
Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

Rafael Bustos López

Diplomado Universitario de Enfermería. Licenciado en Ciencias Biológicas. Complejo Universitario de Albacete

María Dolores Carrizosa Villegas

Diplomada Universitaria de Enfermería. Servicio de Urgencias. Complejo Universitario de Albacete

RESUMEN

La tan ansiada y buscada excelencia en el cuidado del paciente, el conseguir un nivel de eficacia y eficiencia óptimo, necesita de un personal de enfermería correctamente capacitado en su trabajo, que esté motivado para trabajar y, sobre todo, que esté satisfecho con el trabajo que realiza. Sólo de esta forma el paciente recibirá la atención de calidad que demanda. Es por ello que los autores han querido analizar el nivel de satisfacción laboral en la población de diplomados de enfermería en unidades médico-quirúrgicas de hospitalización del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete, al ser este personal el que más tiempo está en contacto directo con el paciente.

Esto se ha realizado mediante un estudio descriptivo, transversal, exploratorio, basado en el análisis descriptivo e inferencial de un cuestionario repartido a la población total de enfermeras, de las cuales han contestado un 57,78 %. (n = 141) y con el que se ha concluido que el nivel medio de satisfacción laboral de esta población alcanza un valor algo superior al valor medio (3,35 [3,01-3,56]), teniendo la máxima satisfacción el valor de 5 y la mínima el valor de 1. Sobre este nivel influyen unas series, las cuales conforman la satisfacción laboral, explicado en el apartado teórico del trabajo.

Se concluye relacionando los diferentes factores entre sí y con el nivel medio de satisfacción, viéndose que los factores que más influyen son la “presión del trabajo”, la “monotonía laboral” y la “satisfacción por el trabajo en sí mismo”.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Motivación, Enfermería, Hospitales

CONTACTO:

Rafael Bustos López
C/ Cid, nº 39 - 2ºF
02002 Albacete
Tel.: 967617905 / 655471078
e-mail: rblczno.com

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

SUMMARY

So longed for and looked for excellence in care of patient, to obtain level of effectiveness and efficiency optimal, needs personnel of infirmary correctly enabled in his work, that is motivated to work mainly and that is satisfied with the work that makes, only with this form the patient will receive the quality attention that it demands. He is for that reason that the authors have wanted to analyze the level of labor Satisfaction in the population of graduated of infirmary in doctor-surgical units of hospitalization of the University Hospitable Complex of Albacete, to the east being personal the one that more time is in direct bonding with the patient.

This has been made by means of a descriptive, cross-sectional, exploratory study, based on him descriptive and inferencial analysis of a questionnaire distributed to the total population of nurses of who they have answered a 57.78%. (n = 141) and with that the value of 1 has concluded that the mean level of labor Satisfaction of this population reaches a value somewhat superior to the average value (3.35 [3.01-3.56]) having the maxima satisfaction the value of 5 and the minim. This level they influence a series of which they conform the labor satisfaction, explained in the theoretical section of the work.

One concludes to each other relating the different factors and with the mean level of Satisfaction, seeing itself that the factors that influence more are “pressure of the work”, the “labor monotonía” and the “satisfaction by the work in itself”.

