

ORIGINALES BREVES

Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas del Alt y Baix Empordà

N. Anglada Mirabent* y E. Cañadell Ledesma*

Atención Primaria. Girona.

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de atención primaria y conocer las relaciones con factores asociados.

Diseño. Estudio observacional, descriptivo, transversal.

Emplazamiento. Atención primaria de las comarcas del Alt y Baix Empordà.

Participantes. Todos los diplomados en enfermería que trabajan en los centros de atención primaria de dicho marco geográfico (131 profesionales).

Mediciones y resultados principales. Se aplicó un cuestionario autoadministrado, obteniéndose un porcentaje de respuestas del 79,3%. Este instrumento constaba de 9 dimensiones sobre satisfacción laboral. El análisis estadístico utilizó técnicas descriptivas univariantes y bivariantes ($p = 0,05$). El grado de insatisfacción general resultó medio ($2,18 \pm 0,45$). La dimensión mejor valorada fue «competencia profesional» ($1,72 \pm 0,44$) y la peor valorada «promoción profesional» ($2,80 \pm 0,89$). El mayor número de diferencias significativas se dio entre las categorías de atención primaria (reformada/no reformada).

Conclusiones. Las condiciones en las que trabajan los profesionales de enfermería en la categoría no reformada generan insatisfacción respecto a su puesto de trabajo, al contenido del mismo y a la promoción profesional.

Palabras clave: Factores asociados; Gestión administración enfermería; Reforma sanitaria atención primaria; Satisfacción laboral.

JOB SATISFACTION OF PRIMARY CARE NURSES IN THE COUNTIES OF THE ALT AND BAIX EMPORDÀ

Objectives. To determine the labour satisfaction of primary care nursing professionals and find the related associated factors.

Design. Cross-sectional, descriptive, observation study.

Setting. Primary care in the counties of the Alt and Baix Empordà.

Participants. All those with nursing diplomas who work in the primary care centres of this geographical area (131 professionals).

Measurements and main results. A self-administered questionnaire had a 79.3% response rate. The instrument had 9 dimensions on work satisfaction. The statistical analysis employed univariate and bivariate descriptive techniques ($p = 0.05$). The general lack of satisfaction was medium (2.18 ± 0.45). The dimension with the highest score was «professional competence» (1.72 ± 0.44), and with the lowest was «professional promotion» (2.80 ± 0.89). The greatest number of significant differences occurred between the two classes of primary care, reformed and unreformed.

Conclusions. The conditions in which professional nurses work in non-reformed primary care causes lack of satisfaction in their work post, in its content and in their professional promotion.

(Aten Primaria 2000; 25: 326-330)

Introducción

En una organización sanitaria es importante identificar las variables que modifican las conductas de trabajo¹. Respecto a ello se ha demostrado que la satisfacción del personal se correlaciona negativamente con el absentismo, la rotación y la productividad. Y además que los profesionales satisfechos son más receptivos a las propuestas para mejorar servicios y procedimientos².

En este sentido, han sido varias las teorías aplicadas a la evaluación de la satisfacción laboral: teoría de las expectativas (Vroom, 1964), teoría del factor doble (Herzberg, 1966), teoría de la conducta operante (Skinner, 1969), teoría de las necesidades (Maslow, 1970)¹⁻⁴.

Los expertos opinan que la insatisfacción de los profesionales se debe a factores como: escasa autonomía, falta de reconocimiento, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros^{1,2,5}.

Cabe destacar que enfermería es uno de los colectivos más estudiados en relación a este tema, ya que fenómenos como la falta de motivación o el síndrome de agotamiento profesional son frecuentes en las profesiones de ayuda y contacto interpersonal^{3,6,7}. Sin embargo, ninguno de los trabajos publicados recientemente compara personal de atención primaria (AP) reformada y no reformada. De ahí que el proceso de reforma sanitaria que viven los profesionales objeto de este estudio introduzca una variable interesante: las evidentes diferencias en las condiciones de trabajo de ambas categorías sugieren la posibilidad de que los niveles de satisfacción laboral sean también muy distintos⁸.

