



Enfermería Global

ISSN 1695-6141

Revista electrónica trimestral de Enfermería

Nº 40

Octubre 2015

www.um.es/eglobal/

ADMINISTRACIÓN – GESTIÓN - CALIDAD

La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia

Working life satisfaction in the nursing staff of the emergency mobile units of the Región de Murcia

*Carrillo-García, César **Ríos-Rísquez, María Isabel ***Fernández-Cánovas, María Luisa ****Celdrán-Gil, Francisco *****Vivo-Molina, María del Carmen *****Martínez-Roche, María Emilia

*Doctor en Enfermería. Profesor Asociado Ciencias de la Salud. Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia. Hospital Universitario Morales Meseguer. E-mail: cesarcarrillo@um.es **Doctora en Psicología. Profesora Asociada Ciencias de la Salud. Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia. Hospital Universitario Morales Meseguer. ***Grado en Enfermería. Unidad Móvil de Emergencias de Mazarrón. Murcia. **** Licenciado en Medicina. Gerente de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 de la Región de Murcia *****Licenciada en Ciencias y Técnicas Estadísticas. Profesora Asociada: Estadística, Econometría y Técnicas de Investigación Social. Universidad Miguel Hernández. *****Profesora Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia.España.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo; Atención de enfermería; Enfermería de urgencia; Unidades móviles de salud; Ambulancias

Keywords: Job satisfaction; Nursing care; Emergency nursing; Mobile health units; Ambulances

RESUMEN

El análisis de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad del servicio prestado, convirtiéndose de forma indirecta, en un instrumento para mejorar la calidad de la atención sanitaria.

Objetivo: Analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia.

Metodología: Estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de conveniencia de 77 profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias, realizado en febrero/abril de 2013. Se utilizó la escala NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Se procedió al análisis descriptivo y estadístico de asociación de variables con el programa estadístico SPSS (v.15).

Resultados: La participación fue del 90,58%. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media ($M=72.12$; $DT=13,97$), los “compañeros de trabajo” y el “horario de trabajo” son los aspectos mejor evaluados.

Conclusiones: Este estudio mostró un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. No obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud.

ABSTRACT

The analysis of the job satisfaction is an indicator of the quality of the service provided, becoming in an indirect way, an instrument for improving the quality of health care.

Objective: analyze the job satisfaction of nursing professionals of the Mobile Units of Emergencias in the Region of Murcia.

Methodology: Quantitative cross-sectional study with a convenience sample of 77 nurses from the Emergency Mobile Units. The study was conducted from February to April 2013. Overall level of satisfaction: the NTP 394 scale: Job Satisfaction was used to measure satisfaction. We proceeded to the descriptive and statistical analysis of association of variables with the statistical program SPSS (V.15).

Results: The response rate was 90.58%. The study results reflect an average overall satisfaction ($M=72.12$; $SD=13.97$); the "colleagues" and "working shift" are the best evaluated aspects.

Conclusions: This study showed a high level of job satisfaction of nurses in the Emergency Mobile Units of the Region of Murcia. However, the detection of occupational aspects that produce dissatisfaction is an important tool concerning the establishment of improvement actions from managers of health organizations.

INTRODUCCIÓN

El estudio del trabajo desde el punto de vista científico es relativamente reciente, en la era moderna. En el desarrollo de su vida laboral, las personas adoptan una serie de actitudes, positivas o negativas, hacia su trabajo que dan muestra de su motivación y capacidad de disfrute del mismo. Es en este contexto, donde se considera sumamente importante la satisfacción laboral⁽¹⁾.

Peiró y Prieto⁽¹⁾, definen el trabajo como un conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos obteniéndose algún tipo de compensación material, psicológica y/o social.

Respecto a las definiciones de satisfacción laboral, hay dos líneas claramente diferenciadas, una primera línea tiene a las emociones como eje principal, mientras que la segunda va más allá de las emociones, resaltando la importancia también de las conductas laborales y las actitudes⁽²⁾.