Key words: Job satisfaction, Motivation, Nursing, Hospitals

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO

Los autores tratarán de responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en las áreas de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete? Para ello se establece como objetivo primario el conocer el grado de satisfacción media laboral de la población estudiada y como objetivo secundario el identificar qué factores influyen en el nivel de satisfacción laboral.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se trata de un estudio descriptivo, observacional y transversal. La población a estudiar son todos los DUEs de las unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete (en adelante CHUA), compuesto por el Hospital General de Albacete y el Hospital del Perpetuo Socorro. Se trata del personal de enfermería de base con el criterio de selección de estar en activo más de 6 meses en el centro. En total nos remitimos a una $n = 244$, de los que han contestado un total de 141 (57,78%). Como instrumento utilizado, los autores han usado, previa carta de presentación, un cuestionario autocumplimentado ([Anexo I](#)), diferenciado claramente en dos partes. Por una parte, se recogen datos socio-demográficos del personal (edad, sexo, antigüedad, tipo de contrato, tipo de jornada laboral) y, por otra parte, el cuestionario de Font-Roja de satisfacción laboral, adaptado por J. Aranaz. Este instrumento ya ha sido validado en otros estudios y consta de 24 ítems, con respuestas del tipo: “totalmente de acuerdo”, “de acuerdo”, “indiferente”, “en desacuerdo”, “totalmente en desacuerdo”; medidas con una escala tipo Likert que puntúa de 1 (máxima insatisfacción) a 5 (máxima satisfacción), pero teniendo en cuenta que en algunos ítems habrá que invertir la asignación de las respuestas. Así, en los ítems 6, 7, 8, 11, 17, 24, 26, 28, 30, 31, y 32 las respuestas “totalmente de acuerdo” valen 5 y en el resto de ítems valen 1. Además, el mencionado cuestionario de Font-Roja adolece de no registrar la influencia de la supervisión en el nivel de satisfacción laboral ni la influencia del entorno físico en dicho nivel. Por eso se ha complementado el cuestionario original con 2 nuevos factores que recogen esas dos nuevas dimensiones. Cada nuevo factor se compone de 2 ítems cada uno. La inclusión de esos nuevos factores ha sido validada en estudios realizados por separado con cada factor; así, la inclusión del factor nº 10 (“Influencia del entorno físico”, ítems 22 y 23) fue validado en el estudio realizado en un centro socio-sanitario público de atención a los mayores de Canarias y la inclusión del factor nº 11 (“Influencia de la supervisión”, ítems 31 y 32) en el estudio desarrollado en la Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia del Instituto Politécnico Nacional de México. El cuestionario original de Font-Roja ha sido ampliamente validado en otros estudios. El cuestionario ampliado ha sido tratado con el paquete estadístico SPSS 15.0 para Windows, resultando un alfa de Cronbach = 0,784, valor que demuestra la consistencia interna de la herramienta.

Los ítems han sido agrupados en factores en función de que midan la misma dimensión de satisfacción laboral, según el siguiente esquema:

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

Factor nº 1: Satisfacción por el trabajo o grado de satisfacción que percibe el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Ítems nº 6, 8.

Factor nº 2: Tensión relacionada con el trabajo o grado de tensión que el trabajo acarrea en el sujeto y que se manifiesta con el cansancio, estrés y síndrome de burnout. Ítems nº 16, 30.

Factor nº 3: Competencia profesional o grado en que el individuo cree que está preparado para su trabajo diario, factor relacionado con la ambigüedad del rol y que comprende los ítems nº 14, 15, 18, 19.

Factor nº 4: Presión del trabajo o grado que el individuo percibe que el trabajo es una carga. Ítems nº 10, 20, 21, 22, 29.

Factor nº 5: Promoción profesional o grado en que el trabajador cree que puede mejorar tanto a nivel laboral como en reconocimiento profesional. Ítems nº 11, 24.

Factor nº 6: Relación interprofesional con sus jefes o grado en que el individuo sabe lo que se espera de él. Ítem nº 7

Factor nº 7: Relaciones interprofesionales con los compañeros o grado de satisfacción que experimenta el sujeto con las relaciones laborales en su grupo de trabajo. Ítems nº 17, 25.

Factor nº 8: Características extrínsecas del *status* o grado en que el individuo cree que su trabajo le reporta una remuneración justa así como un nivel de independencia en la organización y en el desempeño de su puesto de trabajo. Ítems nº 26, 28.

Factor nº 9: Monotonía laboral o grado en que afecta la rutina laboral al sujeto. Ítems nº 9, 12, 13.

Factor nº 10: Influencia del entorno o grado en que las condiciones físicas y seguridad del trabajo afectan al individuo. Ítems nº 23, 27.

Factor nº 11: Influencia de la supervisión o grado en que el superior inmediato interfiere positiva o negativamente en el trabajo del sujeto. Ítems nº 31, 32.

Todos estos factores comprenden las distintas dimensiones de la satisfacción laboral, los cuales han sido comparados con el índice de Satisfacción Media Global (SMG) obtenido como la media de los diferentes factores y que será la variable dependiente, mientras que los diferentes factores sociolaborales actuarán como variables independientes.

Método de análisis

El análisis estadístico descriptivo, tanto de los valores socio-demográficos como del cuestionario de Font Roja, comprenden porcentajes para datos socio-demográficos y mediana e intervalos intercuartílicos (entre cuartil 25 y 75) para datos del cuestionario de satisfacción, al haber aplicado la prueba de Kolmogorov-Smirnov y comprobar que la significancia es menor a $\alpha = 0,05$ (nivel de significación) y que, por tanto, no sigue una distribución normal.

