

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PSICÓLOGOS DE LA SALUD DEL MUNICIPIO DE SANTA CLARA

Jesús Cuéllar Álvarez

Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. Cuba.

Irelia Cabrera Chávez

Policlínico “José Ramón León Acosta”. Villa Clara. Cuba.

Leonardo Rodríguez Méndez

Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. Cuba.

Resumen

La investigación respondió a la necesidad de analizar los indicadores que se relacionan con la satisfacción laboral desde la percepción actual que poseen los psicólogos insertados en el nivel primario y secundario de atención de salud. El objetivo fue analizar la satisfacción laboral de los psicólogos de la salud que se desempeñan en la atención primaria y secundaria del municipio de Santa Clara. Se estudió a 42 psicólogos, de los cuales 26 pertenecen a la atención primaria y 16 a la atención secundaria de salud donde se utilizó un enfoque cuantitativo de investigación. Se aplicaron: cuestionarios SATISTEC 1 y SATISTEC 2. Los resultados principales fueron: que el nivel de satisfacción de los psicólogos de la salud que se desempeñan tanto en la atención primaria como en la secundaria del municipio de Santa Clara se encuentran medianamente satisfechos. Los indicadores que generan insatisfacción laboral en los psicólogos de nivel primario son el salario y las condiciones de vida. Predominó en el nivel secundario insatisfacciones relacionadas con las condiciones de vida y condiciones de trabajo.

Palabras clave: satisfacción laboral, motivación, motivación intrínseca, motivación extrínseca.

Abstract

The investigation responded to the necessity of analyzing the indicators that are related with the labor satisfaction from the current perception that the psychologists possess inserted in the primary and secondary level of attention of health. The objective was to analyze the Labor Satisfaction of the psychologists of the health that you/they act in the primary and secondary attention of the municipality of Santa Clara. It was studied 42 psychologists, of which 26 belong at the primary attention and 16 to the secondary attention of health where a quantitative focus of investigation was used. It was applied: questionnaires SATISTEC 1 and SATISTEC 2. The main results were: that the level of the psychologists' of the health satisfaction that you/they act so much in the primary attention as in the secondary of the municipality of Santa Clara they are fairly satisfied. The indicators that generate labor dissatisfaction in the psychologists of primary level are the wage and the conditions of life. It prevailed under the level secondary dissatisfactions related with the conditions of life and work conditions.

Keywords: labor satisfaction, motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation.

Introducción

Desde la Psicología defendemos la tesis de que la organización empresarial no posee solo una finalidad económica, es ante todo una organización humana, de ahí su carácter psicosocial.

El psicólogo como profesional interesado en el bienestar y la realización plena del ser humano encuentra aquí un espacio importante de actuación que reclama su “saber y hacer”, que le demanda

un servicio. Podemos decir que el psicólogo tiene una labor de gran importancia, pudiendo aportar mucho al ambiente laboral mejorándolo en diversos aspectos y centrándose de manera específica y especial en mejorar dos de los más importantes componentes de la actividad remunerada como son la motivación y la satisfacción laboral; y, a través de esto, influir en amplias facetas de la vida de la persona contribuyendo a la felicidad y al bienestar general de los trabajadores. (Martínez y Vázquez, 2004)

Existe por tanto una unidad dialéctica entre motivación y satisfacción laboral y podemos entenderlo cuando analizamos que la motivación laboral es el componente activo que determina la dirección y la intensidad de la actividad en el medio, y la satisfacción es el componente que expresa en qué medida son satisfechas sus necesidades y constituyen la base sobre la cual se modifica su conducta.

La diferencia estriba en que la motivación constituye el impulso: el esfuerzo para satisfacer un deseo o una meta, mientras que la satisfacción es el resultado que ya se experimentó; es el bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho. (Peiró, 2005)

Asumimos el criterio de que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona respecto a su trabajo, por tanto podremos entender que si está muy satisfecha, en términos laborales, adoptará actitudes positivas ante el trabajo y viceversa. (Sanz, 2002)

La pobre satisfacción en el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo. Puede afectar sus actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo. Puede afectar su salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada con la salud mental y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación. Bajo ciertas condiciones puede afectar a otros comportamientos laborales en la organización. (Peiró, 2005)

En Cuba se han realizado varias investigaciones en las que se ha profundizado en el componente de la actividad laboral y en las que se ha demostrado entre otros aspectos la indisoluble relación dialéctica entre la satisfacción laboral y la motivación.

