

Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia

Job satisfaction in nursing in a fourth level attention health institute, Bogotá, Colombia

Satisfação no trabalho em enfermagem em uma instituição de saúde de quarto nível de atenção, Bogotá, Colombia

JOHANA ENYD CIFUENTES RODRÍGUEZ*
FRED GUSTAVO MANRIQUE ABRIL**

Resumen

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2011.

Método: Estudio descriptivo, de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Se utilizó el *Cuestionario Font-Roja*, instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico *SPSS Versión 15.0*, se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables.

Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas

entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables, se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo.

Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, la edad, la formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Palabras clave: Satisfacción en el Trabajo; Enfermeras; Hospitales (Fuente: DECS BIREME).

Abstract

Objective: To evaluate the degree of job satisfaction of nurses who work in a health care fourth level of Bogotá, Colombia.

Method: A descriptive cross-sectional, with a population of 105 nurses working in a health care level four. Questionnaire was used *Font-Roja*, instrument for measuring job satisfaction in hospitals of Aranaz and Mira. Data were analyzed using the *SPSS Version 15.0* was calculated ANOVA and forces explored association between variables.

Results: We obtained an 80% stake. The average job satisfaction of nurses in this hospital facility is 2.91 (sd 0.23). The nurses show greater dissatisfaction in relation to men. Showed statistically significant relationships between job satisfaction

* Enfermera Unidad de Cuidado Intensivo Cardiovascular, Fundación Clínica Shaio. Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional de Colombia. Docente Investigadora Universidad Manuela Beltrán. Profesora Asistente Fundación Universitaria del Área Andina. E-mail: jecifuentesr@unal.edu.co

** Enfermero, Especialista en Gerencia Social, Magíster en Salud Pública y en Investigación en APS, Ph. D. en Salud Pública. Ph. D. en Investigación en Medicina Clínica. Profesor Asociado Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá. Profesor Asociado Escuela de Enfermería Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja. E-mail: fgmanriquea@unal.edu.co

and the type of college which was discharged the nurse regarding factors of competence, status and extrinsic characteristics of work monotony. In exploring the forces of association between variables, it was identified that the service in which nurses perform their activities is interpreted as a protective factor against job dissatisfaction.

Conclusions: We found no statistically significant relationships between job satisfaction of nurses in relation to gender, age, educational background and service to which they are assigned.

Key words: Job Satisfaction; Nurses; Hospitals (Source: DECS BIREME).

Resumo

Objetivo: Avaliar o grau de satisfação no trabalho dos profissionais de enfermagem que trabalham em uma instituição de saúde de quarto nível de atenção da cidade de Bogotá, na Colombia, durante o ano 2011.

Método: Estudo descritivo, de corte transversal, com uma população de 105 profissionais de enfermagem que trabalham em uma instituição de saúde de quarto nível de atenção. Utilizou-se o *Questionário Front-Roja*, instrumento de medida da satisfação no trabalho no meio hospitalar de Aranaz e Mira. A informação se analisou por meio do programa estatístico spss Versão 15.0, calculou-se o teste de anova e se exploraram forças de associação entre as variáveis.

Resultados: Obteve-se 80% de participação. A satisfação no trabalho média dos profissionais de enfermagem desta instituição hospitalar é de 2.91 (de: 0.23). As enfermeiras apresentaram maior insatisfação em relação aos homens. Apresentaram-se relações estatisticamente significativas entre a satisfação no trabalho e o tipo de universidade da qual se formou o profissional de enfermagem respeito aos fatores de competência profissional, características extrínsecas de status e monotonia no trabalho. Ao explorar as forças de associação entre as variáveis, identificou-se que o serviço no qual os profissionais de enfermagem cumprem suas atividades é interpretado como um fator protetor frente à insatisfação pelo trabalho.

Conclusões: Não se acharam relações estatisticamente significativas entre a satisfação no trabalho dos enfermeiros em relação com o gênero, a idade, a formação acadêmica e o serviço ao qual estão assignados.

Palavras-chave: Satisfação no Emprego; Enfermeiras; Hospitais (Fonte: DECS BIREME).

Introducción

La satisfacción laboral, según Spector, (1) es una percepción subjetiva e individual, producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan

de éste. Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento, como la psicología, la sociología, la administración e incluso la enfermería, en la que la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente (2).

Específicamente en el área de enfermería, la satisfacción laboral ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, absentismo laboral, intención de abandonar su trabajo (3) y *burnout*. De ahí que la satisfacción laboral en enfermería sea considerada actualmente como un desafío crítico para las organizaciones de salud, en donde los costos laborales son altos y la escasez de enfermeras profesionales, común (4). No obstante, persiste en el tiempo una gran dificultad para encontrar y mantener personal de enfermería calificado dentro de las instituciones de salud, situación que afecta la atención en salud de los usuarios, puesto que la calidad de la atención depende de un suministro adecuado de personal capacitado, así como también de la satisfacción laboral de éste (5). Se ha demostrado que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan (6, 7). Por otro lado, factores del entorno de trabajo que producen una experiencia laboral positiva en las enfermeras tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su trabajo (8). Para el caso específico de enfermería, la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y la seguridad en el empleo (9, 10). Por el contrario, los salarios bajos, la falta o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo y pesadas e inequitativas cargas laborales son sólo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería.

El estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral se ha desarrollado desde varios años atrás. Dentro del campo de la administración, en 1945 Elton Mayo, precursor de la teoría de las relaciones humanas, aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el factor más importante de la satisfacción en el trabajo, por encima de otros, como la seguridad, la estima, la afiliación, entre otros. Por su parte, Herzberg en 1959 formuló la teoría de los dos factores —o bifactorial— de la satisfacción laboral, que postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos en el trabajo: un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. Los intrínsecos, llamados motivadores, estaban

basados en los *satisfactores* del trabajo e incluían el logro, el reconocimiento, el trabajo y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, llamados también *higiénicos*, estaban basados en los determinantes que producían insatisfacción en el trabajo e incluían las políticas institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. Aunque en la literatura sobre administración de recursos humanos, psicología de la organización y comportamiento en el trabajo se mencionan otras teorías que intentan explicar la satisfacción laboral, hasta ahora ningún modelo teórico ha dominado el campo en su totalidad (12, 13).

Sin embargo, a medida que emergían en el tiempo teorías que intentaban explicar el constructo de la satisfacción laboral, en el área de enfermería empezaban a surgir los primeros estudios al respecto. En Estados Unidos, por ejemplo, se iniciaron estudios respectivos a finales de los años 30, desde los cuales se ha reconocido que los factores que condicionan la satisfacción laboral de las enfermeras tienen que ver con las horas de trabajo, el salario, las relaciones con los supervisores, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso (14).

Adicionalmente en España se encuentra que la falta de autonomía, de promoción y formación profesional y el sueldo bajo son sólo algunos de los factores que mayor insatisfacción producen en el trabajo. Estos resultados concuerdan con los encontrados en estudios realizados en la región latinoamericana en países como México, Chile, Venezuela y Brasil: los enfermeros latinos informan que la insatisfacción en su trabajo se relaciona con aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado directo al paciente, la falta de reconocimiento por su trabajo, la sobrecarga laboral, entre otras.

Por consiguiente, en la actualidad existe un consenso entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería (15), los cuales han sido agrupados en tres variables: (1) Variables sociodemográficas: educación, experiencia profesional, género, edad; (2) Características del trabajo: autonomía, salario, carga laboral; y (3) Factores que guardan relación con el clima organizacional y el entorno laboral.

De modo que identificar los factores relacionados con la satisfacción laboral en enfermería dentro de las instituciones prestadoras de servicios de salud y la exploración de sus posibles asociaciones con las variables sociodemográficas permite contribuir al desarrollo de

estrategias organizacionales que promuevan la permanencia del personal, el compromiso de los profesionales de enfermería dentro de las instituciones de salud y, por consiguiente, la continuidad y calidad en la atención en salud ofertada a los usuarios.

Ahora bien, el hecho de que en Colombia —específicamente en Bogotá— sean escasos los estudios relacionados con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que se desempeñan en el área asistencial y debido al interés que el tema genera en las organizaciones de salud, los entes de educación formal y sin duda el gremio mismo de enfermería, se hace necesario conocer cómo se siente el personal que representa más del 50% del recurso humano de salud en el mundo con respecto al trabajo que realiza diariamente. Es precisamente el interés por descubrir estas percepciones por las que se realizó esta investigación, la cual tuvo por objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes en la satisfacción laboral.

Materiales y Método

Estudio censal cuantitativo de tipo descriptivo transversal. La población se constituyó por 105 enfermeros profesionales. Se utilizó el *Cuestionario Font-Roja* (17): un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira, quienes autorizaron su empleo. Este cuestionario explora nueve factores que determinan la satisfacción laboral en el personal que trabaja en el contexto asistencial. Se ha empleado en numerosas investigaciones en las cuales el objeto de estudio ha sido precisamente el personal de enfermería, la mayoría desarrollados en España (18, 19, 20) y sólo una en Colombia (21), en donde el instrumento fue validado (22).

El *Cuestionario Font-Roja* surge hace varios años en España en colaboración con la Facultad de Medicina de la Universidad de Alicante, en la cual un grupo de investigadores médicos pretendían establecer un programa de control de calidad. Aquí se trabajó la hipótesis de que la satisfacción de los profesionales era también un aspecto importante del control de calidad, de cuyo proyecto investigativo surgió el cuestionario que explica el 72.2% de la varianza que determina la satisfacción laboral de los profesionales en centros hospitalarios. Es una escala psicométrica que mide racionalmente la satisfacción de los trabajadores de la salud.

