

FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE UN HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE BUCARAMANGA, COLOMBIA

Lucía Quintero-Isaza*, Renate Biela**,
Alba Barrera*** y Adalberto Campo-Arias****

RESUMEN

Antecedentes: Existen pocos informes sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud mental en un hospital público.

Objetivo: Determinar los factores relacionados con satisfacción laboral en empleados del Hospital Psiquiátrico San Camilo de Bucaramanga, Colombia.

Método: Se diseñó un estudio analítico transversal. Se solicitó la participación voluntaria de todos los trabajadores de la institución quienes diligenciaron en forma anónima un cuestionario que indagaba las características sociodemográficas, trastornos mentales comunes, trastornos de ansiedad y depresivos (Cuestionario General de Salud, GHQ-12) y satisfacción laboral (Cuestionario de Ambiente Laboral, WES-10). Un modelo de regresión lineal se calculó para controlar las correlaciones con los puntajes en el WES-10.

Resultados: Un total de 217 empleados completaron en forma satisfactoria la totalidad del cuestionario. Las puntuaciones para trastornos mentales comunes (β estandarizado = -0,583; $t = -7,5$; $p < 0,001$) y el número de años trabajados en el hospital (β estandarizado -0,186; $t = -2,6$; $p = 0,010$) mostraron una correlación significativa con el grado de satisfacción laboral.

Conclusiones: Los puntajes para trastornos mentales comunes y los años laborados en la institución están significativamente correlacionados con el nivel de satisfacción laboral. (Duazary 2008; 76-81)

Palabras clave: Satisfacción laboral, Empleados, Hospital psiquiátrico, Estudio transversal.

ABSTRACT

Background: There are few reports about factors influencing the job satisfaction among healthcare employees in public hospitals.

Objective: To determine the associated factors with the job satisfaction among employees of the Psychiatric Hospital San Camilo in Bucaramanga, Colombia.

Method: We designed a transversal analytical study. All the employees of the institution were asked for voluntary participation. They answered anonymously a questionnaire that inquired their social-demographic characteristics, common mental illnesses, depression and anxiety (General Health questionnaire, GHQ-12) and job satisfaction (Working Environment Scale, WES-10). A lineal regression model was calculated to control the correlations with the scores on the WES-10.

Results: A total of 217 employees completed properly the total questionnaire. Scores for common mental illnesses (β standardized = -0,583; $t = -7,5$; $p < 0,001$) and the number of year working in the hospital (β standardized = -0.186, $t = -2.6$, $p = 0.010$) showed a significant correlation with the level of job satisfaction.

Conclusion: Scores for common mental illnesses and year worked in the institution have significantly correlation with the level of job satisfaction.

Key words: Job satisfaction, Employees, Psychiatric Hospital, Transversal study.

76

* Médica Piquiatra, E. S. E. Hospital Psiquiátrico San Camilo, Bucaramanga, Colombia.

** Médica auditora, E. S. E. Hospital Psiquiátrico San Camilo, Bucaramanga, Colombia.

*** Ingeniera de sistemas, Secretaria Local de Salud, Barrancabermeja, Colombia

**** Médico psiquiatra. Grupo de Investigación del Comportamiento Humano, Instituto de Investigación del Comportamiento Humano y Profesor asociado, Facultad de Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia.

RECIBIDO junio de 2008 APROBADO agosto de 2008



INTRODUCCIÓN

Se entiende por satisfacción laboral la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce en la satisfacción o insatisfacción en relación con lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.¹

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de calidad de la atención prestada.² Los empleados que trabajan en instituciones hospitalarias en los que se atienden a personas que presentan trastornos mentales mayores enfrentan un ambiente o entorno laboral particular, con mayores estresores.³ La satisfacción laboral guarda relación, entre otros, con la función realizada⁴ y la relación que se mantiene con los superiores jerárquicos que pueden dar la percepción de intimidación o acoso laboral,⁵ a edad y el área en la que se desempeña el trabajador,^{6,7} la categoría profesional y la antigüedad.⁸

De la misma forma, la satisfacción laboral muestra una asociación importante con síntomas emocionales ansiosos y depresivos, una forma frecuente de cuantificar el bienestar general de las personas. Los niveles de estrés, ansiedad y depresión están correlacionados con los niveles de “neuroticismo” en hombres y mujeres.⁹

