

SATISFACCIÓN LABORAL EN AUXILIARES DE ENFERMERÍA DE DOS SERVICIOS
DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E CAUCA

ALEXANDRA MARÍA CARDONA CENTENO

JINETH PAOLA GÓMEZ HOYOS

RUTH STEFANI SINISTERRA PANCHANO



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN, NOVIEMBRE 2020

SATISFACCIÓN LABORAL EN AUXILIARES DE ENFERMERÍA DE DOS SERVICIOS
DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E CAUCA

ALEXANDRA MARÍA CARDONA CENTENO

JINETH PAOLA GÓMEZ HOYOS

RUTH STEFANI SINISTERRA PANCHANO

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogo (a)

Asesora

MARTHA ISABEL LASSO QUINTERO

Psicóloga, magíster en Gestión de Talento Humano (GTH)



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN, NOVIEMBRE 2020

Agradecimientos y dedicatorias

Queremos agradecer a Dios porque nos dio la vida y el don de la perseverancia para cumplir uno de nuestros sueños. A nuestras familias por el apoyo incondicional y fuente de motivación para no desfallecer ante las adversidades que se presentan.

A nuestra asesora Martha Isabel Lasso Quintero por su apoyo, guía continua y experiencia que nos permitió desarrollar nuestro potencial.

A la Fundación Universitaria de Popayán, especialmente a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas por abrirnos las puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.

Al Hospital Universitario San José de Popayán, especialmente al área administrativa SINTRAOEMPUH y a los colaboradores que participaron de esta propuesta investigativa.

.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación “Satisfacción laboral en auxiliares de enfermería de dos servicios del hospital universitario San José De Popayán E.S.E Cauca”, presentado por Yinet Paola Gomez Hoyos, Alexandra María Cardona Centeno, Ruth Stefhany Sinisterra Panchano. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE: X

EXCELENTE:

MARTHA ISABEL LASSO
Asesora

MARIA ALEJANDRA CEBALLOS C.
Presidente del Jurado

Popayán, 26 de noviembre de 2020

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue describir el nivel de satisfacción en el personal Auxiliar de Enfermería en dos servicios del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. La investigación fue de carácter descriptivo transversal, con un enfoque cuantitativo. El cuestionario que se utilizó fue el Font Roja, instrumento para medir la satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira (1988). La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS Versión 25 para el nivel de satisfacción y se calculó el test de anova de un Factor para diferencias significativas a 60 Auxiliares de enfermería. En términos generales, los (as) Auxiliares de Enfermería del H.U.S.J de Popayán E.S.E se ubican en un rango medio de satisfacción en los factores evaluados. Al desagregar el nivel de satisfacción laboral por factores sociodemográficos solo se encontró diferencias en las comparaciones por servicio: mayor nivel de satisfacción en el área de Urgencias que en la de Neonatos. Estadísticamente en relación al sexo las diferencias no fueron significativas, pero a nivel descriptivo se reveló que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres. Los resultados sugieren mayor observación y estrategias de intervención que coadyuven a elevar el nivel de satisfacción en los (as) colaboradores.

Palabras claves: Satisfacción en el trabajo, enfermero (a), psicología ocupacional, motivación, políticas de salud.

Abstract

The objective of this research was to describe the level of satisfaction of the Auxiliary Nursing staff in two services of the Hospital Universitario San José de Popayán. The research was descriptive, transversal, with a quantitative approach. The questionnaire used was the Font Roja, an instrument to measure job satisfaction in the hospital setting by Aranaz and Mira (1988). The information was analyzed using the SPSS Version 25 statistical program for the level of satisfaction and the one-factor anova test was calculated for significant differences in 60 nursing assistants. In general terms, the Nursing Assistants of the Hospital Universitario de Popayán E.S.E (State Social Enterprise) are located in a medium range of satisfaction in the factors evaluated. When disaggregating the level of job satisfaction by sociodemographic factors, differences were only found in the comparisons by service: higher level of satisfaction in the Emergency Department than in Neonatal. Statistically in relation to sex the differences were not significant, but at the descriptive level it was revealed that men are more satisfied than women. The results suggest greater observation and intervention strategies that contribute to raising the level of employee satisfaction.

Keywords: *job satisfaction, nurse, occupational psychology, motivation, health policies.*

Línea estudios del Desarrollo Humano y Social

El presente proyecto de investigación busca describir los niveles de satisfacción que presentan algunos (as) auxiliares de enfermería del Hospital Universitario San José de Popayán (H.U.S.J.) E.S.E. La profundización y análisis en las variables asociadas a la satisfacción o en su defecto insatisfacción laboral favorece el reconocimiento de los procesos y/o condiciones laborales en las que se encuentran inmersas las (os) auxiliares de enfermería como determinantes de su bienestar; por tal motivo, se enmarca en la Línea estudios del Desarrollo Humano y Social del programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán; la cual tiene por objetivo: “Contribuir desde la psicología a la construcción de conocimiento en el campo del desarrollo humano y social para el abordaje de fenómenos, problemáticas, y necesidades psicosociales en diálogo permanente con otras disciplinas en pro de la transformación social”. (Fundación Universitaria de Popayán, 2019, P. 5)

Índice

Introducción, 9

Planteamiento del problema, 10

Pregunta problema, 14

Antecedentes, 14

Contextualización, 16

Justificación, 17

Objetivo, 19

Objetivo general, 19

Objetivos específicos, 20

Referente conceptual, 20

Enfermería: Rol y normas que lo regulan, 21

Psicología organizacional y sus aportes a la satisfacción laboral, 23

Factores que inciden en la satisfacción laboral, 27

Instrumentos para medir la satisfacción laboral, 29

Metodología, 30

Método, 31

Enfoque, 31

Técnicas, 31

Instrumentos, 31

Análisis de datos, 32

VARIABLES DE ESTUDIO, 32

PROCEDIMIENTO, 33

POBLACIÓN Y MUESTRA, 34

ASPECTOS ÉTICOS, 34

Resultados, 36

Caracterización sociodemográfica, 37

Nivel de satisfacción en auxiliares de enfermería, 38

Medias nivel de satisfacción, por servicio, 38

Nivel de satisfacción de acuerdo a la información sociodemográfica, 39

Discusión, 41

Conclusiones y recomendaciones, 45

Referencias Bibliográficas, 47

Anexos, 57

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento de satisfacción Font Roja, 57

Anexo 2. Consentimiento informado, 60

Anexo 3. Carta de autorización de investigación niveles de satisfacción laboral, 62

Anexo 4. Índice de satisfacción, 63

Anexo 5. Pruebas de normalidad, 67

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura referente conceptual satisfacción laboral, 21

Figura 2. Estructura metodológica de pasos para el desarrollo del proyecto investigativo, 33

Figura 3. Base de datos cuestionario Font Roja, 38

Índice de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos, 37

Tabla 2. Rangos de satisfacción, 38

Tabla 3. Nivel de satisfacción de acuerdo a los datos sociodemográficos, 38

Tabla 5. Diferencias significativas nivel de satisfacción vs Datos sociodemográficos, 39

Tabla 6. Diferencias significativas según factores, 39

Introducción

Para García, Montalvo, Peiró y Soro (2003) la Satisfacción Laboral es entendida como un conjunto de aspectos positivos presentes ante diferentes experiencias laborales y situaciones correspondientes a las aspiraciones de cada sujeto (como se citó en Blanch, 2016). En los últimos años, el estudio de la satisfacción laboral ha cobrado importancia en el campo de la Psicología Organizacional y del Trabajo (POT) Blanch (2016), con más fuerza en profesionales de la salud y debido a que, particularmente el profesional de salud debe regirse por una serie de normativas que regulan el ejercicio de su profesión, valió la pena reflexionar acerca de la variedad de factores que inciden en las condiciones laborales por ejemplo, el tipo de contratación, los perfiles de profesionalización y sus posiciones, sistema administrativo, músculo financiero, ambiente laboral, entre otros. Estos factores están ampliamente descritos desde las teorías motivacionales como satisfactores propuestos por Herzberg (1959) y se encuentran sustancialmente relacionados con la satisfacción de las personas en el trabajo. Por este motivo, en el presente estudio y dado que son escasas las investigaciones a nivel nacional y local que den cuenta de la satisfacción laboral en el personal de enfermería, se buscó describir bajo esa línea, el nivel de satisfacción laboral y diferencias significativas al comparar los grupos poblacionales según rango de edad, sexo, estado civil, tipo de servicio, antigüedad en el servicio.

Para ello, el instrumento que se propuso fue el cuestionario de satisfacción Font Roja, por ser uno de los más utilizados en estudios similares (Cifuentes y Manrique, 2014; Portero y Vaquero, 2015) según revisión de la literatura. Se propuso una metodología desde un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Para el análisis de los datos se utilizó el test de Anova de un factor, que permitió describir el nivel de *satisfacción laboral* en diferentes grupos

poblacionales (sexo, estado civil, servicio y antigüedad en la organización). El nivel de satisfacción Laboral en toda la población fue medio y sólo se encontraron diferencias significativas al compararlo por servicio; es importante resaltar que las mujeres reportaron menos satisfacción laboral a nivel descriptivo. La presente investigación es un punto de partida que invita a la reflexión sobre las condiciones laborales en que están inmersos las (os) profesionales de la salud y en particular las (os) auxiliares de enfermería de la ciudad de Popayán.

Planteamiento del problema

Colombia cuenta con un sistema de salud estructurado, cuya vinculación es de carácter obligatorio a través de dos regímenes, uno contributivo (RC) y otro subsidiado (RS). Este proceso se realiza mediante entidades promotoras de salud (EPS) públicas o privadas que exigen el diseño de lineamientos y estrategias, que deben ser soportadas financieramente para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud, respetando los derechos de los usuarios, la calidad en la atención, y bienestar de los profesionales de salud (Becerril, Gallego, Guerrero y Vázquez, 2011).

Las múltiples variables que inciden en el cumplimiento de la meta “adecuada prestación de salud” trae consigo una serie de fenómenos que impactan todo el sistema y, especialmente lo relacionado con los prestadores directos del servicio que, se encuentran vinculados en contextos asistenciales. La naturaleza de su trabajo los somete a situaciones que causan estrés laboral y afectan su salud mental (Veliz, Dörner, Ganga, Reyes y Soto, 2018). Para Veliz et al. (2018) la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el estrés, cuyos efectos se manifiestan en los problemas físicos y de salud mental que repercute en el absentismo laboral, la calidad del

desempeño, la ocurrencia de eventos adversos, la claridad en la ejecución de la gestión administrativa, ambiente laboral y, en últimas en la atención de los usuarios.

El Colegio Médico Colombiano (2019) afirma que existe un malestar en los profesionales de la salud con su trabajo, y al ser estos quienes sustentan dichas situaciones, trae por consecuencia el deterioro de la relación con el paciente, convirtiéndose en un constante desacuerdo. Además, se enuncia la crisis financiera que puede acarrear un colapso social relacionado con las condiciones laborales higiénicas y del contenido del trabajo, afectando la calidad de la atención en salud. Si los profesionales no cuentan con las garantías laborales no tendrán un mejor compromiso y desempeño.