Para Sáez⁽³⁾, la satisfacción laboral engloba tanto actitudes como emociones, considerándola como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales que pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. Así pues, podríamos aproximarnos a la definición de satisfacción laboral, como un conjunto de emociones y de actitudes que la persona experimenta hacia su trabajo.

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes enfoques teóricos. En la mayoría de los casos, se han utilizado las teorías motivacionales debido al papel central que la satisfacción juega en muchas de ellas. Dichas teorías se basan, en gran medida, en el concepto de discrepancia o desajuste, partiendo de la idea de que la

satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él, así, cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral. Este argumento es el punto de partida de gran cantidad de investigación en satisfacción y comienza a ser conocido a partir de los escritos de Porter y Lawler y Locke⁽³⁾.

De acuerdo con Harpaz⁽⁴⁾, los métodos más utilizados para medir la satisfacción laboral pueden ser diferenciados entre métodos directos, en los que no se trata de ocultar qué es lo que se está midiendo; y métodos indirectos, en los que la persona desconoce la información que está revelando sobre sus actitudes. Asimismo, el cuestionario ha sido la forma de medición de la satisfacción laboral más utilizada. Actualmente, los cuestionarios más utilizados son: Job Descriptive Index, Escala General de Satisfacción, Escala de Caras y el Cuestionario Modular de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud, entre otros⁽²⁾.

La importancia de la satisfacción laboral ha sido señalada por numerosos autores⁽⁵⁻⁸⁾. Estos estudios han señalado su relevancia en el contexto de los servicios de salud como indicador indirecto de calidad, tanto asistencial de los servicios prestados, como de organización interna de las instituciones sanitarias⁽⁵⁾. Siguiendo esta línea de investigación, la satisfacción laboral se muestra como un indicador de calidad de vida laboral⁽⁷⁾, llegando a destacar que personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, aumentan el rendimiento y la calidad de los servicios que se prestan⁽⁸⁾. Además, en el contexto de las instituciones sanitarias, autores como García et al.⁽⁶⁾, llegan a expresar que la satisfacción laboral no sólo influye en la práctica laboral y en la calidad de servicio, sino que también es un factor determinante en la satisfacción de los usuarios.

Así pues, el objetivo general de este estudio fue analizar la satisfacción de la vida laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. A su vez, nos planteamos como objetivos específicos analizar la relación entre la satisfacción de la vida laboral con las variables, edad y sexo de los profesionales, y su tipo de vinculación laboral a la Gerencia de Urgencias y Emergencias.

MATERIAL Y MÉTODOS

Planteamos el diseño de la investigación desde un enfoque cuantitativo, descriptivo observacional de corte transversal. La población de estudio fueron todos los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. Los criterios de inclusión fueron: ser enfermero y pertenecer a las Unidades Móviles de Emergencias y estar vinculado como propietario, comisión de servicio, interino o acumulación de tareas. Respecto a los criterios de exclusión: profesionales en situación de baja laboral o maternidad en el momento del estudio y en situación de excedencia. El universo objeto de estudio estuvo constituido por 85 profesionales de enfermería de las 17 Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia.

Para la evaluación de la satisfacción de vida laboral se utilizó la NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Este cuestionario consta de 15 ítems y sigue una escala Likert de siete puntos, asignando un valor de 1 a “muy insatisfecho” hasta asignar un valor de 7 a “muy satisfecho”. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Además, la escala incluye dos dimensiones diferenciadas: factores intrínsecos (7 ítems), que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc., y

factores extrínsecos (8 ítems) relativos a aspectos organizativos del trabajo, horarios, remuneración, condiciones físicas ambientales, etc⁽⁹⁾.

Para la consecución de los objetivos específicos se incluyeron en el protocolo auto-administrado una serie de preguntas relativas a variables sociodemográficas y laborales: edad distribuida en intervalos (20-30, 31-40, 41-50, 51-60, 61-70), sexo, y vinculación con el 061 (pudiendo ser estatutario con plaza en propiedad, interino, comisión de servicio o acumulación de tareas).