El presente estudio pretende, por un lado, aportar datos que ayuden a

*Diplomadas de Enfermería.

Correspondencia: Ethel Cañadell.
C/ Mas Pi, s/n. 17730 Llers (Girona).
Correo electrónico: silfer@teleline.es

Manuscrito aceptado para su publicación el 4-X-1999.

consolidar esta hipótesis y, por otro, servir como fuente de información para orientar acciones gestoras.

Material y métodos

El estudio se realizó entre los meses de abril y junio de 1999.

El marco geográfico escogido correspondió a los centros de AP de las comarcas gerundenses del Alt y Baix Empordà.

Todos los profesionales en activo diplomados en enfermería fueron, sin criterios de exclusión, candidatos teóricos a estudio⁹.

El instrumento de recogida de datos a aplicar fue el cuestionario autoadministrado Font Roja¹⁰, que se distribuyó por correo. El documento inicial constaba de 24 ítems, ampliados a 27 en otro estudio para valorar relaciones interpersonales³ y modificados en el nuestro para adecuarlo al ámbito de la atención primaria (sustituyendo *hospital por centro de trabajo y jefes por superiores*). Cada ítem se puntuó del 1 al 4 mediante una escala de Likert (de menor a mayor insatisfacción)¹¹. Los ítems se agruparon de tres en tres para obtener 9 dimensiones. El índice de insatisfacción general (ISG) se calculó como la suma de todos los ítems. En la **tabla 1** se exponen las 9 dimensiones y los diferentes ítems que las componen.

El estudio, de tipo observacional, descriptivo, transversal, consistió en comparar dichas variables respuesta con 5 variables independientes, de las cuales la más relevante fue la distinción entre atención primaria reformada y no reformada. Las otras cuatro eran: edad, sexo, situación laboral (propietario/interino o eventual) y antigüedad en esa plaza (< 1 año/≥ 1 año). Los métodos epidemiológicos y estadísticos utilizados fueron seleccionados y aplicados de acuerdo con la bibliografía⁹⁻¹².

El análisis estadístico, realizado con el paquete SPSS/PC (SPSS Inc, Chicago USA), utilizó técnicas descriptivas univariantes y bivariantes (ji-cuadrado, U de Mann-Witney, test de Wilcoxon y test de Kuskal-Wallis).

El nivel de significación se estableció en una probabilidad alfa de $p < 0,05$.

Resultados

De los 131 profesionales que constituían la población de estudio contestaron 104 (79,3%). En la **tabla 2** se expone la composición final de la muestra y el porcentaje de respuestas según la categoría de AP.

De la muestra de participantes 16 (15,4%) eran varones y 88 (84,6%) mujeres. La distribución por edades (22-63 años) reflejó un media de 41,4 años. Por grupos de edades, la distribución fue: 21-30 años, 15 individuos (14,4%); 31-40, 34 (32,7%), y 41-65, 55 (52,9%). Para la situación laboral, se registraron 80 (76,9%) profesiona-

TABLA 1. Ítems del cuestionario agrupados por dimensiones de la satisfacción

Dimensiones de la satisfacción	Ítems incluidos en cada dimensión
D ₁ . Satisfacción con el puesto de trabajo	1. Satisfacción personal
	2. Sueldo adecuado
	3. Acorde con su preparación
D ₂ . Contenido del trabajo	4. Vale la pena
	5. Relación con los pacientes gratificante
	6. Tareas variadas
D ₃ . Exceso de trabajo	7. Tiempo necesario
	8. Recursos suficientes
	9. Capacitación de personal
D ₄ . Tensión relacionada con el trabajo	10. Desconecta al terminar
	11. Se siente con energía
	12. No influye en su estado de ánimo
D ₅ . Competencia profesional	13. Desempeña correctamente
	14. Ejecuta con facilidad
	15. Cumple los objetivos
D ₆ . Promoción profesional	16. Posibilidades de promoción
	17. Desarrollo profesional
	18. Aprender cosas nuevas
D ₇ . Autonomía profesional	19. Responsabilidades propias
	20. Toma de decisiones
	21. Independencia organizativa
D ₈ . Relaciones con los compañeros	22. Ambiente agradable
	23. Ayuda entre compañeros
	24. Relaciones cordiales
D ₉ . Relaciones con los superiores	25. Reconocimiento justo
	26. Comunicación de objetivos
	27. Relación correcta