Estos síntomas se observan con más frecuencia en aquellos empleados con trabajos que demandan mucho esfuerzo y habilidades, en quienes manifiestan una sensación escaso control sobre los resultados, en las personas con bajo nivel de autoridad o en la toma de decisiones y en quienes tienen poco apoyo por parte de compañeros.^{4,10,11} Asimismo, estos síntomas son muy frecuentes en el personal de instituciones hospitalarias en proceso de reestructuración, lo que implica una reducción significativa en la planta de personal.¹²

Por otra parte, se pueden considerar “clientes internos” a todos los trabajadores de una organización y son la base para procesos exitosos que logren “clientes externos” satisfechos y productividad de la organización.¹ De ahí la importancia de conocer las variables que intervienen en el grado de satisfacción laboral para en lo posible incidir sobre ellas y tener trabajadores más productivos.

La organización debe tener procesos claros acerca de los clientes internos relacionados con el cumplimiento de las condiciones básicas, los sistemas de evaluación, así como de los procesos de selección, de vinculación, de capacitación, de promoción y de retiro.¹³

Existe un proceso definido del manejo de las relaciones con los empleados enmarcadas en el diálogo. Se evalúa sistemáticamente la satisfacción y se cuenta con procesos de salud ocupacional y seguridad industrial. Además, se mide con indicadores la gestión del recurso humano y de la medición se desarrollan procesos de mejoramiento que son compartidos y monitorizados permanentemente.¹³

En Colombia no se han estudiado los factores relacionados con satisfacción laboral en empleados de una institución pública o privada que atiende a personas con trastornos mentales y en proceso de reestructuración. Esta situación es una de las razones que justificó el estudio que buscaba conocer con precisión algunos factores asociados con la satisfacción laboral en esta población con el propósito de tomar medidas administrativas en la prevención primaria, la identificación temprana (prevención secundaria) y el manejo adecuado y oportuno para evitar secuelas en el personal (prevención terciaria) y costos innecesarios y previsibles en la institución. Desde la perspectiva de un manejo de gerencia con eficacia y eficiencia, se deben manejar de manera integral todos los aspectos posibles relacionados con el ambiente laboral.

MÉTODO

Se realizó un estudio analítico transversal con todos los empleados de la Institución. Este proyecto fue aprobado por el Comité de Ética de la Institución y representaba un riesgo mínimo para los participantes, de acuerdo a las normas colombianas vigentes para la investigación en salud.¹⁴

PARTICIPANTES

Se esperaba por lo menos un 75% de participación y de formularios completa y adecuadamente diligenciados. Esta institución contaba en el momento de la realización de la investigación con una planta de personal de 299 empleados con diferentes modalidades de contratación.

MEDICIONES E INSTRUMENTOS

Los participantes diligenciaron en forma individual y anónima un cuestionario que incluía las características sociodemográficas, algunas características del cargo desempeñado, el Cuestionario General de Salud de doce ítems (General Health Questionnaire, GHQ-12)¹⁵ y la Escala de Ambiente Laboral (Working Environment Scale, WES-10).¹⁶

CUESTIONARIO GENERAL DE SALUD (GHQ-12)

El GHQ-12 es una escala autoaplicada de doce ítemes con patrón de respuesta ordinal para identificar trastornos mentales comunes (cuantifica síntomas ansiosos y depresivos con importancia clínica) durante el último mes.¹⁵ La Organización Mundial de la Salud validó este cuestionario alrededor del mundo. Da puntuaciones entre cero y 36 y se consideran positivos para trastornos mentales comunes en Latinoamérica puntuaciones iguales o superiores a once puntos.¹⁷

ESCALA DE AMBIENTE LABORAL (WES-10)

Este cuestionario autoadministrado con patrón de respuesta ordinal consta de diez ítems que investigan la satisfacción laboral. Las puntuaciones pueden oscilar entre 0 y 40. Este instrumento es dimensional sin punto de corte preestablecido, a mayor puntuación en el cuestionario es mayor la satisfacción laboral.¹⁶

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Para conocer la consistencia interna del GHQ-12 y la WES-10 se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach.¹⁸ Se realizó análisis descriptivo, análisis bivariado y multivariado. Se estimó un modelo de regresión lineal para establecer las correlaciones entre las variables estudiadas y las puntuaciones en satisfacción laboral. Para esto se transformaron todas las variables categóricas en variables continuas. El modelo se calculó siguiendo las recomendaciones de Greenland.¹⁹ Todos los cálculos se realizaron en el programa STATA 9.0.²⁰

RESULTADOS

Un total de 221 empleados llenaron y devolvieron el cuestionario entregado (73,9%). Cuatro formularios fueron excluidos del presente análisis por información insuficiente.