En cuanto al procedimiento, la presente investigación se realizó bajo el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal⁽¹⁰⁾ para cumplir con los requisitos legales del estudio. A su vez, y previamente a la recogida de datos, se pidió autorización por escrito al Gerente de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 de la Región de Murcia. Posteriormente, se informó a la Directora de Enfermería, y a los Coordinadores de cada una de las bases. Finalmente, éstos fueron los que distribuyeron y recogieron el cuestionario entre el personal de enfermería. El cuestionario se distribuyó en cada una de las 17 bases del 061 de la Región de Murcia durante los meses de febrero/abril de 2013 y una vez entregados, se pasó a recogerlos a los 20 días debido a la rotación de los profesionales de enfermería, con turno cada cinco días. El protocolo auto-administrado se recogió en sobre cerrado garantizando en todo momento el anonimato de las respuestas dadas por los profesionales.

Se procedió al análisis de resultados con el paquete informático SPSS (v.15). Además del análisis descriptivo de la escala NTP 394, se realizó un análisis estadístico de asociación de variables con el objeto de determinar la existencia de relaciones entre los diferentes ítems de la escala y las variables sociodemográficas y laborales contempladas en el estudio. Para dicho análisis se utilizaron las técnicas no paramétricas U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis según fueran las comparaciones para 2 o k muestras independientes, las comparaciones se realizaron por sexo, grupos de edad y vinculación con el hospital.

RESULTADOS

Se obtuvo una tasa de participación del 90,58% (de 85 cuestionarios se recibieron 77 correctamente contestados). La fiabilidad obtenida para esta muestra, medida con el Alpha de Cronbach es de $\alpha=0,889$.

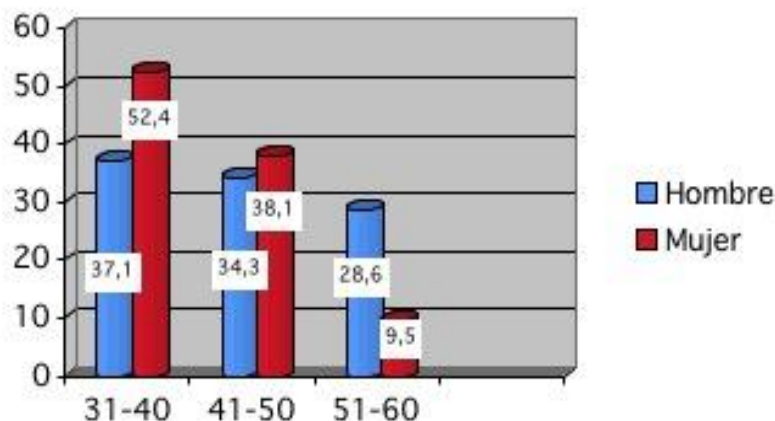
Incluidas en las variables de identificación y comenzando por el “sexo” de los entrevistados, los resultados del estudio mostraron que las mujeres representaban más de la mitad del total de los profesionales (54,5%), mientras que los hombres suponían el 45,5% restante. En cuanto a la “edad”, los datos del estudio pusieron de manifiesto que la gran mayoría de los profesionales entrevistados (81,8%) eran de mediana edad, situándose en el intervalo entre 31 y 50 años. Respecto a la variable laboral “tipo de vinculación contractual con el 061”, los resultados obtenidos reflejaron que el grupo más numeroso de profesionales pertenecía a los estatutarios con plaza en propiedad (76,6%). Los datos descriptivos relativos a la muestra se describen en la Tabla 1.

Tabla 1. Datos descriptivos de la muestra.

	Porcentaje	n
Sexo		
Hombre	45,5	35
Mujer	54,5	42
Edad		
31-40	45,5	35
41-50	36,3	28
51-60	18,2	14
Vinculación 061		
Propietario	76,6	59
Interino	3,9	3
Comisión de Servicio	2,6	2
Acumulación de Tareas	16,9	13

Asimismo, en el Gráfico 1 se pueden observar los porcentajes de hombres y mujeres por grupos de edad.

Gráfico 1. Porcentaje de hombres y mujeres por grupos de edad.



