

# SATISFACCIÓN LABORAL EN UN COLECTIVO DE ENFERMERIA DE URGENCIAS

AUTORAS: M<sup>a</sup> Isabel Ríos Risquez. Carmen Godoy Fernández

## RESUMEN:

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral en una muestra de personal de enfermería de urgencias de un hospital general universitario, y analizar su asociación con variables sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados.

**Diseño:** estudio descriptivo de corte transversal.

**Emplazamiento:** Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Morales Meseguer de Murcia.

**Método:** Se empleó una encuesta de variables sociodemográficas y laborales y el cuestionario Font Roja (1988) para la evaluación de la satisfacción con el trabajo y sus diferentes dimensiones.

**Resultados:** se obtiene una puntuación media de satisfacción laboral global de  $3,42 \pm 0,32$ . Las dimensiones laborales con las que los profesionales encuestados refieren estar más satisfechos son la dimensión de relación con los compañeros ( $4,23 \pm 0,61$ ), satisfacción con el puesto de trabajo ( $3,87 \pm 0,47$ ) y con la competencia profesional ( $3,86 \pm 0,57$ ). La dimensión laboral que registra la menor puntuación media es la de la satisfacción con el reconocimiento profesional ( $2,64 \pm 0,67$ ).

**Conclusiones:** la satisfacción laboral de los profesionales estudiados se encuentra en niveles moderados. Un 87,2% de la muestra refiere estar moderadamente satisfechos con su labor asistencial. La dimensión laboral de la satisfacción con el reconocimiento profesional se configura como una de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos. Los medios gestores deberían dirigir su atención y estrategias de cambio a estas áreas deficitarias, con el fin de incrementar la motivación y la satisfacción de los profesionales sanitarios, mejorando, a su vez, la calidad del servicio asistencial ofrecido por nuestras organizaciones de la salud.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral. Enfermería de Urgencias. Cuestionario Font Roja.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc. [1].

En general, existe bastante consenso en considerar la satisfacción laboral como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que tiene una persona hacia su trabajo [2]. Una de las definiciones más citadas es la de Locke (1976), quien define la satisfacción como "un estado emocional positivo ó placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona" [2]. A lo largo del siglo XX han sido numerosos los trabajos que se han centrado en este tema, ofreciendo enfoques teóricos muy diferentes. Entre las primeras aportaciones, Frank Taylor (1911) asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa), mientras que otros teóricos como Elton Mayo (1945) defendían que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo [3].

De acuerdo a la exposición que hace Sáez (1999) [2], siguiendo a Bravo y cols. (1996), se pueden destacar cuatro enfoques teóricos sobre la satisfacción laboral: El enfoque bifactorial, las teorías basadas en el concepto de la discrepancia, los modelos situacionales y el enfoque dinámico. El primer enfoque es el propio de la teoría de los dos factores de Herzberg y cols. (1959). Esta teoría, basada en el modelo de Maslow (1954), distingue dos grupos de factores asociados a la satisfacción laboral: Los factores de contexto (extrínsecos) y los de contenido (motivadores, intrínsecos). En este sentido, la teoría propone que los segundos (asociados a las necesidades superiores en la jerarquía de Maslow) serían los que determinarían la satisfacción laboral, mientras que los primeros (asociados a las necesidades más básicas) si no están cubiertos debidamente, determinarían la insatisfacción con el trabajo.

Por su parte, las teorías basadas en el concepto de discrepancia enfatizan que la satisfacción laboral es el resultado de procesos de comparación intrapersonal (teoría del ajuste en el trabajo y teoría de la discrepancia), interpersonal (teoría del grupo de referencia), o ambos (modelo de satisfacción de facetas).

Los modelos situacionales enfatizan la consideración de factores situacionales, como el contexto social en el que la persona se desenvuelve, a la hora de investigar sobre esta variable laboral. Mientras los modelos anteriores (estáticos)

