

## SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA<sup>1</sup>

### JOB SATISFACTION IN NURSING PROFESSIONALS

Sonia Solano-Aguilar<sup>2</sup>

#### RESUMEN

**Introducción:** El objetivo principal de la investigación fue describir el grado de satisfacción laboral de las Enfermeras de Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y área Metropolitana, para ello se identificaron características sociodemográficas, y características laborales del personal de enfermería. **Materiales y Métodos:** Se trató de un estudio descriptivo multicéntrico cuya muestra la conformaron 218 enfermeras que laboran en el sector público y privado de las Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y su área Metropolitana. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de J.L Meliá y J.M.Peiro (1998) modificado para incluir algunos aspectos descriptivos y factores intrínsecos de la teoría de Herzberg. **Resultados:** En cuanto al nivel educativo un gran porcentaje el 47.2% no ha realizado ningún tipo de estudio complementario al de su pregrado, el 25.7% ha realizado alguna especialización y el 24.8% diplomado; además solo el 1.8% ha realizado maestría y el 0.5% tiene doctorado. En el 67.9% la categoría laboral es general y el 27.5% es especialista. En cuanto a la jerarquía el 88.1% laboran como enfermeras de servicio y el 0.9% ejercen labores de supervisión. Los resultados también demuestran que los factores de ambiente y supervisión están dentro de una media del 5.2 y una desviación estándar de 1.3 lo que equivale a decir que las enfermeras están satisfechas; por otro lado el factor que genera mayor inconformidad es el de las prestaciones sociales con una media de 4.7 y una desviación estándar de 1.6. **Discusión y Conclusiones:** Los resultados del estudio en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país. (Rev Cuid 2010;1(1):53-62).

**Palabras clave:** satisfacción en el trabajo, personal de enfermería, motivación, condiciones de trabajo. (Fuente: DeCs BIREME).

#### ABSTRACT

**Introduction:** The main objective of the research was to describe the degree of job satisfaction of nurses Bucaramanga Clinics and Hospitals and the Metropolitan area, for it identified the sociodemographic characteristics, and identified the characteristics of nursing work. **Material and Methods:** This is a multicenter descriptive study whose sample consisted of 218 nurses working in the public and private sector clinics and hospitals in Bucaramanga and its metropolitan area. The following questionnaire of job satisfaction and S10/12 Meliá JMPeiro JL (1998) modified to include some descriptive and intrinsic aspects of the theory of Herzberg. **Results:** As the educational level a large percentage 47.2% have not done any further study of its undergraduate, 25.7% have some specialization and 24.8% graduate; also only 1.8% have master's and 0.5% have PhD. 67.9% in the job category is 27.5% overall and is a specialist. As to the hierarchy the 88.1% work as nurses and 0.9% service exercise supervisory duties. The results also show that environmental factors and monitoring are within an average of 5.2 and a standard deviation of 1.3 which is equivalent to saying that the nurses are satisfied, on the other hand, the factor that generates the most disagreement is the social benefits half of 4.7 and a standard deviation 1.6. **Discussion and Conclusions:** Since the results of the study as most items show that people are satisfied, however despite this it is striking that a high proportion wants to work abroad.

**Key words:** Job satisfaction, nurse, motivation, working conditions. (Source: DeCs BIREME).

<sup>1</sup> Artículo original de investigación.

<sup>2</sup> Enfermera, Especialista en Administración de Servicios, Especialista en Quirófanos y Central de Esterilización, Especialista en Docencia Universitaria, Coordinadora de Prácticas Clínicas, Docente, Programa de Enfermería, Universidad de Santander UDES. Correspondencia: Programa de Enfermería UDES, Campus Universitario Lagos del Cacique, Bucaramanga, Colombia. E-mail: [soniasolano5@hotmail.com](mailto:soniasolano5@hotmail.com)

Artículo recibido el 28 de julio y aceptado para publicación el 18 de agosto de 2010

## INTRODUCCIÓN

A través del tiempo el trabajo ha ido tomando diversas interpretaciones. Es así como en la Sociedad Griega era conceptualizado como algo despreciable, de menor categoría y, a la par, como un indicador neto de bajo rango social de quien lo tenía que llevar a cabo.

Posteriormente, durante la Edad Media, se fortaleció la antigua división del trabajo. Sacerdotes, guerreros y trabajadores, mantenían la jerarquía de un orden social basado en una economía de la salvación, en la que dos tercios de la población que trabajaba vivían en la incertidumbre y la pobreza, y de ellos dependía la salvación de los ricos (1).

En la Edad Moderna se inicia un cambio de perspectiva que conducirá a la inversión del planteamiento clásico: exaltación del trabajo y minusvaloración del ocio. El trabajo pasó a ser la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir Ardila, R.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. Hoppock publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó 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.