En primer lugar analizamos el nivel medio de satisfacción laboral y en base a la estructura original de la Escala General de Satisfacción, abordamos un nivel de análisis diferenciando entre satisfacción intrínseca, extrínseca y satisfacción general. Respecto a la satisfacción general, la media de los participantes se sitúa en 72,12 ($DT=13,97$), por su parte, la satisfacción intrínseca es del 33,10 ($DT=6,85$), en tanto que la obtenida en la satisfacción extrínseca se sitúa en 39,01 ($DT=7,74$).

En un análisis más pormenorizado de los 15 ítems que componen el cuestionario, de todos los aspectos sometidos a evaluación, los “compañeros de trabajo” es el factor en el que los profesionales de enfermería se encuentran más satisfechos, calificándolo con una media de 6 ($M=6$; $DT=1,19$) sobre 7, destacando que hasta un 89,7% muestran valoraciones positivas (superiores a 5 en la escala Likert), cabe destacar que hasta un 40,3% se encuentran muy satisfechos.

Con una valoración muy similar, ($M=5,9$; $DT=1,36$), el segundo aspecto en el que los profesionales presentan un mayor nivel de satisfacción es el “horario de trabajo”, en este caso, el porcentaje de valoraciones positivas es idéntico al anterior (89,7%).

Los siguientes aspectos sometidos a evaluación y que presentan valoraciones medias de 5 o superiores son: la “estabilidad en el empleo” ($M=5,6$; $DT=1,64$) y la “libertad para elegir su propio método de trabajo” ($M=5,2$ $DT=1,24$). Los siguientes aspectos sometidos a evaluación, y que obtuvieron una valoración media de 5 son: la “satisfacción hacia su superior inmediato” ($M=5$; $DT=1,45$), la “responsabilidad que se le ha asignado” ($M=5$; $DT=1,23$), la “posibilidad de utilizar sus capacidades” ($M=5$; $DT=1,39$) y la “variedad de tareas que realiza en su trabajo” ($M=5$; $DT=1,20$).

Los ítems que han obtenido una valoración media entre 4 y 5 son las “condiciones físicas del trabajo” ($M=4,8$; $DT=1,45$), el “reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho” ($M=4,4$; $DT=1,76$), las “relaciones entre dirección y trabajadores” ($M=4$; $DT=1,63$) y “tus posibilidades de promocionar” ($M=4$; $DT=1,31$).

Por último, los aspectos que obtiene valoraciones medias inferiores a 4 son: “tu salario” ($M=3,9$; $DT=1,86$), “la atención que se presta a las sugerencias que haces” ($M=3,9$; $DT=1,74$) y “el modo en el que se está gestionando” ($M=3,4$; $DT=1,59$). En este sentido, resulta relevante el hecho de que en todos los aspectos evaluados, y que influyen de forma desigual sobre la satisfacción laboral de los encuestados, la forma de cómo se gestiona, es el aspecto en que los profesionales de enfermería se mostraron más críticos.

Por último, se incluyó un análisis adicional con el fin de determinar si se observaban diferencias significativas entre los distintos ítems del cuestionario al comparar por sexo, edad o vinculación con la Unidad Móvil de Emergencias. Para las comparaciones por vinculación y edad se usó el test de Kruskal-Wallis, mientras que para la comparación por sexo se usó el test U de Mann-Whitney.

Atendiendo a la edad de los profesionales encuestados, se encontraron diferencias significativas en “las condiciones físicas del trabajo” ($p=0,0002$), “la atención que se presta a las sugerencias que haces” ($p=0,013$) y en “tu estabilidad en el empleo” ($p=0,044$).

En la Tabla 2, se muestran las diferencias entre la satisfacción laboral por grupos de edad. Prueba de Kruskal-Wallis.

Tabla 2. Diferencias entre la satisfacción laboral por grupos de edad.

Ítems	Edad	N	Rango promedio	P-Valor
1. Condiciones físicas del trabajo.	(31-40)	35	42,91	0
	(41-50)	28	26,64	
	(51-60)	14	53,93	
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.	(31-40)	35	47,07	0,013
	(41-50)	28	32,45	
	(51-60)	14	31,93	
15. Tu estabilidad en el empleo.	(31-40)	35	32,71	0,044
	(41-50)	28	42,25	
	(51-60)	14	48,21	

Respecto a la vinculación de los profesionales de enfermería, se encontraron diferencias significativas en las preguntas “atención que se presta a las sugerencias que haces” ($p=0,039$) y en “la estabilidad del empleo” ($p=0,027$).

