

# Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud

## Job satisfaction in nursing staff of four health institutions

Mtra. Margarita Hernández Zavala. •  
 Mtra. Alicia Hernández Cantoral. •  
 Mtra. Ma. Guadalupe Nava Galán. ••  
 Lic. María Teresa Pérez López. •••  
 Lic. María Guadalupe Hernández Ramírez. ••••  
 Mtra. Reyna Matus Miranda. •••••  
 Dra. Carmen L Balseiro Almario. •••••

### Resumen

Se ha relacionado la satisfacción laboral con el desempeño y en los servicios de salud además, con la calidad del cuidado que se brinda. **Objetivos:** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención.

**Metodología:** Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas.

**Discusión:** Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. **Conclusiones:** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

### Palabras Clave:

Satisfacción Laboral,  
 Enfermería, factores  
 intrínsecos  
 y extrínsecos

- Instituto Nacional de Pediatría (INP).
- Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía (INNyN).
- Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas (INER).
- Centro de Investigación Materno Infantil Grupo de Estudio al Nacimiento (CIMIGen).
- Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la UNAM.

Correspondencia: mhzzavala@hotmail.com

FECHA DE RECIBIDO: 5 DE JUNIO 2011

FECHA DE ENVIADO: 23 DE SEPTIEMBRE 2011

FECHA DE ACEPTADO: 5 DE NOVIEMBRE 2011

### Key Words:

*job satisfaction, nursing, intrinsic and extrinsic factor*

### ABSTRACT

*Job satisfaction has been linked to performance and, in the health services, to the quality of the care being given. Objectives.* To establish the job satisfaction grade and to identify the factors associated to it in nursing staff of four tertiary care public health institutions. **Methodology.** Cross-sectional, observational, and descriptive study. The sample comprised 594 nursing professionals. A survey was applied, it consisted of two sections, one of socio-demographic data and the other to measure the intrinsic and extrinsic factor relate to job satisfaction in accordance to the extended Font Roja questionnaire (9 factors with 26 total items). **Results.** Instrument reliability with a cronbach's alpha value of 0.8 was obtained. 35% of the respondents are specialized personnel; the job satisfaction score had a global mean of  $101 \pm 10$ . Factor associated with dissatisfaction were job promotion and professional competence, factors with highest marks were interpersonal relationship with boss and workmates. Extrinsic factors did not show statistically significant differences. **Discussion.** Results are consistent with the literature; professional promotion and job competence are the most affected factors. Institution "C" has the highest ranks in job satisfaction, the fact that a professional working in critical areas is more satisfied is highlighted too. **Conclusions.** Nursing staff in the surveyed institutions have a medium to high level of job satisfaction, the identification of dissatisfaction and satisfaction factors is important to establish improvements in the health care quality.

## INTRODUCCIÓN

La enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad.

La satisfacción laboral (SL), es

un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo<sup>1</sup> por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.<sup>2</sup>

El interés por el estudio de la SL surge durante la década de los años 30's, con el trabajo pionero de Robert Hoppock<sup>3</sup> denominado *Job Satisfaction*, donde delimita el campo de estudio de esta área; da a conocer los factores que pueden influir en la

satisfacción laboral, y asocia esta con el desempeño; destaca como factores influyentes a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, entre otros. Iniciando de esta manera los estudios sistemáticos sobre este elemento.

Posteriormente en el año 1959 Herzberg, sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer su puesto para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los años 60's e inicio de los 70's se hiciera popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. De esta manera este autor desarrolló una teoría de la satisfacción en el trabajo

basada en la jerarquía de Abraham Maslow, en la que concluía que no todos los factores influyen en la satisfacción; los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos.<sup>4</sup> Esta conjetura, es la que más ha influido para estudiar la satisfacción laboral, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: los extrínsecos (o higiénicos) y los intrínsecos (o motivadores). Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo como son: el salario, las políticas de la institución, el entorno físico y la seguridad entre otros; sobre estos aspectos los trabajadores no tienen posibilidad de control, sin embargo estos en conjunto con otras características personales como la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones en los trabajadores, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción, cuando ésta exista; respecto a los factores intrínsecos se mencionan las circunstancias de trabajo, responsabilidades, logros y el contenido de los mismos entre otros.