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos produce satisfacción o insatisfacción, existiendo estudios que identifican como las principales causas: la remuneración salarial, el ambiente de trabajo, la calidad del material de trabajo, la disponibilidad de material de protección, la oportunidad de sobresalir en su actual trabajo, la posibilidad de ascenso y la forma de actuación de su superior (2).

Frederick Herzberg psicólogo y consultor Norteamericano, profesor de la Universidad de UTAH en 1959 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 la vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio origen a que en los sesenta se tratara de enriquecer el trabajo y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. Aunque no esta demostrada la correspondencia entre satisfacción y productividad se supone que unos trabajadores satisfechos con sus tareas ofrecerían mayores garantías de resultados lo que se reflejaría en el impacto que

el clima organizacional tiene sobre los resultados finales. Formula la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas:

**A-** Factores higiénicos o factores extrínsecos (salario, beneficios sociales, tipo de supervisión, condiciones físicas y ambientales del trabajo, las políticas y los reglamentos internos) se refiere a las condiciones que se encuentran en el contexto que rodea a las personas, están fuera de su control y tienen que ver con la empresa y son los utilizados para motivar los empleados (3).

**B-** Factores motivacionales o intrínsecos: Están bajo el control de los individuos se relacionan con lo que el hace con las tareas y los deberes, involucra sentimientos relacionados con el reconocimiento individual y el crecimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional (4).

Esta teoría ha sido utilizada en estudios realizados en trabajadores de diversas empresas de Barcelona Puerto La Cruz y concluye que la insatisfacción esta relacionada directamente con factores de higiene y que los factores motivadores crean una mayor disposición al trabajo y condiciones mas propensas para la satisfacción (5).

En la era actual hay una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que éstos se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera serán capaces de adaptarse con mayor éxito a las características del nuevo siglo que recién comienza y a las exigencias del trabajo que varían a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población.

La satisfacción laboral es uno de los indicadores más clásicos y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Esto es así debido a que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar la organización, etc.

En estudio realizado en el Hospital Ángel C Padilla de de Argentina sobre Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del sector publico se encontró que el nivel de insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres; en los niveles inferiores de capacitación profesional y que el grado de satisfacción varia en función de los distintos aspectos de la actividad laboral (6).

Estudio realizado por las enfermeras sobre los sistemas de contratación, los factores de riesgo y los mecanismos propuestos para el mejoramiento de las condiciones laborales afirman que la profesión de Enfermería esta inmersa en unas nuevas relaciones y espacios laborales en los que precisa demostrar diferentes competencias no solo de carácter intelectual sino físico y mental además de la capacidad para negociar y conocer el contexto económico que esta rodeando la profesión (7).

En estudio publicado por la revista Chilena de pediatría sobre Satisfacción laboral en pediatras del Conurbano Bonaerense, Región del Sur no se obtuvieron relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y la escala de satisfacción laboral. En general, los pediatras del estudio demostraron insatisfacción con el salario (89,5%), con los objetivos y metas que deben alcanzar (43,1%), con las condiciones higiénicas de su lugar de trabajo (57,7%), con las oportunidades de formación (56,9%), y con las oportunidades de promoción (59,3%). Por el contrario, se manifiestan satisfechos con las oportunidades de hacer las cosas que les gustan (61,8%), con la supervisión recibida (48%), y con su participación en las decisiones del servicio (48,8%).

Estos niveles de satisfacción han resultado inferiores a los obtenidos por estudios realizados a los pediatras españoles. Este estudio llevo a concluir en primer lugar, que se deben llevar a cabo acciones para mejorar la satisfacción laboral de los pediatras del Conurbano Bonaerense, con el fin de mejorar su calidad de vida laboral y el servicio que ofrecen a la comunidad. Así mismo estas acciones deben ir dirigidas a dos niveles: el social con el fin de mejorar el nivel salarial y el físico para mejorar las condiciones del lugar de trabajo mediante inversiones en infraestructuras hospitalarias (8).

Igualmente investigación realizada en Hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción y cuyo propósito fue el de determinar el nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras, de los Hospitales públicos y privados e identificar algunos factores relacionados con la satisfacción mediante una metodología de tipo descriptivo y correlacional determino: que las enfermeras que laboran en Instituciones de tipo privado presentan mayor nivel de satisfacción laboral que la de los servicios públicos, así mismo las condiciones físicas del trabajo se destacan como un factor de insatisfacción especialmente en las que laboran en el sector público.

Los parámetros de remuneración, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentra más insatisfacción en los dos grupos. La interacción con los pares, supervisores y las actividades que realizan son los factores con los que demuestran más satisfacción (9).