El *Cuestionario Font-Roja* está conformado por 24 preguntas, cada una de las cuales es valorada mediante una escala tipo *Likert* de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, desde 1 (*mínima satisfacción*) hasta 5 (*satisfacción máxima*). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario abarca desde 24 (*mínima satisfacción laboral*) hasta 120 (*máxima satisfacción laboral*), para posteriormente ser reagrupados en los nueve factores que determinan la satisfacción laboral. Éstos son:

- **Factor No. 1.** Satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Ítems 7, 10, 11 y 16.
- **Factor No. 2.** Tensión relacionada con el trabajo: grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Ítems 2, 3, 4, 5, y 6.
- **Factor No. 3.** Competencia profesional: grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda. Ítems 22, 23 y 24.
- **Factor No. 4.** Presión del trabajo: grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo. Ítems 18 y 20.
- **Factor No. 5.** Promoción profesional: grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo. Ítems 9, 12 y 17.
- **Factor No. 6.** Relaciones interpersonales con sus jefes/as: grado en que el individuo considera que sabe lo que esperan de él sus jefes/as. Ítems 13 y 19.
- **Factor No. 7.** Relación interpersonal con los compañeros; grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo. Ítem 14.
- **Factor No. 8.** Características extrínsecas de estatus: grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo. Ítems 8 y 15.
- **Factor No. 9.** Monotonía laboral: grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo. Ítems 1 y 21.

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 ítems. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 24 ítems y el cálculo de su media. Con el fin de caracterizar la población objeto de estudio, se aplicó un segundo cuestionario que reunía datos sociodemográficos y organizacionales, el cual contenía

preguntas sobre la situación personal y profesional de las enfermeras que voluntariamente y previa firma de consentimiento informado participaron en la consecución de la información. Los datos recogidos en este cuestionario son aquellos más relevantes en relación con la susceptibilidad al desarrollo de la insatisfacción laboral y que se han aplicado a otros estudios (23, 24, 25).

Para el análisis de la información se realizó en primera instancia una base de datos en *Excel*, en donde se condensaron todos los datos recolectados mediante el instrumento aplicado a la población participante. A continuación, la base se exportó al programa *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, en el cual se analizó la información a través de la versión número 15.0; se describieron frecuencias y porcentajes para todas las variables sociodemográficas y laborales; y se calcularon estadísticos centrales como media y estadísticos de dispersión como desviación típica para las variables continuas y discretas.

Posteriormente, con el fin de identificar la influencia de una variable independiente con respecto a una dependiente, se procedió al cálculo estadístico del test de ANOVA y se consideraron como estadísticamente significativos los resultados cuyo valor de p fuera < 0.05 . Por otra parte, en términos de explorar la fuerza de asociación entre las variables sociodemográficas y laborales y la satisfacción laboral con sus factores, se construyeron tablas de asociación y se calculó como indicador de éstas el OR (*Odds Ratio*) (26).

Las características sociodemográficas y laborales que fueron estudiadas son: sexo, edad, estado civil, formación académica, turno laboral, servicio al cual pertenece dentro de la institución, tiempo de desempeño profesional, tiempo en el servicio en el cual cumple sus funciones, cursos de formación que han realizado y asistencia a seminarios o congresos.

Resultados

La institución de salud de cuarto nivel de atención objeto del presente estudio, en el momento de iniciarse la recolección de la información, contaba con 105 enfermeras profesionales, de las cuales diez negaron su participación, cinco habían renunciado recientemente y seis se encontraban en periodo vacacional, para una población total de 84 profesionales, lo cual corresponde al 80% de los trabajadores de enfermería del hospital. Así pues, de los 84 cuestionarios recolectados sólo uno fue descartado por diligenciamiento incompleto del instrumento aplicado.

Caracterización sociodemográfica y laboral

Se halló que el sexo predominante fue el femenino, con el 86.7%, la edad media de la población fue de 30.8 años (DE: 7.6), con una edad mínima de 21 años y una máxima de 53 años. Se estructuraron dos rangos de edad: primero, menor o igual a 36 años, que responde al 75.9% del grupo de profesionales y el 24.1% restante, que conforma el rango número dos: mayor o igual a 37 años. El estado civil que predominó en el grupo de profesionales de enfermería fue el soltero, con un 50.6%, seguido por el casado con un 25.3%; el 24.1% de los demás enfermeros reportó tener relaciones de tipo unión libre o estar separados. En relación con la formación académica, sólo el 37.3% de los enfermeros tenía estudios de postgrado, el 65.1% era egresado de universidades privadas, frente al 34.9%, que pertenecía al sector público.

El 56.6% de los participantes realizó algún curso de formación en los últimos tres años y el 50.6% ha asistido

a uno o a dos seminarios/congresos en este mismo periodo de tiempo. El 43.4% de los profesionales desempeñaba sus funciones en el turno de la noche, mientras que el 56.6% lo hacía en los turnos de la mañana y de la tarde. En los servicios de hospitalización y urgencias se halla concentrada la mayor proporción de enfermeros, con el 31.3% y el 36.1% respectivamente. El 73.4% de los enfermeros tiene un tiempo de desempeño en el servicio actual de 1 a 36 meses, frente a un 26.5% que lleva más de tres años en el área hospitalaria.