En el personal de enfermería estos factores, interfieren en la ejecución del cuidado, es por eso que los programas de acreditación para las instituciones sanitarias suponen una garantía de excelencia tanto en la satisfacción profesional como en la calidad de los cuidados; esto ha motivado el interés por estudios en que se asocian la alta tasa de ausentismo y el síndrome del quemado o

Burnout entre el profesional de enfermería con la insatisfacción laboral,<sup>5-7</sup> siendo el hospital el entorno predominante. Este fenómeno, se puede identificar a nivel mundial; sin embargo la respuesta ante esta insatisfacción es variable, un efecto de esto es el alto índice de rotación de enfermeras entre las instituciones sanitarias y un alto índice de abandono profesional, produciendo una alarmante escasez de este recurso humano.<sup>8</sup>

Bajo este marco en Toledo España en el año 2001 del Río Moro<sup>9</sup> analizó el cumplimiento del personal de enfermería y la SL a través de una revisión bibliográfica que incluyó estudios de 14 años; los hallazgos muestran que las relaciones interpersonales y la competencia profesional son satisfactorios altos de los profesionales de enfermería y los menos satisfactorios son; el sueldo, la falta de promoción y formación, la distancia que representa el lugar de trabajo, las malas condiciones laborales, las relaciones entre la atención primaria y secundaria; así como con otras instituciones y organizaciones relacionadas con enfermería. Dentro de este mismo estudio se encontró; que el modelo de enfermera de referencia aumenta el grado de satisfacción laboral, lo cual es también percibido por el usuario. Los enfermeros eventuales perciben mayor satisfacción que los fijos. El turno de tarde es el que está más satisfecho, seguido del de mañana y el menos satisfecho es el rotatorio y el de veladas. También afirma que los enfermeros que trabajan en medio rural están más satisfechos profesionalmente que otros que trabajan en zona periurbana, asociado a la labor social que realizan.

Por su parte Milena Arias Jiménez en el año 2004<sup>10</sup> en Costa Rica, estudió como influye el clima organizacional en la SL de enfermería. Entre los factores analizados de esta investigación se encuentran: la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad, encontrando que éstos influyen de manera directa en la satisfacción laboral del personal de enfermería en una Unidad de cuidados intensivos neonatales. En este trabajo se utilizó la teoría de Maslow y Herzberg, se observó que la comunicación y el liderazgo influyen para mejorar los estímulos a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos; y, la motivación por el trabajo resulta fuente de satisfacción y de realización. Lo más importante que aportó esta investigación es, que los incentivos, reconocimientos y motivación del desempeño, así como la reciprocidad, son satisfactorios que se deben aplicar en los centros de trabajo pues favorecen la equidad en la asignación a cursos y ascensos.

Por otro lado, en el año 2008, Ruzafa y cols<sup>2</sup> investigaron la SL de los profesionales de enfermería españoles que trabajaban en hospitales ingleses en correspondencia con diversas variables socio-laborales encontraron que las relaciones favorables entre compañeros y jefes favorecen la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional, también que los líderes de los hospitales ingleses que contratan profesionales de enfermería españoles deberían incidir en mejorar su satisfacción por el trabajo y su competencia profesional. Para ello, se podrían incluir sistemas de incentivos y promoción profesional, tomar medidas previas a la

contratación para mejorar el nivel de inglés y prestar especial atención a las necesidades del personal.

En México, Ponce y Reyes<sup>11</sup> realizaron un estudio en una unidad de alta especialidad del IMSS, encontrando que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño así como con las condiciones laborales y que la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. En este estudio se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y en consecuencia mayor satisfacción del paciente.

De acuerdo con estos antecedentes son fundamentales los estudios encaminados a analizar e identificar los factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral, con el fin de crear entornos y situaciones controlables para procurar prácticas que aseguren un buen desempeño y disminuir aquellos factores que interfieren para brindar un cuidado de calidad. De ahí parte la importancia de realizar un estudio simultáneo en varias instituciones públicas de salud, ya que no existen estudios de tipo multicéntrico que exploren variables homogéneas en los profesionales de enfermería.

El objetivo del presente estudio fue determinar el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención.

## METODOLOGÍA

Se realizó un estudio, transversal, observacional y descriptivo. El universo lo constituyeron los profesio-

nales de enfermería que laboraban en las cuatro instituciones que fueron sedes de este estudio, considerando los diferentes turnos y servicios. La muestra fue calculada con base en la fórmula para poblaciones finitas  $[NZc^2 PQ / n = d^2 (N - 1) + Zc^2 PQ]$  con precisión de  $\pm 5\%$  e intervalo de confianza de 95%. Conforme a esta se obtuvo la siguiente distribución por institución.