También se ha enfatizado en dichas investigaciones (Dra. C. Teresa Cruz Cordero, 2005) que una tarea de primer orden para los directivos es atender de forma individualizada el conjunto de necesidades que presentan los trabajadores y que el estímulo, para ser motivante, debe ser percibido por el trabajador de forma tal que esté en correspondencia con el esfuerzo realizado y los resultados alcanzados.

Partiendo de estos problemas identificados sobre la actuación y cumplimiento de las funciones del psicólogo se analizó además que en la provincia de Villa Clara fueron detectadas la existencia de varias insatisfacciones en la Dirección Provincial de Salud referente a bienestar laboral de los especialistas de psicología de la salud en los informes o actas de años anteriores sobre psicología de la salud y en informes del grupo de la Sociedad de Psicólogos de la Salud.

La situación descrita anteriormente permitió plantear el siguiente problema científico:

¿Cómo se comporta la Satisfacción Laboral de los Psicólogos de la Salud que se desempeñan en la atención primaria y secundaria del Municipio de Santa Clara?

Por ello se definió como objetivo general: analizar el bienestar laboral de los psicólogos de la salud que se desempeñan en la atención primaria y secundaria del municipio de Santa Clara.

Varios autores (Peiró, 2005; Simón, 1971 citado por Peiró, 2005;) destacan la importancia que tiene la motivación en la satisfacción laboral, de ahí la relevancia de analizar los aspectos motivacionales que intervienen en el mantenimiento del individuo en la organización.

La motivación intrínseca puede ser defendida en términos de interés natural o de interés aprendido y aceptado en un determinado nivel psicológico.

Una diferencia entre ambos tipos de motivación puede establecerse al señalar que la motivación intrínseca impulsa a hacer lo que realmente queremos hacer mientras que la motivación extrínseca nos lleva a hacer determinadas actividades porque así podemos cubrir una serie de necesidades mediante las compensaciones que obtenemos a cambio como una recompensa esperada.

Algunos autores como Herzberg (1968) o los representantes del enfoque humanista como Likert (1961) o Argyris (1979) han insistido en que la organización ha de atender con mayor interés a los factores de motivación intrínseca dado que son estos los que en realidad logran motivar a los trabajadores. Las recompensas extrínsecas como mucho mejoran las condiciones de trabajo. De acuerdo con estos autores, la pregunta fundamental que han de hacerse los directivos no es "¿Qué hemos de hacer para conseguir que la gente haga lo que queremos que haga?", sino "¿Cómo podemos diseñar y delimitar los trabajos de modo que resulten intrínsecamente satisfactorios para los que los realizan?" (Peiró, 2005).

Existe por tanto una unidad dialéctica entre motivación y satisfacción laboral, definida por Peiró (2005). La motivación laboral es el componente activo que determina la dirección y la intensidad de la actividad en el medio y la satisfacción es el componente que expresa en qué medida son satisfechas sus necesidades y constituyen la base sobre la cual se modifica su conducta.

Sin embargo a pesar de la estrecha correlación entre satisfacción laboral y motivación laboral hay diferencias. La diferencia estriba en que la motivación constituye el impulso: el esfuerzo para satisfacer un deseo o una meta, es el impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado que ya se experimentó; es el bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho.

Metodología

La presente investigación se sustenta metodológicamente en el enfoque cuantitativo de investigación. Al decir de autores como Estévez, Arroyo, González (2006) el enfoque cuantitativo permite el empleo de métodos técnicos confiables y válidos, ofrece además la posibilidad de un procedimiento estadístico efectivo en tanto admite el análisis riguroso y objetivo de los datos. Este enfoque brinda la posibilidad de generalizar los resultados y el distanciamiento del investigador en la relación sujeto-objeto, buscando una neutralidad en la obtención de los datos evitando las preferencias subjetivas e indicaciones personales del investigador.

La utilización de dicho paradigma de investigación en el presente estudio, permite obtener resultados fiables relacionados con la satisfacción laboral del grupo en estudio, a partir del empleo de técnicas estandarizadas, cuya información será procesada estadísticamente para lograr una generalización de los resultados.

La investigación se apoya en un estudio exploratorio-descriptivo.