Ahora bien, el personal de enfermería, elemento conexo entre el médico y el usuario se vincula en la gestión del cuidado del paciente, lo que representa mayor carga en las tareas que demandan los usuarios (Orcasita, y Ovalle, 2019), y se caracteriza por ser un empleo desempeñado por mujeres. Autores como Gutiérrez, Ramírez, Romero y Uribe (1997) ya anunciaban que el trabajo femenino es minimizado y con pocas oportunidades de cualificación; las mujeres se sitúan en cargos jerárquicos más bajos, con ingresos limitados y escasas posibilidades de ascenso en comparación con los hombres.

Esta situación de precarización contribuye a aumentar las probabilidades de riesgo psicosocial en las mujeres que trabajan. Según Cifuentes y Manrique (2014) las enfermeras se encuentran más insatisfechas en comparación con los hombres. De forma semejante, la Política Nacional de Talento Humano en Salud (2018) refiere el gran número de mujeres que representan el personal sanitario, y especialmente siendo auxiliares, a excepción de medicina. Se destaca que

el perfil en enfermería supera en el 2017 el resto de perfiles del talento humano presentados con un número estimado de 204.963 auxiliares.

La mujer enfermera, debido a múltiples actividades laborales presentan mayor vulnerabilidad a afectar su calidad de vida por el rol que le ha impuesto la sociedad como ser madre, cuidados domésticos, más compromisos económicos cuando se es madre soltera; lo cual genera agotamiento cognitivo repercutiendo en la estabilidad emocional.

En este sentido, Acevedo, Lara y Ravelo (1996) afirman que las funciones en cuanto al género femenino son minimizadas a nivel socio laboral, dado que no hay una remuneración económica y emocional, trayendo como consecuencia desventajas frente al género masculino con pocas posibilidades de ascenso o reconocimiento que se equiparen con el esfuerzo de las mujeres y/o enfermeras que puedan brindar.

De acuerdo a la Política Nacional de Talento Humano en Salud (2018), existe un nivel representativo en cuanto al género femenino para la ocupación de ciertas áreas en salud, específicamente, auxiliares, técnicos y tecnológicos. Posiblemente esto ocurre debido a la sensibilidad innata que caracteriza a la mujer frente al bienestar del otro.

En Colombia, el estudio sobre satisfacción laboral realizado por la Universidad del Rosario (2018) afirma que la gran mayoría de la población femenina respecto a las condiciones laborales manifestaron insatisfacción. A diferencia del género masculino que revelaron altos niveles de satisfacción y conformidad respecto al sitio de trabajo.

A este panorama, se suma ya en el contexto hospitalario la pérdida de autonomía y liderazgo en la toma de decisiones, los niveles jerárquicos y de “superioridad” están excesivamente

marcados. Se forja un ambiente tenso donde están en juego la vida de los usuarios, las relaciones humanas en el trabajo y su posibilidad de goce dentro de este.

Es así que las enfermeras se encuentran en una posición de mayor vulnerabilidad e impactan negativamente tanto en sus condiciones laborales como en el servicio de atención que se brinda: las deficiencias en infraestructura, dotación e insumos, la sobrecarga laboral, los bajos salarios, las exigencias cognitivas, emocionales, la falta de reconocimiento, la exposición frecuente con usuarios insatisfechos y la poca autonomía, entre otros, no solo repercute en el salud física y psicológica del trabajador y su familia, sino en la forma en los que se prestan los servicios de salud. (Orcasita y Ovalle, 2019)

Veliz et al. (2018) afirman que todo ello aporta al desequilibrio entre el beneficio emocional y costos individuales asociados a diversas variables personales, profesionales organizacionales, vinculados de manera directa con el cliente externo, sus familiares y la sociedad. Una visión favorable del entorno laboral, aumenta los niveles de compromisos en la ejecución de la tarea, por su parte, una visión negativa trae consigo fatiga y desgaste de recursos.

La Política Nacional de Talento Humano en Salud (2018) expone que para el 2016, la densidad del talento humano en salud presenta un aumento significativo; en términos generales, éste indicador beneficia el cumplimiento de la meta en cuanto a Recursos Humanos en el 2030, garantiza el acceso de salud en una población que demanda cobertura y, por ende, más servicios. No obstante, se resalta la necesidad de analizar la oferta del capital humano, los efectos en la empleabilidad, remuneración y desarrollo profesional según la capacidad del sistema de salud y sus instituciones en el contexto colombiano. Este tipo de apreciaciones no son ajenas a la realidad del H.U.S.J de Popayán Cauca E.S.E, pues al constituirse en una institución del sector salud tan

importante para los caucanos cuenta con un número significativo en talento humano de enfermería. Esto representa una alternativa significativa de empleo en un departamento en el que predomina la desocupación, en suma, al conjunto de políticas y lineamientos que lo regulan, hacen que las condiciones de trabajo para las (los) auxiliares de enfermería sean poco favorables.

Por esas cuestiones descritas se plantea la siguiente pregunta:

Pregunta problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería de dos servicios del H.U.S.J de Popayán- Cauca E.S.E?

Antecedentes

Para efectos de contexto y profundizar en la naturaleza de la problemática basado en los resultados de las últimas investigaciones a *nivel internacional*, se realizó una revisión exhaustiva, en países como: Brasil, España, México y Perú. Se encontraron estudios relacionados con la satisfacción laboral en el contexto hospitalario en los que se describe las características socio laborales del personal de enfermería. Los enfoques metodológicos en su gran mayoría son de tipo cuantitativo, de corte descriptivo y transversal. La población predominante en los diferentes estudios fue el profesional de enfermería y el género femenino con rangos de edad entre 21 a 50 años. Así mismo, se demostró que las enfermeras a pesar de contar con una profesión deben suplir las exigencias que demanda el hogar, lo que trae como consecuencia un desempeño poco favorable en el sitio de trabajo, presentando niveles de satisfacción media. Se destaca la nula relación entre satisfacción y motivación. Dado que en las investigaciones revisadas a nivel internacional predomina el enfoque metodológico de tipo cuantitativo con instrumentos como; Maslach

Burnout, Nursing Stress Scale, Font-Roja y cuestionarios de perfil demográfico es pertinente enriquecer el actual estudio con los repertorios lingüísticos que dan cuenta de las subjetividades de la población auxiliar de enfermera (Portero y Vaquero, 2015; Da Penha, Da Silva, Mininel, Moraes, Silveira y Teixeira, 2019; Pineda y Silva, 2017; Plascencia, Pozos, Lourdes y Vázquez, 2016).

Respecto al contexto *nacional*, en ciudades como Bogotá, Cali y Valledupar, se encontraron investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral que se abordaron desde el estudio de variables sociodemográficas, condiciones laborales y estrés en contextos hospitalarios de alta complejidad. A nivel metodológico, al igual que en el contexto internacional, se precisa el enfoque de tipo cuantitativo, de corte descriptivo y transversal, especialmente con personal auxiliar de enfermería. A diferencia del contexto internacional, algunos de los instrumentos fueron adaptados y/o elaborados por los investigadores.

Ahora bien, en los mencionados estudios se encontró que las variables relacionadas a la satisfacción laboral son: sexo, edad, estado civil, formación académica, estrés laboral, enfermedades físicas y mentales que podrían llevar al sujeto a sentir un malestar psíquico. Para concluir, estos estudios realizados a nivel nacional, sugieren mayor profundización en la relación existente entre variables conexas a la satisfacción laboral como condiciones laborales e intervención del estrés en el marco del sistema de salud (Cifuentes y Manrique, 2014; Orcasita y Ovalle, 2015; Charria y Sarsosa, 2017).

A nivel *Departamental*, los estudios son escasos, por lo que se amplió el objeto de búsqueda a otro tipo de condiciones asociadas a la satisfacción laboral, cuyos investigadores reconocen en esta, un factor asociado a causas y efectos de sus objetos de estudio: Esquema de compensación,

Burnout, y Estilos de liderazgo. Las metodologías usadas en las investigaciones revisadas tienen similitud en cuanto a tipo de enfoque: cuantitativo-descriptivo. En contraste, existen otras variables que divergen de nuestro tema a tratar, entre ellas los Esquemas de compensación, Burnout, y Estilos de liderazgo creados y diseñados para medir este tipo de dimensiones (López, 2018; Ordóñez, Solarte, Valverde, Villarreal y Zemanate, 2018; Maya y Córdoba, 2017).

Teniendo en cuenta las variables y métodos utilizados en las investigaciones, se concluye a nivel departamental que, vale la pena ahondar en temas como la satisfacción laboral asociado a factores sociodemográficos en el personal de enfermería. Por otro lado, el departamento del Cauca, cuenta con un bajo grado de industrialización, siendo el sector educativo y el sector salud unos de los más representativos que movilizan la economía de la región. Aun así, se evidencian pocos estudios sobre satisfacción laboral en los trabajadores caucanos.

Bajo la misma lógica cuantitativa, y dada la similitud de las investigaciones a nivel *Nacional e Internacional*, el estudio que se propuso fue de tipo cuantitativo- descriptivo transversal, dirigido a la satisfacción laboral en el contexto de salud. Esto da herramientas que incitan a seguir aportando a la investigación departamental.

Contextualización

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S. E, se creó en 1951. Diez años después se determina la colaboración directa de la universidad del Cauca y de su facultad de medicina. En 1965 del mes de febrero la reforma estatutaria lo delimita como hospital universitario (Castro, 2001). Actualmente se encuentra ubicado en la carrera 6 # 10 N – 142 en la ciudad de Popayán-Cauca.

La presencia del hospital es relevante dado que moviliza la economía de la región caucana por el número de empleos que genera, y a su vez se caracteriza, según su misión, por prestar servicios de alta complejidad, apoyados en la academia, estabilidad financiera y responsabilidad social. El H.U.S.J visiona acreditarse en la prestación de servicios complementarios humanizados al usuario y su familia (Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E, 2020).

Aproximadamente cuenta con 1700 personas, conformado por un gremio de profesionales de salud en todas las áreas con sus especialidades. La gestión del personal hospitalario, es posible gracias a que existe una infraestructura administrativa compuesta por: departamento de Talento Humano, Planeación, Tesorería, Control Interno y los respectivos mandos administrativos: Subgerencia Científica y Gerencia.

El departamento de Talento Humano está alineado en la coordinación, ejecución y proporción de herramientas que guían los procesos de administración y bienestar de los empleados. Esta propende por el desarrollo del personal, seguridad y salud en el trabajo bajo las normativas que rigen las profesiones.

Justificación

La satisfacción laboral en los últimos años ha sido estudiada desde dos perspectivas (Pujol y Dabos, 2018); la primera, desde una concepción instrumental que explican variables como absentismo, rotación, compromiso y desempeño; la segunda, propone la satisfacción como un determinante del bienestar físico y psicológico, amarrada al compromiso moral y muy seguramente a la deuda que tienen las ciencias sociales en el estudio de la felicidad como fin último.

