54.12 Strengthening nursing and midwifery [Internet]. Geneva: OMS; [actualizado 2001; citado mayo 2018] Disponible en: <http://www.who.int/hrh/resources/WHA54-12.pdf>
2. Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: test of a theory. Academic Press Inc. 1976. 15, 250-279
3. Bonillo Muñoz D, Nieto González FJ. La satisfacción como elemento motivador del empleado. Biblioteca Universitaria Huelva, España [Internet]. [citado mayo 2018]; 2002 (11): 189-200. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/2421?show=full>

4. Hospital Universitario Austral [internet]. Argentina: Hospital Universitario Austral; 1996-2018. [citado mayo 2018]. Disponible en: www.hospitalaustral.edu.ar/institucional/
5. Fried Y, Ferris GR. The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*. [Internet]. [citado mayo 2018]; 1987 40: 287-322. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00605.x>
6. Aguilar Morales N, Magaña Medina DE, Surdez Pérez E. Importancia de la satisfacción laboral. Itson Universidad. [Internet]. [citado noviembre 2018]; 2010 (69). Disponible en: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
7. Atalaya Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*. [Internet]. [citado mayo 2018]; 1999 3 (5): 46 - 6. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
8. Universidad de la Salle [Internet]. "Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en la empresa". Bolivia. Universidad de la Salle. 2018 [citado mayo 2018] Disponible en: <http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
9. Garcia-Allen J. Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas [Internet]. Barcelona, España; [citado mayo 2018]. Disponible en: <https://psicologiyamente.net/psicologia/piramide-de-maslow>
10. Vazquez Sosa SM. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. Lima, Perú. 2007. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez_ss.pdf;jsessionid=E8402C63EB1C9317A06CA9A0B33C9D13?sequence=1
11. Hernández Junco V, Quintana Tápanes L, Mederos Torres R, Guedes Diaz R, García Gutierrez BN. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad. *Rev Cub Med Mil* [Internet]. [citado octubre 2018]; 2009 38 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007
12. Rossi GG, Cagnoni A, Giser EL, Luciano J, Cortés LA, Lerosé C, La Greca R, Sánchez J, Dalberg P. Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un hospital público. *IntraMedJournal* [Internet]; 2013 2 (1): 1-14. Disponible en: http://journal.intramed.net/index.php/Intramed_Journal/article/view/207/77
13. Palma Carrillo S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27 - 34
14. Figueiredo-Ferraz H, Grau-Alberola E, Gil-Monte PR y García-Juesas JA. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema* [internet], [citado octubre 2018]; 2012 24 (2): 271-276. Disponible en: <https://www.unioviado.net/reunido/index.php/PST/article/view/9620/9365>

FINANCIACIÓN

El presente estudio no ha recibido financiación, sea proveniente de sector público, privado o sin fines de lucro.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

AGRADECIMIENTOS

Los autores extienden sus agradecimientos a los enfermeros/as y a la dirección de enfermería del Hospital Universitario Austral.

ANEXOS

Encuesta anónima y auto administrada para la recolección de datos

Sexo: • F • M

Edad (años): _____

Antigüedad en HUA (años): _____

Servicio

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Emergencias Adulto | <input type="checkbox"/> Emergencias Pediatría |
| <input type="checkbox"/> UCCO | <input type="checkbox"/> UCC |
| <input type="checkbox"/> 3er piso | <input type="checkbox"/> 4to piso |
| <input type="checkbox"/> 5to piso | <input type="checkbox"/> 6to piso |
| <input type="checkbox"/> UCIP | <input type="checkbox"/> UCIN |
| <input type="checkbox"/> Internación conjunta | |

Turno

- Mañana Tarde
- Noche A Noche B
- Fin de semana y feriados

	Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
1. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
2. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades					
3. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
5. Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
9. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					

10. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.					
11. El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.					
13. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15. Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
20. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.					
21. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. La enfermera jefe es comprensivo (a).					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc)					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incomodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. n el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					