La edad promedio de grupo osciló entre 18 y 59 años, con un promedio de 37,7 (DE=9,8) (18 omisiones). El número de hijos estaba entre cero y ocho, media de 1,9 (DE=1,2) (omisiones 44). El tiempo en años en la institución osciló entre cero y 28 años, con una media de 13,0 (DE=8,8) (omisiones 85).

Las puntuaciones en el GHQ-12 oscilaron entre cero y 25 puntos, con una media de 8,3 (DE=5,2). En forma de categorías, 63 participantes (29,0%) presentaban un trastorno mental común.

Por su parte, las puntuaciones en la WES-10 estaban entre 6 y 40, con un promedio de 29,0 (DE=6,3). En forma arbitraria se establecieron dos categorías, inferiores o iguales al promedio (baja satisfacción) y por encima del promedio (alta satisfacción), se observó que 111 empleados (51,2%) informaron una baja satisfacción laboral y 106 (48,8%) una alta satisfacción. Otras variables investigadas y el número de empleados que omitieron ese dato se presentan en la Tabla 1.

En el análisis bivariado se observó que las variables sociodemográficas como edad ($r = -0,167$; $p = 0,020$), sexo masculino ($r = 0,159$; $p = 0,025$), nivel de escolaridad ($r = -0,149$; $p = 0,035$), número de hijos ($r = -0,176$; $p = 0,020$), y número de personas en el hogar ($r = -0,174$, $p = 0,014$), se correlacionaban con las puntuaciones en satisfacción laboral.

De la misma forma, variables personales como consumo diario de café durante el último mes ($r = -0,168$, $p = 0,014$) y puntuaciones en trastornos mentales comunes (GHQ-12) ($r = -0,503$; $p < 0,001$) estaban correlacionadas con el nivel de satisfacción laboral manifestado.

En lo relacionado con variables laborales, se observó que tener otras fuentes de ingresos económicos ($r = -0,148$; $p = 0,035$), los años trabajados en la institución ($r = -0,237$; $p = 0,006$) y el tipo de vinculación mostraban correlaciones significativas con el grado de satisfacción laboral.

Cuando se incluyeron en el modelo de regresión lineal conservaron correlaciones en el rango de la significancia estadística las puntuaciones en el GHQ-12 (β estandarizado = $-0,583$; $t = -7,5$; $p < 0,001$) y el tiempo laborado (β estandarizado = $-0,186$; $t = -2,6$, $p = 0,010$). Los instrumentos mostraron una consistencia interna dentro del rango deseable, para el GHQ-12 fue 0,85 y para el WES-10, 0,78, respectivamente.

DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró que la satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga está inversamente correlacionada con síntomas de ansiedad y depresión (trastornos mentales comunes) y débilmente con el tiempo laborado en la institución, después de un cuidadoso control de las variables de confusión.

La satisfacción laboral guarda una relación importante con el estado emocional del trabajador. Similar a este hallazgo, Newbury-Birch y Kamali observaron, en un



estudio inglés con 145 médicos jóvenes o médicos que aún no se habían graduado (66% mujeres y una edad promedio de 24 años), una correlación negativa entre estrés y ansiedad y niveles de satisfacción laboral.⁹

En relación con el tiempo trabajando en la institución, en la presente investigación se observó que el tiempo en el hospital era inversamente proporcional al nivel de satisfacción informado. Contrario a este hallazgo, Robles-García et al. hallaron que la satisfacción era mayor en el personal con mayor antigüedad en la institución.⁸ Mientras que Parada et al. encontraron en personal de enfermería de un hospital público venezolano que la satisfacción laboral es independiente del tiempo laborado.⁷