En la investigación presentada por la Enfermera Beatriz Carvallo presentada en el Congreso Nacional de Enfermería en el año 2007 sobre la situación que se vive en Colombia y sobre el impacto de las reformas de la Seguridad Social en las condiciones sociolaborales de las enfermeras determino:

- A-** Desconocimiento de la ley de ejercicio profesional.
- B-** Pérdida de la autonomía profesional y la unidad de acción, por eliminación de los Departamentos de Enfermería.
- C-** Cambio del rol asistencial por el trabajo administrativo.
- D-** Pérdida de la autonomía profesional y la unidad de acción, por eliminación de los departamentos de enfermería.
- E-** Cambio del rol asistencial por el trabajo administrativo.
- F-** Ausencia de un escalafón profesional que les permita el desarrollo y avance en el ejercicio.
- G-** Ausencia de medidas de seguridad en el trabajo.
- H-** Desconocimiento del Convenio 149 de la OIT, sobre empleo, condiciones de vida y de trabajo en el personal de enfermería.
- I-** Desconocimiento de la Recomendación WH 45 de la OMS, sobre el fortalecimiento de la enfermería.
- J-** Migración de enfermeras a otros países.

Asimismo, en el estudio realizado por la Asociación Nacional de Enfermeras ANEC sobre “Impacto de las reformas del sector salud en las condiciones de vida y trabajo de las enfermeras” se encontró que a partir de la ley 100 se ha presentado un deterioro de las condiciones laborales y económicas de las enfermeras sobre todo en los Hospitales de segundo y tercer nivel donde no se cuenta con programas de salud ocupacional, existe baja participación de las enfermeras en las organizaciones gremiales y sindicales, cambio del tipo de contratación de fija por ocupación provisional con la consiguiente pérdida y desprotección en seguridad social, aumento de las funciones administrativas asignadas a las enfermeras descuidándose el cuidado directo y en lo salarial aparecen las contrataciones por menos de dos salarios mínimos sobre todo en la contratación provisional. (10) Con las investigaciones sobre los índices de Satisfacción Laboral se pretende auscultar a una población que trabaja y tiene como finalidad conocer la realidad para formular un diagnóstico que permita proponer a las autoridades de los distintos instituciones de salud la implementación de programas que ayuden a mejorar u optimizar los factores del trabajo que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral de las enfermeras de nuestro ciudad, y lograr, así, que el trabajo que realizan sea en ambientes laborales más confortables, seguros y agradables, con políticas de remuneración de promoción y de ascensos justas y equitativas, lo cual influirá en su satisfacción,

en su vida personal, en su desempeño y finalmente en la persona objeto de la atención de salud.

Para el desarrollo de la investigación se planteo un estudio de tipo descriptivo multicentrico con la finalidad de contextualizar los resultados que permitan identificar los niveles que están asociados y pueden identificar el grado de satisfacción y los aspectos laborales que la determinan.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El instrumento utilizado emplea dos cuestionarios: el primero analiza de modo cuantitativo el grado de satisfacción por la tarea realizada y el segundo realiza un análisis cualitativo de la satisfacción que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos. (11)

Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral S10/12.J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) de la Facultad de Psicología de Universidad de Valencia España que soporta la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.

El S10/12 fue extraído del estudio de dos versiones anteriores el S4/82 y el S20/23. (12) El cual utiliza 7 grados de alternativas: Insatisfecho de 1 a 3; indiferente de 4 y satisfecho de 5 a 7.

La matriz de correlaciones entre los ítem del S10/12 son de signo positivo superando el nivel de significancia del 1% ( $0^{*}20$ ) indicando una fuerte relación positiva entre los mismos.

La versión S10/12 del cuestionario de satisfacción mantiene una consistencia interna con un Alpha de Cronbach de 0.88 y unos niveles de validez que mejoran la escala original y que mediante un proceso interactivo de análisis y selección de presentan simultáneamente múltiples criterios de pertinencia del contenido como son la fiabilidad, la validez y la persistencia de la estructura factorial.

Para el estudio se utilizo un cuestionario elaborado por Meliá J.M. Peiró (1998) que contiene los distintos aspectos que habitualmente nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado; y un cuestionario de 12 Ítems que contienen los aspectos motivacionales y otro de tipo descriptivo donde se relacionan los datos personales.

Este instrumento fue utilizado en México para medir la satisfacción del personal de salud y dio como resultado que es un indicador de calidad laboral y que requiere ser intervenido para impulsar el desarrollo organizacional que refuerce la formación de valores intrínsecos como el autoestima, el respeto, la confianza, la identidad con la

institución el autoconocimiento y el reforzamiento del autoconcepto. (13)

**Diseño:** Se plantea un estudio de tipo descriptivo multicéntrico.

**Población:** La conformaron las enfermeras de todas las Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y su área Metropolitana, tanto públicos como privados.