primaban los aspectos cuantitativos de la satisfacción, desde el enfoque dinámico la satisfacción laboral se entiende como el resultado de un proceso de interacción entre el individuo y su situación de trabajo, donde el “control” desempeña un papel importante (como mecanismo regulador de dicha interacción) y, como consecuencia, puede influir en la situación laboral. En este sentido, la cantidad y calidad de la satisfacción laboral vendrá determinada por la congruencia entre el “valor real” o grado en el que las características están en la situación de trabajo, y el “valor nominal” o criterio establecido por la propia persona respecto a las características de trabajo que desea encontrar. La satisfacción laboral, como constructo, se relaciona con multitud de variables, de índole tanto personal como organizacional [2]. Entre éstas últimas, destaca su relación con las condiciones de trabajo (características del puesto, conflicto de rol, sistema de recompensas, etc.) como variables antecedentes, y con el absentismo, intento de rotación o abandono del puesto, compromiso organizacional, síndrome de burnout, etc., como variables consecuentes. Con relación a este último, Fernández (1998) [4] concluye en su estudio, que la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios se asocia con una mejor salud mental y ausencia de síntomas de burnout. En concreto, esta autora especifica que la satisfacción con los aspectos intrínsecos del trabajo disminuye el burnout y que la satisfacción con los compañeros y los superiores protege del agotamiento emocional. Otro trabajo reciente de Piko (2006) [5], sugiere que la satisfacción laboral es un predictor negativo de cada una de las dimensiones que configuran el síndrome de estar quemado por el trabajo, pero sobre todo del agotamiento emocional que sufren los profesionales de la salud. En el contexto sanitario, son muchos los estudios que se realizan para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. La importancia de estos estudios viene enmarcada en la relevancia actual de los modelos de calidad total dentro del contexto sanitario asistencial. Desde este marco, se entiende que la medida de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de la organización y de los servicios prestados [6–9]. La mayoría de los estudios revisados, se centran en la medición del nivel de satisfacción laboral existente y en el análisis de sus componentes, además de relacionar los resultados con variables sociodemográficas de las muestras estudiadas. Los niveles de satisfacción que encontramos en la literatura consultada son, en su mayoría, moderados [3, 6, 9–12]. En algunos de ellos, se ponen de manifiesto diferencias significativas de satisfacción laboral en función de determinadas variables. De esta manera, Fernández et al. (1995) [7] encuentran que la satisfacción laboral es mayor en atención primaria que en el ámbito hospitalario, y en los profesionales eventuales que entre los que tienen plaza en propiedad, no encontrando diferencias significativas respecto a otras variables como edad, género o antigüedad laboral. Otros autores, Varela-Centelles et al. (2004) [9], no encuentran diferencias significativas en satisfacción laboral según el sexo, o los años de ejercicio, si bien en su estudio concluyen que la satisfacción laboral varía con la edad, estableciéndose una relación de tipo curvilíneo. Por otro lado, Piko (2006) [5] registra en su trabajo que la satisfacción laboral se encuentra influida por variables como el género y el nivel educativo, observando que las mujeres y los trabajadores con un mayor nivel educacional referían mayores niveles de satisfacción laboral.

Atendiendo a lo anteriormente argumentado, la satisfacción laboral se concibe como un instrumento básico a la hora de estudiar y analizar la calidad de las organizaciones de la salud, ya que se muestra como un indicador relevante del servicio asistencial prestado por los profesionales que trabajan en las mismas. Por este motivo, el presente trabajo tiene como **objetivo general** determinar el nivel de satisfacción laboral de un colectivo de enfermería de urgencias. Como **objetivos específicos** nos planteamos: 1) Determinar las áreas laborales con las que los profesionales estudiados se encuentran menos satisfechos, y que pueden ser objeto de futuras estrategias de cambio, y 2) analizar la relación de la satisfacción laboral observada con determinadas variables sociodemográficas y laborales del personal de enfermería estudiado.

## **MATERIAL Y MÉTODO**

### **Tipo de diseño:**

Estudio descriptivo de corte transversal.

### **Muestra:**

La población diana está formada por 42 profesionales de enfermería que figuran en la plantilla del servicio de Urgencias de un hospital general universitario de tercer nivel ubicado en Murcia: Hospital Morales Meseguer.

### **Instrumentos de evaluación:**

Se pasó una encuesta de variables sociodemográficas diseñada ad-hoc para este estudio, y un cuestionario validado para la evaluación de la satisfacción laboral en personal sanitario de hospitalización, el cuestionario Font Roja (1988) [13]. Ambos cuestionarios se entregaron en sobre cerrado, asegurando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los datos obtenidos.