Ahora bien, en esta investigación la satisfacción laboral cobró sentido en el contexto hospitalario donde presta servicios el personal de enfermería, pues persiste en el tiempo una gran necesidad de garantizar la calidad en la prestación del servicio de salud. La cualificación (Cifuentes y Manrique, 2014), la suficiencia (Colegio Médico Colombiano, 2019) y el suministro de condiciones laborales, son factores que, desde la mirada de las ciencias sociales, deben ajustarse a sus necesidades como profesionales ya que siendo mujeres en su gran mayoría hacen un gran aporte a la sociedad. En la escala de profesionalización, posición y jerarquía quizás las (os) auxiliares de enfermería son las más afectadas (os) en cuanto a la satisfacción de necesidades básicas, por la remuneración equitativa percibida en concurso con la relación de demandas.

Las investigaciones internacionales demuestran que el tipo de servicio prestado en el área de salud, está sujeto a las condiciones laborales del talento humano; si los profesionales no tienen retribución y garantías laborales, el desempeño estará afectado (Barbosa, 2019). La psicología como disciplina interesada en comprender el comportamiento humano presenta una gran responsabilidad no solo en el estudio de múltiples factores individuales, sociales y culturales que lo explican, sino en ciertos factores que afectan el bienestar, con este mismo fin la POT, profundiza en la relación Ser Humano - Trabajo. El contenido de trabajo de un auxiliar de enfermería exige comunicación clara, acatamiento de directrices (poca autonomía), exposición emocional al dolor y sufrimiento de las personas cuya salud está siendo vulnerada, lo que permite inferir que a mediano plazo la satisfacción laboral y el bienestar estará comprometido y, por ende, el sentido de la existencia humana: la felicidad.

Víctor Frank reconoció en el trabajo una ocupación que debería dar cabida al desarrollo personal, pues la inversión de tiempo, la consolidación de la identidad, las relaciones interpersonales que se construyen, los aprendizajes que se adquieren y los que se comparten son

motivos para el desarrollo existencial. En consecuencia, el trabajo debe ser un espacio saludable, de confianza y satisfactorio. Específicamente en enfermería, el grado de satisfacción laboral se relaciona con la seguridad y condiciones laborales, relación compañeros/ jefes y salario económico o emocional. (Cifuentes y Manrique, 2014). Es importante tener personal con altos niveles de satisfacción laboral ya que se ha evidenciado la relación directa entre el estado anímico del auxiliar de enfermería con el servicio que este presta al paciente, esto permitirá al final prestar un mejor servicio de salud.

A nivel departamental se encontró con mayor frecuencia estudios relacionados con la motivación laboral, el estrés y el clima. Por el contrario, no se hallaron investigaciones referentes a los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del Cauca. Este estudio se constituye en una *novedad* para el departamento ya que visibiliza la percepción que tienen las auxiliares de enfermería respecto a sus condiciones laborales en un sector tan crucial para la economía de la región como es la salud. Así mismo permite surgir nuevas investigaciones a partir de los hallazgos.

Por esta razón, describir el nivel de satisfacción laboral a partir de variables sociodemográficas, ambiente laboral y de características laborales, resumida en nueve factores, ofrece una visión integral sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras (os). Generar concientización de las condiciones de trabajo y las experiencias positivas que implican un trato humanizado, es un punto de inicio para la implementación de estrategias de control e intervención.

Objetivos

Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios del Hospital Universitario de Popayán, E.S.E.

Objetivos específicos

Identificar las características sociodemográficas en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios del Hospital Universitario de Popayán, E.S.E.

Establecer diferencias significativas entre satisfacción laboral y factores sociodemográficos en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios del Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.

Analizar el nivel de satisfacción laboral en relación a los factores sociodemográficos en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios del Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.

Referente Conceptual

La satisfacción laboral es una de las temáticas más estudiadas del siglo XX (Hulin, Judge, Kammeyer-Mueller y Weiss, 2017), porque ayuda a los procesos que se relacionan con la productividad, buen desempeño, sentido de pertenencia y el bienestar del trabajador. Temas de gran interés para las organizaciones y personas.

Por ello, surge la necesidad de describir los niveles de *satisfacción laboral* que está presentando los (as) auxiliares de enfermería H.U.S.J de Popayán. El presente apartado se estructura de la siguiente manera: conceptos de enfermería, ley estatutaria 1751 de 2015, Política Nacional de Talento Humano y salud, conceptos de organización y del trabajo, psicología

organizacional, teorías motivacionales, conceptualización satisfacción laboral, aportes de la psicología organizacional al constructo de satisfacción laboral, definición de satisfacción laboral, clasificación, evaluación e instrumentos de medición de la satisfacción laboral en contexto hospitalario.

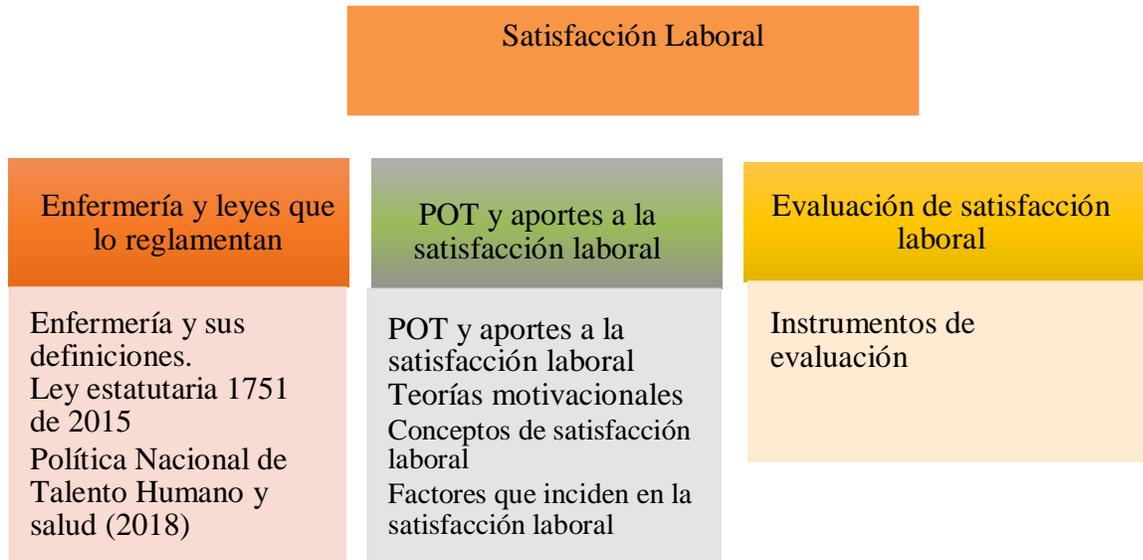


Figura 1: Estructura referente conceptual satisfacción laboral (Elaboración propia, 2020).

Enfermería: rol y normas que lo regulan

La enfermería es una rama de la salud que ha evolucionado a lo largo del tiempo, gracias a las aportaciones de Nightingale (1853-1874), quien la definió como el acompañamiento que se debe brindar a la persona enferma sin discriminación de edades hasta que ya no padezca de dicha enfermedad. Por su parte, el Colegio Internacional de Enfermería (CIE, s.f.) señala que es una profesión que abarca los cuidados autónomos de personas enfermas en todos los contextos, en función a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad (como se citó en Chambi, Finn, Hortis y Young, 2011).

Mientras que para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la enfermería es una disciplina que de manera autónoma se ocupa del bienestar del enfermo en cada situación sin distinción de edad, género y cultura, a fin de propender por la promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Debido a eso afirma que la enfermería es una vocación; se debe contar con una actitud que incite a prestar sus servicios de forma autónoma y voluntaria en cada etapa de la enfermedad hasta que se minimice o extinga el padecimiento. La labor del enfermero (a) supera la mera intervención frente a la enfermedad, pues sugiere niveles de atención que proporcione la salud y prevengan la enfermedad.

La enfermería parte de los conocimientos de una ciencia aplicada, por ser una disciplina se deriva de ciencias médicas y sociales. La interacción con el paciente que exige el cuidado de la persona hace que su relación sea humana y la comunicación un instrumento terapéutico. Gracias a los aportes de la ciencia ha mejorado el servicio de salud para la sociedad, al beneficiarse con un talento humano capacitado dispuesto a brindar apoyo tanto físico y psicológico (Galvis, 2015).

En Colombia, se han diseñado una serie de normativas que propenden por la regulación y la buena prestación de los servicios de salud, condiciones justas y dignas de sus profesionales. Este es el caso de la ley estatutaria 1751 de 2015. En ella se alude al amparo digno y las justas condiciones laborales que merecen todo el personal de salud, ajustándose a la estructura de cada institución prestadora del servicio; así mismo, se les exige brindar un servicio asistencial de calidad al paciente durante todo el curso de la enfermedad. Frente a la ley han surgido críticas direccionadas a la omisión de artículos que exigen la prestación adecuada de salud como derecho fundamental de los usuarios (Pérez, 2017). A pesar de ser una ley que regula el derecho a la salud, en ocasiones esta no es aplicada de manera eficaz, lo que debilita las garantías de los usuarios frente al servicio de salud.

Por consiguiente, lo que justifica la creación de la Política Nacional de Talento Humano y Salud (2018) es la necesidad de formar destrezas, conocimientos y de hacer una adecuada distribución de los profesionales, dado que los propósitos de la reforma de la Ley 100 de 1993 no se cumplían. Los ajustes posteriores reubicaron al profesional según sus competencias, designando el recurso humano como cimiento que conforma un sistema prestador de servicios en salud. Por medio de técnicas buscó responder a demandas que exige la población en general bajo los principios de derechos y deberes.

De lo anterior mencionado, la Política Nacional de Talento Humano en Salud, nace para reacomodar el sistema sobre el supuesto de que cada profesional debe estar ubicado según las competencias o habilidades que éste cuenta para el buen desarrollo de roles específicos y cumplimiento de metas.

Psicología organizacional y sus aportes a la satisfacción laboral

La POT, ciencia y rama de la psicología, tiene por objetivos estudiar e implementar herramientas que favorezcan el bienestar del talento humano al interior de las empresas. Estudia el comportamiento de los individuos y grupos desde el conocimiento multidisciplinar (Malvezzi y Rentería, 2018). Para Zepeda (1999) estudia fenómenos individuales que influyen en los procesos organizacionales y la forma en la que se ve afectado el bienestar de las personas (como se citó en Gómez, 2015). Por su parte, Mazabel (2000) menciona que la Psicología Organizacional es la relación entre empresa y ser humano (como se citó en Correa, 2013).

