

CAPÍTULO 2



FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

María Cristina Tocancipá Alvarino





Introducción

La profesión de enfermería se caracteriza por ser una labor que brinda un cuidado al individuo, familia y/o comunidad, velando por el proceso salud –enfermedad, lo cual le implica al profesional enfrentar situaciones complejas que pueden derivar en múltiples factores que influyen en su desempeño laboral: como su formación académica, la manera de contratación, sobrecarga laboral, el reconocimiento, la situación económica, entre otros. El presente artículo de revisión tiene como objetivo describir los factores que influyen en el ejercicio de los profesionales de enfermería.

Formación Académica

En el contexto laboral los profesionales de enfermería se ven enfrentados a situaciones particulares que requieren de la aplicación de los conocimientos adquiridos en su formación de pregrado y las experiencias vividas en su práctica que aporten en el desempeño reflejado en el cuidado a las personas y el aporte a la institución que los emplea.

Por lo anterior, Bohórquez define el desempeño laboral, como la realización de una tarea alcanzada por el colaborador para alcanzar las metas dentro de una organización en determinado tiempo (citado en Araujo y Guerra, 2007). Citado en (Tacunga, 2015). Otra definición es la que expone Chiavenato, al afirmar que el desempeño es la eficacia del trabajador que le permite realizar una labor satisfactoria. Citado en (Tacunga, 2015).

En este sentido, el desempeño laboral de las personas está determinado por múltiples factores que influyen en su ejercicio profesional dentro de una organización. Otro aspecto, importante es definir el desempeño en el campo profesional, en el trabajo de Cleaves (1985), surge una nueva concepción de la profesión que sostiene que las profesiones requieren de un conocimiento especializado, una capacitación educativa de



alto nivel, control sobre el contenido del trabajo, organización propia, autorregulación, altruismo, espíritu de servicio a la comunidad y elevadas.

En esta área y ante los nuevos cambios del mercado la profesión es definida como una disciplina, que necesita de un proceso de aprendizaje y habilidades especiales que generen un cuidado hacia otros individuos. Por otra parte, la Universidad Francisco Paula Santander, realizó un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, con una muestra de 120 profesionales egresados del programa de enfermería que laboran en cuatro (4) Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta (Clínica Santa Ana, Clínica San José, Saludcoop y Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz) que cumplieron los criterios de inclusión. (Santander, 2012).

Para la recolección de la información se aplicó instrumento compuesto por datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y desempeño laboral, dentro los resultados: el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación. (Santander, 2012).

Este estudio concluye que los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones. (Santander, 2012).

Condiciones Laborales

A continuación, se relacionan algunos estudios que demuestran las condiciones actuales de los profesionales de enfermería: El estudio realizado en Cartagena, Colombia sobre las condiciones laborales, incluyo en su muestra 188 enfermeras que trabajaban en entidades públicas y privadas, a quienes se les aplico un cuestionario para identificar las características sociodemográficas, particularidades del

cargo desempeñado, las relaciones laborales, tipo de contratación, condición de seguridad laboral y la escala de satisfacción laboral. (Cogollo Milanés & Gómez Bustamante, 2010).

El cuestionario preguntaba características demográficas, características del cargo desempeñado, relaciones laborales, tipo de contratación, condición de seguridad laboral y la escala de satisfacción laboral SL-SPC que explora elementos materiales o de infraestructura laboral cotidiana, los beneficios laborales, políticas, relaciones sociales, desarrollo profesional, desempeño y relación con la autoridad. Se realizó un análisis invariado. (Cogollo Milanés & Gómez Bustamante, 2010).

Este artículo concluye que el personal de enfermería identifica las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica, personal de apoyo, infraestructura física de los puestos de trabajo, materiales y equipos en el lugar de trabajo y alta carga laboral. (Cogollo Milanés & Gómez Bustamante, 2010).

Es así, que entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras, han reconocido siempre la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, y se han pronunciado sobre sus conocimientos y funciones.

Así mismo, han identificado condiciones de trabajo precarias, incremento de la carga laboral, pérdida de seguridad laboral, falta de suministros para la prestación de servicios, bajos salarios, falta de recurso humano de enfermería e incremento de procesos judiciales, lo que lleva a sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental. (Cogollo Milanés & Gómez Bustamante, 2010).