El total de enfermeras que están laborando actualmente en estas Instituciones es aproximado a 512 y se excluyeron a las personas que no aceptaron participar, a aquellas que no contestaron completa la encuesta.

**Muestreo:** A través de un muestreo probabilístico y considerando que se espera encontrar una proporción del 30% de satisfacción laboral debido a que la reportadas en los estudios son del 35% se obtuvo una muestra de 196 enfermeras para un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5% sin embargo pensando en un 10% de no participación el tamaño final de la muestra será de 218 enfermeras seleccionadas al azar.

**Recolección de la información:** La muestra de estudio fue conformada por 218 enfermeras que laboran en Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y su área Metropolitana; siendo importante aclarar que la proporción para el número de personas seleccionadas por cada institución se hizo teniendo en cuenta el total de enfermeras que laboran en cada empresa tanto pública como privada y de acuerdo a ella se determino el porcentaje. Se incluye solo a las enfermeras que se encontraban de turno los días que el grupo investigador fue a aplicar el instrumento en el lugar de trabajo.

Se trato de tomar muestra de todos los servicios donde están laborando las enfermeras, aplicando el instrumento en forma individual durante el tiempo en que podían contestarlo razón por la cual en algunos casos hubo necesidad de dejar el instrumento y posteriormente recogerlo.

Se excluyeron a las enfermeras que no deseaban participar en el trabajo de investigación y a aquellas que no se encontraban de turno los días asignados para recoger la información en las diferentes Instituciones. El tiempo promedio para diligenciar el cuestionario por persona fue de 12 minutos.

## RESULTADOS

### Descripción Sociodemográfica:

El mínimo de edad de las enfermeras entrevistadas es de 21 años y el máximo de 55 años, la media fue de 34,8 y la DE de 9,7. El 75% de la población tiene menos de 45 años.

**Tabla 1. Descripción sociodemográfica y entorno laboral**

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	199	91,3
	Masculino	19	8,7
Nivel Educativo	Pregrado	103	47,2
	Especialización	56	25,7
	Diplomado	54	24,8
	Maestría	4	1,8
	Doctorado	1	0,5
Categoría Laboral	General	148	67,9
	Especialista	60	27,5
	Otra	10	4,6
Jerarquía	Enfermera de servicio	192	88,1
	Coordinador	21	9,6
	Enfermera del departamento	3	1,4
	Supervisor	2	0,9
Diferencia Salarial	No	112	51,4
	Si	106	48,6

*Fuente: Base de datos de la investigación.*

En la tabla 1 se analizaron 3 variables sociodemográficas en conjunto con las variables de tipo laboral para mirar el contexto en general, encontrándose: el 91.3% del personal que contestó la encuesta es de género femenino y solo el 8.7% es masculino.

En cuanto al nivel educativo un gran porcentaje el 47.2% no ha realizado ningún tipo de estudio complementario al de su pregrado, el 25.7% ha realizado alguna especialización y el 24.8% diplomado; además solo el 1.8% ha realizado maestría y el 0.5% tiene doctorado.

En el 67.9% la categoría laboral es general y el 27.5% es especialista.

En cuanto a la jerarquía el 88.1% laboran como enfermeras de servicio y el 0.9% ejercen labores de supervisión.

El 51.4% de las enfermeras no tienen ninguna diferencia salarial por ser especialistas.

**Tabla 2. Situación laboral de las enfermeras de Bucaramanga y su área metropolitana**

Variable		Frecuencia	Porcentaje
<b>Situación Laboral</b>	Planta en nómina	86	39,5
	Prestación de Servicios	48	22,0
	Contrato ≤ 6 meses	39	17,9
	Contrato hasta 1 año	34	15,6
	Contrato hasta 2 años o más	11	5,0
<b>Ingresos</b>	\$ 1 millón a \$ 1,5 millón	110	50,5
	\$ 1,5 a \$ 2 millones	76	34,9
	\$ 2 millones a \$ 2,5 millones	16	7,3
	\$ 500 a \$ 1 millón	14	6,4
	Más de 2,5 millones	2	0,9
<b>Horario</b>	Diurna y Nocturna	142	65,1
	Diurna	74	34,0
	Nocturna	2	0,9
<b>Trabajar Otro País</b>	Si	116	53,2
	No	102	46,8