Respecto al tiempo de desempeño profesional, se encontró una media de 6.9 años (DE: 80.7) con un mínimo de 7 meses y un máximo de 336 meses (28 años). En la presente población, el 71.1% de los participantes llevaba un tiempo menor o igual a 7 años ejerciendo su profesión. A continuación se muestra en la Tabla 1. la caracterización sociodemográfica y laboral de los participantes:

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica y laboral de la población

Variable	Rango	Frecuencia/ Porcentaje
Sexo	Hombre	11 (13.3%)
	Mujer	72 (86.7%)
Edad	Menor o igual a 36 años	63 (75.9%)
	Mayor o igual a 37 años	20 (24.1%)
Estado civil	Soltero	42 (50.6%)
	Casado	21 (25.3%)
	Separado	8 (9.6%)
	Unión libre	12 (14.5%)
Formación académica	Pregrado	52 (62.7%)
	Postgrado	31 (37.3%)
Turno	Mañana	23 (27.7%)
	Tarde	24 (28.9%)
	Noche	36 (43.4%)
Servicio	Hospitalización	26 (31.3%)
	Salas quirúrgicas	5 (6.0%)
	UCI	18 (21.7%)
	Pediatría	4 (4.8%)
	Urgencias	30 (36.15%)
Tiempo Desempeño profesional	Menor o igual a 7 años	59 (71.1%)
	Mayor a 7 años	24 (28.9%)
Tiempo en el servicio	De 1 a 36 meses	61 (73.4%)
	Mayor o igual a 37 meses	22 (26.5%)
Cursos de formación	Ninguno	15 (18.1%)
	De 1 a 2	47 (56.6%)
	Mayor a 2	21 (25.3%)
Asistencia Seminarios/Congresos	Ninguno	14 (16.9%)
	De 1 a 2	42 (50.6%)
	Mayor a 2	27 (32.6%)
Tipo de universidad de la cual fue egresado	Pública	29 (34.9%)
	Privada	54 (65.1%)

Fuente: Base de datos. Cuestionario Font-Roja.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Siguiendo las instrucciones de los autores del instrumento aplicado y posterior a la agrupación de los ítems en cada uno de los factores, se identificó que las enfermeras presentaban mayor satisfacción en relación con el factor de características extrínsecas del estatus, con una media de 3.34 (DE: 0.73), seguido de la promoción profesional media de 3.33 (DE: 0.60) y una tensión relacionada con el trabajo media de 3.16 (DE: 0.61). Sin embargo, se halló menor satisfacción laboral en los aspectos que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, con una media de 2.05 (DE: 0.71), seguida de la competencia profesional media de 2.35 (DE: 0.57), monotonía laboral media de 2.59 (DE: 0.78), presión del trabajo media de 2.83 (DE: 0.50) y por último, la satisfacción por el trabajo media de 2.89 (DE: 0.39). La relación interpersonal con sus jefes obtuvo una media de 3.01 (DE: 0.52). Ver Tabla 2.

Se halló entonces entre los profesionales de enfermería una satisfacción laboral global mínima de 56 puntos y máxima de 82 puntos, para una media de 69.98 (DE: 5.67) de las puntuaciones totales (Tabla 3.), obteniendo en consecuencia una satisfacción laboral media de 2.91 (DE: 0.23). Se identificó que el género femenino dentro del grupo de profesionales de enfermería presentaron puntuaciones menores en relación a los factores de satisfacción por el trabajo, con una media de 2.88 (DE: 0.41), tensión relacionada con el trabajo media de 3.12 (DE: 0.61), presión del trabajo media de 2.80 (DE: 0.49)

y promoción profesional media de 3.31 (DE: 0.57), en relación al género masculino.

Análisis bivariado

Entre los hallazgos se identificó que los profesionales de enfermería se encontraban insatisfechos con los factores que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, con una media de 2.00 (DE: 0.45) y de 2.06 (DE: 0.75) para hombres y mujeres respectivamente, y el factor de competencia profesional con una media de 2.35 (DE: 0.57) para el género femenino y de 2.33 (DE: 0.60) para el género masculino, puesto que entre los nueve factores que determinan la satisfacción laboral, éstos obtuvieron una puntuación menor. Los/as enfermeros/as solteros obtuvieron puntuaciones mayores en los factores de características extrínsecas de estatus, con una media de 3.25 (DE: 0.73), promoción profesional media de 3.21 (DE: 0.58), tensión relacionada con el trabajo media de 3.20 (DE: 0.62) y la relación interpersonal con sus jefes/as media de 3.00 (DE: 0.38). Solamente se halló una relación estadísticamente significativa de $p = 0.03$ entre el estado civil y el factor de relación interpersonal con los compañeros, en donde los solteros fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los demás, con una media de 1.86 (DE: 0.52).

Los/as enfermeros/as participantes en el estudio cuyas edades eran menores o igual a los 36 años presentaron puntuaciones mayores en los factores de características extrínsecas de estatus, con una media de 3.30 (DE: 0.77),

Tabla 2. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Factores determinantes de la satisfacción laboral	Valores esperados	Ítems en el factor	Media	DE*	Mínimo	Máximo
Satisfacción por el trabajo	4-20	4	2,89	,39	2,00	3,75
Tensión relacionada con el trabajo	5-25	5	3,16	,61	1,60	4,40
Competencia profesional	3-15	3	2,35	,57	1,00	3,67
Presión del trabajo	2-10	2	2,83	,50	2,00	3,50
Promoción profesional	3-15	3	3,33	,60	2,00	5,00
Relación interpersonal con sus jefes/as	2-10	2	3,01	,52	2,00	4,50
Relación interpersonal con los compañeros	1-5	1	2,05	,71	1,00	4,00
Características extrínsecas de estatus	2-10	2	3,34	,73	1,50	5,00
Monotonía laboral	2-10	2	2,59	,78	1,00	5,00
Satisfacción laboral global	24-120	24	69,98	5,67	56	82

* DE: Desviación Estándar.