En efecto, esta área hace aportes al constructo de satisfacción laboral a través de tecnologías que permitieran revelar los determinantes del bienestar en las personas mientras cumplen roles específicos de su quehacer. La POT, también, evidenció las consecuencias

psicosociales que parten desde la organización del trabajo: desgaste mental, movimientos obreros como expresión de inconformidades, desacato a las normas de bioseguridad. Situaciones que evidencia la precaria satisfacción laboral de los trabajadores (Orejuela, 2014).

Las características mencionadas hacen que la satisfacción laboral sea una tarea compleja. Los lineamientos organizacionales orientan a la institución y personas, en pro de los objetivos y el compromiso en doble vía: del colaborador hacia la organización y de la organización hacia el colaborador. Entre ellos el liderazgo, el sentido de pertenencia, buenas condiciones laborales, reconocimiento, relaciones interpersonales y la comunicación terminan siendo mediadores de la motivación y satisfacción para mejorar el ambiente de trabajo.

En ese sentido, aun cuando las organizaciones especializadas en la prestación de servicios de salud pertenecen al mismo sector, son diferentes, lo que le abona a la complejidad de su consecución (satisfacción laboral). Cada una tiene sus características, potenciales, alineación de reglas implícitas, propósitos y objetivos que priorizan la comunicación como ente central para su consecución. Entonces, el (la) psicólogo (a) organizacional y del trabajo no debe desligar las esferas biopsicosociales que integran al ser humano al momento de pretender estudiar sus niveles de satisfacción y felicidad laboral.

Satisfacción laboral

Para comprender la *Satisfacción Laboral*, objeto de estudio de la presente investigación, en el personal auxiliar de enfermería del H.U.S.J de Popayán, es importante tener en cuenta las diferentes conceptualizaciones, entre ellas la de Muñoz quien la define como el sentimiento de gusto por realizar tareas en un ambiente tranquilo donde el esfuerzo es gratificado social y económicamente (como se citó en Hannoun, 2011). Para Peiró y Prieto (1996) la satisfacción

laboral es la disposición que tiene el colaborador hacia su rol, y no depende del cúmulo de características que este tenga. También la satisfacción laboral ha sido clasificada en dos ejes: Global y de Faceta, el primero hace referencia al trabajo en equipo y el segundo a aspectos específicos del entorno laboral, mediante la naturaleza de las labores requeridas que componen su labor o su salario. (Galaz, 2003)

La satisfacción laboral no se concibe como una visión específica sino general que tiene un trabajador frente a la organización. No debe minimizarse solo a una respuesta emocional o variable fluctuante entre algo positivo y negativo, pues esta requiere de procesos cognitivos y evaluativos que juegan un papel crucial y predispone a conductas propias en el lugar de trabajo (Orejuela, 2014). Considerando fenómenos de mayor complejidad como las percepciones, igualmente, Spector (1997) explica la satisfacción laboral partiendo de la subjetividad que realiza cada individuo frente a su trabajo. Lo que favorece la satisfacción se asocia a los reconocimientos por logros cumplidos en el trabajo y la responsabilidad con la que se asume las tareas; por el contrario, lo que interfiere está relacionado con las supervisiones, políticas institucionales y condiciones laborales.

De esta manera las valoraciones subjetivas vienen a jugar un papel determinante en el grado de satisfacción laboral de los individuos: las ciencias sociales y especialmente la psicología no debe perder de vista para su estudio y comprensión los fenómenos cognitivos, las experiencias psicosociales que entran a mediar en las disposiciones positivas o negativas para el trabajo. En efecto, la Psicología es una de las áreas que más se ha interesado en estudiar la *Percepción* porque ayuda a comprender el funcionamiento humano. La percepción es un proceso cognitivo que da lugar a la interpretación y emisión de juicios según los estímulos que reciben las personas de la

realidad (Vargas, 1994). La significación de los diferentes estímulos sensoriales está mediada por las experiencias culturales y aprendizajes de los individuos.

En consecuencia, para esta investigación la satisfacción laboral es una respuesta emocional de agrado en el trabajo, ante diferentes condiciones laborales y ambientales. Estas condiciones interactúan con las características sociodemográficas y psicosociales del individuo.

Las *teorías motivacionales* se articulan con la satisfacción laboral mediante la siguiente premisa, para Herzberg (1959) si un trabajador cuenta con buena remuneración, las relaciones interpersonales con su equipo de trabajo son apropiadas, y además siente respaldo por parte de su empresa, lo más probable es que esta persona vaya a cumplir con la naturaleza de su trabajo en forma positiva (como se citó en Chiang, Martín y Núñez, 2010). En ese sentido, la motivación se articula con la satisfacción cuando el trabajador experimenta una sensación de bienestar con las tareas realizadas bajo condiciones laborales adecuadas. El tipo de motivación por parte de los colaboradores, está vinculada a relaciones interpersonales y la percepción que tienen frente a sus roles asignados. Por lo anterior, se describió acerca de las teorías motivacionales que se relacionan a la satisfacción laboral.

Maslow, en su teoría *de las Necesidades Humanas*, postula que la motivación es la movilización de la conducta, dada cuando las personas sienten anhelos, deseos o escasez sobre algo, y su intensidad estará regulada según la urgencia con la que se solicita dicha necesidad (como se citó en Elizalde, Martín y Martínez, 2006). El individuo hace un filtro de la necesidad que considera urgente, y crea ciertas estrategias para llegar a la meta.

La Teoría bifactorial de Herzberg, en colaboración con Mausner y Snyderman (1959), es descrita como un enfoque integrador que retoma la jerarquía de las necesidades de Maslow para

explicar cuáles son los aspectos que inciden en la satisfacción o en su defecto la no satisfacción, siendo estas comprendidas bajo una óptica aislada en el contexto laboral. Este estudio permitió visibilizar que dichos aspectos vinculados a la satisfacción (motivación) son de varias índoles, entre estos los ascensos, logros, responsabilidad y comodidad con sus tareas asignadas. Por el contrario, lo que lleva a la no satisfacción se direcciona a procedimientos con control externo a través de la supervisión, salario y política del trabajo (como se citó en Chiang, Martín, y Núñez, 2010).

La motivación y la satisfacción son procesos que se articulan, pero las características varían, las de motivación corresponden a los sentimientos de logros, mientras que los de satisfacción guardan relación con los factores higiénicos. Es decir, lo que el trabajador no puede controlar y depende de los parámetros legales y voluntades institucionales. Las necesidades se crean a partir de los estímulos proporcionados por el ambiente laboral, pero estas no son estáticas, sino que se van modificando a medida que son satisfechas.

Por su parte, Adams (1963) aporta la *Teoría de la Equidad*, definiéndose como proceso de justicia, fuente de satisfacción o insatisfacción del personal organizacional, evaluando los niveles de tensión y percepción que pueden impulsar a comportamientos o situaciones de desigualdad o igualdad (Chiang, Martín, y Núñez, 2010). Los colaboradores deben contar con igualdad de condiciones, oportunidades y derechos para mantener el buen equilibrio emocional.

Las teorías motivacionales descritas, dejan en evidencia que el ser humano a lo largo de la vida está expuesto a un sin fin de situaciones que le exige gestionar acciones en pro de saciar la necesidad que urge y cuando esta ya está resuelta, traerá consigo satisfacción.

Factores que inciden en la satisfacción laboral

Los teóricos sostienen que uno de los pilares fundamentales para la constitución de la satisfacción es la motivación, y a partir de las experiencias laborales el trabajador creará una serie de expectativas que en ocasiones serán positivas y en otras negativas.

Según Cifuentes y Manrique, (2014), la satisfacción laboral se relaciona a partir de tres factores, comprendidos como: Condiciones laborales, características sociodemográficas y clima organizacional. las *condiciones laborales que* se refieren a un conjunto de características determinadas para mantener la seguridad, el bienestar y la salud del trabajador, bajo condiciones ambientales que favorezcan la buena productividad dentro de la organización (Chiavenato, 2007). Igualmente, *el clima o ambiente laboral* da cuenta de la relación que existe entre la satisfacción y las emociones o percepciones que tienen los trabajadores en la organización (Manosalvas, Monasalvas y Nieves, 2014). Y finalmente, *las características sociodemográficas*, de interés en este estudio, son consideradas la agrupación de condiciones biológicas, económicas, sociales y culturales que hacen parte de la población a estudiar (Rabines, s.f).

Para remitirse a las causas de la satisfacción y las consecuencias de la no satisfacción laboral, es importante tener en cuenta que la mayoría de estudios investigativos la encuentra asociada a factores de productividad, calidad y adaptación (Peña, Delgado, Lucena y Morales, 2013) y, se propone que la satisfacción dependerá de las relaciones interpersonales, reconocimientos y las posibilidades de desarrollo, en otras palabras, las condiciones laborales para la realización de tareas (Kingas y Utriainen, 2009). Si dichas condiciones son favorables, esto hará que se intensifique la productividad y se fortalezca el clima organizacional. Por el contrario, las situaciones que llevan al trabajador a sentir no satisfacción están relacionadas a múltiples aspectos: carga laboral, falta de reconocimiento, poca comunicación, absentismo, salario inoportuno y tipo de contratación.

Al respecto, Orejuela (2014) a través de la investigación “La identidad de la evaluación subjetiva del trabajo: de la satisfacción al sufrimiento laboral” ofrece una revisión de la literatura sobre las diferentes variables que condicionan la satisfacción laboral. Locke (1976), Peiró (1994) y Calvacacante (2004) refieren dimensiones relacionadas con las condiciones intrínsecas del trabajo (naturaleza del trabajo); condiciones laborales (remuneración, beneficios, horarios, seguridad, funciones, entre otros); ambiente laboral (relación con los compañeros y jefes, estilo de liderazgo); posibilidades de control en el trabajo (autonomía, toma de decisiones), así como, variables sociodemográficas y rasgos de personalidad.

Los instrumentos que permiten evaluar la satisfacción laboral aborda gran parte de las dimensiones expuestas por la literatura: características intrínsecas, extrínsecas del trabajo, variables a medir para analizar la percepción de los profesionales de la salud en relación a la satisfacción laboral y es el cuestionario Font Roja uno de los instrumentos que cuenta con la propiedad para este fin.