Al decir de Roberto Hernández Sampieri y colaboradores (2006) los estudios exploratorios-descriptivos se generan cuando se trabaja con un tema desconocido, que no ha sido analizado con anterioridad y cuando se pretende medir con la mayor precisión posible el fenómeno estudiado. La presente investigación corresponde a este tipo de estudio en tanto persigue describir la satisfacción laboral en los sujetos estudiados.

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transeccional.

Según Hernández y colaboradores (2006) en estos diseños no se manipulan las variables, sino que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, en un momento específico, para después analizarlos. Desde estos diseños se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único. En correspondencia con lo anterior el presente estudio se propone describir la satisfacción laboral de los sujetos en cuestión, tal y como se da en cada uno de los contextos donde se insertan, en un momento dado.

Universo y muestra

La investigación se realizó en el período comprendido entre los meses de septiembre de 2016 a marzo de 2017. El universo lo constituyó el total de psicólogos pertenecientes a la atención primaria y secundaria de salud del municipio de Santa Clara, que incluyó un total de 61 profesionales.

De estos se seleccionó una muestra no probabilística de participantes voluntarios, ya que esta permite seleccionar los sujetos de acuerdo al interés del investigador y las características de la investigación, teniendo en cuenta además la participación voluntaria de los profesionales en el estudio.

De esta manera la muestra quedó constituida por profesionales pertenecientes a los seis policlínicos de la ciudad de Santa Clara: "Chiqui Gómez", "José R. León Acosta", "Santa Clara", "Marta Abreu", "Capitán Roberto Fleites" y "XX Aniversario" y a seis hospitales: "Celestino Hernández", "Arnaldo Milián", Materno "Mariana Grajales", Pediátrico "José L. Miranda", Cardiocentro "Ernesto Che Guevara", Militar "Manuel Fajardo".

La muestra quedó constituida por un total de cuarenta y dos psicólogos, de los cuales veintiséis pertenecen a la atención primaria y dieciséis a la atención secundaria de salud.

Para la selección de estos sujetos se empleó los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Psicólogos pertenecientes a atención primaria y secundaria de la salud del Municipio de Santa Clara.
- Sujetos con voluntad para participar en el estudio.
- Psicólogos con dos o más años de trabajo en la asistencia.

Criterios de exclusión:

- Psicólogos con menos de dos años de trabajo vinculado a la asistencia.
- Profesionales que no estén dispuestos a participar en la investigación.

Criterio de salida:

- Abandono de la investigación.

Instrumentos de evaluación

SATISTEC 1 y SATISTEC 2: Cuestionarios para medir el nivel de satisfacción laboral de los sujetos. Ambos instrumentos se emplean con el objetivo de valorar la satisfacción laboral de un grupo de individuos en un centro de trabajo. Estos evalúan un conjunto de variables: organización del trabajo, condiciones de vida, dirección participativa, salario, clima psicosocial, eficiencia en la dirección e información, estimulación, motivación y condiciones de trabajo. La prueba está preparada para su calificación, en el paquete estadístico SPSS/PC, aunque puede ser calificada manualmente por medio del uso de porcentajes, pero sus resultados pierden fuerza. Las respuestas a los ítems están organizadas de forma tal que la primera opción de respuesta indica satisfacción, la segunda poca satisfacción y la tercera insatisfacción.

La observación participante estuvo presente durante toda la investigación.

Operacionalización de las variables

VARIABLE A ESTUDIAR: Satisfacción Laboral: Es la actitud que refleja el sentimiento de las personas respecto a su trabajo. (Sanz, 2002)

Indicadores para evaluar la satisfacción laboral:

1. *Motivación*: Satisfacción con el trabajo mismo, logros y expectativas personales.
2. *Estimulación*: Reconocimiento social y moral que recibe por los resultados de su trabajo en su organización, si resultados de trabajo se tienen en cuenta en la estimulación del centro.

3. *Condiciones de trabajo*: Satisfacción con las condiciones ambientales y el espacio de trabajo, con la calidad y cantidad de instrumentos de trabajo y medios de protección.
4. *Salario*: Satisfacción con el salario (dinero) que se recibe por un mes de trabajo.
5. *Condiciones de vida*: Otras estimulaciones materiales (no salario) que se reciben por su labor en el centro de trabajo.

