

Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social

Perception of nursing care and job satisfaction in a Social Security Hospital

*Percepção dos cuidados de enfermagem ea satisfação no trabalho no
Hospital Segurança Social*

DOI: <http://dx.doi.org/10.23913/ricsh.v6i11.119>

Ma. Martha Marín Laredo

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México
marthita_marin@yahoo.com.mx

Claudia G. Álvarez Huante

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México
klauz_3@hotmail.com

Josefina Valenzuela Gandarilla

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México
josefina_vgandarilla@yahoo.com.mx

Número 14. Enero – Junio 2017

Resumen

Las instituciones de salud en México miden la calidad de su atención a través de diversos parámetros, uno de ellos es la percepción de los profesionales de enfermería. La satisfacción laboral del personal de enfermería es un factor que los gerentes de los servicios de salud deben tomar en cuenta, ya que en gran medida determina que los usuarios hospitalizados perciban calidad en la atención.

El objetivo del presente estudio es correlacionar la calidad de la atención que perciben los usuarios hospitalizados con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, en Morelia, estado de Michoacán. Para tal efecto

se utilizó el método no experimental, descriptivo correlacional, transeccional y de campo, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, se aplicó un cuestionario a 90 enfermeras y 70 pacientes y se utilizó el instrumento SERVQHOS- E. de Barragán y Manrique, que después de ser piloteado dio una confiabilidad de .947, mientras que para los profesionales de enfermería se aplicó el cuestionario de Font-Roja con una confiabilidad de .709 en alfa de Cronbach. Los resultados fueron los siguientes: según 44.0 % (31) de los pacientes, el personal de enfermería manejó su equipo de trabajo (baumanómetro, estetoscopio, aspirador de secreciones, entre otros) *como me lo esperaba*; para 31.0 % (22), *mejor de lo que me esperaba*, y para 30.0 % (21), *como no me lo esperaba*. El personal de enfermería debe mostrar interés por hacer que la estancia del paciente sea lo más agradable posible. Con respecto a la satisfacción laboral con sus jefes, los profesionales de enfermería dijeron que percibían: “ambiente tenso entre directivos y operativos de enfermería”; 32.0 % (29) dijo no estar *ni de acuerdo ni en desacuerdo con ellos*; 29.0 % (26) dijo estar *en desacuerdo* y 22.0 % (20) estar *de acuerdo*. El resto de las opciones de respuesta fueron otras. En la dimensión satisfacción por el trabajo, 71.0 % (64) de las enfermeras encuestadas manifestó que se encuentra *muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo* que realiza. En conclusión, las usuarias manifestaron que el equipamiento, las señalizaciones y el estado de las habitaciones *es mucho mejor* de lo que esperaban, es decir, que el hospital contaba con lo necesario. Asimismo, los pacientes manifestaron que los profesionales de enfermería se interesan por hacer su estancia agradable, solucionar las problemáticas que les competen, infundirles confianza y ser amables, y que todo ello fue *mejor de lo que esperaban y mucho mejor de lo que esperaban*. Por otro lado, 3 de cada 10 enfermeras sufre estrés laboral y un tercio del total mencionó que el exceso de trabajo no les permite llevar a cabo sus actividades con calidad. Con respecto al ambiente laboral entre jefes y subordinados dijeron que lo perciben algo tenso, mientras que 3 de cada 10 refirieron que el salario que perciben no coincide con su carga laboral. Aunque la conclusión es que algunas enfermeras se sienten insatisfechas laboralmente, el paciente hospitalizado sigue percibiendo calidad en el cuidado que recibe.

Palabras clave: calidad, cuidado enfermero, ambiente laboral.

Abstract

Mexico health institutions measure the quality of your care through several parameters, one of them is the perception of nursing professionals. The job satisfaction of nurses is a factor that the managers of health services should take into account, since largely determines that hospitalized users perceive quality of care.