Instrumentos para medir la satisfacción laboral

Según la revisión de la literatura, para medir la satisfacción laboral los autores en sus investigaciones han acudido a los siguientes instrumentos: cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) que para Grote y Guest (2017) es la inclusión de las esferas biopsicosociales que circundan al ser humano; también ayuda a identificar los factores que interfieren en la Calidad de vida profesional en trabajadores de la salud. El cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 construido por Mélia, Peiró y Calatayud (1986) tiene por objetivo profundizar en características referentes al trabajo, entre ellas las capacidades de liderazgo, motivación, satisfacción, comunicación, transparencia y cultura corporativa en las organizaciones que pueden generar

agrado o desagrado en su ambiente de trabajo. Finalmente, el cuestionario Font-Roja diseñado por Aranaz y Mira (1988), el cual se escogió para esta investigación por ser uno de los instrumentos más utilizados en la evaluación y análisis de la satisfacción laboral en el personal de la salud. El instrumento Font-Roja fue validado en Colombia por Herrera, Manrique y Méndez (2018) y tiene como propósito evaluar los niveles de satisfacción en el personal auxiliar de enfermería, mediante nueve factores: Factor I, satisfacción por el trabajo, es el grado de satisfacción que experimentan los colaboradores dentro de su lugar de trabajo; Factor II, tensión relacionada con el trabajo, se refiere a los niveles de tensión que implican el ejercicio de la profesión; Factor III, competencia profesional, constata la coincidencia que tiene el trabajador entre su perfil profesional y su puesto de trabajo; Factor IV, presión por el trabajo, se trata de la percepción que hace el individuo frente a la mucha o poca presión en el desempeño de la misma; Factor V, promoción profesional, grado en el que el trabajador cree poder fortalecer sus capacidades cognitivas en pro de mejorar; Factor VI, relación interpersonal con los jefes, es el grado en que los individuos creen saber que pueden o no esperar de la jerarquía organizacional; Factor VII, relación interpersonal con los compañeros: nivel de satisfacción que experimenta un individuo frente a las relaciones interpersonales en el trabajo; Factor VIII, características intrínsecas de estatus, es el reconocimiento intrínseco o extrínseco que se le da a una persona dentro de una organización y Factor IX, monotonía laboral, se refiere al grado en el que afecta o no a un individuo la variedad de su trabajo y las relaciones interpersonales con sus compañeros.

Metodología

Método

La presente investigación fue de carácter descriptivo transversal; buscó describir, recolectar y analizar los niveles de satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería del H.U.S.J de Popayán, E.S.E en un momento determinado. Su diseño es no experimental pues no se realizó un control ni manipulación de variables.

Enfoque

La presente investigación se llevó a cabo con un enfoque de tipo cuantitativo el cual es entendido como la recopilación de información numérica que permite poner a prueba las hipótesis, mediante el análisis estadístico de fenómenos observables. Esto permitió al investigador plantear o explicar patrones de comportamiento (Batista, Fernández y Hernández, 2014).

Técnicas

La encuesta se utilizó como técnica de recolección de información. Esta abarca una amplia variedad de procedimientos estandarizados que buscan medir la opinión o recibir de manera sistematizada, medidas sobre las variables que se derivan de la problemática de investigación previamente construida (López y Fachelli, 2015).

Instrumentos

Se empleó el instrumento Font Roja que evalúa la satisfacción a través de tres grandes grupos como: (variables sociodemográficas, condiciones laborales y clima laboral) en el medio hospitalario Aranaz y Mira (1988) validado para Colombia por Herrera, Manrique y Méndez (2018) por las características del estudio. Está conformado por 24 preguntas, a través de escala psicométrica Likert, valorada en rangos de puntuación de 1-5. La escala se responde especificando el nivel de frecuencia, siendo 1 siempre y 5 nunca. La satisfacción laboral es medida a través de 9

factores: satisfacción por el trabajo (1), tensiones relacionadas con el trabajo (2), competencia profesional (3), presión del trabajo (4), promoción profesional (5), relación interpersonal con los jefes/as (6), relación interpersonal con los compañeros (7), características extrínsecas del estatus (8) y monotonía laboral (9) (Ver anexo 1)

Análisis de los datos

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25. Para la identificación del nivel de satisfacción se hizo, en primer lugar, análisis descriptivo que permitió conocer el nivel de satisfacción y luego se establecieron diferencias significativas en el nivel de satisfacción a través del cálculo estadístico de Anova un factor. Para verificar la normalidad de la muestra, se realizó el test de Shapiro Willk para grupos relacionados, cuya comparación es simultánea (Batista, Fernández y Hernández, 2014); y, se tuvo en cuenta la significancia estadística el valor $p \leq 0,05$.

Variables de estudio

Las características a estudiar fueron la satisfacción laboral: variable independiente y los aspectos sociodemográficos de género, estado civil, edad, tipo de servicio y antigüedad: variables dependientes.

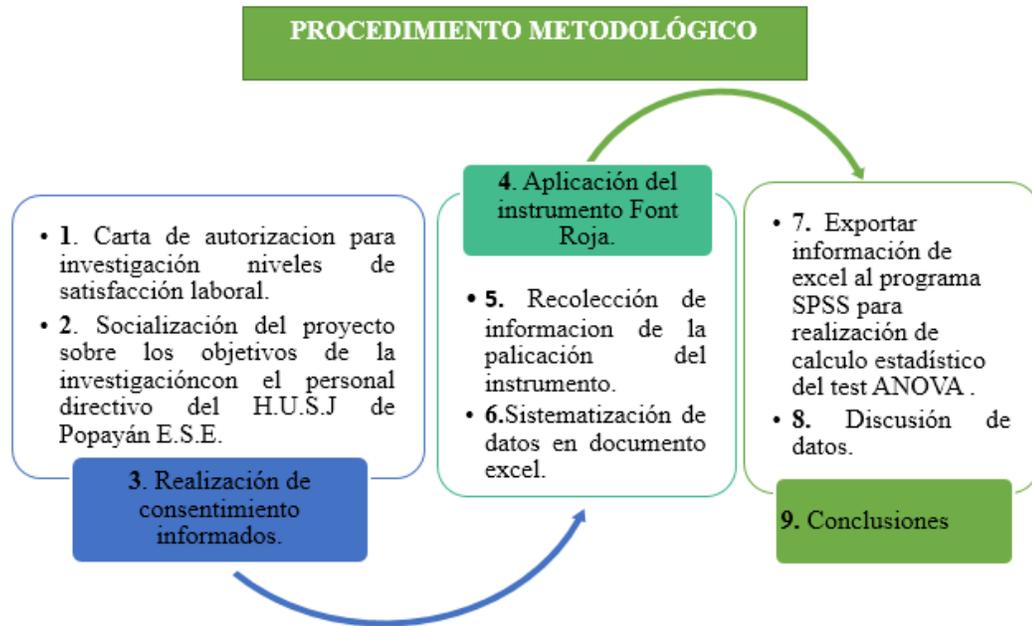


Figura 2: Estructura metodológica de pasos para el desarrollo del proyecto investigativo (Elaboración propia, 2020).

Procedimiento

Se realizó la carta de autorización para llevar a cabo la investigación de los niveles de satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería H.U.S.J. Luego se socializó el proyecto sobre los objetivos, después se diligenciaron los consentimientos informados para la aplicación del instrumento, posterior a ello se organizaron los datos en Excel, con su respectiva exportación al programa estadístico SPSS 25 para la descripción de frecuencias, medias y desviaciones estándar del nivel de satisfacción según los grupos sociodemográficos establecidos.

El uso de pruebas paramétricas se determinó con la comprobación de los siguientes supuestos: primero, tamaño de la muestra superior a 50 participantes; segundo, variables cuantitativas de intervalo o razón y, finalmente los datos fueron sometidos a la prueba de

normalidad Shapiro Willk, con los grupos poblacionales según la edad, sexo, estado civil y antigüedad en el servicio (ver anexo 5).

Se tuvo en cuenta una significancia estadística inferencial de \geq al 0.05. Para el análisis de los datos se utilizó el test de Anova de un factor, que permitió comparar el comportamiento de la variable *satisfacción* en diferentes grupos poblacionales (etareos, sexo, estado civil, servicio y antigüedad en el servicio); después del cálculo estadístico se consideraron estadísticamente significativos los resultados cuyo valor de p fuera < 0.05 .

Población y muestra

El *Universo* correspondió a 470 enfermeros (as) auxiliares del H.U.S.J de Popayán, de los cuales, 35 cuentan con contratación indefinida y 435 a contratación sindical.

La población se conformó por 113 auxiliares de enfermería de dos servicios. La técnica para selección de la *muestra* fue no probabilística por conveniencia, donde se trabajará con la población que cumpla con los criterios de inclusión. Se tuvo en cuenta los siguientes *criterios de inclusión*: la voluntad manifestada para participar en el proceso investigativo, la cual fue estimada mediante consentimientos informados y el tiempo de contratación debió ser superior a 6 meses.

Aspectos éticos

Los principios y normas éticas en los que se sustenta el proyecto investigativo, están vinculados a la Ley 1090 del 2006 y al Código Deontológico y Bioético del Psicólogo, donde se destaca la importancia de respetar y salvaguardar la información que brinde una persona o grupo al alcance del psicólogo.

Por dicha razón se cumplió con exactitud lo mencionado en el título dos de las disposiciones generales, artículo 5 de La ley 1090 de 2006, en el que se estipula la importancia de la confidencialidad en el quehacer de la profesión, es decir, la no divulgación de la información que se obtiene en el marco del ejercicio (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2009). De igual manera, se diligenció el consentimiento informado (anexo 2), donde se les aclara a los participantes sobre el proceso de confidencialidad y recordando la participación voluntaria.

Por otra parte, se tramitó el permiso de SINTRAOEMPUH del H.U.S.J de Popayán E.S.E para autorizar el acceso a la población y a las instalaciones de la misma, además se hizo devolución sistemática de los hallazgos encontrados en todo lo correspondiente al proceso investigativo (ver proyección de carta de solicitud, anexo 3).

Resultados

Los siguientes resultados dan cuenta de las características sociodemográficas de la población, como: edad, sexo, estado civil, tipo de servicio y antigüedad en la organización. Igualmente, describe el nivel de satisfacción que presentó la población y sus diferencias significativas según el servicio y las características sociodemográficas, esta vez por medio de la estadística inferencial. Para profundizar en el análisis se examinó el nivel de satisfacción de acuerdo a los factores psicosociales y ambientales percibidos por la población.

Para la recolección de la información se contó con 60 formatos: 30 de Urgencias y 30 del área de Neonatos, diligenciados por auxiliares de enfermería. Los cuestionarios cumplieron con todos los protocolos de recolección.

Caracterización sociodemográfica

La Tabla 3, muestra que el sexo predominante fue el femenino, 67%, y el sexo masculino se ubica en un 33%. En cuanto a la edad de los participantes, el 70% son menores de 36 años y el 30% mayor de 37 años. El estado civil más destacado fue el soltero, con un 55%; seguidamente la unión libre y/o casado (a) 40% y el 5% restante, corresponde a personas separadas. Con relación a la antigüedad en el servicio, se encontró el 65 % con más de uno y menos de cinco años; el 23% con más de cinco años y el 12% menos de 5 años desempeñando sus labores de enfermero (as) en el hospital.

Tabla 3. *Datos Sociodemográficos*

Datos Sociodemográficos n=60		
Variable	Rango	Porcentajes
Edad	Menos de 36 años	30%
	Mayor a 37 años	70%
Sexo	Hombre	33%
	Mujer	67%
Estado civil	Soltero	55%
	Separado	5%
	Casados	40%
Antigüedad en el servicio	Menos de un año	12%
	Más de un año y menos de 5 años	65%
	más de 5 años	23%

Nivel de satisfacción en auxiliares de enfermería

Respecto al nivel de satisfacción se encontró un nivel bajo en el 18% (11) de la población; nivel medio 68.3% (41) y nivel alto, tan solo en el 13.3% (8) de la población. (ver figura 3)



Figura 3: Base de datos. Cuestionario Font Roja.