Por otra parte, las condiciones laborales se relacionan con la situación actual de salud en el país ya que los profesionales de enfermería han sufrido el impacto de las reformas establecidas en el sector salud a partir de la ley 100; la práctica ha sufrido cambios que

se manifiestan en insatisfacción con las instituciones, deterioro en las condiciones de trabajo, aumento de la carga laboral e inestabilidad laboral. (Cogollo Milanés & Gómez Bustamante, 2010).

Varios autores han descrito la grave situación laboral que viven los profesionales de la salud, producto del sistema neoliberal en Colombia. Desde hace algunos años, la prestación de servicios se ha externalizado y el profesional de enfermería se enfrenta a nuevas formas de contratación que generan pérdida de la relación laboral con las entidades prestadoras de servicios de salud. (Mesa Melgarejo Lorena y Romero B María Nubia, 2010). Dentro de este contexto laboral, las formas de contratación conllevan a una relación indirecta con las instituciones a través de terceros, que someten al personal a sobrecarga laboral con ingresos económicos bajos y vulneración de los derechos sociales.

Por otra parte, en el contexto socioeconómico actual hay condiciones laborales adversas y precarización del trabajo en el sector de la salud. En los municipios de Tunja y Duitama. (Boyacá, Colombia) se realizó un estudio de tipo cualitativo descriptivo que buscó interpretar y comprender cómo esas condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería perturban su calidad de vida y desarrollo humano, de allí surgen dos categorías emergentes: (a) el valor de lo humano, que se desconfigura por la precarización del trabajo en enfermería, y (b) el desarrollo humano y la calidad de vida de los profesionales de enfermería, dado entre carencias y potencialidades.(Mesa Melgarejo Lorena y Romero B María Nubia, 2010). En este estudio, se expone cómo se vulneran los derechos del trabajador por las condiciones laborales y la forma como se manejan los mecanismos compensadores que se ven reflejados en la calidad de vida de los profesionales de enfermería.

Sobrecarga Laboral

Otro aspecto que se debe analizar está relacionado con la sobrecarga laboral dado por las múltiples funciones, excesiva responsabilidad, falta de personal en la atención, fallas en la comunicación con el equipo

de trabajo, asignación de turnos y la carga emocional a las que se ven enfrentados por el dolor y sufrimiento de las personas que atienden a diario, lo que puede generar el desgaste del personal por un alto nivel de cansancio emocional, lo que puede considerarse como el inicio del síndrome del desgaste profesional y puede derivar en otros dos componentes del Burnout: la despersonalización y la baja realización personal.(Berón & Palma, 2011).

Según Horacio Cairo, los factores desencadenantes del Síndrome de Burnout, son:

1. La falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.
2. El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales.
3. El conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.
4. La ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.)
5. La falta de equidad o justicia organizacional.
6. Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización.
7. Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo. Citado en (Berón & Palma, 2011). El desgaste profesional en el personal sanitario puede conducir a conductas que afectan la labor como, la falta de interés, actitudes frías, déspotas o cínicas hacia los compañeros de trabajo o los usuarios de la institución. (Berón & Palma, 2011).

Satisfacción Laboral

De igual manera, hay varios elementos que influyen en la motivación del personal de enfermería, por lo que identificarlos representa una tendencia de comportamiento que puede servir como entrada para las acciones de motivación, y, por lo tanto, generar la calidad del servicio y una mayor productividad.

El estudio realizado con 239 miembros del equipo de enfermería de hospital privado en Río de Janeiro, aplicó un formulario relacionado con la satisfacción en el trabajo y los datos fueron analizados por el software Statistica y test de proporciones bicaudal, el objetivo de este estudio fue identificar las prioridades dadas por el personal de enfermería relacionados con los factores asociados con la satisfacción en el trabajo y analizar la influencia de estos factores sobre los cuidados de enfermería en las diferentes administraciones. En este estudio se constató igualdad en las prioridades asignadas por el equipo en las diferentes gestiones y similitud en la mayoría de los atributos en la tendencia de la distribución porcentual como: recursos materiales, salarios, relación con compañeros de trabajo/liderazgo, reconocimiento de la labor realizada y gustar de lo que haces. (Días-Silveira, Teixeira-De-Bessa, Oroski-Paes, & Conceição-Stipp, 2017).