INSTITUCIÓN	N	n
A	788	305
B	402	157
C	451	117
D	16	15
TOTAL	1657	594

Como criterios de inclusión se consideró al personal de enfermería que aceptó participar voluntariamente y que se encontraba laborando dentro de su horario al momento de la aplicación del instrumento de medición.

La variable medida fue la Satisfacción Laboral, comprendió 9 factores de acuerdo a lo establecido en el Instrumento Font Roja en su versión ampliada.<sup>12</sup> Además se analizaron las siguientes variables intervinientes: edad, sexo, antigüedad laboral, tipo de contrato, servicio, turno y grado de estudios.

El cuestionario Font Roja original de satisfacción laboral,<sup>13</sup> consta de 24 ítems (8 factores) que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la SL. Sin embargo este instrumento fue ampliado con 2 ítems de otro cuestionario validado en español<sup>14</sup> para incluir una nueva dimensión que reflejase la satisfacción con el entorno físico de trabajo; respecto

a la consistencia interna del cuestionario clásico muestra un alfa de 0.773, y el ampliado de 0.791.<sup>10</sup>

Respecto al instrumento utilizado mide la satisfacción laboral a través de una escala tipo Likert compuesta por 26 ítems cuyas opciones de respuesta van de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (Mayor grado de satisfacción), correspondientes a: en total desacuerdo a completamente de acuerdo respectivamente.

## Los 26 ítems se encuentran divididos en 9 factores:

**1) Satisfacción por el trabajo** (4 ítems), es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. **2) Tensión relacionada con el trabajo** (5 ítems): corresponde al grado de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. **3) Competencia profesional** (2 ítems): hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda. **4) Presión en el trabajo** (4 ítems): es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo. **5) Promoción Profesional** (3 ítems): entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo. **6) Relación interpersonal** con sus superiores (2 ítems): significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as. **7) Relación interpersonal con los compañeros** (2 ítems): grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros. **8) Características ex-**

*trínsecas del estatus* (2 ítems): grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo. **9) Monotonía laboral** (2 ítems) es el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de estos. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. La satisfacción global o total de cada participante se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones de los 26 ítems del cuestionario, por lo que su valor oscila entre 26 a 130 puntos, así a mayor puntuación mayor satisfacción laboral.

Para el análisis estadístico, se estimó el nivel de SL de manera global y por cada uno de los nueve factores con base en la puntuación obtenida del personal de enfermería. El procesamiento de la información se trabajó en el software SPSS versión 18.

Cabe mencionar que para este estudio se tomaron las respectivas consideraciones éticas, sin embargo la investigación no implicó procesos que comprometieran la confidencialidad de los entrevistados, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Salud. Se solicitó la firma de la carta de consentimiento informado de los participantes. El estudio fue registrado y evaluado por parte del Comité de Ética e Investigación de cada institución participante.

**RESULTADOS**

El índice de confiabilidad del instrumento Font Roja ampliado, para

este estudio fue de 0.8 en un Alfa de Cronbach. La muestra fue probabilística de acuerdo a la plantilla de cada institución, la cual comprende el siguiente porcentaje respecto al total: Institución A= 38.7%, B=39%, C=25.9% y D=93.7%.

La edad promedio fue de 38 años, el 61% corresponde al estado civil casado. La antigüedad laboral oscila entre 14.6 ± 9.6, con tipo de contrato de base el 83% y de confianza 3%, el porcentaje restante lo ocupa el personal de nuevo ingreso con promedio de un año laboral.

Dentro del grado máximo de estudios destaca el nivel técnico con 35%, le sigue el nivel licenciatura con 30%, pos-técnico 20% y el posgrado 15%. Sin embargo al cuestio-

nar la categoría de contrato, respondieron que el 43% ocupa plaza de nivel técnico, el 7% auxiliar, 24% enfermera general, 15% enfermera especialista (siendo que el 35% es personal especializado).

El grado de satisfacción laboral en estas instituciones va de medio a alto, ya que de una calificación global que podía ubicarse entre 26 y 130 puntos el valor promedio obtenido fue de 101 puntos.

La información desagregada en los 9 factores que evalúan satisfacción laboral se presenta en el **cuadro 1**, los factores mejores calificados fueron la relación interpersonal con los jefes y compañeros, los de menor calificación fueron la competencia profesional y la promoción profesional.