Procesamiento de análisis matemático y estadístico

Permite comparar y valorar las tendencias de las cifras obtenidas y las demostraciones graficas; encontrar formas óptimas de agrupamiento para el cálculo; analizar los tipos de errores; hallar la confiabilidad y la representatividad de las muestras que se deben estudiar, y buscar la inferencia estadística. Se le puede calificar de herramienta imprescindible para hacer ciencia. El método matemático tiene una fase superior que es la de modelar fenómenos para estudiarlos, lo cual quiere decir: hacer una representación matemática del fenómeno, utilizando para ello sus magnitudes cuantificables.

Se empleó un software de procesamiento estadístico (SPSS), versión 11.5 para Windows. Luego de confeccionar la base de datos, se obtuvieron los resultados y se resumieron en tablas y gráficos.

Además se realizaron gráficas circulares utilizando el tabulador EXCEL. Se determinaron frecuencias absolutas (número de casos) y relativas (porcentajes) en las distribuciones de frecuencia conformadas.

Resultados

Cuestionario SATISTEC 1 y SATISTEC 2

Al llevar a cabo la realización de estas pruebas y medir los diferentes indicadores que evalúan la variable satisfacción laboral, se pudo comprobar que:

Al analizar el indicador salario en los psicólogos de la atención primaria, se comprueba que de un total de veintiséis encuestados, quince expresan insatisfacción para un porcentaje de 57,7 %, los restantes once muestran poca satisfacción para un 42,3 %.

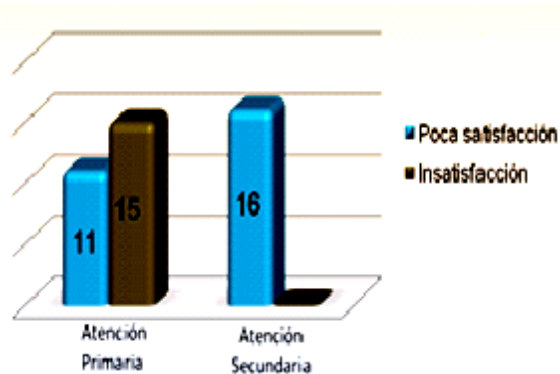


Figura 1. Salario

En la atención secundaria todos los encuestados (16) refieren poca satisfacción con el salario percibido.

En cuanto al indicador condiciones de vida que se refiere a: otras estimulaciones materiales (no salario) que se reciben por su labor en el centro de trabajo y que garantiza la satisfacción de necesidades básicas. Pudimos analizar que los psicólogos que se desempeñan en la atención primaria evidencian una insatisfacción mayoritaria, ya que veintidós (88,6 %) de los encuestados expresan este sentimiento, solamente tres (11,5 %) sujetos están poco satisfechos y uno (3,8 %) satisfecho.

En la atención secundaria la insatisfacción es observable en once profesionales para un 75 %, de ellos cuatro están poco satisfechos, lo que equivale a un 18,8 % y existe solo uno satisfecho con las condiciones de vida para un 6,3 %.

Condiciones de Vida				
	Atención Primaria		Atención Secundaria	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	1	3,8 %	1	6,3 %
Poca satisfacción	3	11,5 %	4	18,8 %
Insatisfacción	22	88,6 %	11	75 %

Tabla 1. Condiciones de Vida

De los veintiséis sujetos que conforman la muestra de psicólogos de la atención primaria siete se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo para un 26,9 %. Muestran poca satisfacción dieciocho profesionales (69,2 %) y solo hay un satisfecho (3,8 %). Este indicador se refiere a la satisfacción con las condiciones ambientales y el espacio de trabajo, con la calidad y cantidad de instrumentos de trabajo y medios de protección.

En la atención secundaria se registraron ocho insatisfechos con dicha variable (50 %), además seis mostraron poca satisfacción para un 37,5 % y solamente dos satisfechos para un 12,5 %.

Condiciones de Trabajo				
	Atención Primaria		Atención Secundaria	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	1	3,8 %	2	12,5 %
Poca satisfacción	18	69,2 %	6	37,5 %
Insatisfacción	7	26,9 %	8	50 %

Tabla 2. Condiciones de Trabajo

Con la motivación que incluye la satisfacción de necesidades biológicas y básicas y las que han sido asociadas a ellas por aprendizaje y la satisfacción de necesidades típicamente humanas de logro y autorrealización podemos referir que sucede algo similar: se destacan solo dos (7,8 %) sujetos poco satisfechos en la atención primaria. El resto de los encuestados veinticuatro para un 92,3 % refieren estar satisfechos. El total de psicólogos de la atención secundaria están satisfechos con este indicador para un 100 %.