La Teoría de Dos Factores de Herzberg que fue la primera teoría propuesta para explicar la satisfacción en el trabajo, sugiere dos grupos igual de importantes para motivar a un equipo: los factores de higiene y los factores de motivación. Los factores de higiene se refieren a las condiciones físicas en el trabajo, salario, beneficios, seguridad, entre otros; los que fomentan la motivación se clasificaron como factores motivacionales, que se centran en la auto-realización del individuo, corresponden al estado en el que el trabajador se siente con la voluntad o el deseo de trabajar productivamente. Para motivar a un empleado, no sólo los factores de insatisfacción deben estar ausentes, sin embargo, los factores de satisfacción (higiene) deben estar presentes, así como los factores de motivación, y concluyó también que los factores de higiene cuando están ausentes proporcionan una gran insatisfacción. (Días-Silveira et al., 2017).

El personal de enfermería está influenciado por su entorno de trabajo, que pueden cambiar su rendimiento, y tales factores pueden estar relacionados con la institución, factores individuales y profesionales. Condiciones adecuadas de atención a los pacientes también pueden mejorar la satisfacción del enfermero en el trabajo y, posiblemente, contribuir a la retención de funcionarios.

La satisfacción laboral es un concepto multidimensional, que contiene las habilidades individuales, actitudes, creencias y sistema de valores. Para lograr satisfacción en el trabajo es importante que los empleados tengan características de sentimientos positivos, compromiso, responsabilidad, así como el pensamiento crítico y una planificación especial para obtener las competencias.

Con este estudio, se determinó que es competencia de las instituciones encontrar alternativas que favorezcan la motivación, tales como: revisión de políticas internas, establecer planes de posiciones/incentivos, ofrecer feedback para empleados con objetivo de satisfacer expectativas, obtener mejoras en relaciones interpersonales, entre otras. (Días-Silveira et al., 2017).

Ahora bien, en otro estudio realizado en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2011, se evaluó el grado de satisfacción laboral en 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención, a través de un estudio descriptivo de corte transversal, donde se obtuvo un 80% de participación, la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23).

Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables, se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo. (Cifuentes Rodríguez & Manrique Abril, 2014).

Por consiguiente, es importante definir el rol del profesional de enfermería en el sistema de salud colombiano, teniendo en cuenta que la enfermería se centra en el cuidado de la salud de la persona,

la familia y la comunidad, siendo el cuidado la razón de la profesión de enfermería y a su vez ejercer funciones y actividades que deben garantizar las intervenciones y los resultados que la mejoren la calidad de vida de las personas y la prestación de los servicios de las entidades prestadoras de salud.

Para efectos de esta revisión, es indispensable detallar la definición de esta disciplina. En relación con el ámbito de ejercicio profesional, la ley 266 en el artículo 4º expresa que “el profesional de enfermería ejerce sus funciones en los ámbitos donde la persona vive, trabaja, estudia, se recrea y se desarrolla, y en las instituciones que directa o indirectamente atienden la salud”. En la investigación de Torres J. (2004), está definido al enfermero (a) como la persona que ha terminado los estudios básicos de enfermería y está capacitada y autorizada para asumir la responsabilidad de los servicios de enfermería, que exigen el fomento de la salud, la prevención de la enfermedad y la prestación de asistencia a los enfermos. Citado en (Santander, 2012).

La CIE, resalta la importancia de diferenciar las funciones de los profesionales de enfermería, con las de otros profesionales sanitarios y reconoce que deben hacerse distinciones entre las categorías del personal según sus conocimientos, funciones, contexto laboral, responsabilidades y la formación académica, para establecer y aplicar normas aceptables de práctica clínica, gestión, investigación y formación de enfermería, que permitan cumplir con los cuatro deberes fundamentales por ellos establecidos, así: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, de manera tal que se dignifique la vida, se humanice la prestación de los servicios y se ofrezca un cuidado de calidad. (De Arco-Canoles & Suarez-Calle, 2018).