The objective of the present study is to correlate the quality of care that perceive users hospitalized with the satisfaction of nurses in General Hospital "Vasco de Quiroga" ISSSTE, in Morelia, Michoacán. The method was used for this purpose non experimental, descriptive correlational, transactional and field, with a non-probabilistic sampling for convenience. Also, a questionnaire was applied to 90 nurses and 70 patients and used the instrument SERVQHOS-E. by Barragan and Manrique, who after being piloted gave reliability of .947, while for nurses applied questionnaire Font-red with a reliability of .709 on Cronbach's alpha. The results were as follows: according to 44.0% (31) of the patients, the staff of nursing managed his team (sphygmomanometer, stethoscope, secretion aspirator with vacuum cleaner, among others) *as expected*; to 31.0% (22), *better than expected*, and 30.0% (21), *not expected*. Nurses must show interest by making the patient's stay as pleasant as possible. With respect to job satisfaction with their bosses, nurses said they perceived: "tense atmosphere between managers and nurses"; 32.0% (29) said *Neither agree nor disagree* with them; 29.0% (26) said to *Disagree* and 22.0% (20) *Agree*. The rest of the response options were "other". In the dimension of satisfaction for the work, 71.0% (64) of the nurses surveyed said that they *Strongly Agree* and *Agree in accordance with the work* being done. In conclusion, users stated that equipment, signs and the State of the rooms is *much better* than expected, i.e., that the hospital had the necessary. In addition, patients expressed that nurses are interested in make your stay enjoyable, solve the issues that matter to them, give them confidence and be nice, and that this *was better than expected* and *much better than expected*. On the other hand, 3 of every 10 nurses suffering work-related stress and one third of the total mentioned that overwork does not allow them to carry out their activities with good quality. With regard to the working environment between bosses and subordinates said that they perceive it somehow tense, while 3 of every 10 referred to the salary they receive does not match their workload. Even if the conclusion

is that some nurses feel job dissatisfaction, hospitalized continues receiving good quality care.

Key words: quality, Nursing Care Services, work environment.

Resumo

Instituições de saúde no México medir a qualidade do seu atendimento através de vários parâmetros, um dos quais é a percepção de enfermeiros. A satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem é um fator que os gestores de serviços de saúde devem ter em conta, como em grande parte determina que os pacientes hospitalizados percebem a qualidade do atendimento.

O objetivo deste estudo é correlacionar a qualidade do atendimento recebido pelos usuários hospitalizados com a satisfação de enfermeiros do Hospital Geral "Vasco de Quiroga" ISSSTE em Morelia, estado de Michoacán. Para este efeito foi utilizado o co transeccional e campo descritivo método experimental não, com uma amostra de conveniência probabilístico. Um questionário de 90 enfermeiras e 70 pacientes aplicada e instrumento Barragan SERVQHOS- E. Manrique e foi utilizado depois de ser pilotado deu uma fiabilidade de 0,947, enquanto que para as enfermeiras questionário foi aplicado font-Red 709 com confiabilidade em Cronbach. Os resultados foram como se segue: 44,0% (31 pacientes), enfermeiros dirigiu sua equipa (esfigmomanómetro, estetoscópio, aspiração de secreções, etc.) como esperado; para 31,0% (22), melhor do que eu esperava, e 30,0% (21) e não esperava isso. Enfermeiros devem mostrar interesse para tornar a estadia do paciente o mais agradável possível. Em relação à satisfação no trabalho com seus chefes, as enfermeiras disseram que percebida "clima tenso entre a administração e enfermagem operatório"; 32,0% (29) disse que não era nem concordo nem discordo com eles; 29,0% (26) disse que discordou e 22,0% (20) de acordo. As outras opções de resposta eram outros. Em satisfação no trabalho dimensão, 71,0% (64) dos enfermeiros pesquisados declarou que foi fortemente concorda e concordam com o trabalho realizado. Em conclusão, os usuários afirmaram que o equipamento, sinais e estado dos quartos é muito melhor do que o esperado, ou seja, que o hospital precisava. Os pacientes também relataram que os enfermeiros estão interessados em fazer a sua estadia agradável, resolver os problemas que lhes dizem respeito, inspirar confiança e ser gentil, e que isso era melhor do que o esperado

e muito melhor do que o esperado. Por outro lado, 3 em cada 10 enfermeiros sofrem de stress relacionado com o trabalho e um terço do total mencionado que o excesso de trabalho não permitir que eles realizem suas atividades com qualidade. Em relação ao ambiente de trabalho entre chefes e subordinados eles disseram que perceberam um pouco tenso, enquanto 3 dos 10 informou que o salário que eles recebem não corresponde à sua carga de trabalho. Embora a conclusão é que alguns enfermeiros estão insatisfeitos com seus empregos, em regime de internamento ainda percebido a qualidade do atendimento que você recebe.

Palavras-chave: qualidade, de cuidados de enfermagem, ambiente de trabalho.