TABLA 2. Composición de la muestra y respuestas obtenidas

	Población	Porcentaje de respuestas
AP reformada	68	54 (79,4%)
AP no reformada	63	50 (79,3%)
Totales	131	104 (79,3%)

les con plaza en propiedad y 24 (23,1%) no propietarios (interinos o eventuales). En cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo, ésta oscilaba en 0,4-34 años, con una mediana de 12 años. Se observó que 14 (13,5%) llevaban menos de un año en su plaza, mientras que 90 (86,5%) hacía un año o más que la ocupaban. En la **tabla 3** se representa la valoración obtenida por dimensiones, ordenadas de menor a mayor según la insatisfacción manifestada en cada una de ellas y en la ISG.

Se hallaron diferencias significativas en cuanto al sexo para la dimensión de «relaciones con los superiores»,

siendo el grupo de varones el que presentó una puntuación media más elevada ($p = 0,045$), es decir, mayor insatisfacción.

En relación con la edad, se encontraron diferencias significativas en las dimensiones de «tensión relacionada con el trabajo» ($p = 0,036$) y «relaciones con los compañeros» ($p = 0,018$), siendo el grupo de 21-30 años el que puntuó más alto.

En cuanto a la situación laboral, hubo diferencias significativas para la dimensión de «autonomía profesional», siendo los profesionales propietarios los que obtuvieron la media superior ($p = 0,017$) y para la de «re-

TABLA 3. Medidas de tendencia central de cada dimensión y de la ISG ordenadas de menor a mayor insatisfacción

	Media \pm DE	Mediana	Moda	Variancia
Competencia profesional	1,728 \pm 0,447	1,667	2,000	0,200
Exceso de trabajo	1,965 \pm 0,569	2,000	2,000	0,323
Tensión relacionada con el trabajo	2,042 \pm 0,621	2,000	1,667	0,386
Relaciones con los compañeros	2,054 \pm 0,815	2,000	2,333	0,665
Contenido del trabajo	2,147 \pm 0,648	2,000	2,333	0,420
Satisfacción con el puesto del trabajo	2,224 \pm 0,782	2,167	2,000	0,612
Relaciones con los superiores	2,346 \pm 0,906	2,333	3,000	0,821
Autonomía profesional	2,417 \pm 0,782	2,333	2,000	0,612
Promoción profesional	2,803 \pm 0,892	3,000	3,000	0,796
Insatisfacción general	2,184 \pm 0,450	2,222	1,815	0,202

