

Artículo especial n° 30

REMI está dirigida exclusivamente a profesionales de la salud

Revista Electrónica de Medicina Intensiva

[[Anterior](#)] [[Arriba](#)] [[Siguiente](#)]

Artículo especial n° 30. Vol 5 n° 4, abril 2005.

Autores: Carlos Edmundo Briseño y otros

Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público

RESUMEN

Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público.

Material y Métodos: Se realiza un estudio prospectivo de corte transversal, donde se analizan los distintos componentes de la satisfacción laboral. Se aplica un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral y se agregan variables sociodemográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina.

Resultados: Se presentan los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral.

Palabras clave: Salud ocupacional, Satisfacción laboral, Personal de enfermería.

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario [1].

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock en 1935 [2] publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, Herzberg en 1959 [3] sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente 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.

[Primera página](#)

[Organigrama](#)

[Política de privacidad](#)

[Derechos de copia](#)

Secciones:

[Enlaces](#)

[Archivo](#)

[Club de lectura](#)

[Pautas de actuación](#)

[Debates](#)

[Casos clínicos](#)

[Arte y Medicina](#)

Revista:

[REMI 2001, Vol 1](#)

[REMI 2002, Vol 2](#)

[REMI 2003; Vol 3](#)

[REMI 2004; Vol 4](#)

[REMI 2005; Vol 5](#)

[Índice temático](#)

[Buscar](#)

Auspiciada por la



REMI suscribe los principios del código HON.
[Compruébelo aquí.](#)

Aunque no está comprobada la correspondencia entre satisfacción y productividad, se supone que a la larga unos trabajadores contentos con su tarea ofrecerían mayores garantías de resultados y por ende menos riesgos de sufrir accidentes. Por lo tanto sería necesario asegurar un clima y ambiente de trabajo adecuado y productivo, lo cual reflejaría la clara convicción del impacto que el clima organizacional tiene sobre los resultados finales.

Ante lo expuesto, la insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería, es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimirlo y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables. Para ello, se plantea el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público, analizando su relación a las variables sociodemográficas; se describe un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral, y se analizan las causas más comunes de insatisfacción.

MATERIAL Y MÉTODOS

La muestra del presente estudio estuvo formada por 50 enfermeros de una sola institución de la provincia de Tucumán, Argentina que es el Hospital Ángel C. Padilla.

Para la realización de este estudio se solicitó autorización al Comité de Docencia e Investigación del hospital mencionado.

El instrumento para la recolección de la información fue aplicado personalmente por el autor, en el lugar de trabajo de cada uno de los enfermeros.

Figura 1. Instrumento para la evaluación de la satisfacción laboral

Personal de enfermería:

El presente cuestionario es absolutamente anónimo. Ruego a Ud. sinceridad en las respuestas y contestar tras una breve reflexión.

Enteramente agradecido por su colaboración.

Cuestionario	M	B	P	N
¿Está usted satisfecho con su salario?				
¿Con el tipo de trabajo que hace?				
¿Con los jefes y superiores?				
¿Con los compañeros?				
¿Con sus posibilidades de ascenso?				
¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?				
¿Qué satisfacción tiene usted en su trabajo?				
Total:				

Referencias:

M- Muy satisfecho; B- Bastante satisfecho; P- Poco satisfecho; N- Nada satisfecho

Edad:

Sexo:

Capacitación:

El presente cuestionario (Figura 1) consta de 7 preguntas para valorar el grado de satisfacción laboral, y fue extraído del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España, publicado en "Notas Técnicas de Prevención", basándose en los elaborados por el *Survey Research Center*, de Michigan, cuya adaptación fue realizada por el Instituto al idioma español. La valoración del cuestionario se realizó en cuatro formas diferentes en relación con el grado de insatisfacción, M, B, P y N, (muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho respectivamente) [4].

Fueron agregadas las variables sociodemográficas, por parte del autor, como edad, sexo y capacitación en enfermería.

El puntaje asignado a dicho cuestionario es el siguiente:

- Muy satisfecho, con 4 puntos cada pregunta.
- Bastante satisfecho, con 3 puntos cada pregunta.
- Poco satisfecho, con 2 puntos cada pregunta.
- Nada satisfecho, con 1 punto cada pregunta.

Las escalas utilizadas en el presente estudio fueron validadas por diversos autores en estudios realizados en distintos países, excepto en la Argentina, donde no se documentó estudio alguno de este tipo en el personal de enfermería.

Para el análisis estadístico de los resultados se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 9.0, fijándose para las pruebas de hipótesis un nivel de significación de $p < 0,05$.