Por lo tanto, se ha usado pruebas no paramétricas en el análisis inferencial, concretamente los índices de correlación de Spearman, los índices Tau-b y Tau-c de Kendall, y al ser valores ordinales

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

también se ha usado el índice Gamma. En el análisis de regresión, se analiza el test de Kruskal-Wallis, modelo que contiene como factores “explicadores” de la SMG a todos los factores excepto al nº 7 (“Relaciones interprofesionales con los compañeros”).

El estudio fue presentado a la comisión de investigación del CHUAB y tras sugerir algunas modificaciones al proyecto, el reparto del cuestionario fue aprobado por la supervisora de desarrollo organizacional del CHUA y representante de la comisión de investigación del CHUA en el C.E.I.C.

Tras hablar con las supervisoras de cada unidad se procedió al reparto del cuestionario, bien personalmente o a través de dichas supervisoras. El tiempo empleado en su cumplimentación fue de aproximadamente 20 días. Su recogida fue personalmente a lo largo de ese periodo, recogándose un total de 141 cuestionarios de los 244 repartidos, un 57,78 % de la población. Los datos han sido tratados estadísticamente con el paquete estadístico SPSS 15.0 para Windows y la hoja de cálculo Excel, procedimiento realizado por los autores.

RESULTADOS

a) Análisis descriptivo de los factores explicativos de la satisfacción laboral:

Estos factores (reseñados en el apartado de instrumento utilizado) se expresan con la mediana e intervalos intercuartílicos al no seguir una distribución normal (recordar que la puntuación va de 1 a 5, de menor a mayor satisfacción laboral), el formato es Mediana (Me) intervalo [cuartil 25–cuartil 75]

- Factor nº 1: Satisfacción por el trabajo: 3,78 [3,26-4,20].
- Factor nº 2: Tensión relacionada con el trabajo: 2,60 [1,91-3,20]
- Factor nº 3: Competencia profesional: 4,06 [3,62-4,47]
- Factor nº 4: Presión del trabajo: 2,53 [2,14-2,98]
- Factor nº 5: Promoción profesional: 2,29 [1,69-2,94]
- Factor nº 6: Relación interprofesional con sus jefes: 3,85 [3,11-4,57]
- Factor nº 7: Relaciones interprofesionales con los compañeros: 3,43 [3,04-3,89]
- Factor nº 8: Características extrínsecas del *status*: 3,00 [2,53-3,51]
- Factor nº 9: Monotonía laboral: 3,59 [2,96-4,09]
- Factor nº 10: Influencia del entorno: 2,56 [1,88-3,27]
- Factor nº 11: Influencia de la supervisión: 3,53 [2,81-4,06]
- Satisfacción Media Global (SMG): Media de los anteriores factores: 3,35 [3,01-3,56].

Como se ve, las dimensiones menos valoradas son la “tensión por el trabajo”, “la presión del trabajo”, la “promoción profesional” y la “influencia del entorno”, no alcanzando la puntuación media de 3 (en una escala de 5 -1, de mayor a menor satisfacción), y las mejor valoradas han sido

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

la competencia profesional y la relación interprofesional con los jefes, estando muy cerca de la puntuación 4. El grado de satisfacción media está ligeramente por encima del valor medio (3,53).

b) Análisis inferencial

Relación de las variables socio-demográficas con los factores explicativos de la satisfacción laboral:

Las variables socio-demográficas, al ser variables cualitativas, han tenido que ser recodificadas para darles un valor numérico, usando un grupo de referencia para cada variable y asignándole el valor “cero”. Se ha usado el índice Rho de Spearman para ver la posible correlación entre variables, para un $p = 0,05$., y el índice de Kendall para cuantificarla (sólo en los casos en que exista correlación).

- Edad: El grupo de 30-40 años es el grupo de referencia. Se ve que la correlación es significativa entre el grupo de más de 50 años y el factor 4 o “presión en el trabajo” ($p = 0,038$), con un Tau-b de Kendall de 0,15, siendo la correlación muy débil pero indicando que en este grupo de edad la presión por el trabajo que se experimenta es mayor que en otros grupo de edad. Estos resultados están en concordancia con los trabajos consultados⁸, a las personas con mayor edad les influye más la presión por el trabajo que al resto de grupos de edad.