Fuente: Base de datos. *Cuestionario Font-Roja.*

promoción profesional media de 3.29 (DE: 0.58), tensión relacionada con el trabajo media de 3.22 (DE: 0.61) y con una media de 3.02 (DE: 0.47) la relación interpersonal con sus jefes/as. El grupo de enfermeros/as de edades menores o iguales a los 37 años presentó una satisfacción laboral global menor, con una media de 69.15 (DE: 5.48) respecto a los del primer grupo de edades, quienes obtuvieron una media de 70.25 (DE: 5.75), sin hallarse diferencias estadísticamente significativas.

Al indagar acerca de la relación entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fueron egresados los profesionales de enfermería, se halló que los enfermeros egresados de universidades públicas demostraron insatisfacción con los mismos factores que los egresados de universidades privadas. Éstos son: relación interpersonal con los compañeros, con una media de 2.03 (DE: 0.78), competencia profesional media de 2.59 (DE: 0.52) y la monotonía laboral con una media de 2.36 (DE: 0.69), factor este último con el cual los enfermeros/as que pertenecieron a universidades privadas evidenciaron una puntuación mayor, con una media de 2.71 (DE: 0.80).

Por el contrario, los factores en los cuales se halló una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$), entre el tipo de universidad de la cual egresaron los profesionales de enfermería y los factores determinantes de la satisfacción laboral, fueron: competencia profesional, cuyo valor de p obtenido fue de 0.001, características

extrínsecas de estatus $p = 0.02$ y monotonía laboral $p = 0.04$ (ver Tabla 3.).

No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y la formación académica de los profesionales de enfermería, así como tampoco con la asistencia a cursos de educación continuada, jornadas de actualización y servicio en el cual desempeñan sus funciones. Sin embargo, se halló una relación estadísticamente significativa ($p = 0.04$) entre el factor de satisfacción por el trabajo y el tiempo de desempeñaban profesional como enfermero/a. También se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral global y el turno en el cual se desempeñaban los profesionales de enfermería de esta institución de salud ($p = 0.04$). Así, el turno de la mañana obtuvo una satisfacción laboral global de 70.04 (DE: 6.49), el turno de la tarde una media de 67.71 (DE: 4.70) y el turno de la noche una media de 71.47 (DE: 5.35). A su vez, entre el factor de promoción profesional y el tiempo de desempeño en el servicio se halló también una relación estadísticamente significativa ($p = 0.04$).

Fuerzas de asociación entre las variables sociodemográficas y laborales y la satisfacción laboral

Al explorar las fuerzas de asociación entre el factor de satisfacción por el trabajo y las variables sociodemográficas

Tabla 3. Satisfacción laboral relacionada con el tipo de universidad de la cual fue egresado/a

Factores determinantes de la satisfacción laboral	Universidad						p
	Pública			Privada			
	n total	Media	DE	n total	Media	DE	
Satisfacción por el trabajo	29	2,84	,37	54	2,91	,41	0.40
Tensión relacionada con el trabajo	29	3,28	,66	54	3,10	,58	0.22
Competencia profesional	29	2,59	,52	54	2,22	,55	0.001*
Presión del trabajo	29	2,83	,49	54	2,82	,52	0.97
Promoción profesional	29	3,25	,72	54	3,37	,53	0.40
Relación interpersonal con sus jefes/as	29	2,98	,60	54	3,03	,47	0.70
Relación interpersonal con los compañeros	29	2,03	,78	54	2,06	,68	0.89
Características extrínsecas de estatus	29	3,59	,73	54	3,21	,70	0.02*
Monotonía laboral	29	2,36	,69	54	2,71	,80	0.04*
Satisfacción laboral global	29	70,79	6,56	54	69,56	5,15	0.33

DE (Desviación Estándar); p : Test de ANOVA (Comparación global entre grupos); * $p < 0,05$: Diferencia significativa.

Fuente: Base de datos. Encuestas Font-Roja.

y laborales tenidas en cuenta, se observó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo, dado por un OR de 0.58 y una relación estadísticamente significativa ($p = 0.001$). El estado civil se identificó como un factor de riesgo frente a la satisfacción por el trabajo dado por un OR de 1.39 ($p = 0.04$), indicando que los profesionales solteros tienen mayor riesgo a experimentar insatisfacción por su trabajo en comparación a quienes tienen una pareja estable, siendo ésta una relación estadísticamente significativa. Aunado a esto, los/as enfermeros/as que en los últimos tres años habían realizado cursos de educación continuada (OR = 2.69 y $p = 0.03$) y están adscritos al turno de la mañana (OR = 1.64 y $p = 0.000$) tienen dos veces más riesgo de estar insatisfechos con su trabajo, siendo estas relaciones estadísticamente significativas.