Medias nivel de satisfacción, por servicio

Al desagregar el nivel de satisfacción por servicios, teniendo en cuenta las medias y la desviación estándar, se encontró: el personal auxiliar de enfermería que pertenece al área de urgencias presentan mayor satisfacción con una media de 2,23 (D.E 0,43), mientras el personal de la unidad crítica de neonatos presenta una media de 1,67 (D.E 0,55).

Tabla 4. Rangos de satisfacción

Rangos satisfacción			
SERVICIO	Media	N	Desv. Desviación
Sala de Urgencias	2,23	30	,430
Unidad crítica neonatos	1,67	30	,547
Total	1,95	60	,565

Nivel de satisfacción de acuerdo a información sociodemográfica

Al diferenciar el nivel de satisfacción por grupos, no se encontraron diferencias significativas en los grupos según la edad, el sexo, el estado civil y la antigüedad del servicio de $p < 0.05$. Mientras el nivel de satisfacción del personal asistencial varía según el área donde se presta el servicio, se encontraron diferencias significativas \leq al 0.001.

Tabla 5. *Diferencias significativas nivel satisfacción vs. Datos sociodemográficos*

		Satisfacción laboral			
Datos sociodemográficos		Media	D.E	F	Significancia
Edad	Menos de 36 años	80,4286	9,75591	2,038	,159
	Mayor de 37 años	84,5556	11,39258		
Sexo	Hombre	85,3500	9,21826	3,990	,050
	Mujer	79,8250	10,50247		
Estado civil	Soltero	79,1515	10,22901	2,852	,066
	Separado	79,0000	9,64365		
	Unión libre	85,4583	9,81117		
Antigüedad en el servicio	Menos de un año	85,1429	10,07354	1,758	,182
	Más de un año y menos de 5 años	82,5641	9,45013		
	Más de 5 años	77,4286	12,25821		
Servicio	Sala de urgencias	87,9667	7,66759	35,039	,000**
	Unidad crítica neonatos	75,3667	8,78275		

*** $p < 0.001$

Ahora bien, al analizar el nivel de satisfacción laboral por cada uno de los 9 factores considerando diferencias por el área donde se desempeñan los (as) auxiliares de enfermería, es evidente las diferencias significativas ($p < 0.001$) en el nivel de satisfacción respecto a los factores: satisfacción en el trabajo, relaciones con jefes y monotonía.

Tabla 6. *Diferencias significativas según factores*

		Media	D.E	F	Significancia
Factor satisfacción trabajo	Sala de Urgencias	17,7667	1,99453	36,446	,000*
	Unidad crítica neonatos	14,4000	2,31338		
Factor competencia profesional	Sala de Urgencias	12,7333	2,24274	6,586	,013
	Unidad crítica neonatos	11,2333	2,28463		
Factor tensión trabajo	Sala de Urgencias	16,3667	2,85854	4,546	,037
	Unidad crítica neonatos	14,8000	2,83330		
Factor promoción profesional	Sala de Urgencias	8,5333	1,61316	1,995	,163
	Unidad crítica neonatos	7,8333	2,18274		
Factor relaciones jefes	Sala de Urgencias	7,3000	1,23596	15,378	,000*
	Unidad crítica neonatos	5,6000	2,02740		
Factor relaciones compañeros	Sala de Urgencias	4,0667	,69149	,000	1,000
	Unidad crítica neonatos	4,0667	,69149		
Factor características extrínsecas	Sala de Urgencias	6,0667	1,68018	5,001	,029
	Unidad crítica neonatos	5,2000	1,29721		
Factor Monotonía	Sala de Urgencias	8,6667	1,24106	26,134	,000*
	Unidad crítica neonatos	6,6333	1,79046		
Factor presión trabajo	Sala de Urgencias	6,4667	2,43159	2,280	,137
	Unidad crítica neonatos	5,6000	1,99309		
Índice satisfacción	Sala de Urgencias	87,9667	7,66759	35,039	,000*
	Unidad crítica neonatos	75,3667	8,78275		

*** p< 0.001

Discusión

El estudio se llevó a cabo en la ciudad de Popayán con auxiliares de enfermería, en una institución pública prestadora de servicios de salud de tercer nivel. El número de la muestra fue representativo, el 53% (60) de la población manifestó su voluntad en participar. En otras

investigaciones desarrolladas en México y Bogotá, el tamaño de la muestra fue similar y también predominó el género femenino (Plascencia, Pozos, Preciado y Vázquez, 2016; Cifuentes y Manrique, 2014).

Colombia es un país donde un poco más de la mitad de las Personas Económicamente Activas (PEA) se encuentran ocupadas en un 55,3% según el (DANE, 2018). Es decir, continúan las brechas de desigualdad, inequidad, posibilidades del sostenimiento de la pobreza económica y vulneración del derecho a la autonomía económica. Además, el informe realizado por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario menciona que, 3 de cada 10 personas se encuentran insatisfechas con su trabajo actual, y, el género femenino es quien representa un alto grado de inconformidad (Guataquí, 2018).

La satisfacción laboral es un fenómeno complejo que ilusiona a los diferentes actores organizacionales y sociales. Denota especial atención en el personal asistencial, y en este caso a los y las auxiliares de enfermería quienes tienen contacto directo con las personas, asumiendo el rol y responsabilidad de preservar la salud y la vida. Sin embargo, múltiples factores internos y externos como el ambiente sociolaboral, aspectos laborales, las reformas laborales y de salud, nuevas políticas y la globalización afectan el bienestar del profesional o de los usuarios que se benefician de dichos servicios.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de las personas estudiadas, el 69%, se ubican en un nivel de satisfacción laboral media, indicador que no distan de lo expresado en la revisión de la literatura (Plascencia, Pozos, Preciado y Vázquez, 2016c; Cifuentes y Manrique, 2015h). Por otro lado, el estudio realizado por Orcasita y Ovalle (2019d) en Valledupar evidenció una satisfacción baja del 13%.

De acuerdo a los factores que incluyen la satisfacción laboral en esta investigación (Factor I, satisfacción por el trabajo; Factor II, tensión relacionada con el trabajo; Factor III, competencia profesional; Factor IV, presión por el trabajado; Factor V, promoción profesional; Factor VI, relación interpersonal con los jefes; Factor VII relación interpersonal con los compañeros; Factor VIII, características intrínsecas de estatus y Factor IX, monotonía laboral), no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de satisfacción para edad, sexo, estado civil y antigüedad en el servicio, esta situación converge con Cifuentes, Herrera y Manríquez, (2014). En contraste, Gómez y Rodríguez (2015) hallaron diferencias en cuanto al sexo. Vale aclarar que, pese a no encontrarse diferencias significativas desagregadas por sexo, los resultados si presentan distinciones en el nivel de satisfacción en contra de las mujeres. El mercado laboral no ofrece suficientes oportunidades equitativas para la mujer, pues esperan mayor flexibilidad en los horarios y salarios justos (Guataquí, 2018). En este orden de ideas, el sexo femenino es protagonista en carreras técnicas profesionales y tecnológicas (Gran Encuesta Integrada de Hogares [GEIH],2018) lo que coincide con los hallazgos encontrados en el presente estudio, pues el 67% de las auxiliares participantes fueron mujeres. Estos resultados evidencian la predominancia de una sociedad patriarcal, que aún mantiene distinciones marcadas entre los roles que asumen los hombres y mujeres. Por ejemplo, se observan condiciones de subordinación cuando sus aspiraciones educativas se quedan en niveles técnicos y tecnológicos (Gutiérrez, Ramírez, Romero y Uribe, 1997). En él gran número de actividades y responsabilidades, y en el salario que es significativamente inferior comparado al de personas que tienen oportunidades de profesionalización como los médicos, que a propósito son en su mayoría hombres (Política Nacional de Talento Humano en Salud, 2018). A este hecho se suma que por tradición las mujeres en la familia ocupan un rol importante en el cuidado y protección, situación que trasciende en sus

ocupaciones laborales que tienen que ver con el cuidado y bienestar del otro. Por ende, existe una necesidad de generar *políticas de conciliación del trabajo, familia* con el fin de que las mujeres puedan equilibrar su vida personal y/o familiar con los aspectos laborales, así evitar repercusiones poco favorables para la productividad (Idrovo, 2006).

También se encontraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción con el factor *relación jefes* en cuanto a los dos servicios evaluados (Urgencias y Neonatos); es decir, la existencia de un bajo nivel de satisfacción en el área de Neonatos. Al respecto, Herrera y Manrique (2019); Huamani (2017) y Vásquez (2015), resaltan la importancia de mantener adecuadas relaciones interpersonales con compañeros y el buen liderazgo para mantener una positiva competencia profesional y satisfacción por el trabajo.

La revisión de la literatura indica que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con los estilos, tipos y acciones de liderazgo (Espinoza, 2014). Así como un alto grado de bienestar personal aumenta la calidad en el desempeño.

Esta calidad es visible a través de enaltecimientos proporcionados por los jefes, impactando significativamente en la satisfacción laboral. Cabe destacar que los estilos de liderazgo juegan un papel fundamental, bien sea positivo o negativo en el entorno laboral a partir de acciones personales o colectivas que podrían ser generadores de estrés en los colaboradores.

Respecto al factor monotonía la investigación señaló diferencias significativas en los dos servicios encuestados. Este hallazgo coincide con Huamani (2017) donde predominó el nivel de satisfacción medio, con factor monotonía. En razón a lo encontrado, se considera que un trabajo dinámico y buena comunicación elevan los niveles de satisfacción laboral. La monotonía es considerada un factor de riesgo para la satisfacción. (Herrera y Manrique, 2019) dado que afectan

a los profesionales en la toma de decisiones, prácticas rutinarias de trabajo y pocas posibilidades para la creación de nuevas ideas.

Ciertamente la satisfacción laboral es un imperativo para las organizaciones. La revisión literaria realizada en esta investigación refiere que los ambientes y condiciones laborales impactan en la percepción de la satisfacción laboral. De acuerdo a los hallazgos encontrados las organizaciones deben contemplar la posibilidad de generar cambios positivos en la confianza, el apoyo y la flexibilidad, así como tomar acciones para proteger la salud física y emocional de los trabajadores. Por otra parte, la relación ser humano trabajo implica un vínculo de reciprocidad. Para García y Forero (2014) esto se da cuando la organización brinda oportunidades para satisfacer las necesidades y proyectos de los colaboradores, cuando éstos manifiestan el compromiso necesario para cumplir las metas organizacionales.