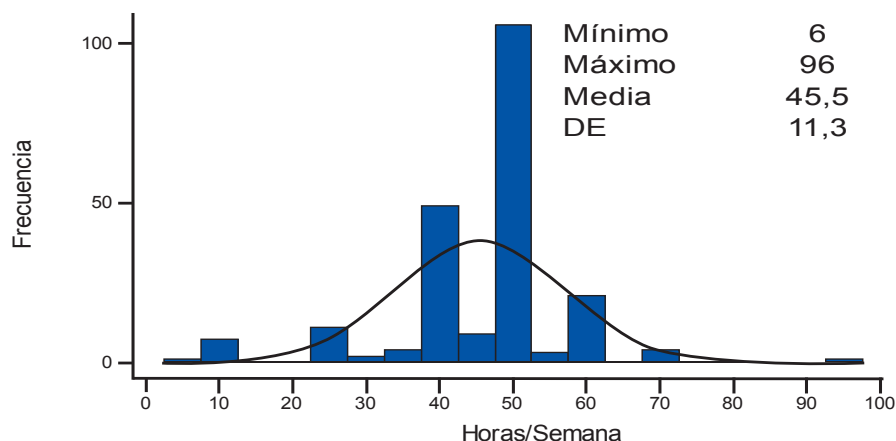
*Fuente: Base de datos de la investigación.*



En la tabla 2 se observa que el mayor porcentaje de enfermeras (39.5%) están vinculadas en la institución con contrato de planta en nomina y el 22% por prestación de servicios. Siendo importante en este aspecto destacar que el 38.5% de las enfermeras están vinculadas con contratos menores a dos años.

En cuanto al nivel de ingresos el 50.5% de las enfermeras recibe un valor entre \$ 1 millón a \$ 1.5 millones mensuales, así mismo el 34.9% se encuentra con un valor hasta los dos millones. Sin embargo solo en el 14.6% sus ingresos son superiores a los dos millones. En el 95.1% la jornada laboral comprende horarios diurnos y nocturnos encontrándose que solo el 0.9% trabaja en horario exclusivamente nocturnos. Llama la atención que un gran número de enfermeras el 53.2% desea trabajar en otro país.

**Figura 1. Dedicación al trabajo (horas/semana)**



**Fuente:** Base de datos de la investigación.

La Figura 1 ilustra, que en el estudio se identificó que el 55.4% de las enfermeras encuestadas laboran una jornada semanal de 96 horas, lo que podría suponer que están trabajando en dos instituciones, lo cual sería importante profundizar en un estudio posterior. Con respecto al tiempo laborado el mayor porcentaje esta en los 100 meses es decir 8.3 años, sin embargo un 0.3% ha ejercido 360 meses es decir 30 años.

**Tabla 3. Medidas de Dispersión para cada uno de los ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12**

Enunciado	Media	DE
1. Los objetivos, metas y tasas ...	5,0	1,3
2. La limpieza, higiene y salubridad ...	5,7	1,1
3. El entorno físico y el espacio ...	5,4	1,3
4. La temperatura de su local ...	5,1	1,6
5. Las relaciones personales	5,6	1,3
6. La supervisión que ejercen ...	5,4	1,3
7. La proximidad y frecuencia ...	5,2	1,3
8. La forma en que sus supervisores ...	5,0	1,5
9. La "igualdad" y "justicia" de trato ...	4,7	1,6
10. El apoyo que recibe de sus superiores.	5,1	1,5
11. El grado en que su empresa cumple ...	4,8	1,6
12. La forma en que se da la negociación ...	4,6	1,7

**Fuente:** Base de datos de la investigación.

En la tabla 3 se presentan los resultados de la satisfacción laboral, donde el cuestionario S 10/12 mide 3 factores: Satisfacción del ambiente de los ítem 1 al 4, Satisfacción con la Supervisión del 5 al 10 y Satisfacción con las prestaciones del 11 al 12.

Dichos resultados demuestran que la gran mayoría de los ítems de los factores de ambiente y supervisión (ítems 1 a 10) tienen una media entre 5 y 5.7 lo que quiere decir que las enfermeras se encuentran satisfechas con los factores de supervisión y los aspectos ambientales que rodean los sitios de trabajo; se destaca que dentro de este grupo, se encontró a su vez, que el factor que genera mayor inconformidad es el de prestaciones sociales con una media de 4.7 y una DE 1.6 y que está relacionados con la forma como se da la negociación y el grado de cumplimiento de las disposiciones y convenios por parte de la empresa que presentan también medias por debajo de 5.

Para cada uno de los enunciados se realizó un análisis detallado de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas para las diferentes respuestas de la escala Likert de 1 a 7.