En los datos presentados no se observó relación con otras variables sociodemográficas exploradas. Estos aspectos concuerdan con el estudio de Robles-García et al., a partir de una investigación transversal en Cantabria, España en 2003 con 305 participantes encuestados, concluyeron que los factores sociodemográficos presentaban menor influencia sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, Gigantesco et al. en un estudio italiano con 236 profesionales de la salud encontraron que el nivel de satisfacción se incrementa con los años de edad.⁶ En el mismo sentido, Parada et al. documentaron que la insatisfacción laboral era mayor en personas menores de 40 años.⁷

En relación a la profesión, Aronson documentó en un estudio en Pensilvania, Estados Unidos, con 3024 empleados de un hospital psiquiátrico privado, que las enfermeras manifestaban menores niveles de satisfacción laboral que otros profesionales de la salud (médicos, psicólogos), que otros trabajadores del área administrativa (finanzas y recursos humanos) y del área operativa (como empleados del servicio de alimentos y empleados de mantenimiento de la planta física).²¹

Por su parte, Robles-García et al. mostraron que la satisfacción laboral era significativamente mayor en médicos que enfermeras, auxiliares de enfermería, técnicos especialistas y otros.⁸

En relación con el tiempo trabajando en la institución, en la presente investigación se observó que en el hospital era inversamente proporcional al nivel de satisfacción informado. Contrario a este hallazgo, Robles-García et al. hallaron que la satisfacción era mayor en el personal con mayor antigüedad en la institución y en quienes presentaban características positivas de la organización de la institución.⁸

La satisfacción laboral es un fenómeno complejo asociado con múltiples factores, relacionados y no relacionados con el contexto y las condiciones laborales. Edwards y Burnard en una revisión sistemática de 70 estudios realizados entre 1966 y el 2000 con enfermeras que laboraban en el área de salud mental en el Reino Unido, informaron la naturaleza potencialmente estresante de trabajar con pacientes con trastornos mentales, encontraron altos niveles de desgaste (burn-out) y pobre salud mental entre los miembros del personal que laboraba en psiquiatría.²²

La asociación significativa con trastornos mentales comunes y tiempo trabajado en la institución con el grado de satisfacción laboral en los empleados que participaron en la presente investigación puede ser explicada parcialmente por el hecho de tratarse de un hospital en proceso de reestructuración y los trabajadores no habían recibido salarios durante los seis últimos meses. Sin embargo, se debe tener en cuenta que los trastornos mentales comunes están relacionados con diversos factores etiológicos: genéticos, biológicos, psicológicos y sociales que interactúan complejamente entre sí.²³

Sin duda, en la actualidad, es relevante la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada para los logros y la consecución de sus objetivos. Disponer de personas motivadas y satisfechas con el trabajo y con la organización aumenta claramente su rendimiento y la calidad del servicio prestado.²⁴

El clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de los trabajadores. Por ello, establecer mecanismos de medición periódica del clima organizacional y la toma de acciones para corregir los aspectos que muestran resultados deficientes debe ser una práctica obligada para cualquier tipo de gestión.²⁵

Sería conveniente un estudio en un hospital mental en funcionamiento normal para los factores relacionados con la satisfacción laboral. Dado que a pesar de ser una encuesta anónima y garantizarse la confidencialidad pudiese existir temor a represalias. De la misma forma, el alto número de omisiones en algunos datos no permite conclusiones más sólidas.

Se concluye que existe una relación inversa entre trastornos mentales comunes y el número de años laborados con la satisfacción laboral de los trabajadores en un hospital mental en proceso de reestructuración a quienes se les adeudan varios meses de salarios. Se necesitan futuras investigaciones para corroborar esta observación.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la directiva del Hospital Psiquiátrico San Camilo de la Ciudad de Bucaramanga por la amable colaboración administrativa y a los trabajadores por el importante tiempo dedicado a diligenciar los cuestionarios y la devolución de los mismos.

DECLARACIÓN DE INTERESES

Este trabajo fue financiado en su totalidad con recursos de los investigadores con el propósito de optar al título de especialista en Gerencia de la Seguridad Social (LQ-I, RB y AB).