El cuestionario Font Roja (1988) es un instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario muy difundido y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en este contexto laboral. Consta de 24 ítems, que son valorados por escala Likert de cinco puntos, que puntúa desde el valor 1 (mínima satisfacción) al valor 5 (satisfacción

máxima). Estos 24 ítems se agrupan factorialmente en nueve factores o dimensiones, que determinan la satisfacción de los profesionales con distintas facetas de su labor profesional:

1. Satisfacción por el trabajo (4 ítems)
2. Tensión laboral (5 ítems)
3. Competencia profesional (3 ítems)
4. Presión laboral (2 ítems)
5. Promoción profesional (3 ítems)
6. Relación interpersonal con sus jefes/as (2 ítems)
7. Relación interpersonal con los compañeros (1 ítem)
8. Status profesional (2 ítems)
9. Monotonía laboral (2 ítems)

La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 24 ítems y el cálculo de su media. De la misma forma, se obtienen los valores medios para cada factor o dimensión (a través del cálculo de la media aritmética de los ítems que componen cada dimensión), tal y como han realizado estudios precedentes. Por otro lado, este cuestionario carece de baremos de puntuaciones de referencia, por lo que la interpretación y comparabilidad de los resultados obtenidos se ha realizado teniendo en cuenta los datos aportados por la literatura previa revisada que lo ha utilizado.

#### **Análisis de datos:**

Se ha utilizado el paquete estadístico SPSS en su versión 12. Se han utilizado número de casos y porcentajes para las variables cualitativas, y medias, máximos, mínimos y desviaciones típicas para las cuantitativas. Se ha realizado una prueba de normalidad para éstas últimas, con el fin de seleccionar pruebas paramétricas (T de student y ANOVA) para el análisis de variables normales y pruebas no paramétricas (U de Mann–Witney y Kruskal Wallis) para el análisis de las variables que no siguen una distribución normal. Se han realizado también análisis de correlaciones (Pearson y Spearman) para valorar la asociación entre las variables cuantitativas.

## **RESULTADOS**

### **Estadística descriptiva:**

De un total de 42 cuestionarios repartidos, se recibieron correctamente cumplimentados 39, lo que supone una tasa de respuesta elevada, del 92,8% de la plantilla de enfermeras/os que formaba parte del servicio de Urgencias.

La media de edad de los encuestados se sitúa en los 33,49±5,65 años, registrándose una media de antigüedad laboral en el servicio de 4,13±2,58 años. El resto de variables sociodemográficas y laborales valoradas se pueden observar en la tabla 1.

En la tabla 2 se pueden observar las puntuaciones medias registradas para cada una de las dimensiones o factores que mide el cuestionario Font Roja. Las puntuaciones medias más elevadas se registran para el factor de satisfacción con la relación con los compañeros (4,13±0,61), mientras que las puntuaciones más bajas se registran para la dimensión laboral de características extrínsecas de status o reconocimiento profesional (2,64±0,66).

### **Estadística inferencial:**

Las pruebas de Normalidad realizadas nos indican que todas las variables cuantitativas siguen la distribución normal, a excepción de los factores de satisfacción con la presión laboral y relación con los compañeros de trabajo. Para estas variables se han utilizado pruebas no paramétricas en el análisis bivalente realizado, mientras para el resto de variables cuantitativas se ha llevado a cabo un análisis paramétrico. De este análisis estadístico, se desprenden los siguientes resultados significativos:

1. Según el **género**, encontramos diferencias significativas entre hombres y mujeres para los factores de satisfacción laboral con el puesto de trabajo ( $t=-2,27$ ;  $p=0,029$ ), satisfacción con los jefes o superiores ( $t=-3,60$ ;  $p=0,003$ ), y satisfacción con el reconocimiento profesional ( $t=-2,27$ ;  $p=0,029$ ), en el sentido de encontrar unas mayores puntuaciones medias en el género femenino con respecto al masculino. También la variable de satisfacción global muestra diferencias significativas entre ambos géneros en la misma dirección que los factores comentados previamente ( $t=-2,56$ ;  $p=0,015$ ).
1. Por lo que respecta a la variable **“trabajo/jornada adicional”**, se observan diferencias significativas para la dimensión de promoción profesional, en el sentido de encontrar mayores puntuaciones medias de satisfacción en aquellos profesionales que sí desarrollan trabajos o jornadas adicionales ( $t=2,18$ ;  $p=0,036$ ).

1. La **experiencia profesional** es otra variable que ha resultado significativa con relación al factor de reconocimiento profesional o características extrínsecas de status. Concretamente, son los profesionales de menos años de experiencia (0-5 años) los que refieren mayores puntuaciones medias de satisfacción con respecto a esta dimensión laboral ( $F=4,19$ ;  $p=0,029$ ).