Frente a la tensión relacionada con el trabajo, se encontró una relación estadísticamente significativa entre el servicio en el cual desempeñaban sus funciones los profesionales de enfermería y el riesgo de presentar insatisfacción respecto a este factor, dado por un OR = 1.93 y valor de $p = 0.000$. Por el contrario, el servicio es considerado un factor protector (OR: 0.29) en la satisfacción laboral de los trabajadores, específicamente frente a la promoción profesional ($p = 0.001$).

Se reveló que el tiempo de desempeño en el servicio menor o igual a los 36 meses se convierte en un factor de riesgo para la insatisfacción frente a las relaciones interpersonales con los jefes/as, dado por un OR de 4.18 ($p = 0.05$). Respecto al factor de relaciones interpersonales con sus compañeros, se identificó que aquellos enfermeros cuyo estado civil era el de soltero presentaron un riesgo tres veces mayor para la insatisfacción laboral ($p = 0.001$). En cuanto al factor de características extrínsecas de estatus, se identificaron como aspectos protectores frente a la insatisfacción por éste el sexo (OR: 0.19) y el servicio en el cual ejercen sus funciones los profesionales de enfermería (OR: 0.51), hallándose relaciones estadísticamente significativas entre éstos de $p = 0.000$ y 0.007, respectivamente.

Discusión

El nivel de participación obtenido (80%) se puede considerar representativo en relación con la totalidad de la población de profesionales de enfermería dentro de la institución hospitalaria. Porcentajes similares de participación fueron obtenidos en otras investigaciones

desarrolladas en Estados Unidos, España (18, 19, 23), Chile, Colombia (27, 21), entre otros países.

Al parecer, según los resultados obtenidos, existe insatisfacción en el grupo de enfermeras estudiado, quienes reportaron una satisfacción laboral media de 2.91 (DE: 0.23), valor que no dista de otros estudios cuyos puntajes oscilan entre 2.85, 3.05, 3.07 y 3.38, el más alto reportado. Por su parte, el estudio realizado por Hernández en el 2010 en Tunja evidenció una satisfacción medial global de 3.27, aunque se debe considerar que en dicho estudio se encuestó a personal auxiliar de enfermería, quienes a su vez fueron en número mayor que las enfermeras profesionales. Por consiguiente, la satisfacción laboral no es un fenómeno aislado y menos para enfermería, por el contrario, está influenciado por un sinnúmero de aspectos internos a nivel de las organizaciones, como también por causas externas a ésta que la pueden condicionar, tales como: la dinámica de los mercados, las reformas laborales y de salud, las nuevas políticas y sin duda la globalización, que originan un impacto importante en las personas/usuarios que se benefician de los servicios/productos prestados por las diferentes empresas de salud.

Por otro lado, a partir del análisis bivariado ejecutado, no se hallaron diferencias significativas entre los factores que determinaron la satisfacción laboral en relación con el sexo y la edad ($p \geq 0.05$), al igual que los estudios avanzados por MaChen-Chung (10), Zangaro (4), Máximo y Fernández (18). No obstante las mujeres mostraron puntuaciones menores en factores como: tensión relacionada con el trabajo, satisfacción por el trabajo, presión del trabajo y promoción profesional, a diferencia de los hombres. De alguna manera, lo mencionado desde la sociología e incluso desde la economía distan ciertamente de la actualidad, pues se establecía que los niveles de satisfacción de las mujeres superaban al de los hombres, debido a que las primeras presentaban menores expectativas frente a sus empleos y enfatizaban menos en la paga en comparación con los hombres (28).

Por otra parte, se ha considerado que niveles altos de trabajo en equipo y una dotación de personal adecuada dentro de los hospitales conducen a una mayor satisfacción laboral; incluso, se ha reportado que el personal de enfermería obtiene puntuaciones mayores en el trabajo interdisciplinario en equipo y que estaban significativamente más propensos a estar satisfechos con sus puestos de trabajo y obtenían al mismo tiempo menores puntuaciones de *burnout* (29). Sin embargo, los participantes

encuestados que se desempeñaban en esta institución manifestaron estar insatisfechos con las dimensiones que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, seguida por la competencia profesional, la monotonía laboral, la presión del trabajo y por último la satisfacción por el trabajo, con la cual los profesionales de España estuvieron también de acuerdo.

En lo referente a las relaciones interpersonales entre las enfermeras, se ha dicho que es un predictor fundamental de la satisfacción laboral, así como también la convicción que se tiene respecto al hecho de proporcionar una atención de alta calidad (30). Esta calidad es reconocida mediante los elogios de los pares, los pacientes y otros integrantes del equipo interdisciplinario, lo cual parece tener un impacto significativo en la satisfacción laboral de este grupo de trabajadores de la salud.

Es importante mencionar que no se había considerado en otros estudios de la satisfacción laboral el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional, si correspondía al sector público o privado. Pero en este estudio se consideró con el fin de explorar si se presentaba alguna relación, la cual efectivamente se evidenció de manera estadísticamente significativa y permitió analizar y sugerir algunos aspectos a tratar en el futuro desde la investigación, como es la formación académica recibida por los enfermeros desde el sector privado y público y cómo esta formación puede influir en la satisfacción laboral.