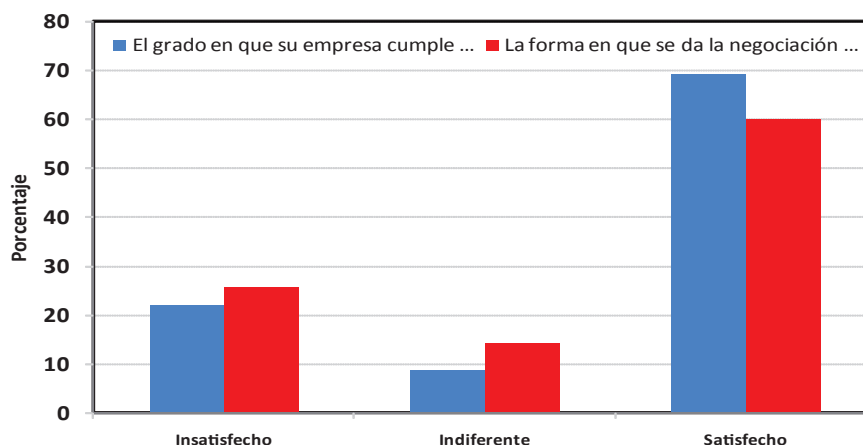
**Tabla 4. Frecuencias y porcentajes para los enunciados del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12**

Enunciado	Insatisfecho						Indiferente		Satisfecho					
	Muy		Bastante		Algo		n	%	Algo		Bastante		Muy	
	n	%	n	%	n	%			n	%	n	%	n	%
Los objetivos, metas y tasas...	4	1,8	9	4,1	22	10,1	16	7,3	75	34,4	75	34,4	17	7,8
La limpieza, higiene y salubridad	1	0,5	1	0,5	13	6,0	7	3,2	57	26,1	88	40,4	51	23,4
El entorno físico y el espacio	2	0,9	6	2,8	16	7,3	9	4,1	69	31,7	79	36,2	37	17,0
La temperatura de su local	8	3,7	7	3,2	30	13,8	18	8,3	47	21,6	70	32,1	38	17,4
Las relaciones personales	4	1,8	1	0,5	13	6,0	17	7,8	48	22,0	87	39,9	48	22,0
La supervisión que ejercen...	4	1,8	5	2,3	12	5,5	13	6,0	58	26,6	87	39,9	39	17,9
La proximidad y frecuencia ...	4	1,8	5	2,3	13	6,0	28	12,8	57	26,1	84	38,5	27	12,4
La forma en que sus supervisores ...	9	4,1	7	3,2	21	9,6	21	9,6	63	28,9	75	34,4	22	10,1
La "igualdad" y "justicia" de trato ...	8	3,7	16	7,3	30	13,8	28	12,8	56	25,7	54	24,8	26	11,9
El apoyo que recibe de sus superiores.	6	2,8	7	3,2	24	11,0	19	8,7	61	28,0	70	32,1	31	14,2
El grado en que su empresa cumple ...	11	5,0	15	6,9	22	10,1	19	8,7	60	27,5	63	28,9	28	12,8
La forma en que se da la negociación ...	16	7,3	20	9,2	20	9,2	31	14,2	54	24,8	52	23,9	25	11,5

Fuente: Base de datos de la investigación.

En la tabla 5, en cuanto a la escala de medición empleada por el instrumento se puede concluir que la mayoría de los porcentajes están por encima de 5 es decir en la categoría de satisfechos; por otro lado se encuentran solo dos ítems en la escala de indiferente por debajo de 4 que corresponde a los enunciados de de limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo y al entorno físico y espacio en de que dispone en el lugar en el trabajo.

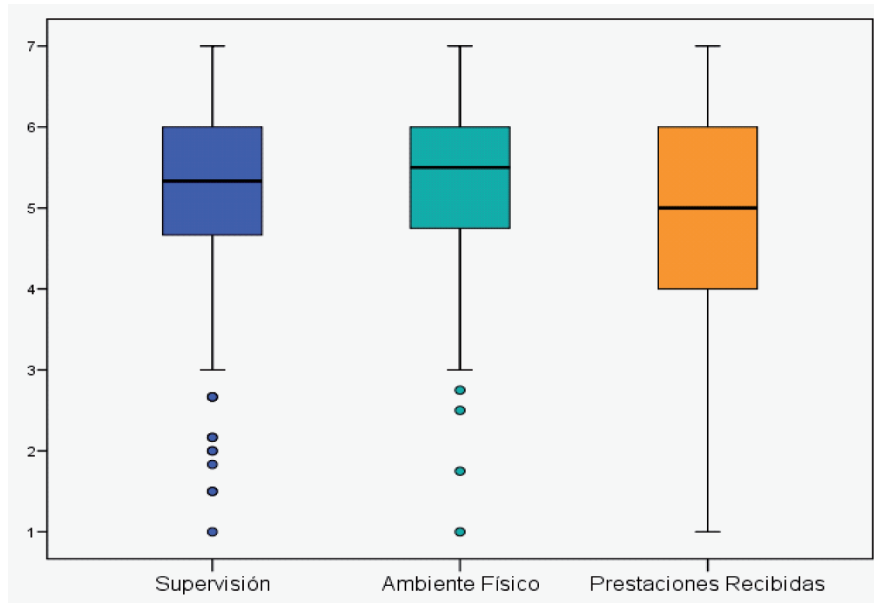
**Figura 2. Comportamiento por categorías de los ítems de Satisfacción con las prestaciones recibidas**



Fuente: Base de datos de la investigación.