También se ve relación entre la monotonía laboral (factor 9) y los segmentos de edad entre 30 y 40 años ($p = 0,037$) y entre 40 y 50 años ($p = 0,034$). En el primer caso, aunque débil, el índice es negativo: o sea, en estas edades se experimenta menos monotonía laboral, mientras que el grupo de 40-50 años tiene mayor monotonía, que influye negativamente en la satisfacción laboral (índices positivos).

La supervisión también se relaciona con el segmento de edad de 30-40 años ($p = 0,010$), con un coeficiente muy bajo y negativo, lo que implica que la supervisión prácticamente no influye en el personal con este rango de edad.

- Sexo: Debido al alto porcentaje del sexo femenino (92,2 %), esta variable no sería determinante en este estudio; de todas formas no se ha encontrado correlación entre los factores y el sexo, no influyendo el sexo en la satisfacción laboral entre el personal encuestado.

- Antigüedad laboral: Para recodificar la variable, el grupo de referencia es el que lleva más de 10 años trabajados. Se ha demostrado correlación para el factor 6 o relación interprofesional con los mandos y con menos de 5 años trabajados ($p = 0,036$). Viendo el índice de Kendall, se concluye que la asociación es débil e inversa, el pertenecer a este contrato fijo y el factor 2 o tensión relacionada con el trabajo grupo implica que la relación con los mandos no es todo lo buena que debiera.

También hay correlación entre el grupo que lleva entre 5-10 años trabajados y el factor 11 o “relación con la supervisión”, con un índice débil y negativo; la supervisión influye poco en este grupo de antigüedad laboral.

- Tipo de contrato: El grupo de referencia es el que tiene el contrato temporal. Hay significación estadística entre el grupo con ($p = 0,041$) y el factor 10 o “influencia del ambiente físico” ($p = 0,004$), siendo en ambos casos el índice negativo pero muy débil, al personal con contrato fijo le

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

influye muy poco y negativamente las “condiciones físicas del trabajo” y la “tensión relacionada con el trabajo”.

También hay significación estadística entre el grupo de contrato fijo y el factor 11 o “relación con la supervisión” ($p = 0,016$), con relación positiva y débil, las actuaciones de las supervisoras influyen poco en este grupo.

- Tipo de turno de trabajo: El grupo de referencia es el de turno fijo de trabajo. No existen correlaciones excepto en el caso del turno rotatorio y el factor 4 o “presión en el trabajo” ($p = 0,035$), viéndose que hay una relación moderadamente importante entre el turno rotatorio y la “presión en el trabajo” (al calcular el coeficiente $\gamma = 0,459$) lo cual confirma las informaciones obtenidas en los trabajos consultados.

- Hospital de trabajo: En el estudio no se ha encontrado diferencias significativas de que el tipo de hospital influya en ninguno de los factores que conforman la satisfacción laboral, lo cual es lógico ya que los dos hospitales pertenecen a la misma ciudad sanitaria, con la misma dirección y los servicios de hospitalización son semejantes.

Relación entre la satisfacción media laboral y los diferentes factores que la conforman:

Al no seguir una distribución normal, la relación interfactorial y con la SMG se analizaron el test de Kruskal-Wallis para ver si hay correlación, y se cuantifican ésta con los coeficientes Gamma y Tau de Kendall.

Se establece como hipótesis nula que la variable dependiente no está influenciada por el resto de variables y como hipótesis alternativa que sí hay cierta dependencia.

Respecto a la SMG, ésta ha sido obtenida como media de los diferentes factores y tiene relación estadísticamente significativa con todos los factores excepto con el factor 7 ($p = 0,075$), lo que significa que la “relación laboral entre compañeros” prácticamente no influye en el nivel de satisfacción.

La dimensión o factor 1, “satisfacción por el trabajo”, está relacionado con todos los demás factores excepto con el factor 2 ($p = 0,641$) (“tensión relacionada con el trabajo”) y con el factor 7 ($p = 0,609$) (“relación interprofesional con los compañeros”). Viendo los coeficientes de Spearman, la influencia de este factor sobre la satisfacción media es relativamente importante ($Rho = 0,639$) así como con el factor 6 (“relación interprofesional con los jefes”) ($Rho = 0,526$), con el resto de factores la relación es positiva pero más débil. Esto quiere decir que el personal que tenga una percepción de su grado de satisfacción condicionado con su puesto de trabajo elevada también tendrá una buena relación con sus jefes y un alto grado de SMG.