Atendiendo las características anteriores de la enfermería, sus funciones y el sistema de salud, es preciso analizar el rol que vienen desempeñando los profesionales de enfermería dentro del sistema de salud colombiano y el marco legal, que busca garantizar el derecho a la vida y a la salud, con cuidadores capacitados para ejercer su labor orientados a una persona, a colectivos y al entorno. Los cuidadores en

salud, históricamente, reconocidos como profesionales de enfermería, en ocasiones se alejan de la labor del cuidado y cumplen funciones administrativas asignadas como prioridad, lo que contribuye a la práctica invisible del rol de los mismos, y limita o no permite ver de manera clara el rol de un profesional con vocación y servicio humanizado orientado a garantizar y mejorar la calidad de vida de las personas cuidadas. (De Arco-Canoles & Suarez-Calle, 2018).

Conclusiones

La función principal del profesional de enfermería se centra en el cuidado para el individuo, familia y comunidad; sin embargo, esta función, parece estar sufriendo cambios significativos ya que el cuidado ha pasado a un segundo plano; también mencionan que los profesionales de enfermería en muchas ocasiones abandonan sus quehaceres cotidianos por realizar actividades de los otros profesionales de la salud, y deben responder por todas las situaciones ocurridas en el servicio.(De Arco-Canoles & Suarez-Calle, 2018).

En razón a lo anterior se hace importante reconocer que el desempeño de cada profesional es influenciado por la formación que recibe en su pregrado y por la experiencia que adquiere al ejercer su labor, surgiendo dificultades en su actuar y consecución de trabajo, que lo llevan a emplearse en instituciones fuera de su área de influencia, lo cual implica la aplicación de los conocimientos científicos, por lo tanto requiere de una formación académica adecuada y continuada para poder identificar las demandas propias de su profesión.

Es así, como los profesionales de enfermería se ven sometidos a situaciones que les genera estrés como son: la alta responsabilidad, la falta de personal, la sobrecarga laboral, la comunicación inadecuada entre compañeros llevándolos a un desgaste profesional que trae implicaciones en su calidad de vida. A partir de lo señalado es importante reconocer que la profesión de enfermería para el siglo XXI, ha tomado un giro diferente saliendo de la subordinación médica y asumiendo nuevos retos de autonomía y liderazgo.

Desde esta percepción, el rol del profesional de enfermería adquiere importancia en la participación del nuevo modelo de atención en salud, ya que ocupa un papel muy importante que le permite alcanzar objetivos propios de su profesión, para transformar el comportamiento propio y el que imparte a los demás, la contribución en el proceso salud-enfermedad, representa una acción necesaria para asegurar servicios de salud de calidad de manera que favorezca la calidad de vida.

Referencias

- Berón, D., & Palma, F. (2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Facultad de Ciencias Médicas, 76.
- Cifuentes Rodríguez, J. E., & Manrique Abril, F. G. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances En Enfermería*, 32(2), 217-227. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- Cogollo Milanés, Z., & Gómez Bustamante, E. (2010). Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. *Av. Enferm*, 28(1), 31-38. Retrieved from http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii1_4.pdf
- De Arco-Canoles, O. D. C., & Suarez-Calle, Z. K. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Días-Silveira, C., Teixeira-De-Bessa, A. T., Oroski-Paes, G., & Conceição-Stipp, M. A. (2017). Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo. *Enfermería Global*, 47, 193-207. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.249471>
- Mesa Melgarejo Lorena y Romero B María Nubia. (2010). `Profesionales de enfermería y cuidado en las condiciones laborales actuales Mesa y Romero [1], 12(2), 55-92.

- Santander, P. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander, (4).
- Tacunga, B. R. (2015). Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades manabitas. *Quipukamayoc*, 23(43), 21-28. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11596>
- Valbuena Hernández, P. N., & Rodríguez Paipa, N. D. (2010). Consideraciones críticas acerca de la formación por competencias en las universidades colombianas. *Teuken Bidikay*, (1), 185-206.