En la figura 2, se puede observar lo relacionado con las prestaciones recibidas la mayoría se encuentran satisfechos con el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones, las leyes laborales y la forma en que se da la negociación sin embargo un grupo representativo de personas están en la categoría de insatisfechos.

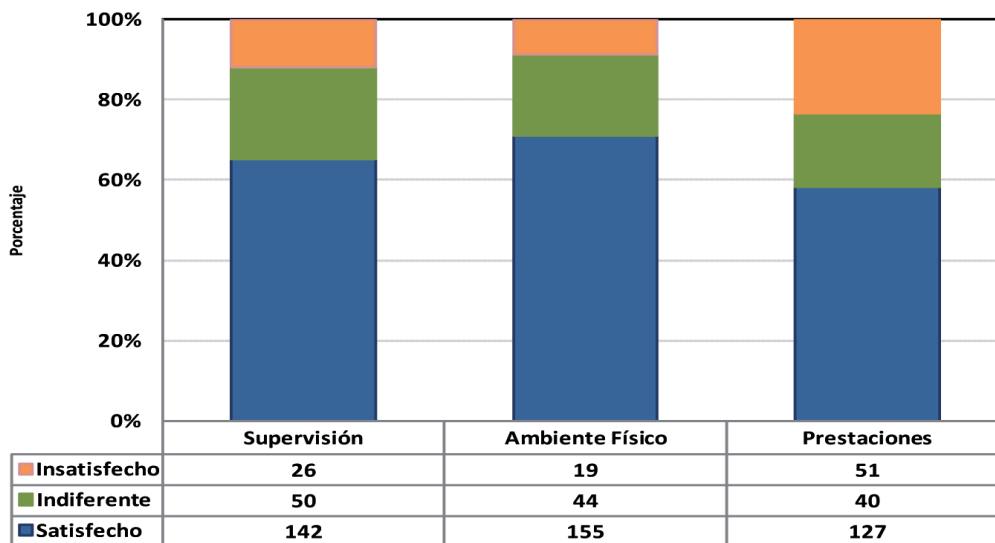
**Figura 3. Comparativo de los resultados para cada uno de los factores de satisfacción del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12**



Fuente: Base de datos de la investigación.

La Figura 3 ilustra el comparativo de los tres factores medidos por el cuestionario como son supervisión, ambiente físico y prestaciones sociales e identifica que existe gran satisfacción con la supervisión y el ambiente en que desarrollan las funciones con la mayoría de las puntuaciones por encima de 5 y en estos dos grupos solo existen algunos puntos muy aislados de insatisfacción. Así mismo se puede observar que las prestaciones recibidas es el parámetro con el que se encuentran menos satisfechas las personas que respondieron la encuesta.

**Figura 4. Factores de satisfacción del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 por categorías**



Fuente: Base de datos de la investigación.



La figura 4 ilustra que el factor de ambiente físico presenta las mejores puntuaciones con 155 (71,2%) de los participantes satisfechos, 44 (20,2%) indiferentes y solo 19 (8,7%) insatisfechos. También se puede observar que por categoría de satisfacción, es el ambiente físico quien muestra mayor satisfacción respecto a los demás factores de evaluación, mientras que las prestaciones sociales es quien presenta mayor porcentaje de insatisfacción.

Observándose en general que el porcentaje de insatisfacción es muy bajo respecto a las tres variables principales analizadas.

## DISCUSIÓN

Dado que los resultados del estudio en su mayoría de ítems demuestran que las personas están satisfechas, llama la atención sin embargo que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país.

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.

Por la cantidad de horas que están laborando semanalmente se sugiere que en las próximas investigaciones se incluya el número de instituciones en las que están laborando.

Estudios han demostrado que una manera de motivación en el trabajo se da con el enriquecimiento de tareas, también llamado enriquecimiento de cargos, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tarea más compleja, que ofrezcan condiciones de desafío, de retos y de satisfacción personal.

Comparando el presente estudio con los estudios publicados por la revista Chilena sobre Satisfacción laboral del Conurbano Bonaerense, y en un estudio realizado en el Hospital Ángel C Padilla de de Argentina sobre Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del sector público, así como investigaciones realizadas en Hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción se encontró coincidencia con el hecho de que el personal de enfermería no está satisfecho con la remuneración percibida, ni esta motivado para continuar capacitándose situaciones que nos llevan a pensar que enfermería continúa sin ser valorada como profesión y que se debe trabajar por mejorar el estatus que le corresponde dentro del equipo de salud.