RESULTADOS

De los 50 enfermeros estudiados, el 70% ($n = 35$) eran mujeres. La media de edad del grupo fue de 37,8 años, con un rango de edad situado entre 21 y 60 años y una desviación estándar de 9,71. Con respecto al nivel de capacitación del personal encuestado, el 80% ($n = 40$) eran auxiliares de enfermería, y solo el 16% ($n = 8$) eran enfermeros profesionales (terciarios y universitarios). También se encuestó a 2 ayudantes de enfermería (4%).

Tabla I. Satisfacción laboral en función del sexo

Sexo	No satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Total
Masculino	2 (13%)	10 (67%)	3 (20%)	15 (100%)
Femenino	3 (8%)	30 (86%)	2 (6%)	35 (100%)

Se puede observar que el grado de insatisfacción laboral en las mujeres tiende a ser más elevado (94% no satisfechas o poco satisfechas, frente al 80% de los hombres).

Tabla II. Satisfacción laboral en función de la edad

Grupo de edad	n	No satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho
21-30	10	0	9 (90%)	1 (10%)
31-40	22	1 (4,5%)	21 (95,5%)	0
41-50	14	0	10 (71,5%)	4 (28,5%)
51-60	4	4 (100%)	0	0

Se observa un alto porcentaje de insatisfacción en todas las edades, con la posible excepción del grupo comprendido entre los 41 y 50 años de edad.

Tabla III. Satisfacción laboral y capacitación laboral

Capacitación laboral	n	No satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho
Ayudantes	2	0	2 (100%)	0
Auxiliares	40	2 (5%)	36 (90%)	2 (5%)
Enfermeros	8	3 (37,5%)	2 (25%)	3 (37,5%)
Total	50	5 (10%)	40 (80%)	5 (10%)

Se puede observar que el mayor porcentaje de insatisfacción laboral lo presenta el personal con menor cualificación (auxiliares y ayudantes de enfermería), mientras que los enfermeros profesionales (terciarios y universitarios) presentan un porcentaje de satisfacción del 37,5%.

Tabla IV. Satisfacción laboral global

Grado de satisfacción	No satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho
n	5	40	5
%	10%	80%	10%

Globalmente, el 90% (n= 45) de la muestra encuestada se declara poco o nada satisfecha.

Tabla V. Puntajes obtenidos en el cuestionario de satisfacción laboral

Pregunta	MS	BS	PS	NS
Satisfacción con el salario	0	0	0	50 (100%)
Con el tipo de trabajo realizado	0	40 (80%)	10 (20%)	0
Con los jefes y superiores		0	42 (84%)	8 (16%)
Con los compañeros	0	28 (56%)	22 (44%)	0
Con las posibilidades de ascenso	0	0	0	50 (100%)
Con la organización del trabajo	0	0	43 (86%)	7 (14%)
Grado de satisfacción en general	0	0	50 (100%)	0

La Tabla V muestra que el grado de satisfacción e insatisfacción es muy variable en función del elemento considerado; así, el grado de insatisfacción es del 100% en lo que respecta al salario percibido o las posibilidades de ascenso, y el 100% refiere poca satisfacción global, y con respecto a la “relación con los jefes y superiores” y la “organización del trabajo”, una mayoría se mostraron pocos satisfechos. Sin embargo, una mayoría de los encuestados se muestran satisfechos en relación con el tipo de trabajo realizado y con los compañeros de trabajo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en enfermeros en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción laboral.

Es así como, en general, los enfermeros se encuentran más satisfechos desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento [5-9], así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo [10-13], y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones. En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas, y las remuneraciones son consideradas inferiores a las que merecen por su labor [14-16].

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. La mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables, indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral [17-20].

Comparando el presente estudio con los arriba mencionados [14-16], se encontró coincidencia con que el personal de enfermería no está satisfecho con las posibilidades de ascenso y con la remuneración percibida, siendo éstos los aspectos que más insatisfacción producen, lo que nos llevaría a pensar que enfermería continúa sin ser valorada como profesión. No encontramos coincidencia con los estudios que muestran buena relación con jefes y superiores [5-9], ya que en la presente investigación se encontró un alto índice de poca satisfacción, por lo que aconsejamos que habría que poner énfasis en mejorar el modo de supervisión o cambiar actitudes de este personal

hacia sus subordinados.

Con respecto al alto porcentaje de satisfacción en relación con el tipo de trabajo realizado que arrojó el estudio, lleva a pensar que el personal de enfermería trabaja con vocación de servicio y amor al prójimo, resaltando una vez más la noble labor que desempeña.

PROPUESTAS

Sería interesante asociar las variables de insatisfacción para relacionarlas con manifestaciones tales como agresividad, ansiedad, depresión, fatiga, aparición de problemas gástricos y cardíacos y la somatización de enfermedades, los cuales podrían ser síntomas de que un trabajador está insatisfecho en su trabajo. Como consecuencia de esta insatisfacción, es posible que aumenten tanto el absentismo laboral como los accidentes de trabajo.