La “tensión relacionada con el trabajo” o factor 2 está relacionado con la satisfacción media de una forma débil y positiva ($Rho = 0,342$) y con el factor 4 o “presión del trabajo”, lo que significa que cuanto más aumente el grado de tensión que el trabajo acarrea en el individuo, más aumentará el grado que el trabajador percibe que el trabajo es una carga; recordar que estos dos factores influyen significativamente en el estrés y síndrome de burnout.

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

El factor 3 o “competencia profesional” se relaciona con la satisfacción media en un grado relativamente importante, con la “satisfacción por el trabajo” (factor 1) ($Rho = 0,317$), con la “presión del trabajo” (factor 4) ($Rho = 0,242$) y con la “monotonía laboral” (factor 9) ($Rho = 0,362$). Con el resto de factores no hay correlación. Esto significa que cuanto más seguro esté el individuo del trabajo que debe realizar y cuanto más preparado crea estar, menos percibirá que el trabajo es una carga y menos le afectará la rutina laboral.

Respecto a la “presión del trabajo” o grado que el individuo percibe que el trabajo es una carga (factor 4), además de estar altamente relacionada con la satisfacción media ($Rho = 0,666$) se relaciona con el resto de factores excepto con las “relaciones interprofesionales con compañeros y jefes” (factores 6 y 7) y con la “supervisión” (factor 9). No parece que, en la población estudiada, las relaciones interprofesionales en general influyan demasiado en el grado de satisfacción. Queda demostrada la importancia de este factor en la satisfacción laboral, de hecho es el que más se relaciona con ésta junto con la satisfacción por el trabajo.

La “promoción profesional”, o factor 5, es el menos valorado por el personal, con el que están más insatisfechos, interviene en un grado medio en la satisfacción laboral ($Rho = 0,483$) y se relaciona con todos los demás factores excepto con la “tensión relacionada con el trabajo” ni con la “competencia profesional” ni con las “relaciones interprofesionales con los compañeros”. Con el resto de factores la relación es débil, destacando la relación con el factor 1 o “satisfacción por el puesto de trabajo” ($Rho = 0,497$). Parece ser que cuanto más satisfacción por el trabajo en sí se tenga, más deseos de mejora a nivel laboral se tiene así como mayores deseos de reconocimiento profesional.

El factor nº 6 o “relación interprofesional con los jefes” en realidad se refiere a la relación con los mandos superiores, no con los intermedios, hecho que tuvo que ser aclarado al personal encuestado, bien personalmente o mediante nota adjunta al cuestionario. La mayor relación ocurre con la SMG ($Rho = 0,405$) con la “satisfacción por el trabajo” ($Rho = 0,526$), a mayor satisfacción por el trabajo, mejor relación con los jefes, y con la supervisión ($Rho = 0,409$), hecho este último que se ha podido ver influenciado por el anterior sesgo.

La “relación interprofesional con los compañeros”, aunque no ha sido mal valorada por el personal, no se ve que tenga relación con ninguno de los demás factores ($p > 0,05$ en todos los casos), ni siquiera con la satisfacción media, concluyéndose que en el presente estudio no interviene en el grado de satisfacción laboral.

La dimensión compuesta por las “características extrínsecas del *status*” o factor 8, que comprende tanto un salario justo como un buen nivel de independencia, está relacionado con todos los factores excepto con la “tensión relacionada con el trabajo”, la “competencia profesional” y la “relación interprofesional con los compañeros”, sobre todo con la SMG ($Rho = 0,418$) y las “condiciones del entorno físico” ($Rho = 0,645$). Como se ha visto en los trabajos consultados, a una mayor satisfacción por el sueldo mayor satisfacción laboral, lo que no le está muy claro a los autores es la razón de la relación entre el entorno físico y las características extrínsecas del *status*. Podría deberse a que una mayor seguridad en el trabajo aumente el nivel de independencia en el desempeño de su trabajo en el individuo. También destacar la relación entre este factor y la

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

“promoción profesional” ($Rho = 0,350$); cuanto más crea el trabajador que debe mejorar en cuanto al nivel laboral o reconocimiento profesional, más deseará tener un salario justo y un buen nivel de independencia profesional.