REFERENCIAS

- Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002, Lima, Perú. www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf 8-0306 (fecha de acceso: 10-02-2006).
- Abdel-Tawab NG. Provider-client communication in family planning clinics in Egypt: Styles, predictors, and associations with client outcomes (Doctoral Dissertation). School of Hygiene and Public Health, Johns Hopkins University. Baltimore; 1995: 242-245.
- Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Bonde JP. Occupational risk of affective and stress-related disorders in the Danish workforce. *Scand J Environ Health* 2005; 31: 343-351.
- Aziah BD, Rusli BN, Winn T, Naing L, Tengku MA. Risk factors of job-related depression in laboratory technicians in Hospital University Sains Malaysia (HUSM) and Kemeterian Kesihatan Malaysia (KKM) hospitals in Kelantan. *Southeast Asian J Trop Med Public Health* 2004; 35: 468-475.
- Quine L. Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *Br Med J* 1999; 318: 228-232.
- Gigantesco A, Picardi A, Chiaia E, Balbi A, Morosini P. Brief Report Job Satisfaction Among Mental Health Professionals in Rome, Italy. *Com Mental Health J* 2003; 39: 349-354.
- Parada ME, Moreno R, Mejías Z, Rivas A, Rivas F, Cerrada J, et al. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Rev Fac Nac Salud Publica* 2005; 23: 33-45.
- Robles-García M, Dierssen-Sotos T, Martínez-Ochoa E., Herrera-Carral P, Díaz-Mendi AR, Llorca-Díaz J. Variables relacionadas con la satisfacción Laboral: Un estudio Transversal a partir del modelo EFQM. *Gac Sanit* 2005; 19: 127-134.
- Newbury-Birch D, Kamali F. Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers. *Postgrad Med J* 2001; 77: 109-111.
- Woodward CA, Shannon HS, Cunningham C, McIntosh J, Lendrum B, Rosenbloom D, et al. The impact of re-engineering and other cost reduction strategies on the staff a large teaching hospital: a longitudinal study. *Med Care* 1999; 37: 556-569.
- Sanne B, Mykletun A, Dahl AA, Moen BE, Tell GS. Testing the Job Demand-Control-Support model with anxiety and depression as outcomes: the Hordaland Health Study. *Occup Med* 2005; 55: 463-473.
- Greenglass ER, Burke RJ. Stress and the effect of hospital restructuring in nurses. *Can J Nurs Res* 2001; 33: 93-108.
- Ministerio de la Protección Social. Republica de Colombia. Resolución 1474 de 2002. Sistema Único de acreditación.
- Resolución 008430 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Santafé de Bogotá: Ministerio de Salud, 1993.
- Goldberg DP. The detection of psychiatric illness by questionnaire. London: Oxford University Press; 1972.
- Rosberg JI, Eiring O, Friis S. Work environment and job satisfaction. A psychometric evaluation of the Working Environment Scale-10. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2004; 39: 576-580.
- Goldberg DP, Gater R, Sartorius N, Ustun TB, Piccinelli M, Gurujee O, et al. The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental illness in general health care. *Psicol Med* 1997; 27: 191-197.
- Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika* 1951; 16: 297-334.
- Greenland S. Modeling and variable selection in epidemiologic analysis. *Am J Public Health* 1989; 79: 340-349.
- STATA 9.0 for windows. College Station: StataCorp LP; 2005.
- Aronson K. Job Satisfaction of nurses who work in private psychiatric hospitals. *Psychiatr Serv* 2005; 56: 102-104.
- Edwards D, Burnard P. A systematic review of stress and stress management intervention for mental health nurses. *J Adv Nurs* 2003; 42: 169-200.



23. Cadoret RJ, Winokur G, Langbehn D, Troughton E, Yates WR, Stewart MA. Depression spectrum disease, I: The role of gene-environment interaction. *Am J Psychiatry* 1996; 153: 892-899.
24. Salcedo JA. Control y evaluación de recursos humanos. En: Lázaro de Mercado P, Marín I, Editores. *Motivación saludable: los recursos humanos en el sector de la salud*. Santander: UIMP; 1998: 283-292.
25. Carrasco G, Solsona F, Lledó R, Pallarés A, Humet C. Calidad asistencial y satisfacción de los profesionales: de la teoría a la práctica. *Rev Calidad Asistencial* 1999; 14: 649-650.