Por lo tanto se hace necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería, ya que atender a seres humanos y hacerlo en forma insatisfecha puede acarrear graves consecuencias para la salud de los pacientes, y es por ello que aconsejamos:

- Planificar tareas que requieran la participación activa del personal de enfermería.
- Promover la formación de los empleados mediante la actualización y capacitación.
- Aumentar y facilitar la promoción dentro del hospital.
- Conseguir que el personal de enfermería se sienta parte del hospital y sea valorado como un profesional de la salud.
- Lograr que tome conciencia de que es integrante de un equipo de salud y que cada integrante debe cumplir su función en beneficio del paciente.
- Aumentar la comunicación y coordinación entre los puestos jerárquicos y los enfermeros.
- Crear un buen clima laboral y fomentar el compañerismo, tarea de la que podrían hacerse cargo los supervisores.
- Promover la estabilidad laboral y el aumento de las remuneraciones.

Agradecimientos: Al personal de enfermería del Hospital Ángel C. Padilla, por la desinteresada colaboración prestada para la realización de este estudio.

BIBLIOGRAFIA

1. Alonso Calderón. 1999. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Rev. Mapfre Medicina. Vol.10 N°1.
2. Hoppock, R. 1935. Job Satisfaction. New York. United States. Harper Ed.
3. Herzberg, F, Mausner, B., Snyderman, B. 1959. The motivation to work. New York, United States. Wiley Ed.
4. Cantera López F.J. Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. SIAFA S.R.L. Edición del Instituto Nacional de Seguridad e higiene del Trabajo. N° 213. España.
5. Nakayama, Y., Aohda, T., Katahira, Y. 1997. Descriptive study on relationship between nurses' perception of their work and job satisfaction/retention. Seiroka Kango Daigaku Kiyō. N° 23:1-14.
6. Müller, M., Seidi, N. 2000. Advanced and continuing education is an important indicator of professional satisfaction in nursing. Pflege. Vol.13 N°6: 381-388.
7. Fernández, B. 2002. Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Tesis Magíster. Universidad de Concepción.
8. Paravic, T. 2000. Satisfacción laboral de mujeres académicas de una universidad en Chile. Ciencia y Enfermería. Revista Interamericana de Investigación. Vol. 6:1-5.
9. Zúñiga, Y. 2002. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de consultorios urbanos y rurales de las comunas de la Provincia de Concepción. Chile. Tesis Magister, Universidad de Concepción.
10. Chaboyer, W., Williams, G., Corkill, W., Creamer, J. 2000. Predictors of job satisfaction in remote hospital nursing. Canadian Journal Nursing Leadersh. Vol. 2 N°2:30-40.
11. Fletcher, C.E. 2000. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfaction. J Nurs. Adm. Vol 31 N° 6: 324-331.

12. Allgood, C., O'Rourke, K., Van Derslice, J., Hardy, M.A. 2000. Job satisfaction among nursing staff in a military health care facility. *Mil.Med.* Vol.165 N°10: 757-761.
13. Crose, P.S. 2000. Job characteristics related to job satisfaction in rehabilitation nursing. *Rehabil. Nurs.* Vol 24 N°3: 95-102.
14. Yamashita, M.1995. Job satisfaction in Japanese nurses. *J. Adv. Nurs.* Vol 22 N°1: 158-164.
15. Courtney, M., Yacopetti, J., Walsh, A. 2001. Queensland public sector nurse executives: job satisfaction and career opportunities. *Australian Health Rev.* Vol 24 N°2: 83-95.
16. Paravic, T. 1998. Satisfacción Laboral de la Mujer Académica de la Universidad de Concepción, Chile. Tesis Doctorado, Ribeirao Preto, Brasil.
17. Lancero, A.W., Gerber, R.M. 1995. Comparins work satisfaction in two case management models. *Nurs. Manage.* Vol 26 N°11: 45-48.
18. Brush, D.H., Moch, M.K., and Pooyan, A. 1997. Individual demographic differences and job satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour.* Vol. 8:139-155.
19. Zeitz, G. 1990. Age and work satisfaction in a government agency: A situational perspective". *Human Relations.* Vol. 43: 419-438.
20. Al-Ameri, A.S. 2000. Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Med. J.* Vol 21 N°6: 531-535.

Carlos Edmundo Briseño (*), Alicia Ruth Fernández (**), Ramón Nicasio Herrera (***)

(*) Supervisor de Enfermería Hospital Ángel C. Padilla, Tucumán, Argentina

(**) Directora Departamento de Admisión, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba

(***) Profesor Asociado Departamento de Clínica Médica Universidad Nacional de Tucumán

©REMI, <http://remi.uninet.edu>. Mayo 2005

Palabras claves: Salud ocupacional, Satisfacción laboral, Personal de enfermería.

Busque en REMI con Google:

[Envía tu comentario para su publicación](#)