El factor 9 o “monotonía laboral” se relaciona con la SMG de una forma importante ($Rho = 0,657$). Cuanto más alta sea la puntuación en la categoría de monotonía laboral más satisfecho estará el personal respecto a este aspecto y, por tanto, menos le afectará la rutina laboral en su nivel de satisfacción media laboral (si la puntuación del factor es alta, la satisfacción también será alta, por lo tanto, menos monotonía existirá). En general, se relaciona con todos los factores excepto con la “tensión por el trabajo” y las “relaciones interprofesionales con los compañeros”. Cabe destacar la relación entre este factor y la supervisión ($Rho = 0,361$), pudiéndose explicar esta relación como que una influencia positiva de la supervisión influye positivamente en que el trabajador experimente una baja rutina laboral. También hay que destacar la relación entre “competencia profesional” y este factor ($Rho = 0,362$), lo que significa que cuanto más perciba el enfermero(a) que está capacitado para su trabajo, más satisfecho estará respecto a su monotonía laboral, o sea, menos le afectará la rutina laboral en su nivel de satisfacción laboral.

La “influencia del entorno físico” (factor 10) está relacionado de una forma importante con la SMG ($Rho = 0,544$), viéndose la importancia que el personal da a las condiciones de seguridad y equipamiento (medios físicos, buenas condiciones ambientales) para conseguir un grado aceptable de satisfacción laboral, justificando su inclusión en el cuestionario. Así mismo, se ve la relación con el factor 4 o “presión en el trabajo” ($Rho = 0,355$): cuanto de mejores medios físicos se disponga, menor será la presión del trabajo percibida por el empleado.

El último factor analizado, la “supervisión ejercida sobre el personal”, o factor 11, también influye de forma positiva en la SMG ($Rho = 0,507$). Si la influencia de la supervisora es positiva para el personal, si le deja un cierto grado de independencia y hace críticas constructivas manteniendo un buen ambiente laboral, la SMG del enfermero(a) aumentará. También se relaciona de forma positiva con la “satisfacción por el trabajo” ($Rho = 0,354$), la “competencia profesional” ($Rho = 0,290$), la “promoción profesional” ($Rho = 0,397$) y la “monotonía laboral” ($Rho = 0,361$).

DISCUSIÓN

En la población estudiada ($n=141$), las características socio-demográficas mayoritarias son el sexo femenino (92,2%), mayores de 40 años (54,6%), que trabajan en turno rotatorio con contrato fijo y con dos “picos” de antigüedad laboral, individuos con menos de 5 años trabajados y con más de 10 años trabajados. Teniendo en cuenta estas características (sobre todo respecto a la edad y veteranía), las enfermeras encuestadas han conseguido una puntuación en la satisfacción media laboral (3,35 [3,01-3,56]) superior al valor medio en una escala del 1 al 5, de menor a mayor nivel de satisfacción. Por debajo de ese nivel están las dimensiones que peor ha valorado el personal. Así, el factor “tensión relacionada con el trabajo”, que implica un alto riesgo de padecer cansancio, estrés y síndrome de burnout, tiene una mediana de 2,60 [1,91-3,20]; esto denota que el personal cree que hay escasez de personal y una alta proporción paciente/enfermera. Ello concuerda con otros estudios realizados en el ámbito hospitalario⁸.

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

Otro factor mal valorado es la “presión del trabajo”, sobre todo en mayores de 50 años y con turno rotatorio, como se vio en el apartado teórico. Estas variables influían significativamente aumentando la insatisfacción laboral debida a la “presión del trabajo”. Sin embargo, este factor es de los que más influyen el nivel de satisfacción media, hecho concordante con algunos trabajos publicados⁶.

Otra dimensión valorada por debajo del valor medio es la relacionada con la “promoción profesional”. El personal cree que puede mejorar a nivel laboral y que debería obtener más reconocimiento profesional. En numerosos estudios⁸ éste es uno de los factores peor valorados por el personal. El enfermero(a) desea que se le reconozca su trabajo, y no exclusivamente mediante incentivos monetarios, sino, por ejemplo, facilitándole el acceso a cursos de formación continuada sin que esto repercuta en una sobrecarga de trabajo. Aquí es donde intervendría la supervisión de enfermería, que aunque está moderadamente bien valorada (3,53 [2,81-4,06]) debería actuar premiando el trabajo bien hecho o el esfuerzo realizado en forma de incentivos morales, que es una actuación muy efectiva y valorada por la enfermería de base. Así mismo, la supervisora debería disminuir la “monotonía laboral” de su personal (también relacionada en el estudio realizado con la supervisión) aplicando nuevas técnicas o protocolos de cuidados, supervisando el trabajo de su personal (además de las labores administrativas que debiera ejercer) para corregir los actos erróneos que por culpa de la rutina acaban transformándose en “cuasiprotocolos”, disminuyendo la eficacia y efectividad del trabajo del equipo cuando no poniendo en peligro la salud del paciente. Además, se debería flexibilizar el trabajo en las unidades de hospitalización, fomentando la participación de los enfermeros en las tareas organizativas.