**Cuadro1. Medias de las calificaciones obtenidas por factor e institución de salud**

INSTITUCIÓN	A	B	C	D
Factor	n=305	n=157	n=117	n=15
<b>1. Satisfacción por el trabajo</b> (Cmax*=20)	14 ± 3	14 ± 3	15 ± 3*	14.5 ± 3
<b>2. Tensión por el trabajo</b> (Cmax=25)	20 ± 3	21 ± 2	21 ± 3*	20.7 ± 3
<b>3. Relación interpersonal con los jefes</b> (Cmax=10)	9 ± 1	10 ± 0*	10 ± 0	9.5 ± 1
<b>4. Relación interpersonal con compañeros</b> (Cmax=20)	17 ± 3*	16 ± 2	18 ± 2	17 ± 2
<b>5. Presión en el trabajo</b> (Cmax=15)	9 ± 2	9 ± 0	10 ± 0*	10 ± 2
<b>6. Características extrínsecas</b> (Cmax=10)	8 ± 2	8 ± 2	8 ± 2	8 ± 2
<b>7. Promoción profesional</b> (Cmax=10)	8 ± 2*	4 ± 2	7 ± 2*	9.5 ± 2
<b>8. Competencia profesional</b> (Cmax=10)	5 ± 2	6 ± 2	7 ± 3*	5 ± 2
<b>9. Monotonía laboral</b> (Cmax=10)	8 ± 2	8 ± 1	8 ± 2	8 ± 2

\*Cmax= Calificación máxima en ese factor; Calificación Global 130  
Anova de una vía con prueba de Dunnett como posthoc \* p= <0.05

**Cuadro 2. Comparación de medias de factores intrínsecos por institución**

Factor	Institución	Diferencia de Medias	Valor de p<.05
Satisfacción por el trabajo	B - C	-1.034	0.04
	A - C	-1.059	.014
Tensión relacionada por el trabajo	A - C	-1.299	.001
Relación interpersonal con jefes	B - A	-.309	.033
	A - B	-.721	.009
Relación interpersonal con compañeros	A - C	-1.127	.000
	A - B	-.707	.033
Presión en el Trabajo	A - C	-1.146	.000
	A - D	-1.681	.028
	C - B	-2.951	.000
Promoción profesional	C - A	-2.860	.000
	C - D	-2.65	.000
	B - C	-1.263	.000
Competencia profesional	D - C	-2.032	.013
	A - C	-.685	.030

Anova de 1 factor con prueba de Scheffé como Posthoc. Todos los valores significativos de <0.05

Al correr una Anova de una vía con prueba de Scheffé como posthoc se encontraron significancias estadísticas al comparar las medias entre factores intrínsecos al interior de cada institución (Cuadro 2). En relación con la satisfacción por el trabajo (F1) la institución "C" tiene mayor satisfacción que la institución "B" y que la institución "A". En cuanto a la tensión relacionada por el trabajo (F2), la institución "C" muestra mayor tensión en relación con las demás instituciones.

Respecto a la relación interpersonal con jefes (F3), la institución "A" es quien marca la diferencia en cuanto a las otras instituciones. En referencia a la relación interpersonal con compañeros (F4), se observó que la institución "C" nuevamente marca la diferencia al tener mejor relación en comparación con la institución "A" y "B" también muestra mejor relación que la institución "D". En el factor 5 (presión en el trabajo), la institución "C" presenta mayor presión en comparación con las demás

instituciones. En relación a promoción profesional (F7), la institución "B" muestra menor promoción con respecto a las demás instituciones. En el factor 8 (competencia profesional) la institución "C" muestra mayor competencia en relación con las otras. Con respecto al factor 6 (características extrínsecas) y el factor 9 (monotonía laboral), no se encontraron diferencias significativas entre instituciones.

En el Cuadro 3 se muestra que al agrupar y ajustar los factores in-

**Cuadro 3. Comparación de medias de factores intrínsecos, extrínsecos por institución.**

Institución	Factores intrínsecos (Calificación máxima=90)	Factores Extrínsecos (Calificación máxima=40)
A (n=305)	71±7*	30±4
B (n=157)	73±9	29±4
C (n=117)	76±7†	27±4
D (n=15)	75±6	28±4

Prueba t de Student \*p<0.029, †<0.003

trínsecos (F1 a F5) y extrínsecos (F6 a F9) y compararse cada uno de ellos al interior de cada institución con una t de Student, se observan diferencias significativas en la institución A (t=2.304, gl 460, p=<.029) y C (t=-2.925, gl 272, p=<.003), en las instituciones B y D no hay diferencias significativas. En relación a factores extrínsecos no se encontraron diferencias significativas al interior de ninguna institución.