1. La variable **tipo de contrato** también ha resultado significativa con respecto al factor de reconocimiento profesional en el trabajo. En este caso son los profesionales contratados los que registran mayores puntuaciones medias de satisfacción comparándolos con sus compañeros interinos y contratados ( $F=14,011$ ;  $p=0,000$ ).

1. El análisis de correlaciones nos ofrece varios resultados significativos: la variable **edad** correlaciona de forma inversa o negativa con las puntuaciones de satisfacción laboral con el status o reconocimiento profesional ( $r=-0,367$ ;  $p=0,021$ ). Por otro lado, la variable de **antigüedad laboral en su actual servicio** correlaciona de manera inversa con las puntuaciones de satisfacción laboral global ( $r=-0,427$ ;  $p=0,016$ ), satisfacción con la promoción profesional ( $r=-0,412$ ;  $p=0,021$ ), satisfacción con el status profesional ( $r=-0,546$ ;  $p=0,001$ ), y satisfacción con los compañeros de trabajo ( $r=-0,374$ ;  $p=0,038$ ).

## DISCUSIÓN

La tasa de respuesta obtenida (92%) nos permite concluir en la representatividad de la muestra estudiada. A esta tasa de participación ha podido contribuir la entrega de los cuestionarios en mano y de forma personalizada, y a la colaboración por parte del supervisor de la unidad para la recogida de los mismos.

Los valores alcanzados para cada una de las dimensiones laborales que mide el cuestionario Font Roja se sitúan en niveles medios, similares a los encontrados por otros estudios en la literatura previa estudiados [3, 6, 9-12]. Si se divide la satisfacción laboral global y sus diferentes componentes en diferentes niveles (alto/medio/bajo), tal y como realizan otros autores (Lomeña et al.) [11] obtenemos que un porcentaje importante de la muestra, un 87,2 %, se muestra moderadamente satisfecho con su trabajo, mientras el 12,8% restante refiere estar altamente satisfecho. No encontramos en nuestra muestra sujetos que refieran estar poco satisfechos con la labor que desarrollan.

Las dimensiones o componentes laborales con los que los profesionales estudiados refieren estar más satisfechos son la relación con los compañeros de trabajo, el puesto o labor que desempeñan, y la sensación de competencia profesional a la hora de desarrollarla. En cambio, las dimensiones laborales con las que los profesionales muestran más insatisfacción son el reconocimiento profesional, la tensión laboral por la responsabilidad percibida y las posibilidades de promoción profesional. Dichos resultados concuerdan con los aportados por otros autores previamente [6,12], que ponen de manifiesto la relevancia de la competencia profesional y la relación con los compañeros como componentes más valorados. También un reciente trabajo de revisión teórica, realizado por Del Ríos et al. [3] confirma dichos resultados: el aspecto motivacional intrínseco (competencia profesional) es lo que más satisface al colectivo de enfermería, mientras que los motivos de mayor insatisfacción se relacionan con los factores motivacionales extrínsecos (salario, reconocimiento o status profesional, promoción profesional).

Por lo que respecta a las relaciones entre las variables sociodemográficas y laborales estudiadas, y las puntuaciones obtenidas para cada una de las dimensiones laborales que mide el cuestionario Font Roja, en nuestro estudio, encontramos diferencias significativas en función de varias variables: edad, género, tipo de contrato, experiencia profesional y antigüedad en el puesto, así como también si el sujeto desempeña "dobletes" u otras jornadas adicionales. Aunque en la literatura previa no parece existir un consenso sobre el hecho de que puedan existir diferencias significativas en satisfacción laboral basándose en diferencias de género, edad y estado civil, hay autores que encuentran resultados similares a los nuestros, refiriendo diferencias significativas de satisfacción laboral según la variable género [12,14], y las variables tipo de contrato y experiencia laboral [10, 12, 14]. Según estos estudios previos y nuestros propios resultados, el género femenino muestra mayor satisfacción laboral que el masculino, y los profesionales eventuales y con menor experiencia laboral muestran también una mayor satisfacción con su trabajo. También un reciente trabajo de Piko (2006) [5], registra que la satisfacción laboral se encuentra influida por variables como el género y el nivel educativo, observando que las mujeres y los trabajadores con un mayor nivel educacional referían mayores niveles de satisfacción laboral.