La “influencia del entorno” en la satisfacción laboral del personal encuestado es la última dimensión peor valorada (2,56 [1,88-3,27]), especialmente incide en el personal con contrato fijo y, de una forma negativa, el “miedo” a padecer trastornos ergonómicos, accidentes laborales, etc. por las deficientes instalaciones. Está presente en el día a día de la enfermera, que demanda unos instrumentos adecuados y una seguridad laboral para hacer su trabajo de forma eficaz, lo cual también disminuiría la “presión en el trabajo”, factor con el que está relacionado.

Dentro de los factores mejor valorados en el estudio, está la “competencia profesional” (4,06 [3,62-4,47]) y el hecho de que no tenga una influencia demasiado positiva en la SMG podría interpretarse como que la enfermería cree tener claro cuáles son sus objetivos y tareas. Tiene la suficiente información para evitar la ambigüedad del rol pero se siente influenciada por la “monotonía laboral” con la que también está relacionada, lo cual disminuye su nivel de satisfacción laboral. Este grado de competencia profesional también se relaciona con la satisfacción por el trabajo realizado, lo cual es lógico: la enfermera que crea estar bien preparada para trabajar estará satisfecha con el trabajo realizado, aunque en éste influyan otros factores negativos como la monotonía laboral y el ambiente físico.

Respecto a esta dimensión, “satisfacción por el trabajo”, también está bien valorada por el personal (3,78 [3,26-4,20]). En realidad, es uno de los que más influyen en la satisfacción media, lo que significa que la enfermera valora como muy importante el trabajo que realiza y que éste le reporta un buen nivel de satisfacción. Sin embargo, se ve influenciada por las “características extrínsecas del *status*”, sobre todo en cuestión de remuneraciones. En definitiva, opina que el

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

buen trabajo que realiza debería de estar bien remunerado, bien económicamente o mediante promoción profesional, factor con el que también tiene una aceptable relación positiva. Por otra parte, el anterior factor de sueldo e independencia en la organización tiene un grado medio de puntuación (3,00 [2,53-3,51]). El personal no cree estar tan mal remunerado como tradicionalmente se piensa. Este factor no es de los que más influyen en la satisfacción media, más bien al contrario.

Respecto a las “relaciones con los compañeros de trabajo”, a pesar de haber sido bien valoradas por el personal, no han tenido significación estadística con ninguno de los otros factores analizados, lo cual contradice la mayoría de estudios consultados.

En el cuestionario utilizado, el ítem nº 33, en donde se pedía que se plasmaran las medidas que el encuestado adoptaría para mejorar su nivel de satisfacción laboral y debido a que se trata de una respuesta abierta, no puede ser cuantificable, pero sí valorable teniendo en cuenta que se trata de opiniones personales basadas en la experiencia laboral de las enfermeras. Debido a que sólo han contestado a la cuestión un 72% de los encuestados, los resultados se tratarán con debida precaución. Sin embargo, hay que destacar el alto número de enfermeras (más del 50%) que creen en la necesidad de aumentar los medios físicos del trabajo, tanto instrumental como instalaciones en sí, lo cual apoya los resultados del estudio. También se proponía una mejora sustancial en el sistema de turnos, dedicando el turno fijo a la gente más veterana así como el poder disponer de los días de libre disposición y permisos por asuntos propios cuando al trabajador le convenga (esto último con una alta proporción de respuestas). El aumento de personal y disminuir la proporción paciente/enfermera también fueron reclamaciones hechas por numerosos individuos, lo cual vuelve a apoyar los resultados del estudio. Una propuesta destacable consistió en la regulación de las visitas de los familiares: parece ser que éste es un factor que incide con frecuencia en el grado de satisfacción y que se debería de incluir en estudios posteriores de dicha satisfacción.

También se incide en la relación médico-enfermera creyéndose que se debería de mejorar, aumentando el reconocimiento que la enfermera de base debería de tener por parte del médico y de sus superiores. Respecto a esto último, el personal cree que se debería de valorar el trabajo realizado por cada cual individualmente, para que los incentivos que se aplicaran tuvieran también carácter individual, por ejemplo mediante la carrera profesional.