Respecto a la edad, formación académica y el servicio en el cual se desempeñan, no se hallaron relaciones estadísticamente significativas, contrario a otros estudios donde las enfermeras mayores de los 36 años son quienes tienen mayor satisfacción laboral, así como aquellas que cuentan con formación postgraduada y pertenecen a áreas de alta complejidad. En algunos estudios (9) se ha encontrado que la formación académica tiene una influencia considerable en la satisfacción laboral y en la autonomía de los profesionales de enfermería, debido a que la mayor experiencia, conocimientos en un campo determinado y un nivel de estudios mayor repercuten en la adquisición de un pensamiento crítico, con lo cual se adquiere mayor autonomía en el trabajo de enfermería. En el estudio de Hernández tampoco se hallaron relaciones estadísticamente significativas en relación con la formación académica, en oposición al estudio de Ruzafa y Martínez, en donde los profesionales que contaban con un grado académico mayor refirieron mayor satisfacción respecto al trabajo desarrollado y a la satisfacción laboral global.

En contraste, otros estudios (6) han asociado mayores niveles de educación con la insatisfacción laboral, ya

que las enfermeras con niveles de educación superiores cambian sus puestos de trabajo con mayor frecuencia debido a que las organizaciones donde trabajaban no lograron satisfacer sus demandas. Yamashati, por su parte, encontró que las enfermeras mejor preparadas, jóvenes y solteras están menos satisfechas respecto a las demás enfermeras en sus lugares de trabajo.

Conclusiones

En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral.

La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación con los hombres. Aunque no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la edad y la satisfacción laboral, se evidenció que los/las enfermeros/as que tienen edad mayor o igual a los 37 años se mostraron más insatisfechos respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes.

Existe relación estadísticamente significativa ($p = 0.03$) entre la satisfacción laboral y la relación interpersonal con los compañeros, siendo ésta mayor entre el grupo de profesionales que no tienen pareja.

A partir del análisis bivariado ejecutado, no se hallaron diferencias significativas entre los factores que determinan la satisfacción laboral en relación con el sexo y la edad ($p \geq 0.05$) al igual que los estudios avanzados por MaChen-Chung (10), Zangaro (4), Máximo y Fernández (18).

Los enfermeros egresados de universidades públicas demostraron insatisfacción con los mismos factores que los egresados de universidades privadas, los cuales son: relación interpersonal con los compañeros, competencia profesional y la monotonía laboral.

Cabe mencionar que si bien se exploraron las fuerzas de asociación entre las variables sociodemográficas y los factores que determinan la satisfacción laboral, sus resultados no pueden ser extrapolados a otras poblaciones u organizaciones de salud, ya que algunos de los valores considerados estadísticamente significativos fueron

obtenidos de valores menores a cinco, por lo cual fue necesario realizar la corrección de Yates. No obstante, estos resultados son relevantes para el contexto particular de la institución de salud en la cual se desarrolló la presente investigación.

Es indudable entonces que la satisfacción laboral de enfermería está condicionada por múltiples factores, muchos de ellos de carácter extrínseco según lo señalado en la teoría de los dos factores de Herzberg, es decir: aquellos aspectos que se encuentran en el ambiente y en las condiciones en las cuales el profesional de enfermería desempeña sus funciones. Probablemente sean estos factores la causa del ausentismo y el abandono de trabajo de muchos profesionales. No se debe olvidar que la satisfacción laboral ha sido reportada como un factor importante en relación a la intención de abandonar su trabajo y por ende la organización de la cual forma parte. Por lo tanto, es un reto en la actualidad generar estrategias desde las organizaciones de salud que promuevan la permanencia de los profesionales de enfermería dentro de éstas y faciliten a su vez las condiciones que permitan realizar un buen trabajo, entendido desde la enfermería como el trabajo que es técnica y científicamente eficaz, así como moral y socialmente responsable (31).

Recomendaciones

Diseñar y realizar estudios que permitan hacer comparaciones referentes a la satisfacción laboral entre grupos de profesionales que se desempeñan en instituciones de salud del mismo nivel de atención. Explorar desde las ciencias económicas la creación de modelos que permitan potencializar la satisfacción laboral de los/as enfermeros/as en las diferentes instituciones de salud.

Iniciar investigaciones que permitan identificar las diferencias que se presentan entre los profesionales de enfermería egresados de universidades públicas y privadas en relación con su trabajo y por supuesto sus percepciones de satisfacción frente a éste. Es necesario continuar con el desarrollo de estudios que demuestren la relación entre satisfacción laboral y absentismo laboral en enfermería, con el fin de hallar soluciones que permitan a las organizaciones de salud tener y mantener el personal de enfermería suficiente para dar respuesta a la demanda de atención en salud que surge en mayores proporciones diariamente. Por último, se recomienda continuar empleando herramientas de otras disciplinas que permitan fortalecer, enriquecer y profundizar la investigación en enfermería como fue en este caso la epidemiología.