Conclusiones y recomendaciones

La satisfacción laboral ha sido un tema que a medida que pasa el tiempo ha tomado fuerza e interés en las organizaciones. Esto se debe a que las personas al carecer de satisfacción, los procesos tales como rendimiento, creatividad, permanencia y voluntad, ocasionan una posible afectación directa en las empresas (García y Forero, 2014). Por consiguiente, hoy, las organizaciones adoptan iniciativas y diferentes estrategias para incrementar los niveles de satisfacción en las personas. Sin embargo, la tarea en pro de la dignidad del trabajo en las organizaciones, aún se encuentra en deuda. Las Ciencias sociales deben amplificar las voces de las personas que en lo laboral presentan situaciones de exclusión y marginalidad.

En términos generales, los (as) auxiliares de enfermería de H.U.S.J de Popayán E.S.E se ubican en un rango medio de satisfacción en los factores evaluados, lo que amerita observación y

estrategias de intervención que coadyuven a elevar el nivel de satisfacción en los (las) colaboradores.

Referente a la satisfacción laboral comparada con los datos sociodemográficos como edad, sexo, estado civil y antigüedad en el servicio no se encontró diferencias estadísticamente significativas, a excepción de lo reportado según las áreas de ubicación laboral; Urgencias y Neonatos.

Pese a que los dos servicios evaluados pertenecen a la misma organización, al compararlos, se encontraron diferencias significativas en la percepción de satisfacción laboral, particularmente en los factores: *satisfacción por el trabajo, relación jefes y monotonía*. Se destaca que el liderazgo constituye un papel fundamental para la generación de confianza, comodidad, redes apoyo emocional, fortalecimiento de identidad y de la autoestima. Por tal razón, se recomienda que el directorio permita la participación activa de los colaboradores, privilegie el trabajo en equipo y la confianza para mayor cohesión y satisfacción por el trabajo. Igualmente, se deben compartir las buenas prácticas de liderazgo que permitan conocer las estrategias funcionales con el propósito de cultivar la cohesión grupal, humanización y comunicación asertiva.

Queremos subrayar que, respecto a la satisfacción según el género, a pesar de no encontrar diferencias significativas, las mujeres son quienes expresan mayor insatisfacción en relación a los hombres. A raíz de los diferentes roles y situaciones que debe enfrentar la mujer como trabajadora, madre, esposa, e hija; y, la desigualdad de oportunidades que hace que un gran número de mujeres participen en carreras técnicas donde sus ingresos se verán limitados para el sostenimiento de su hogar, la posibilidad de goce efectivo de un Derecho como el trabajo se desvanece. Es necesario

tener en consideración mecanismos de flexibilidad laboral y posibilitar la participación en el trabajo.

Teniendo en cuenta la revisión de la literatura, especialmente las teorías motivacionales como la de Herzberg, el presente estudio evidencia la relevancia de los aspectos relacionados con el contenido del trabajo para la satisfacción laboral, tales como la oportunidad de diversificar y enriquecer las tareas y las oportunidades de participación en la toma de decisiones. Son características del trabajo que contribuyen a su bienestar. En este sentido, dados los resultados concernientes al factor *monotonía* conviene que el área de Recursos Humanos propicie la creatividad y el rote de personal para que así, el trabajo no se convierta en algo mecánico, y el colaborador se sienta potencialmente útil y motivado en su jornada laboral.

Es de vital importancia continuar planteando investigaciones referidas a la satisfacción laboral en el personal de salud, debido a la connotación psicosocial y de sentido que tiene el trabajo en la vida de las personas; de igual modo, las dinámicas que suscitan en este personal a razón de las políticas y reformas que los someten. La generación de nuevos conocimientos y problematizaciones alrededor del trabajo redundará en soluciones para enriquecer y dignificar el rol del auxiliar de enfermería.

Referencia Bibliográfica

Álvarez, L y Zayas, M. (2011). Instrumentos para el estudio y la evaluación de la satisfacción laboral en una organización. Recuperado de <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/evaluacion-satisfaccion.pdf>

Barbosa, S. (2019, junio-agosto). ¿Tienen futuro los profesionales de la Salud en Colombia?

Revista Órgano de información del Colegio Médico Colombiano. Recuperado de
http://www.colegiomedicocolombiano.org/web_cmc/upload/docs/Epicrisis%2012_web.pdf

Castro, J. (2001). Historia del Hospital Universitario de Popayán. *Ciencia salud universidad del cauca*. Recuperado de

<https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/rfcs/article/view/1127/906>

Cárdenas, J. E. (2017). Algunos comentarios sobre la ley 1751 del 2015 que regula el derecho fundamental a la salud. *Revista Biosalud*. 16 (1), 5-6. Recuperado de

doi: <http://www.scielo.org.co/pdf/biosa/v16n1/v16n1a01.pdf>

Cifuentes, J., Manrique, F. (2014) Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención: Bogotá, Colombia. *Revista Scielo*. 32 (02). Recuperado de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf&ved=2ahUKEwinrvaI8sfoAhWmd98KHZq1DYMQFjAAegQIBhAC&usg=AOvVaw3zNXnZLDsZr7QV5c-Xt011>

Charria, O., Sarsosa, P (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro Instituciones de Salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*. 20 (1), P.44-52. doi:

10.22267/rus.182001.108

Chiang, M., Martín, J y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España. Editorial: R.B servicios editoriales. Recuperado de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq

=tipos+de+satisfacci%C3%B3n+laboral&ots=Tqg0uj_KJO&sig=dcuSxYA6nLDfJYe5_uB-K89l2fg#v=onepage&q&f=false

Congreso de la República de Colombia. (2019, 6 de septiembre). Ley 1090: Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

Congreso de la República de Colombia. (2015, 16 de febrero). Ley 1751: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá, DC. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. (Tesis Magister). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Correa, E. (2013). Evolución del concepto de recursos humanos, desde el punto de vista de la psicología y la administración: Discusiones y Aciertos. (4). 109-119. Recuperado de <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/SumaDeNegocios/article/view/1508>

Congreso de la República de Colombia. (2019). Ley 100: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, No. 41.148. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Da Penha, S., Da silva, R., Minimel, A., Moraes, T., y Silveira, T. (2019). Calidad de vida en el trabajo y perfil demográfico-laboral de la enfermería en unidad de urgencias. *Revista Enfermería global, Volumen 18 (55)*, P.510-523. doi: 10.6018/eglobal.18.3.340861

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2020). Principales indicadores del mercado laboral. Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares. Bogotá D.C. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_jul_20.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2018). Comunicado de prensa. Pobreza Monetaria. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/especiales/educacion/Bol_edu_2018.pdf

El Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1090*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Espinosa, P. (2014). Grado de relación entre las relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf%3Bjsessionid=471F77BCC66752494D4935199184638C?sequence=3>

Fundación Universitaria de Popayán (2020). Guía de Trabajo de Grado Psicología FUP

Galvis, A. (2015). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería de psiquiatría. doi: 10.15649/cuidarte.v6i2.172

- Galaz, J. (2008). La satisfacción laboral de los académicos. México, D.F. Editorial: Biblioteca de la Educación Superior. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=xgmIpSVU6XUC&pg=PA20&dq=tipos+de+satisfaccion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8goKds8boAhWSd98KHT1kAUoQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>
- García, M., Forero, C. (2014). Psicología de las organizaciones y del trabajo. Universidad San Buenaventura Cali. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4493/1/Psicolog%C3%ADa_organizaciones_trabajo..pdf
- Gómez, A., Rodríguez, J. (2015). Evaluación de la satisfacción laboral enfermera en las unidades de hospitalización del hospital San Agustín. Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/31306/3/Menendez.pdf>
- Gómez, A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Revista Colombiana de Ciencias Sociales. (7). 131-157. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>
- Guerrero, R., Gallego, A., Becerril, V., y Vázquez, J. (2011). Sistema de salud de Colombia. *Salud Pública de México*, (53), pp. S144-S155. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10619779010.pdf>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México,

D.F.: Mc Graw Hill. Recuperado de

(https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Herrera, G., Manrique F. (2019). *Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud en cuidado intensivo: Universidad Nacional de Colombia.*

doi:10.21676/2389783X.2943

Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. (2020). Misión. Popayán, Cauca. Recuperado de <https://www.hospitalsanjose.gov.co/index.php/nosotros/empresa/mision>

Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. (2020). Visión. Popayán, Cauca. Recuperado de <https://www.hospitalsanjose.gov.co/index.php/nosotros/empresa/vision>

Rabines, A. (s.f). Factores de Riesgo para el Consumo de Tabaco en una Población de Adolescentes escolarizados. Recuperado de

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Rabines_J_A/CAP%C3%8DTULO1-introduccion.pdf

Kangas, S., Kee, C., y McKee, R. Factores organizativos, satisfacción laboral de las enfermeras y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. doi: 10.1097/ 00005110-199901000-00006

López, P., Fachelli, R. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocuan_presentacioa2015.pdf

- López, J. (2018). *Estudio de esquema de compensación variable que impacte en el bienestar y productividad de las organizaciones* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Malvezzi, S. Rentería, E. y (2018, 03, 20). Psicologías organizacionales y de los trabajos - POTS. Preguntas desde las realidades actuales del mundo del trabajo en América Latina. Psicología desde el Caribe. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/11756/214421443441>
- Manrique, A., Herrera, G., Méndez, Y. (2018). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Revista Scielo*.24 (2). doi: 10.17151/hpsal.2019.24.2.5
- Martínez, J. (2006). Los conflictos ecológico-distributivos y los indicadores de sustentabilidad. (5). *Revista Académica de la Universidad Bolivariana de Chile* Recuperado de https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/116386/mod_resource/content/1/30551307.pdf.pdf
- Manrique, A, Herrera, G y Méndez, R. (2014). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Hacia la promoción de la salud*. (24), 46-59. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v24n2/0121-7577-hpsal-24-02-00046.pdf>
- Maya, D., & Córdoba, Y. (2017). *Características de liderazgo de las áreas directivas de la Fundación Universitaria De Popayán* (Tesis de Postgrado). Universidad Católica de Manizales, Colombia.
- Meliá. J.L y Peiró. J. M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral. *Psicología de la seguridad*. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S04_82.PDF

Ministerio de Salud. (2018). Política Nacional de Talento Humano en Salud. Bogotá, DC.

Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>

Orejuela, J (2014). *Psicología de las Organizaciones y del Trabajo*. Recuperado de

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4493/1/Psicolog%C3%ADa_organizaciones_trabajo..pdf

Orcasita, A., Ovalle, L. (2019). Condiciones laborales del personal de Enfermería en una clínica

de alta complejidad en Valledupar. *Biociencias*, 14(1). doi: 0.18041/2390-0512/biociencias.1.5334

Ordoñez, F., Solarte, M., Valverde., Villareal., y Zemanate, P. (2018). Síndrome de Burnout en

enfermeros del Hospital San José de Popayán. *Revista médica de Risaralda*. Recuperado

de Revista Scielo (2020,18 de marzo)

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-066720180

Organización Mundial de la Salud. (2020). Enfermería. Recuperado de

<https://www.who.int/topics/nursing/es/>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la

percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, (15).

doi:10.22507/rli.v15n1a9.