Investigaciones realizadas en México en Instituciones de salud determinaron que el nivel de satisfacción requiere de intervenciones para promover el desarrollo organizacional y que dentro de una misma empresa

no se brindan las mismas condiciones laborales lo que determina la no igualdad dentro de los equipos de salud, situación esta que se refleja en los resultados de esta investigación donde no existe ninguna motivación por parte de las enfermeras para continuar estudiando debido a que sus condiciones de contratación no cambian en la mayoría de las instituciones.

Igualmente investigación realizada en Hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción y cuyo propósito fue el de determinar el nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras, de los Hospitales públicos y privados coinciden con los resultados de este estudio al determinar que los parámetros de remuneración, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentra más insatisfacción en los dos grupos y que la interacción con los pares, supervisores y las actividades que realizan son los factores con los que demuestran más satisfacción. (9)

## RECOMENDACIONES

Lograr índices altos de satisfacción con la conveniencia que ofrece el trabajo de hacer las cosas que gustan es una oportunidad para que los gestores y jefes de servicio potencien la satisfacción. En este sentido programas de desarrollo organizacional, en los que se incremente la participación de los trabajadores, pueden contribuir a mejorar la satisfacción con los objetivos y metas que deben alcanzar y con las oportunidades de formación, al tiempo que contribuyen a disminuir los niveles de indiferencia con la supervisión recibida.

Se deben crear espacios que tienen como propósito canalizar y orientar los comportamientos de los individuos utilizando diversas estrategias psicológicas para desarrollar en los trabajadores motivación en sus labores sin descuidar la motivación extrínseca ya que es un factor que si no está satisfecho produce efectos negativos en el trabajo. (13)

## CONCLUSIONES

La formación del personal de enfermería de las instituciones evaluadas muestra un nivel básico de pregrado (67.9%) mientras que solo el (27.5%) ha realizado algún tipo de estudio y no existe ninguna diferencia salarial (51.4%) por haber realizado algún tipo de estudio.

En cuanto a la situación laboral predomina la contratación por nomina (39.5%) sin embargo existe un porcentaje alto con contrato por prestación de servicios o con contratos menores a dos años. La jornada laboral cubren horarios diurnos y nocturnos en la gran mayoría. En relación con la remuneración recibida se refleja que la mayoría de los entrevistados (50,5%) reciben un

ingreso entre 1 y 1,5 millones mensuales. El 53,2% de los encuestados les gustaría trabajar en otro país.

La población de enfermería encuestada se encuentra en un nivel alto de satisfacción con la supervisión de sus superiores (65.1%) y con el ambiente físico (71.2%), mientras que las prestaciones recibidas es el factor que presenta mayor insatisfacción (23.4%). El ítem que presenta la puntuación de satisfacción más alta es la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo con un promedio de 5.7 puntos, mientras que la puntuación más baja es la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales con un promedio de 4.6 puntos.

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. 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): 37-48.
2. Amaya L, Abril G. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*. 2008; 8 (2): 243-256.
3. Albornoz D, Cruz R y otros. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. *Revista de ciencias de la salud*. 2005 Perú. 2(1): 62-67.
4. Herrera Cl. Teoría de la motivación – higiene. En: Wikilearning. 5. 2006. disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/lamotici.htm>. Octubre del 2009.
5. Espinosa A. Teoría de la higiene de la motivación de Herzberg. *Repdisca*. España. 1978.
6. Briceño E. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista electrónica de medicina intensiva*. 2005; 5 (30): 1-67. Merchán ME, Jurado A. Nuevas condiciones laborales para el profesional de enfermería. *Hacia la promoción de la salud*. 2002; (7):67-75.
8. Marucco M, Gil M. Satisfacción laboral en pediatras del conurbano bonaerense, Región sur. *Revista chilena de pediatría*. 2007; 78 (5): 489-493.
9. Larraguibel B, Klijn T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción. *Ciencia y enfermería*. 2003;9 (2):57-66
10. Carvallo B. Impacto de las reformas del sector salud en las condiciones de vida y trabajo de las enfermeras de los hospitales reestructurados, por convenios de desempeño. En: ANEC [publicación oficial de la asociación nacional de enfermeras de Colombia en línea] Bogotá, 2006. Secciones científicas. Disponible en: URL:<http://www.anec.org.co> [Fecha de acceso: agosto 15 de 2009].
11. Herzberg F. Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Estados Unidos. 1967.
12. Meliá JL, Peiró JM. El Cuestionario de Satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1989;4:179-87
13. García M. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital general de México. *Revista enfermería instituto México seguro social*. 2008;16 (3):155-160.