**Cuadro 4. Comparación de medias de factores intrínsecos, extrínsecos por institución y turno.**

Institución	Turno	*Factores Intrínsecos (Calificación máxima=90)	*Factores Extrínsecos (Calificación máxima=40)
A (n=305)	Matutino (n=126)	70±7*	29±4
	Vespertino (n=100)	72±8	30±4
	Nocturno (n=79)	72±7	30±4
	Matutino (n=45)	74±8	30±4
	Vespertino (n=39)	75±8	31±4
B (n=157)	Nocturno (n=49)	70±8*	29±3*
	Especial (n=12)	68±11*	29±5
	Jornada acumulada (n=12)	75±9	26±4*
	Matutino (n=41)	75±7	27±4
C (n=117)	Vespertino (n=28)	77±7	28±4
	Nocturno (n=36)	76±6	27±4
	Especial (n=12)	74±8	23±5*
	Matutino (n=10)	75±3	28±1
D (n=15)	Vespertino (n=1)	68±8	29±4
	Nocturno (n=3)	75±5	28±3
	Especial (n=1)	77±8	32±4

Anova de 2 factores con prueba de Scheffé como Posthoc.

Todos los valores significativos de \* <0.05

Para analizar los factores intrínsecos y extrínsecos por turno en cada institución, se aplicó una Anova de dos factores con prueba de Scheffé como Posthoc, se observan diferencias significativas en factores intrínsecos en la institución A, turno matutino ( $F=3.718$ , gl 2  $p<.049$ ), en los turnos vespertino, nocturno y factores extrínsecos, no se encontraron diferencias significativas. En la Institución B las diferencias significativas se observaron en el turno nocturno tanto para factores intrínsecos ( $F=2.841$ , gl 4  $p<.012$ ) como extrínsecos ( $F=2.841$ , gl 4  $p<.013$ ) y en el turno especial solo en factores intrínsecos ( $F=2.841$ , gl 4  $p<.018$ ). En la institución C las diferencias significativas se mostraron en los factores extrínsecos, en el turno especial ( $F= 6.053$ , gl 3  $p<.0001$ ). La institución D no mostró diferencias significativas en ninguno de los dos factores.

## DISCUSIÓN

La teoría de Herzberg, predice que los factores intrínsecos y extrínsecos, influyen directamente en la satisfacción laboral, en este estudio se logró visualizar que el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud, se encuentran en un nivel de satisfacción de medio a alto. Donde los aspectos intrínsecos marcan la diferencia ya que el personal se encuentra satisfecho por la labor que realiza, evalúa como buenas las relaciones con sus superiores y con compañeros, aunque considere que los aspectos de promoción y competencia laboral sean limitados.

Estas observaciones adquieren un sentido similar a lo encontrado en el estudio de Arias<sup>10</sup> donde

Las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales tanto de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, a la motivación y al compañerismo.

al personal le satisface el sistema de trabajo y se esmera por dar una atención de calidad al estar comprometido con el mejoramiento del desempeño; pero por otro lado está insatisfecho con lo que se refiere a equidad, retribución, aplicación objetiva a normas disciplinarias y, selección objetiva para asistir a cursos y capacitaciones.

La institución "C" tal vez es la más representativa de estas situaciones, obtuvo alto puntaje de satisfacción laboral, aunque tiene alta tensión y presión en el trabajo, pero tiene mayor nivel de competencia que otras instituciones y consideran existen buenas relaciones entre los compañeros de trabajo. Conforme a estos resultados se resalta la importancia del clima laboral y de la realización exitosa del trabajo por sobre otros factores respecto a la satisfacción laboral.

Entre los factores evaluados con menor puntaje se encontraron el de promoción profesional, presión en

el trabajo y tensión relacionada con el mismo; en otros estudios el factor de promoción profesional es de las variables predictoras que producen más insatisfacción;<sup>15</sup> Parra y Paravic<sup>16</sup> encontraron que respecto a las oportunidades de promoción y ascenso los profesionales de enfermería, opinan que son muy limitadas y cuando estas se presentan, no siempre se tiene la oportunidad de participar en ellas, por falta de comunicación al personal competente o interesado. Estos mismos hallazgos fueron encontrados en los estudios revisados por Río del Moro,<sup>9</sup> quien concluye que la no promoción es uno de los aspectos del trabajo que más insatisfacción produce entre las/os enfermeras/os españoles.