Si tenemos en cuenta la variable edad, en nuestro estudio obtenemos que correlaciona inversamente con las puntuaciones de satisfacción, de tal forma que a mayor edad de los profesionales obtenemos puntuaciones de satisfacción laboral global inferiores. Concretamente, se observa que a medida que se incrementa la edad de los profesionales y su antigüedad en el servicio, desciende su satisfacción con aspectos laborales concretos como el reconocimiento profesional, la promoción profesional y la relación con los compañeros del trabajo. En este sentido, nuestro estudio obtiene resultados diferentes a los aportados por Varela-centelles et al. [9] que encuentran una

relación de tipo curvilíneo entre la variable edad y la satisfacción laboral. Otras variables laborales que sí han resultado significativas en otros estudios previos [10], como la variable “tipo de turno”, en nuestro trabajo, sin embargo, no han resultado significativas.

En el modelo de Calidad total, la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios constituye un indicador clave del servicio asistencial prestado a los usuarios. Desde este marco, la medición sistemática de la satisfacción laboral se convierte en un instrumento útil a la hora del diseño o programación de acciones destinadas a la mejora de aquellas áreas o aspectos laborales deficitarios observados. Dichas acciones tendrán su repercusión tanto sobre el bienestar de los profesionales como sobre la calidad de la asistencia prestada a los usuarios. El presente estudio pone de manifiesto la relevancia de la satisfacción con los compañeros de trabajo. Las relaciones interpersonales con ellos se convierten en una pieza clave de la satisfacción laboral, y pueden, como Fernández concluye en su estudio [4], contribuir a atenuar o prevenir la presencia de agotamiento emocional en el colectivo sanitario. En cambio, la falta de reforzadores por parte de los jefes o superiores, la falta de reconocimiento social y económico unido a la escasa posibilidad de promoción profesional, se convierten en las áreas percibidas como de mayor insatisfacción laboral. Las estrategias de cambio de los medios gestores deberían incidir sobre estos aspectos laborales, que han resultado como áreas deficitarias o susceptibles de mejora desde la percepción de los profesionales sanitarios.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

1. 1. Gil-Monte P, Peiró JM. **Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse**. Ed. Madrid: Síntesis, S. A; 1997.
1. 2. Sáez Navarro MC. **Satisfacción laboral**, en Psicología del trabajo y de las organizaciones. Diego Marín, 1999. Cap. 8: 131-146.
1. 3. Del Ríos Moro O, Perezagua MC, Villalta MT, Sánchez A. **Satisfacción personal de enfermería. ¿se cumplen nuestras expectativas?** Enfermería cardiovascular – cuarto congreso virtual de cardiología, 2005. [Acceso 20 junio 2006]. Disponible en: <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.php>
1. 4. Fernández, O. (1998). **Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios de un hospital general**. Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza.
1. 5. Piko BF. **Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey**. Int J Nurs Stud, 2006; 43(3): 311-8.
1. 6. Fernández MI, Omínelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM, Parrilla O. **Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid**. Rev Esp Salud Pública. 2000; 74: 139-147.
1. 7. Fernández MI, Villagrasa JR, Gamo MF, Vázquez J, Cañas EC, Aguirre MV, Andradas V. **Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid**. Rev. Española de Salud Pública, 1995; 69: 487-497.
1. 8. Mira JJ, Vitaller J, Buil JA, Aranaz J, Rodríguez-Marín J. **Satisfacción y estrés laboral en médicos generalistas del sistema público de salud**. Atención primaria, 1994; Vol. 14 (10): 67-73.
2. 9. Varela-Centelles PI, Ferreiro A, Fontao LF, Martínez AM. **Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud**. Rev Esp Salud Pública. 2004; 78: 399-402.
1. 10. García Izquierdo M, Sáez Navarro MC y Llor Esteban B. **Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental**. Rev Psicol. Trab Organ. 2000; 16 (2): 215-228.
1. 11. Lomeña JA, Campaña FM, Nuevo Toro G, Rosas D, Berrocal A, García F. **Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria**. Med Fam Andal. 2004; 5: 147-155.
1. 12. López-Soriano F, Bernal L, Canovas A. **Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia**. Rev Calid Asist. 2001; 16: 243-246.
1. 13. Aranaz J, Mira J. **Cuestionario Font Roja: un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario**. Todo Hosp. 1988; 52: 63-66.
1. 14. Sáez MC. **Burnout en equipos de atención primaria de salud: Relaciones con clima, satisfacción y compromiso organizacional en el marco de la calidad asistencial**. Universidad de Murcia. Tesis Doctoral 1997.