En relación al sexo de los profesionales, no se encontraron diferencias significativas.

DISCUSIÓN

En primer lugar, el elevado nivel de participación permite concluir en la obtención de una muestra representativa de la población diana que se pretendía estudiar.

Si nos centramos en el análisis descriptivo de la muestra, se puede destacar con respecto a la variable de sexo, que en nuestro estudio no se mantiene la tendencia de intensa feminización de las profesiones sanitarias tal y como manifiestan otros autores⁽¹¹⁻¹⁶⁾. En relación a la edad de los profesionales, la mayoría son de mediana edad (31-50) y respecto a la vinculación, el mayor porcentaje corresponde a los profesionales estatutarios fijos, tal y como sucede en otros estudios de satisfacción laboral en profesionales sanitarios^(7,12,13,17-19).

Respecto al objetivo general que nos planteamos en nuestro estudio, los resultados obtenidos nos permiten concluir en un nivel elevado de satisfacción de la vida laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencia de la Región de Murcia analizados. En sentido contrario, una mínima parte de los profesionales emitió valoraciones negativas, destacando que ninguno de ellos reflejó encontrarse muy insatisfecho. Estos resultados son similares a los obtenidos en otras investigaciones previas^(17,18,20).

Los cuatro aspectos mejor valorados por los profesionales de enfermería fueron los que hacen referencia a los compañeros de trabajo, al horario de trabajo, a la variedad de tareas que realiza en su trabajo y a la estabilidad en el empleo, mientras que el modo en el que se está gestionando, fue el aspecto con el que los profesionales de enfermería se mostraron más críticos. Cabe destacar que en la mayoría de los estudios revisados, las valoraciones respecto al modo de gestión son acordes a nuestra investigación^(17,21,22) y en algunos casos, con valores inferiores⁽²³⁾, aunque estas valoraciones pueden estar sesgadas por variables personales. En este contexto, se ha de resaltar que la determinación de la satisfacción laboral de los profesionales debe convertirse en una actividad habitual dentro de cualquier organización, ya que su medición rutinaria puede ayudar a detectar aquellos aspectos con peores resultados y permitir, así, el diseño de acciones de mejora por parte de cualquier equipo de gestión^(12,24).

Por otro lado, el análisis realizado respecto a las variables sociodemográficas y laborales, ha mostrado dos asociaciones significativas, la edad y vinculación. Al ser escasa la literatura encontrada de estudios de satisfacción laboral en Personal de Enfermería de Unidades Móviles de Emergencias, no podemos comparar nuestros resultados con el objeto de poder delimitar un perfil sociodemográfico y laboral específico de los profesionales respecto a la satisfacción laboral.

Si nos centramos en los aspectos mejor valorados por los profesionales, se puede concluir que la relación con los compañeros de trabajo constituye una de las facetas laborales con las que los profesionales se mostraron más satisfechos tal y como sucede en otros estudios^(17-19,25). En el contexto de las relaciones de trabajo, en la literatura previa existen estudios⁽²⁶⁾ que hacen referencia a la acción protectora de la buena relación interprofesional frente a los efectos del estrés y desgaste profesional. En este sentido, también se han centrado en la importancia del clima laboral y/o organizacional y su relación con el estrés en este colectivo de profesionales⁽²⁷⁾.

