

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector salud

Yolanda Marquéz Hernández ¹, Juan Carlos Espinoza Sandoval ²,
Isauro García Alonso²

¹ Servicios de Salud del Estado de Zacatecas
Departamento de selección y desarrollo de personal
Circuito Cerro del Gato, Num Exterior G, Col. Ciudad Gobierno, C.P 98160, Zacatecas, Zac.

² Universidad Autónoma de Zacatecas
Unidad Académica de Psicología
Jardín Juárez 14, Col. Centro, CP. 98000, Zacatecas, Zac.

juancarlos.espinoza@uaz.edu.mx

Resumen: La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son elementos imprescindibles en los equipos de trabajo, que permiten a los colaboradores mejorar su desempeño laboral así como brindar servicios de calidad a los usuarios. El presente trabajo tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal administrativo en un hospital del sector salud. La metodología que se utilizó fue cuantitativa con un diseño no experimental de corte transversal con un alcance descriptivo correlacional. La prueba estadística arrojó que no hay relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, trabajadores administrativos.

Abstract: The job satisfaction and organizational commitment are essential elements in work teams, which allow employees to improve their job performance as well as provide quality services to users. The present work aimed to know the relationship between job satisfaction and organizational commitment in administrative staff in a hospital in the health sector. The methodology used was quantitative with a non-experimental cross-sectional design with a correlational descriptive scope. The statistical test showed that there is no relationship between the study variables.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, administrative workers.

1. Introducción

Las organizaciones en los últimos años han pasado por diversos cambios, consecuencia de la globalización, que los han llevado a modificar; procesos productivos, estrategias de comercialización y venta, sin dejar de lado, las nuevas competencias de los colaboradores que hacen que todo lo anterior sea posible.

En ese sentido, los centros de trabajo, siguen siendo espacios donde se presentan inevitablemente, fenómenos que son objeto de estudio de la psicología organizacional, como son; cultura organizacional, clima organizacional, calidad de vida en el trabajo, etc., y para el caso particular de este trabajo; la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Si bien, hay que mencionar, que todas las organizaciones son diferentes, por la naturaleza del giro y del sector al que pertenecen, no podríamos encontrar los mismos resultados sobre algún fenómeno, en un centro de trabajo que se desenvuelve dentro del ramo automotriz a uno que se dedica a los alimentos.

Hablar de los trabajadores del sector salud, es hablar de personal que no solo tiene jornadas extensas de trabajo (como en otros sectores), también es de las actividades donde están

sometidos a periodos mas extensos de estrés, por las características propias del trabajo.

Por lo cual, es importante mantener elevados los índices tanto de satisfacción laboral como de compromiso organizacional, que garanticen un buen clima organizacional para el correcto desempeño de sus tareas.

1.1 Antecedentes

Marín & Placencia (2017) Se realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú, la muestra estuvo compuesta por 136 trabajadores. Entre los resultados que obtuvieron se encuentran los siguientes: respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados con 46.3%, y los factores con mayores promedios globales fueron; relaciones con el jefe y relaciones con los compañeros de trabajo, mientras que los de menor promedio fueron; prestigio o status y políticas y directrices de la organización. Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados con 57.4%, y los factores con mayores promedios fueron: el trabajo en sí mismo

como estímulo positivo y responsabilidad, mientras que el de menor promedio fue; desarrollo profesional. El nivel de la satisfacción laboral fue medianamente satisfecho con 56.6%, y el componente con mayor promedio global fue relación personal, mientras que los componentes con menores promedios globales fueron presión en el trabajo, variedad de la tarea y distensión en el trabajo. El coeficiente de Spearman entre las dos variables principales fue de 0.336, lo que indica una baja correlación positiva [1].

Por otra parte, se llevo a cabo un estudio comparativo del síndrome de burnout entre dos grupos de trabajadores: profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad medica de primer nivel ubicada en el estado de México, el cual estuvo compuesto por 29 profesionales y 29 administradores. Sus resultados mostraron niveles bajos de burnout, los casos ubicados en niveles medios y altos pertenecían al área administrativa [2].

En otra investigación se buscaron identificar las diferencias en los niveles de compromiso organizacional, realización personal, despersonalización y agotamiento emocional, así como las condiciones de trabajo que impactan más. Los participantes fueron 200 empleados del sector salud. Sus resultados arrojaron un nivel moderado global para el agotamiento laboral, para el compromiso con su organización se obtuvo un nivel favorable. También encontraron que existen diferencias significativas entre los géneros; esto significa que el hecho de que los profesionales de la salud sean hombres o mujeres influye en su compromiso con la institución. No encontraron relaciones significativas entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional [3].

2. Marco Teórico

La satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo [4].

Por otro lado, también se concibe como el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona [5].

O bien, se puede interpretar como el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que las personas muestran hacia su trabajo [6].