El grado de satisfacción laboral del personal de enfermería identificado aquí, por otra parte tendría que ver con el tipo de instituciones donde se realizó el estudio ya que corresponden a centros de alta especialidad, donde las tareas son variadas, complejas y difíciles lo que se ha señalado satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen una menor capacidad; la falta de variedad en los empleos es lo que los hace monótono y aburridos, conlleva un nivel de satisfacción bajo, sensación de cansancio y aburrimiento, y rotación del puesto de trabajo.<sup>16</sup>

Se puede concluir que las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales tanto de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, a la motivación y al compañerismo.

El hecho de que en los factores extrínsecos evaluados en este trabajo no se obtuvieran diferencias significativas también puede estar relacionado con el tipo de instituciones incluidas, ya que al ser todas estas de tercer nivel e instituciones públicas tienen características similares de régimen administrativo y jurídico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Cavalcante-Silva JJ. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Tesis doctoral. Programa de doctorado e innovación educativa; Universidad de Barcelona 2004. Disponible en: <http://bit.ly/zC94lt> [Consultado 30 mayo 2010].
- 2 Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López-Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria* 2008; 22(5): 434-442.
- 3 Hoppock, R. Job Satisfaction. Ed. Harper. New York. United States. 1935.
- 4 Herzberg F. Masner B. Sneyderman B. The motivation to work. New York: Wiley; 1959.
- 5 Fernández-San Martín MI. y cols. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev. Esp. Salud Pública [Online]* 1995; 69(6):487-97. Disponible en: <http://bit.ly/xRfwB8> [Consultado 20 abril 2010].
- 6 Greice Becker S, Carvalho de Oliveira ML. Estudio sobre ausentismo en profesionales de enfermería del centro psiquiátrico de Manaus, Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2008;16 (1) Disponible en: <http://bit.ly/PtlUt3> [Consultado 28 junio 2010].
- 7 Atance-Martínez JC. Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. *Rev. Esp. Salud Pública [Online]* 1997; 71(3):293-303. Disponible en: <http://bit.ly/zf3HZG> [Consultado 24 octubre 2010].
- 8 Baumann A. El efecto de la rotación del personal y el beneficio de la estabilidad en los recursos humanos de enfermería. Consejo internacional de enfermeras-Fundación Internacional Florence Nightingale. Disponible en: <http://bit.ly/zxBmfD> [Consultado 24 octubre 2010].
- 9 Del Río-Moro O, Perezagua-García MC, Villalta-Sevilla MT, Sánchez-Donaire A. Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?. *Enfermería Cardiovascular/Cardiovascular Nursing*. 4to. Congreso Virtual de Cardiología. Disponible en: <http://bit.ly/xaHOAG> [Consultado 16 mayo 2010]
- 10 Arias-Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica* 2007; 28 (1) Disponible en: <http://bit.ly/jMzM4> [Consultado 30 mayo 2010].
- 11 Ponce-Gómez J, Reyes-Morales H, Ponce-Gómez G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta Especialidad. *RevEnferm IMSS* 2006; 14 (2): 65-73.
- 12 Ríos-Risquez M. Godoy-Fernández C. Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias. *Ciber Revista SEEUE* 2008. Disponible en: <http://bit.ly/xNeDLK> [Consultado 20 junio 2010].
- 12 Aranza J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*. 1988; 52:25-39.
- 13 Nuñez-González E, Estévez-Guerra GJ, Hernández-Marrero P, Marrero-Medina C. Una propuesta destinada a completar el cuestionario Font Roja de Satisfacción laboral. *Gac Sanit*. 2007; 21(2):136-41.
- 14 Jiménez E, Pérez E. Satisfacción laboral de la enfermera (Veracruz). *Rev. Enferm. IMSS* 1999; 7 (3): 177-180.
- 15 Parra S, Paravic T. Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que Trabajan en el Sistema de Atención Médica De Urgencia (Samu). *Ciencia y Enfermería* 2002; 8 (2). *Ciencia y enfermería versión On-line* ISSN 0717-9553. Disponible en: <http://bit.ly/zzKdww> [consultado 28 de junio 2010]