Referencias

- (1) Spector P. Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences. Viriding A (editor). United States of America: Sage Publications; 1997. 7 p.
- (2) Sofie J, Belza B, Young H. Health and safety risk at a skilled nursing facility: Nursing assistants' perceptions. *J Gerontol Nurs.* 2003 Feb;29(2):13-21. Cited by: Mahmoud AL, Hussami RN. A Study of nurses' job satisfaction: the relationship to organizational commitment, perceived organizational support, transactional leadership, transformational leadership, and level of education. *European Journal of Scientific Research.* 2008;22(2):286-295.
- (3) Cavanagh S. Predictors of nursing staff turnover. *J Adv Nurs.* 1990 Mar;15(1):373-380. Cited by: Hong Lu, While A, Barriball L. A model of job satisfaction of nurses: a reflection of nurses working lives in Mainland China. *J Adv Nurs.* 2007 Jun;58(5):468-479.
- (4) Zangaro GA, Soeken KL. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Res Nurs Health.* 2007 Aug;30(4):445-458.
- (5) Lake ET. The nursing practice environment: measurement and evidence. *Med Care Res Rev.* 2007 Apr;64(2 Suppl):104S-122S.
- (6) Umayma SY, Nuhad BA, Doumit M. Personal characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. *J Nurs Adm.* 2003 Jul;33(7-8):384-390.
- (7) Rochefort CM, Clarke SP. Nurse's work environments, care rationing, job outcomes and quality of care on neonatal units. *J Adv Nurs.* 2010 Jul;66(10):2213-2224.
- (8) Chan MF, Leong SM, Luk AL, Yeunq SM, Van IK. Exploring the profiles of nurses job satisfaction in Macau: results of a cluster analysis. *J Clin Nurs.* 2009 Nov;19(3-4):470-478.
- (9) Utriainen K, Kingas H. Hospital nurses' job satisfaction: a literature review. *J Nurs Manag.* 2009 Dec;17(8):1002-1010.
- (10) Ma CC, Samuels M, Alexander J. Factors that influence nurses' job satisfaction. *J Nurs Adm.* 2003 May;33(5):293-299.
- (11) Weiniert A. Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones. Barcelona: Editorial Herder; 1985.
- (12) Davidson H, Folcarelli PH, Crawford S, Duprat LJ, Clifford JC. The effects of health care reforms on job satisfaction and voluntary turnover among hospital-based nurses. *Med Care.* 1997 Jun;35(6):634-645.

- (13) Saane N, Sluiter JK, Verbeek J, Frings M. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction: a systematic review. *Occupational Medicine*. 2003 Jun;53:191-200.
- (14) Mrayyan M. Jordanian nurse's job satisfaction, patient's satisfaction and quality of nursing care. *Int Nurs Rev*. 2006 Sep;53(3):224-230.
- (15) Torres EJ. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. *Rev Cubana Salud Pública*. 2004 oct;30(4):30.
- (16) Aranaz J. Cuestionario Font-Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Rev Todo Hospital*. 1988 dic;52(10):63-66.
- (17) Fernández SI, Villagrasa FJ, Gamo M, Vásquez GJ, Cruz CE, Aguirre TV *et al*. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*. 1995 nov;69(6):487-497.
- (18) Vera RE, Mora PL, González GJ, García JJ, Garcés PE, Domínguez ZJ *et al*. Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas. *Rev Esp Sanid Penit*. 2009 jun;11(1):80-86.
- (19) Molina LJ, Alvalos MF, Valderrama OL, Uribe RA. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2009 sep;27(2):218-225.
- (20) Hernández PJ, Rondón MR, Ariza N, Manrique AF. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. *Rev Salud Hist*. 2010 sep;5(2):1-22.
- (21) Manrique AF. Fiabilidad y validez: Cuestionario Font-Roja. 2010. Citado por: Hernández PJ, Rondón MR, Ariza N, Manrique AF. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. *Rev Salud Hist*. 2010 sep;5(2):1-22.
- (22) Ruzafa Martínez M *et al*. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit*. 2008 sep;22(5):434-442.
- (23) Ríos I, Gómez C. Satisfacción laboral en un colectivo de urgencias. *Rev Esp Enf Urg*. 2008 jul;2(1):6-12.
- (24) Cavanagh SJ. Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *J Adv Nurs*. 1992 Jun; 17(1):704-711.
- (25) Álvarez CR. El método científico en ciencias de la salud. Las bases de la investigación biomédica. Diez de santos; 1996.
- (26) Quintero IL, Biela R, Barrera A, Campo AA. Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Revista F.C.S.* 2008;5(2):76-81.
- (27) Sánchez CM, Fuentes GF, Artacho RC. La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos *logit* y *probit*. *Cuadernos de Gestión*. 2007;7(2):55-67.
- (28) Kalisch B, Lee H, Rochman M. Nursing staff teamwork and job satisfaction. *J Nurs Manag*. 2010 Nov;18(8):938-947.
- (29) Perry B. Core nursing values brought to life through stories. *Nursing Standard*. 2005 Oct; 20(7):41-48.
- (30) Miller JF. Opportunities and obstacles for good work in nursing. *Nurs Ethics*. 2006;13(5):471-486.