Se puede abordar el estudio de la satisfacción desde dos aproximaciones, la primera, de carácter unidimensional y la segunda, de carácter multidimensional.

En el caso de la primera, se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, y para la segunda, está condicionada por diferentes condiciones, las cuales se pueden medir de manera individual [5].

En el aspecto multidimensional, Locke identifica las siguientes dimensiones: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros y por último, satisfacción con la compañía y dirección [5].

Por otro lado, el compromiso organizacional, se debe atender como el grado en que el trabajador se siente “parte” de la

organización y abona a la permanencia de este. Kruse retoma el concepto de compromiso y lo relaciona con un sentimiento que hace que un empleado orgulloso de su empresa piense menos en buscar otras oportunidades laborales y le sea más fácil recomendarle la organización a un amigo [7].

Por su parte, Meyer y Allen lo definen como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización [8].

El compromiso organizacional se puede dividir en tres dimensiones: en primer lugar, compromiso afectivo, el cual se refiere a la atracción emocional, a la identificación y al involucramiento del empleado con la organización, es decir el empleado permanece en la organización porque desea hacerlo; en segundo lugar, el compromiso de continuidad o por conveniencia, se refiere a la conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo, es decir permanece en la organización porque lo necesita; y por último el compromiso normativo, el cual refleja un sentimiento de obligación para permanecer, luego entonces de quedarse en ella [8].

3. Materiales y métodos

La presente es una investigación cuantitativa con un diseño no experimental de corte longitudinal con un alcance descriptivo-correlacional, la población sujeta de estudios fueron los trabajadores administrativos de un hospital de especialidades en el municipio de Zacatecas, México.

El objetivo de este trabajo fue conocer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de un hospital en el estado de Zacatecas, y se partió de la hipótesis de que existe una relación entre las variables mencionadas.

La población la componen 113 personas adscritas a esta unidad, de la cual se tomo una muestra por conveniencia que integro por 50 trabajadores que tienen funciones administrativas y de servicios generales, estos, estan distribuidos en 5 diferentes turnos : matutino, vespertino, nocturno A y B y Jornada Acumulada. Para la medición de la Satisfacción laboral se utilizará la Escala General de

Para medir la primera variable se utilizo la escala de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfacción) [9].

La escala esta compuesta por 15 ítems y la forma de responder va desde estoy absolutamente insatisfecho hasta estoy absolutamente satisfecho. La cual se divide en dos subescalas: para el criterio 1, se divide en satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca; para el criterio 2, se obtiene satisfacción intrínseca por el trabajo, satisfacción extrínseca por condiciones del puesto, satisfacción por las relaciones con los compañeros.

El cuestionario que será utilizada para la medición del Compromiso Organizacional, construido por Meyer & Allen, que tiene por objetivo medir los tres tipos de compromiso: afectivo, de continuidad y normativo, es una escala tipo Likert conformada por 18 reactivos, cada uno con cinco posibles respuestas que iban desde “Totalmente de Acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo” [10].

El procedimiento que se siguió para la aplicación fue el siguiente: en primer lugar vía oficio dirigido al departamento de enseñanza, se le informo del objetivo de la investigación y la población a la que sería dirigido. Posterior a la autorización, se generaron 4 grupos de participantes cuyo promedio de tiempo utilizado para responder a los instrumentos fue de 15 minutos.

4. Resultados

Algunos de los datos que se obtuvieron fueron los siguientes: El 58% de los encuestados es del sexo femenino, mientras que el 42% corresponde al sexo masculino.

La media de edad es de 36 años, mientras que el valor más alto es de 60 años y el menor de 23 años.

En el caso de la antigüedad, la media es de 8 años, el colaborador con más antigüedad reporta 24 años y el de menor tiempo dentro de la institución tiene un año de haber ingresado.

Haciendo el análisis por sexo, encontramos que la media de edad de mujeres es de 38 años y de los hombres es de 33.

En lo que se refiere a la antigüedad, la media de antigüedad del sector femenino es de 10 años y para el hombre es de 6 años.

En la Tabla 1 se detallan los resultados de las variables analizadas.

Posteriormente se realizó una prueba de fiabilidad para los dos instrumentos utilizados, de los cuales se obtuvo lo siguiente; para la escala de compromiso organizacional se obtuvo un alpha de Cronbach de .803 y para satisfacción laboral el alpha que reporto fue de .925, lo cual indica una fiabilidad buena y excelente, respectivamente [11].

Continuando con la descripción de los resultados, se encontró lo siguiente:

Para las áreas de compromiso normativo, de continuación y afectivo que conforman el compromiso organizacional, se ubicaron en un nivel medio.

En cuanto a las áreas de satisfacción laboral; satisfacción laboral externa, satisfacción laboral interna, satisfacción interna del trabajo, satisfacción externa por las condiciones del puesto, satisfacción por las relaciones con los compañeros, se ubicaron en un nivel medio.

Finalmente, los niveles de compromiso organizacional se ubican en un nivel medio, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, estos reportan un nivel medio.