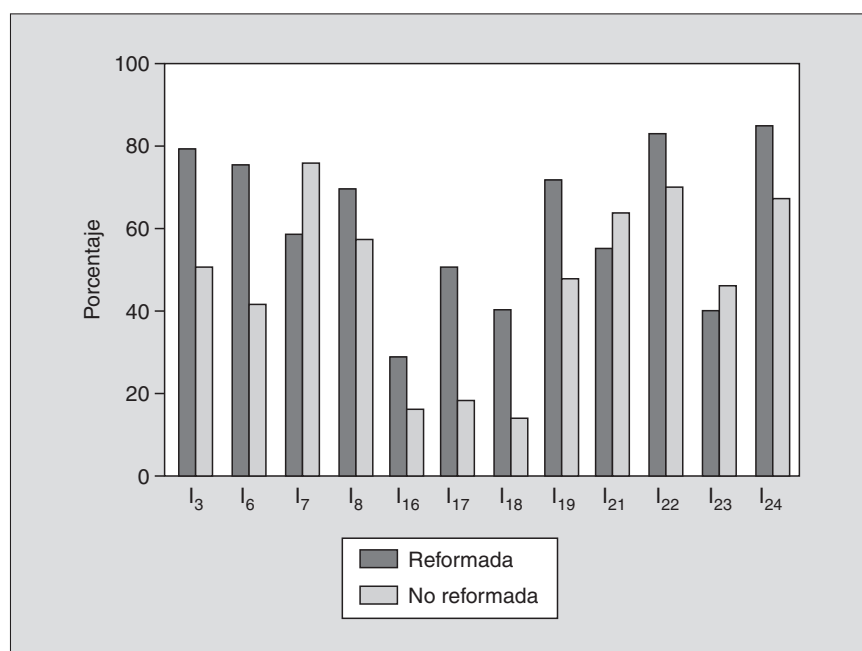


Figura 1. Nivel de satisfacción de las categorías de atención primaria por ítems con diferencias estadísticas significativas.

laciones con los compañeros», frente a las que se mostraron más insatisfechos los profesionales sin plaza fija ($p = 0,021$).

Respecto a la variable de antigüedad en el puesto de trabajo, reflejó diferencias significativas la dimensión de «tensión relacionada con el trabajo», siendo el grupo que llevaba menos de un año ocupando la misma plaza el que dio la puntuación media más elevada ($p = 0,018$).

Se obtuvieron diferencias significativas en relación a la categoría de AP con las dimensiones de «satisfacción con el puesto de trabajo» ($p = 0,043$), «contenido del trabajo» ($p = 0,027$) y

«promoción profesional» ($p = 0,000$), siendo siempre los profesionales que trabajaban en la no reformada los más insatisfechos. También fue este grupo el que proporcionó una media significativa superior en cuanto a la insatisfacción general ($p = 0,048$).

La figura 1 muestra las diferencias estadísticamente significativas halladas para las dos categorías de AP en relación a los ítems.

Discusión

El hecho de que varias de las relaciones no fueran significativas podría explicarse por el escaso tamaño de la

población y su distribución. No obstante, la tasa de respuestas obtenidas fue alta en comparación a la de otros estudios en los que el cuestionario había sido remitido por correo^{3,10,13}. Esta circunstancia, junto a la consistencia del instrumento utilizado, validaron los resultados a partir de los cuales estimamos las siguientes conclusiones.

El nivel de insatisfacción general fue medio, pero sensiblemente inferior en los profesionales de la categoría reformada en relación a los de la no reformada, confirmando así la hipótesis del estudio.

La satisfacción mayor se reflejó en la competencia profesional y en la carga de trabajo. Esta última contrapuesta en estudios referidos a la atención especializada^{6,7}, pero coincidente cuando se trataba de estudios sobre AP¹⁴. En este nivel de atención fue evidente la gratificación que supone disponer del tiempo, los recursos y el personal necesarios, pero lo fue más aún la autovaloración de estar capacitado para desempeñar las propias funciones. Relacionada con estas dos dimensiones, la tensión ocasionada por el trabajo se valoró como el tercer aspecto menos insatisfactorio.

Cabe destacar la promoción profesional, por ser la dimensión peor valorada, ya considerada en otros estudios como uno de los principales motivos de insatisfacción en atención primaria^{3,14}. Una vez más, se revelaron como escasas las ofertas de desarrollo y formación profesional dentro del ámbito laboral.

En esta línea le siguieron la autonomía profesional, infravalorada mayoritariamente por enfermeros/as con plaza en propiedad, y la relación con los superiores, de la que dio una opinión más negativa el grupo masculino. En el primer caso, sería razonable pensar que el personal eventual no se plantea ejercer su derecho a la toma de decisiones. Y en el segundo es de destacar que en esta profesión los varones están, por lo general, subordinados a un superior femenino. Las relaciones con los compañeros fueron percibidas como desfavorables por parte de personal sin plaza fija y de los menores de 30 años, caracterizándose ambos grupos por su competitividad.