- Pineda, S., & Silva, P. (2016). Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado- Arequipa. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Portero, V., y Vaquero, A. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Scielo*, 23 (3), P.1-10. doi: 10.1590/0104-1169.0284.2586
- Pujol, J., y Davos, E. (2018). Satisfacción Laboral, una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Universidad ICESI*, 34 (146), P.3-18. doi: 10.18046/j.estger.2018.146.2809
- Plascencia, C., Pozos, R., Preciado, S., y Vázquez, G. (2016). Satisfacción Laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
- Ravelo, B., Lara, M., y Acevedo, M. (1996). Género y trabajo: La enfermería. *Revista Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5202156.pdf>
- Rodríguez, Garijo, Morente, Martín, Cortes y Caboblanco, M. (2003). Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional. 2 (18). 17-21. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S021391112004000200008&script=sci_arttext&tlng=en
- Spector, E. (1997). Satisfacción Laboral: Solicitudes, Evaluación y Consecuencias. doi: org/10.4135/9781452231549

Idrovo, S. (2006). Las políticas de conciliación trabajo-familia en las empresas colombianas.

Universidad de Navarra. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n100/v22n100a02.pdf>.

Universidad, C, V (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en de enfermeras de los servicios críticos de la clínica internacional sede lima agosto-noviembre 2017. Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11980>

Universidad, R. (30 de abril de 2018). El 11.7% de los colombianos asalariados está insatisfecho con su contrato de trabajo. *NOVAetVETERA*. Recuperado de

<https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Nuestra-U/El-11-7-de-los-colombianos-asalariados-esta-insat/>

Uribe V., Ramírez R., Romero L., y Gutiérrez N. (1997). Género y trabajo: La enfermería. *Revista Dialnet*. Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5202156.pdf>

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Revista Redalyc*, 4 (8). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

Vásquez E. (2015). Estudio de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Luis Martínez de la ciudad de Cañar. Recuperado de <https://1library.co/document/yng3d9kz-estudio-satisfaccion-laboral-personal-enfermeria-hospital-martinez-ciudad.html>

Veliz. A., Anita., Dörner, A., Soto, A., J., y Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *Revista Scielo*. 16 (2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000200009

Young, P., Hortis De Smith, V., Chambi M.C., y Finn, B.C. (2011). Historia de la medicina. Revista médica de Chile, 139 (6), 807 – 813. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872011000600017

Anexos

Anexo 1. Instrumento de satisfacción Font Roja

Instrucciones: Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señala con una X la respuesta que considere más adecuada. En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta. Como observará, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo (Contreras, 2013).

CUESTIONARIO FONT ROJA

Edad <input type="checkbox"/> Menor o igual a 36 años <input type="checkbox"/> Mayor o igual a 37 años		Sexo <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	Estado civil <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Unión libre		
Grupo profesional <input type="checkbox"/> Facultativo <input type="checkbox"/> Diplomado/Grado <input type="checkbox"/> Sanitario Auxiliar de Enfermería <input type="checkbox"/> Técnico especialista <input type="checkbox"/> Gestión/Administración <input type="checkbox"/> Celador		Dirección de la cual depende <input type="checkbox"/> Dirección Médica <input type="checkbox"/> Dirección de Enfermería <input type="checkbox"/> Dirección de Gestión	Antigüedad en el servicio <input type="checkbox"/> Menos de 1 año <input type="checkbox"/> Más de 1 año y menos de 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años		
Antigüedad en la organización <table border="1"> <tr> <td> Personal fijo <input type="checkbox"/> Menos de 5 años <input type="checkbox"/> De 5 a 15 años <input type="checkbox"/> Más de 15 años </td> <td> Personal temporal <input type="checkbox"/> Menos de 3 meses <input type="checkbox"/> De 3 a 12 meses <input type="checkbox"/> Más de 12 meses </td> </tr> </table>		Personal fijo <input type="checkbox"/> Menos de 5 años <input type="checkbox"/> De 5 a 15 años <input type="checkbox"/> Más de 15 años	Personal temporal <input type="checkbox"/> Menos de 3 meses <input type="checkbox"/> De 3 a 12 meses <input type="checkbox"/> Más de 12 meses	¿Entre sus funciones se encuentra dirigir a otras personas? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Régimen de trabajo <input type="checkbox"/> Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> Turno rotatorio mañana-tarde <input type="checkbox"/> Turno rotatorio mañana-tarde-noche <input type="checkbox"/> Turno de 12 horas
Personal fijo <input type="checkbox"/> Menos de 5 años <input type="checkbox"/> De 5 a 15 años <input type="checkbox"/> Más de 15 años	Personal temporal <input type="checkbox"/> Menos de 3 meses <input type="checkbox"/> De 3 a 12 meses <input type="checkbox"/> Más de 12 meses				
Servicio <input type="checkbox"/> Salas de urgencias <input type="checkbox"/> Unidad crítica					

Factor I	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Satisfacción por el trabajo					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	1	2	3	4	5
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5

Factor II		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Tensión relacionada con el trabajo						
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.		1	2	3	4	5
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.		1	2	3	4	5
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.		1	2	3	4	5
5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.		1	2	3	4	5
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.		1	2	3	4	5
FACTOR III		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Competencia Profesional						
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.		1	2	3	4	5
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.		1	2	3	4	5
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.		1	2	3	4	5
Factor IV		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Presión del trabajo						
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo		1	2	3	4	5
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.		1	2	3	4	5
Factor V		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Promoción Profesional						
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.		1	2	3	4	5
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante		1	2	3	4	5
17. tengo muchas posibilidades de promoción profesional.		1	2	3	4	5

Factor VI		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con sus jefes/as						
13. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.						
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
Factor VII		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con los compañeros						
14. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.						
		1	2	3	4	5
Factor VIII		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Características extrínsecas de estatus						
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.		1	2	3	4	5
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.		1	2	3	4	5
Factor IX		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Monotonía Laboral						
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.		1	2	3	4	5
21. los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.		1	2	3	4	5

Anexo 2. Consentimiento informado



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

Consentimiento informado

Satisfacción laboral en auxiliares de enfermería de dos servicios de Talento Humano Sintraoempuh San José. Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E Cauca:

Grupo No. 237

Ciudad y Fecha:

Yo, _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a _____, _____, _____ estudiantes y asesor/a de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Identificar las características sociodemográficas en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios de Talento Humano Sintraoempuh, Hospital Universitario de Popayán, E.S.E.
2. Clasificar las condiciones laborales en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios de Talento Humano Sintraoempuh San José, Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.
3. Definir las características del ambiente laboral en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios de Talento Humano Sintraoempuh San José, Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.
4. Analizar los factores psicosociales en relación a la satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería en dos servicios del Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares a las mías.



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Qulichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán





FUNDACIÓN
**UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN**

35 ANIVERSARIO

- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Documento ____ de identidad No. _____ de _____



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Qulichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán



Anexo 3. Carta autorización de investigación niveles de satisfacción laboral



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO
Popayán, 27 de abril del 2020

Señores:
SINTRAOEMPUH SAN JOSÉ
Hospital Universitario San José de Popayán E. S. E.
Popayán (C)

Asunto: autorización investigación niveles de satisfacción laboral

Nos permitimos saludarle y a la vez informarle que en el marco del trabajo de grado para optar al título de psicólogas queremos profundizar en los niveles de satisfacción laboral que presentan un grupo de profesionales en salud como lo son las auxiliares de enfermería de su prestigiosa institución. Esto con el fin de propiciar acciones a partir de la reflexión académica que permitan mantener o incrementar la armonía organizacional.

La investigación permitirá acercarnos a la manera cómo esta población percibe su ambiente y características de trabajo, además de aproximarnos si dicha percepción se encuentra relacionada con las características sociodemográficas de la población estudiada.

Los hallazgos encontrados se socializarán al comité científico y, como futuras profesionales, con el apoyo de nuestra asesora, se darán una serie de recomendaciones que orienten el que hacer de tan noble labor en caso de ser aceptada nuestra propuesta. Igualmente se aclara que es un proceso voluntario, se mantendrá estricta confidencialidad de la información obtenida.

Concedoras de la situación sanitaria en la que se encuentra la institución y en el país, los instrumentos serán aplicados de manera virtual, con aquellas auxiliares de enfermería que de manera voluntaria acepten participar en la investigación propuesta. Para cumplir de manera satisfactoria con los propósitos investigativos es importante que la muestra pertenezca al menos a dos servicios asistenciales y que no sea inferior a 15 personas por servicio.

RDO
José René Bana
28-04-2020



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia
PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán



Anexo 4. Tabla índice de satisfacción

Estadísticos	
Índice satisfacción	
N	Válido 60
	Perdidos 0
	Media 81,6667
	Moda 83,00 ^a
	Desv. Desviación 10,35254
	Mínimo 55,00
	Máximo 102,00
	Suma 4900,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Índice satisfacción					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	55,00	1	1,7	1,7	1,7
	63,00	1	1,7	1,7	3,3
	64,00	1	1,7	1,7	5,0
	68,00	3	5,0	5,0	10,0

69,00	1	1,7	1,7	11,7
70,00	2	3,3	3,3	15,0
71,00	2	3,3	3,3	18,3
72,00	2	3,3	3,3	21,7
73,00	2	3,3	3,3	25,0
74,00	2	3,3	3,3	28,3
75,00	1	1,7	1,7	30,0
76,00	4	6,7	6,7	36,7
77,00	1	1,7	1,7	38,3
78,00	1	1,7	1,7	40,0
79,00	1	1,7	1,7	41,7
81,00	3	5,0	5,0	46,7
82,00	2	3,3	3,3	50,0
83,00	6	10,0	10,0	60,0
84,00	1	1,7	1,7	61,7
85,00	1	1,7	1,7	63,3
86,00	2	3,3	3,3	66,7

87,00	1	1,7	1,7	68,3
89,00	1	1,7	1,7	70,0
90,00	6	10,0	10,0	80,0
92,00	2	3,3	3,3	83,3
93,00	1	1,7	1,7	85,0
94,00	1	1,7	1,7	86,7
96,00	3	5,0	5,0	91,7
97,00	3	5,0	5,0	96,7
98,00	1	1,7	1,7	98,3
102,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Anexo 5. Pruebas de normalidad

			Shapiro-Wilk			
			N	Estadístico	Gl.	Sig.
Índice satisfacción	Edad	Menos de 36 años	42	,982	42	,756
		Mayor de 37 años	18	,905	18	,070
Índice satisfacción	Sexo	Hombre	20	,936	20	,198
		Mujer	40	,974	40	,467
Índice satisfacción	Estado civil	Soltero	33	,992	33	,917
		Separado	3	,871	3	,298
		Unión libre	24	,917	24	,050
Índice satisfacción	Antigüedad en el servicio	Menos de un año	7	,914	7	,422
		Más de un año y menos de 5 años	39	,971	39	,394
		Más de 5 años	14	,954	14	,620
Índice satisfacción	Servicio	Sala de urgencias	30	,961	30	,338
		Unidad crítica neonatos	30	,983	30	,893