Figura 2. Motivación

El cuanto al indicador estimulación que se refiere a si los sujetos reciben reconocimiento social y moral por los resultados de su trabajo en su organización, y si los resultados del trabajo ejecutado se tienen en cuenta en la emulación del centro, pudimos comprobar que en los psicólogos de la atención primaria prima la poca satisfacción ya que veintitrés de ellos así lo manifestaron en las encuestas. Uno mostró insatisfacción y dos de los profesionales se sienten satisfechos.

En la atención secundaria también la poca satisfacción es mayor en este indicador pues ocho de los encuestados así se sienten para un 50 %. El resto de los sujetos se encuentran en igual nivel pues cuatro están satisfechos y cuatro insatisfechos, para un 25 % respectivamente.

Estimulación				
	Atención Primaria		Atención Secundaria	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	2	7,8 %	4	25 %
Poca satisfacción	23	88,5 %	8	50 %
Insatisfacción	1	3,8 %	4	25 %

Tabla 3. Estimulación

Conclusiones

En el estudio se determinó que los psicólogos de la salud que se desempeñan en la atención primaria en el municipio de Santa Clara muestran satisfacción laboral en el indicador: motivación; refirieron poca satisfacción en los indicadores: condiciones de trabajo y estimulación donde manifestaron insatisfacciones en el salario y en las condiciones de vida.

Predominó en los psicólogos de la salud que se desempeñan en la atención secundaria, en el municipio de Santa Clara, que la motivación es el indicador que genera satisfacción laboral; respecto al salario y la estimulación manifestaron poca satisfacción en los indicadores; y se determinaron como indicadores que generan insatisfacción, las condiciones de vida y de trabajo. De esta forma se diagnosticó el nivel de satisfacción de los psicólogos de la salud que se desempeñan tanto en la atención primaria como en la secundaria en el municipio de Santa Clara concluyendo que se encuentran medianamente satisfechos.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, D. (2008). Caracterización de los estilos de afrontamiento ante el estrés en adolescentes de los equipos femeninos de Polo Acuático de Villa Clara. Trabajo de Diploma no publicado, Universidad Central de Las Villas, Villa Clara.
- Ardila, R. (1986). *La motivación en psicología del trabajo*. Santiago de Chile: Panamericana.
- _____. (1986). *Psicología del trabajo*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad [Electronic Version]. *Revista de Psicología* 46 - 46 Retrieved 7 de octubre del 2011, from http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza [Electronic Version]. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6, 1-2. Retrieved 5 de octubre del 2011, from <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- Camacaro, P. (2010). *Satisfacción Laboral [Electronic Version]*. Retrieved 5 de octubre del 2011, from <http://www.eumed.net/tesis/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Genesca, E. (2007). *Motivación y enriquecimiento en el trabajo*. Barcelona: Hispana Europea.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bapista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4^{ta} ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ibarra, F., Balcells, J., Verdecia, M. I., Eng, A., Pérez, J. D., Vázquez, T., et al. (1988). *Metodología de la Investigación Social*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Laca, F., Mejía, J., & Gondra, J. (2006). Propuesta de un Modelo para Evaluar el Bienestar Laboral como componente de la Salud Mental [Electronic Version]. *Psicología y Salud*, 16, 87-92. Retrieved 7 de octubre del 2011, from <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/291/29116110.pdf>
- Martínez, M., & Vázquez, M. (2004). *Psicología organizacional*. La Habana: Félix Varela.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 [Electronic Version]*. Retrieved 7 de octubre del 2011, from http://www.uv.es/melija/Research/Cuest_Satisf/S10_12.PDF
- Núñez de Villavicencio, F. (1987). *Psicología médica*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Peiró, J. (2005). *Psicología de la organización*. La Habana: Félix Varela.
- Ross, I & Zander, A. (1979). *Satisfacción de necesidades y rotación de personal*. México: Motivación y alta dirección.
- Schavesteín, L. (2004). *Psicología Social de las organizaciones*. La Habana: Félix Varela.