La tensión relacionada con el trabajo también resultó ser un factor especialmente insatisfactorio para los más jóvenes, así como para los profe-

sionales que llevaban ocupando la misma plaza menos de un año. Estas dos relaciones podrían explicarse a partir de la consabida necesidad de un período de adaptación al puesto de trabajo².

En cuanto a las diferencias entre categorías de atención primaria, los de la no reformada se mostraron notablemente insatisfechos respecto a su puesto de trabajo, al contenido del mismo y a la promoción profesional. Todos ellos aspectos en consonancia con las condiciones en las que trabaja el personal que no se ha visto afectado todavía por el proceso de reforma sanitaria.

Factores concretos que marcaron más la diferencia, en contra de la categoría no reformada, fueron: rutina de las tareas, infravaloración del trabajo, falta de oportunidades de formación y escasas posibilidades de desarrollo profesional. Curiosamente, el único factor que satisfizo notablemente a los enfermeros/as de la no reformada, en relación a los de la reformada, fue tener tiempo suficiente para realizar el trabajo.

Llegados a este punto, parecería aconsejable introducir métodos de gestión (enriquecimiento del trabajo, sistemas de incentivos, formación

continuada...)^{1,2} que contemplasen como objetivos prioritarios la promoción profesional de cada enfermero/a y, en especial, la de aquellos que trabajan en la categoría de AP no reformada.

Agradecimientos

A Ferran Cordón Granados, coordinador de la Unidad Docente de Medicina Familiar y Comunitaria del ICS, y a todos los profesionales de enfermería que colaboraron en la realización del estudio.

Bibliografía

1. Mompert MP. Administración de servicios de enfermería. Barcelona: Masson-Salvat 1997; 129-132 y 159.
2. Guillies DA. Gestión de enfermería. Una aproximación a los sistemas. Barcelona: Masson-Salvat 1995; 39, 276, 333 y 397-406.
3. Cruz E, Vázquez J, Aguirre V, Fernández MI. Evaluación de la satisfacción del personal de enfermería. Aten Primaria 1994; 13: 469-473.
4. La Mónica EL. Dirección y administración en enfermería. Madrid: Mosby-Doyma Libros, 1995; 26-32.
5. Mariner A. Administración y liderazgo en enfermería (5.ª ed.). Madrid: Mosby-Doyma Libros, 1996; 341-344 y 420-421.
6. Atance J C. Aspectos epidemiológicos del síndrome del *burnout* en personal sanitario. Rev Esp de Salud Pública 1997; 71: 293-303.
7. Hidalgo I, Díaz RJ. Estudio de la influencia de los factores laborales y sociodemográficos en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el área de medicina especializada del INSALUD de Ávila. Med Clin (Barc) 1994; 103: 408-412.
8. La reforma de l'atenció primària de salut a Catalunya (1.ª ed.). Barcelona: Servei Català de la Salut, 1992; 112-144 y 352-362.
9. Pardo G, Cedeño M. Investigación en salud. Factores sociales. Bogotá: Mc Graw-Hill-Interamericana, 1997; 224-228.
10. Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo Hosp 1988; 52: 63-66.
11. Polit D, Huengler B. Investigación científica en ciencias de la salud (5.ª ed.). México: Mc Graw-Hill- Interamericana, 1997; 277-300.
12. Ahlbam A, Norell S. Fundamentos de la epidemiología. Madrid: Siglo XXI de España, 1992.
13. Acámer F, López C, López J. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios en atención primaria. Aten Primaria 1997; 20: 401-407.
14. Vidal C, Artigas B, Gogorcena MA, Gallo J, Alorda C. Satisfacción laboral en atención primaria. Una encuesta. ROL 1993; 176: 13-17.