Hay que destacar la baja tasa de propuestas relativas el sueldo, muy pocas enfermeras han opinado sobre un aumento de la remuneración económica, lo cual también se ve reflejado en el análisis hecho en el estudio.

CONCLUSIONES

a) Objetivo principal: El nivel de satisfacción media del personal encuestado perteneciente a las unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Universitario de Albacete es de 3,53 [2,81-4,06] medido en una escala del 1 al 5 de menor a mayor satisfacción laboral, lo cual lo sitúa un poco por encima del valor medio.

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

b) **Objetivo secundario:** Los factores que más influyen en la satisfacción global de la población estudiada son, ordenados por orden de importancia, la “presión del trabajo”, la “monotonía laboral”, la “satisfacción por el trabajo en sí mismo”, el “medio ambiente físico”, la “supervisión”, la “competencia profesional”, la “promoción profesional”, las “características extrínsecas del *status*”, la “relación interprofesional con los jefes” y la “tensión relacionada con el trabajo”.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Núñez González E, Estévez Guerra G.J, Hernández Marrero P, Marrero Medina CD. Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Gac Sanit. 2007; 21(2):136-41. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- 2.- Valencia MC. Propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería. Rev Enferm IMSS 2001; 9(2):81-4.
- 3.- López-Soriano F, Bernal L, Cánovas A. Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. Rev Calid Asist. 2001;(16):243-6.
- 4.- Lomeña Villalobos JA, Campaña Villegas FM, Nuevo Toro G, Rosas Soria D, Berrocal Gámez A, García Molina F. Burnot y satisfacción laboral en atención primaria. Medicina de Familia (And) 2004 Noviembre; 5(3):147-55.
- 5.- Fernández San Martín M.I, Satisfacción laboral en profesionales de la salud. [<http://www.odontomarketing.com/art71dic2002.htm>]. Consultado: 2008 Agosto
- 6.- Ortega Recio M, Torres Pérez M^a P. Estudio de la satisfacción laboral en un servicio de recuperación quirúrgica. Metas Enferm 1999-Marzo;(13): 20-7.
- 7.- Garrido López MV, Sesmero Ramos C, Pórtoles Pérez J, Velayos González MP, Martínez Gómez S. Valoración del grado de satisfacción laboral en equipos de diálisis. [www.revistasden.org/files/51.pdf]. Consultado: 2008 Julio.
- 8.- Sarella Parra LH, Parevic KT. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención de Urgencias (SAMU). Cienc Enferm. [online] 2002;8(2) [consultado 1-11-2008], p.37-48. Disponible en:http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es&nrm=iso.

ANEXO 1. CUESTIONARIO

- 1.- Edad del trabajador(a): Menos de 30, De 30 a 40, De 40 a 50, Más de 50
- 2.- Sexo del trabajador(a). Hombre, Mujer
- 3.- Número de años trabajados en el Hospital Universitario de Albacete y/u Hospital "Perpetuo Socorro": Menos de 5 años, Entre 5 y 10 años, Más de 10 años
- 4.- Tipo de contrato que posee: Estatutario Fijo, Estatutario Temporal
- 5.- Tipo de jornada laboral: Turno fijo (Mañana, Tardes o Noches)/Turno rotatorio
- 6.- En su trabajo se encuentra muy satisfecho
- 7.- La relación con mis jefes es muy cordial.
- 8.- Sé lo que se espera de mí en el trabajo.
- 9.- Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.
- 10.- Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado.
- 11.- Obtengo reconocimiento por mi trabajo.
- 12.- Tengo poca independencia para organizar mi trabajo.
- 13.- Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas.
- 14.- Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.
- 15.- Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.
- 16.- Con frecuencia no desconecto del trabajo cuando estoy fuera del hospital.
- 17.- Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.
- 18.- Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para hacer bien mi trabajo.
- 19.- Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás me causa estrés o tensión.
- 20.- Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.

Rafael Bustos López y María Dolores Carrizosa Villegas. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

- 21.- Creo que mi trabajo es excesivo.
- 22.- Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.
- 23.- La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo.
- 24.- Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.
- 25.- Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar.
- 26.- El sueldo que percibo es adecuado.
- 27.- La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo correctamente.
- 28.- Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación.
- 29.- Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo.
- 30.- Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño.
- 31.- Su trabajo es reconocido por su superior inmediato.
- 32.- La supervisión que se ejerce sobre usted es la correcta.
- 33.- Describa brevemente y por orden de prioridad, las soluciones que usted propondría para mejorar su nivel de satisfacción laboral.