Finalmente, y si bien la dimensión más valorada son los compañeros de trabajo, las posibilidades de promoción figura entre las facetas laborales en las que los profesionales suelen mostrar valoraciones bajas, por lo que las estrategias de cambio

deberían incidir en este aspecto laboral, con el fin de elevar la satisfacción laboral entre los profesionales, tal y como manifiestan Ríos y Godoy⁽²⁸⁾, esta faceta es causa de insatisfacción en los profesionales sanitarios hace años, ya que estudios de la década de los 90 referían insatisfacción en este aspecto^(12,29), asimismo el reconocimiento del rol y hacia el trabajo realizado así como un apoyo de los supervisores revertiría en una mayor satisfacción⁽¹³⁾. Otro elemento con el que los profesionales no se muestran satisfechos es el de la gestión. En este contexto, se requerirían estrategias de mejora que permitan una mayor fluidez en la comunicación gestores-profesionales, con la posibilidad de dar opción a una mayor participación de los profesionales en las decisiones relativas a su desarrollo profesional. Esto podría contribuir a incrementar la satisfacción de los mismos con este aspecto laboral, que ha sido valorado de forma tan crítica. Ya que como se ha referido en la literatura previa, resulta imprescindible que las gerencias analicen de forma periódica aquellos factores distorsionantes, tanto de la motivación como de la satisfacción laboral⁽³⁰⁾, así como establecer planes de acción que incrementen la comunicación entre los trabajadores y directivos para identificar áreas de riesgo y de mejora, planificar y realizar los cambios organizativos imprescindibles⁽³¹⁾.

En cuanto a las limitaciones del estudio, nuestra investigación presenta algunas que es preciso matizar. En primer lugar, y por las dificultades obvias, tuvimos que disponer de una muestra de profesionales seleccionada de forma no aleatoria. Además, un mayor tamaño muestral procedente de diferentes Unidades Móviles de Emergencias de otras Comunidades Autónomas, hubiera permitido una mayor generalización de los resultados obtenidos. Por otro lado, la escasez de estudios específicos sobre el tema ha limitado la comparabilidad y discusión de los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Queda patente la aportación de Saturno et al⁽³²⁾, en la que manifiestan que la satisfacción de los profesionales de las Instituciones Sanitarias constituye un elemento que forma parte de la definición de calidad de la atención prestada y, aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. De acuerdo con ello, podemos concluir a partir de los resultados de satisfacción laboral obtenidos en nuestro estudio que, en líneas generales, tanto la calidad de la organización de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia como la de sus servicios internos y la atención prestada, son elevadas. Como líneas futuras de investigación planteamos hacer extensivo el estudio al colectivo de médicos de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia.

Este estudio ha servido para plantear acciones de mejora dentro de la Gerencia de Urgencias y Emergencias de la Región de Murcia, como ha sido establecer un plan de comunicación con los profesionales de enfermería, creando la comisión de cuidados de la Gerencia, con representatividad de personal de enfermería de todas las bases, estableciendo reuniones periódicas cada tres meses mínimo. Queda pendiente una reevaluación de los resultados pasado un año.

REFERENCIAS

1. Peiró JM, Prieto F. Tratado de Psicología del Trabajo. Madrid: Síntesis; 1996.
2. Bravo MJ, Peiró JM, Rodríguez I. Satisfacción Laboral. En: Peiró JM, Prieto F, editores. Tratado de Psicología del Trabajo. La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Síntesis; 2002. p.343-94.