Por otro lado, con respecto a los hombres solo el 9.5% reporto tener niveles altos de compromiso organizacional, el mismo dato fue para satisfacción laboral.

En el caso de las mujeres el 6.9% reporto niveles altos de compromiso organizacional, y un 13.8% de alta satisfacción laboral.

Posteriormente se realizó la prueba de hipótesis, correlación de Pearson para conocer si existe una relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

La prueba arrojó una correlación de Pearson de -.120 con una significancia de .406 ($p > 0.05$), lo que nos lleva a concluir que no hay relación entre las variables estudiadas.

Tabla 1. Medidas de tendencia central de la edad y antigüedad.

	Edad	Antigüedad
Media	36.06	8.42
Mediana	35.00	8.00
Rango	37	25
Mínimo	23	1
Máximo	60	24

Tabla 2. Resultados de compromiso organizacional global.

Compromiso Organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4.0
Medio	44	88.0
Alto	4	8.0
Total	50	100.0

Tabla 3. Resultados de satisfacción laboral general.

Satisfacción Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12.0
Medio	38	76.0
Alto	6	12.0
Total	50	100.0

Tabla 4. Correlación de Pearson entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Correlaciones		
		Sat_Lab
Com_Org	Correlación de Pearson	-.120
	Sig. (bilateral)	.406
	N	50

5. Conclusiones

La satisfacción laboral depende de la percepción que tienen los trabajadores sobre su lugar de trabajo, de los resultados se puede interpretar que, en este caso, los participantes tienen sus necesidades cubiertas por parte de la organización. Esto se puede deber a que al formar parte de una institución de estas características y al ser sindicalizados gozan de prestaciones como seguridad laboral, acceso a seguridad laboral, vacaciones, salario,

pensión, etc., beneficios que hoy en día, quizás, son difíciles de encontrar en un empleo.

Por otro lado, el compromiso organizacional, es la manifestación por parte de los colaboradores, de sentirse “parte” de la organización, pero a la vez, tiene que ver con la percepción del trabajador de permanecer en ella, por la seguridad laboral que le brinda ya sea por no obtener un empleo con los mismos beneficios o bien sentir que deben quedarse ahí.

Como se había mencionado anteriormente, los servicios de salud ofrecen seguridad laboral y otras prestaciones que al colaborador le permiten, hasta cierto punto, vivir holgadamente.

La organización les permite cubrir necesidades que pueden ir desde las básicas hasta las de auto realización en algunos casos, pero el ambiente laboral en el cual se desempeñan, por la naturaleza del trabajo que se realiza en estas instituciones, sus actividades las tienen que desempeñar trabajando bajo presión, rotando turnos y relacionándose con los usuarios, en cuyos casos tienen que enfrentarse a situaciones asperas, lo que les llevaría a pensar cambiar de trabajo ocasionalmente.

Para concluir es importante implementar programas al interior de las organizaciones que fomenten el compromiso organizacional basado en aspectos positivos que se encuentren en el centro de trabajo.

Referencias

- [1] Marin, H. S., y Placencia, M. D. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), Lima, 2017, 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- [2] Flores, S. Y., y Ruíz, A. O. Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, 28(1), México, 2018, 63–72. <https://doi.org/10.25009/pys.v28i1.2539>.
- [3] García, B. R., Maldonado-Radillo, S. E., y Ramírez, M. C. (2015). Determinación de las diferencias de género usando las escalas de limitaciones en el trabajo (wlq), compromiso organizacional (oc) y MBI de Maslach en un grupo de servidores de públicos del sector salud. *Revista internacional administración y finanzas*, 8(2), USA, 2015, 21–36.
- [4] Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., y Nieves, J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), Colombia, 2015, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>.
- [5] Bravo, M. J., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. Satisfacción laboral. En *Tratado de psicología del trabajo. Vol 1: La actividad laboral en su contexto*, Síntesis, España, 2007, pp. 343–394).
- [6] Salvador, C. M., y Mañas, M. Á. Actitudes hacia el trabajo: satisfacción, implicación y compromiso laboral. En *Psicología del trabajo*, Pirámide, 2009, (pp. 45–70).
- [7] Aldana, E. E., Tafur, J., y Leal, M. Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia. *Espacios*, 39 [11], Colombia, 2018.
- [8] Fonseca, J., Cruz, C., & Chacón, L.. Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología*, 37(1), Peru, 2019, 7–29. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>.
- [9] Warr, Cook, y Wall. Job satisfaction scale. *Journal of Occupational Psychology*, USA, 1979.
- [10] Morales V., F. “Compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido en relación con políticas familiarmente responsables en empresas de la región de Maule” Tesis de licenciatura, facultad de psicología, Talca Universidad, Enero 2014, pp. 66 .
- [11] Andrés H., H, y Pascual, B., A. “Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental” Vol. 9, Núm. 1, España, 2018.