3. Sáez MC. Satisfacción Laboral. En: García M, editor. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Murcia: Diego Marín; 1999. p.131-46.
4. Harpaz I. *Job Satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers; 1983.
5. European Foundation for Quality Management. *Modelo Europeo de Excelencia*. Madrid: Club Gestión de la Calidad; 1999.
6. García J, Ranchal J, Biedma L, Serrano del Rosal, R. *Preferencias en expectativas de los médicos residentes en Andalucía*. Córdoba: Instituto de Estudios Sociales Avanzados; 2008.
7. Peiró JM, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García J. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática*. 2004; 25(4): 5-16.
8. Robles M, Dierssen T, Martínez E, Herrera P, Díaz AR, Llorca J. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir de modelo EFQM. *Gac Sanit*. 2005; 19(2): 127-34.
9. Pérez J, Fidalgo M. NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 1995. Informe Técnico NTP 394.
10. Protección de Datos de Carácter Personal. Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre. *Boletín Oficial del Estado*, nº 29, (14-12-1999).
11. Carrillo C, Solano MC, Martínez ME, Gómez CI. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2013; 21(6): 1314-20. doi: 10.1590/0104-1169.3224.2369.
12. Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade RC, Rivera M, Gómez JM, et al. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*. 2000; 74(2): 139-47.
13. López MJ. *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de recursos humanos [tesis doctoral]*. Murcia: Universidad de Murcia; 2009.
14. Martínez ME. *Formación y Profesionalización de los enfermeros internos residentes pertenecientes a las unidades docentes de Matrona de nuestro país [tesis doctoral]*. Murcia: Universidad de Murcia; 2005.
15. Miqueo C, Tomá C, Tejero C, Barral MJ, Fernández T, Yago T. *Perspectivas de género en salud. Fundamentos científicos y socioprofesionales de diferencias sexuales no previstas*. Madrid: Minerva; 2001.
16. Simón MJ, Blesa AL, Bermejo C, Calvo MA, Gómez de Entería C. Estresores laborales y satisfacción en Enfermería de una unidad de críticos. *Enferm Intensiva*. 2005; 16(1): 3-14. doi: 10.1016/S1130-2399(05)73380-0.
17. Carrillo C. *Un estudio sobre la satisfacción de la vida laboral en profesionales sanitarios del Hospital General Universitario José María Morales Meseguer. Región de Murcia [tesis doctoral]*. Murcia: Universidad de Murcia; 2011
18. Herrera G, Manrique FG. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*. 2008; 8(2): 243-56.
19. Molina JM, Ávalos F. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de Granada. *Todo Hospital*. 2009; 253: 28-33.
20. López MP, Torrejón G, Martín A, Martín J, Pleite F, Torres MA. Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos. *Metas de Enfermería*. 2011; 14(8): 8-14.
21. Sánchez S, Torres MD, Palacio R. Grado de satisfacción de las enfermeras del área quirúrgica de un hospital de nueva apertura en la Comunidad de Madrid. *Revista ENE de Enfermería [Revista on-line]* 2010 [consultado el 15 de diciembre de 2013]; 4(1): 8-19. Disponible en: <http://www.enfermeros.org/revista>

22. Tapia H, Ramírez C, Islas E. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. 2009; 6(4): 21-5.
23. Briceño CE, Fernández AR, Herrera RN. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista electrónica de Medicina Intensiva [Revista on-line]* 2005 [consultado el 21 de diciembre de 2013]; 5. Disponible en: <http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/REMIA030.pdf>
24. Carrasco G, Solsona F, Lledó R, Pallares A, Humet C. Calidad asistencial y satisfacción de los profesionales: de la teoría a la práctica. *Rev Calid Asist*. 1999; 14: 649-50.
25. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global [Revista on-line]* 2013 [consultado el 18 de febrero de 2014]; 12(3): 125-50. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.12.3.154611>. doi: 10.6018/eglobal.12.3.154611.
26. Sánchez A, De Lucas N, García-Ochoa M, Sánchez C, Jiménez JA, Bustinza A. Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario. *Emergencias*. 2001; 13: 170-75.
27. Moreira J, Álvarez M. Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. *Emergencias* 2002; 14(1): 6-12.
28. Ríos MI, Godoy C. Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enferm Clin*. 2008; 18(3): 134-41. doi: 10.1016/S1130-8621(08)70715-0.
29. Fernández MI, Villagrasa JR, Gamo MF, Vázquez J, Cruz E, Aguirre MV, et al. Estudio de satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública* 1995; 69(6): 487-497.
30. Miret C, Martínez A. El profesional de urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *An Sist Sanit Navar*. 2010; 33(1): 193-201. doi: 10.4321/S1137-66272010000200019.
31. Zubiri F. Satisfacción y motivación profesional [editorial]. *An Sist Sanit Navar*. 2013, 36(2): 193-96. doi: 10.4321/S1137-66272013000200002.
32. Saturno PJ, Quintana O, Varo J. ¿Qué es la calidad? En: Saturno PJ, Gascón JJ, Parra P, editores. *Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria*. Madrid: Dupont Pharma; 1997. p.19-45.

Recibido: 13 de mayo 2014; Aceptado: 6 de julio 2014

ISSN 1695-6141

© COPYRIGHT Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia