

# Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa

Juan Pablo Gómez-Cardona,<sup>1</sup> Martha Leticia Becerra-de Anda,<sup>2</sup> Juana María Guadalupe Beltrán-Márquez,<sup>2</sup> Blanca Estela García-Luévano,<sup>2</sup> María Teresa Gómez-Olmos<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Autónoma de Aguascalientes, <sup>1,2</sup>Hospital General de Zona núm. 1, Instituto Mexicano del Seguro Social. Aguascalientes, México.

## Palabras clave:

Satisfacción en el trabajo,  
Personal de enfermería,  
Administración del personal  
en salud

## Key words:

Job satisfaction,  
Nursing staff,  
Health personnel  
management

## Correspondencia:

Juan Pablo Gómez Cardona

## Correo electrónico:

jpgomez@correo.uaa.mx

Fecha de recepción: 24/06/2011

Fecha de aceptación: 08/09/2012

## Resumen

**Introducción:** existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, así como factores extrínsecos que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador.

**Objetivo:** determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa de un hospital de segundo nivel en el estado de Aguascalientes.

**Metodología:** estudio descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional; realizado mediante una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 40 enfermeras del área administrativa. Se utilizó un instrumento denominado Cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral (Briseño 1988) modificado y validado con la prueba K-R 20 con un resultado de 0.96. El análisis de datos se realizó con el paquete estadístico Minitab versión 15.

**Resultados:** 43% del personal de enfermería de nivel administrativo refiere estar muy satisfecho, 38% bastante satisfecho, 16% poco satisfecho y 3% nada satisfecho.

**Conclusiones:** las variables con mayor satisfacción fueron: el trabajo, el salario, los compañeros, el servicio y el turno. Los rubros con menor satisfacción son: con jefes y superiores, posibilidades de ascenso, incentivos y organización en el trabajo. En el cruce de variables que mostraron mayor dependencia fueron salario y posibilidades de ascenso, tipo de trabajo y jefes y superiores, tipo de trabajo con servicio, compañeros y organización.

## Abstract

**Introduction:** There are motivational factors inherent to work directly related to job satisfaction, and extrinsic factors that cannot be controlled or directly modified by the employee.

**Objective:** To determine the level of job satisfaction among nursing staff in the administrative area of a second level of attention hospital in the state of Aguascalientes.

**Methodology:** Descriptive, transversal, prospective and correlational study. It was performed using a non probabilistic, convenience sample consisting of 40 nurses from the administrative area. An instrument called «Assessment of job satisfaction level form» (Briseno 1988) was used; it was modified and validated with the KR 20 test with a score of 0.96. Data analysis was performed using the statistical package Minitab version 15.

**Results:** 43% of the nursing administration staff refers to be very satisfied, 38% are fairly satisfied, 16% are a little satisfied and 3% are not satisfied.

**Conclusions:** The variables with greater satisfaction levels were: work, salary, co-workers, service and shift. The items with lowest satisfaction level are: bosses and superiors, promotion opportunities, incentives and work organization. In the crossing of variables the ones that showed greater dependence were salary and promotion opportunities, type of work and bosses and superiors, kind of work with service area, co-workers and organization.

## Introducción

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre, la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida; el trabajo es la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir. En la etapa moderna de la sociedad, se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.<sup>1</sup> El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva que requiere de una serie de contribuciones, esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyen a satisfacer sus necesidades. Herzberg señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.<sup>2</sup> Todas las profesiones y actividades laborales generan algún grado de estrés, aunque el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores que son el resultado de una actitud de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás.<sup>3</sup> Fernández Larraguibel y colaboradores 2003 refieren mayor satisfacción en las siguientes variables: las que laboran en hospitales privados en relación a los públicos, edad de entre 41 y 58 años, con tres o más hijos y en las enfermeras de mayor antigüedad.<sup>4</sup> Flores Jiménez, 2001 encontró que el grado de insatisfacción en el personal técnico y el personal auxiliar está relacionado con las posibilidades de ascenso que ofrece la empresa, el salario, falta de apoyo y falta de motivación.<sup>5</sup> Alba Leonel y colaboradores 2008 señala que los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios, pero el salario les produce insatisfacción; lo que causó mayor satisfacción fue el hecho de sanar a sus pacientes y el sentido de pertenencia con la institución, llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron.<sup>6</sup> La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero

resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, existen factores relacionados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario.<sup>7</sup> La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo. Las características personales como sexo, edad, estado civil, servicio, turno, antigüedad y remuneración económica, guardan relación con la satisfacción en el empleo.<sup>8</sup> El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida,<sup>9</sup> la percepción de los sustentantes, es que el personal administrativo de enfermería es apático en el momento de realizar las funciones que le corresponden, lo que origina problemas laborales que repercuten en el cuidado del paciente y en las relaciones interpersonales con el equipo multidisciplinario. Otras investigaciones relacionadas con el tema abordan la satisfacción desde el punto de vista del personal operativo, por lo que nos llevó a cuestionar ¿cuál es el grado de satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería de nivel administrativo?, ¿existe relación de satisfacción laboral con las variables que la originan? Ambas preguntas fueron el centro del estudio.

## Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa de un hospital público de segundo nivel de atención del estado de Aguascalientes.

## Metodología

Estudio de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional realizado en un hospital público de segundo nivel del estado de Aguascalientes, se incluyó personal de enfermería de los cuatro turnos, con las categorías: jefe de piso, subjefe y jefe de enfermeras, de ambos géneros, que se encontraban laborando en el momento de la encuesta y que aceptaron participar. Se trató de una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 40 enfermeras que laboran en el área administrativa, se excluyó

a seis sujetos que no contaban con base en el área señalada y a los que no pertenecieran al hospital seleccionado, también fueron eliminados cinco por cuestionarios incompletos.

Se utilizó el instrumento de medición original denominado cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral (Briseño 1988), modificado por los sustentantes, el cual fue piloteado con 10 sujetos de estudio del Hospital General de Zona núm. 2 del IMSS y Centenario Hospital Miguel Hidalgo, de la ciudad de Aguascalientes, validado con la prueba K-R 20 con un resultado de 0.96 = al 96% que significa muy confiable. Las variables utilizadas para medir la satisfacción laboral fueron, satisfacción con: el salario, el trabajo que hace, los jefes y superiores, los compañeros, las posibilidades de ascenso, la organización del trabajo que actualmente tiene, el servicio, la puntualidad, turno asignado, los incentivos. La ponderación para definir el grado de satisfacción laboral fue:

(MS) Muy satisfecho	31 a 40 puntos
(BS) Bastante satisfecho	21 a 30 puntos
(PS) Poco satisfecho	11 a 20 puntos
(NS) Nada satisfecho	01 a 10 puntos

El estudio es considerado sin riesgo (categoría I) ya que no hubo modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de las personas que participan en el estudio, se conto con consentimiento informado para las personas que aceptaron participar de manera voluntaria.<sup>10</sup> La tabulación y análisis de datos fueron procesados en el paquete estadístico Minitab versión 15,

se utilizaron tablas de frecuencia, porcentajes, medidas de tendencia central y en el cruce de variables  $\chi^2$ . Los hallazgos encontrados y referidos solo describen la ocurrencia de la población de la institución estudiada.

## Resultados

De acuerdo a los datos generales, la edad promedio del personal de enfermería, es de 46.6 años, 67.5% son mayores de 46 años con respecto a la media, y el resto por debajo de ésta, lo anterior probablemente se debe a las políticas institucionales, ya que se rigen por un contrato colectivo de trabajo, para poder ocupar un puesto de jefe de piso se tiene que transitar por varias categorías como son enfermera general y especialista. Se observó que 90% son mujeres y el 10% hombres, deduciéndose que por tradición, continúa predominando el género femenino dentro de la profesión de enfermería. En relación con el estado civil 72.5% son casadas(os), 20% solteras, 2.5% viudas, 2.5% divorciadas y 2.5% en unión libre, se observó que el personal de enfermería conserva el rol tradicional de la mujer mexicana además de prestar sus servicios profesionales en alguna institución, desempeñaban el rol familiar de esposa, madre y/o jefes de familia. La antigüedad laboral del personal estudiado tiene una media de 22.8 años con 2.9 de desviación estándar, 70% corresponde al personal mayor de 22 años respecto a la media y el resto por debajo de la media, también se pudo notar que de acuerdo a las políticas

**Cuadro I. Satisfacción laboral del personal administrativo de enfermería**

ITEMS	REFERENCIAS			
	MS(%)	BS(%)	PS(%)	NS(%)
Está satisfecha con				
El salario	30.0	47.5	20.0	2.5
Con el tipo de trabajo que hace	67.5	25.0	5.0	2.5
Los jefes y superiores	40.0	30.0	25.0	5.0
Los compañeros	45.0	42.5	12.5	0.0
Sus posibilidades de ascenso	37.5	37.5	15.0	10
La organización del trabajo	37.5	40.0	22.5	0.0
El servicio	45.0	45.0	10.0	0.0
La puntualidad	32.5	47.5	15.0	5.0
El turno asignado	52.5	32.5	15.0	0.0
Con los incentivos	35.0	40.0	20.0	5.0

Fuente: encuesta aplicada en un Hospital de Segundo Nivel, Aguascalientes, 2010

**Cuadro II. Dependencia de variables**

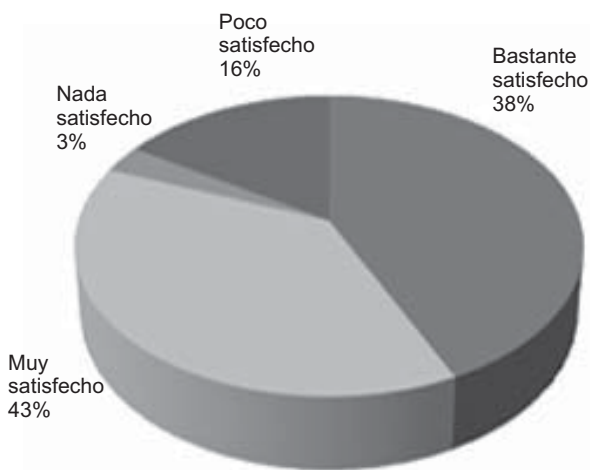
Variable 1	Variable 2	Dependencia $\chi^2$
Posibilidades de ascenso	Salario	31.941 *GL=9
Jefes y superiores	Satisfacción en el trabajo	37.050 *GL=9
Compañeros	Trabajo	29.500 *GL=6
Servicio	Trabajo	37.695 *GL=6
Organización	Compañeros	17.905 *GL=4

n = 40

Fuente: encuesta aplicada en un Hospital de Segundo Nivel, Aguascalientes, 2010 \*Grados de libertad

institucionales, el nivel jerárquico se otorga de acuerdo al grado curricular. En relación con el nivel académico, 45% corresponde a postécnico y el resto a licenciatura por lo que se deduce que la institución solicita personal de acuerdo a perfiles para ocupar puestos gerenciales, otro dato que sobresale es el incremento del nivel de preparación del personal administrativo. La mayor parte de este personal que cuenta con licenciatura se encuentra

**Figura 1. Satisfacción laboral del personal de enfermería de nivel administrativo**



Fuente: encuesta aplicada en un Hospital de Segundo Nivel, Aguascalientes, 2010.

laborando en el turno matutino 32.5%, esto debido a que deben cubrirse los indicadores de la institución, por lo cual la plantilla del turno matutino es mayor, debido a que se incrementa el número de actividades.

En cuanto a la satisfacción laboral del grupo de personal administrativo estudiado refirieron sentirse muy y bastante satisfechos en las variables consideradas en el instrumento utilizado, lo anterior por que la institución donde prestan sus servicios ofrece prestaciones económicas como estímulo por puntualidad y asistencia, sobresueldo por docencia, ayuda para víveres, ayuda para renta, entre otros, en comparación con otras instituciones sobre todo privadas donde solo se ofrece el salario sin derecho a otros estímulos económicos. El tipo de trabajo que realiza es acorde a su perfil profesional, la excelente relación interpersonal permitió el logro de objetivos, sumado a la buena relación con los compañeros de trabajo, que da como resultado un agradable ambiente laboral y conlleva a una buena organización del trabajo, acrecentando la productividad dentro de la organización. El turno laboral permite desempeñar diferentes roles sociales como ser madre o padre, esposa(o), profesionista, etcétera. La mayoría del personal de enfermería administrativo tiene dentro de sus expectativas alcanzar el más alto nivel jerárquico dentro de la organización, aun cuando son pocos los que pueden llegar a ocuparlo, debido a la cantidad de plazas (cuadro I). En relación con los resultados anteriores se logro conocer que la mayoría del personal de enfermería de nivel administrativo refiere estar muy satisfecho y bastante satisfecho, mientras que un bajo porcentaje de la muestra estudiada manifestó estar poco satisfecho y nada satisfecho (figura 1).

Se realizó un cruce de algunas variables y se aplicó la prueba  $\chi^2$  con el fin de determinar su dependencia en la población estudiada obteniéndose los siguientes resultados (cuadro II). La satisfacción con el salario depende de las posibilidades de ascenso, la satisfacción que manifiesta la enfermera de acuerdo al tipo de trabajo que desempeña depende de la relación con jefes y superiores, la satisfacción con el trabajo depende de la relación con los compañeros, existe dependencia entre la satisfacción con el tipo de trabajo que se realiza y con el servicio asignado, y la satisfacción con los compañeros depende de la organización en el trabajo.

**Discusión**

El perfil biosociodemográfico de las enfermeras de los hospitales privados muestran que la mayoría están entre 23 y 40 años, cuentan con pareja y tienen menos de 19 años trabajando en

la institución, sus ingresos mensuales son bajos al igual que las enfermeras de los hospitales públicos,<sup>4</sup> la diferencia con los resultados obtenidos en el presente estudio, son que la media de la edad es de 46.6 años y la antigüedad es alrededor de 23 años, de acuerdo a la normatividad se debe transitar por las diferentes categorías operativas para lograr puestos administrativos, que dependen de un presupuesto y por consecuencia repercuten en los ingresos, los cuales fueron ser muy satisfactorios en el grupo de estudio.

De acuerdo con Larraguibel, B. y colaboradores<sup>4</sup> las enfermeras que tienen entre 41 y 58 años se encuentran más satisfechas, es decir que a mayor antigüedad hay mayor satisfacción.

Con relación al salario este provoca insatisfacción en el personal asistencial,<sup>5-6</sup> a diferencia del estudio realizado en el personal administrativo donde el resultado muestra satisfacción respecto al salario.

Flores Jiménez J. concluye que el personal está insatisfecho por falta de apoyo y motivación por parte de la dirección de la empresa,<sup>5</sup> contrario a los resultados obtenidos en donde el personal de enfermería encuestado manifestó sentirse muy satisfecho por el apoyo prestado por los jefes y superiores.

## Conclusiones

El perfil biosociodemográfico de las enfermeras de nivel administrativo del hospital estudiado en Aguascalientes se caracteriza porque la mayoría de las enfermeras tienen entre 38 y 52 años de edad, con una media de 46.6 años. Cuentan con una antigüedad mínima de 15 años y máxima de 27 años y 72.5 % están casadas. 70% del personal de enfermería de nivel administrativo se encuentra muy satisfecho. Los rubros con mayor satisfacción fueron las siguientes: con el tipo de trabajo, con el salario, con compañeros, con el servicio y con el turno asignado.

Los rubros con menor satisfacción son: con jefes y superiores, posibilidades de ascenso, incentivos y organización en el trabajo. De acuerdo al cruce de variables con mayor dependencia fueron salario y posibilidades de ascenso, tipo de trabajo y jefes y superiores, tipo de trabajo con servicio, compañeros y organización. El cruce de variables con menor dependencia son: tipo de trabajo con compañeros, salario y género. La edad y satisfacción son variables dependientes al igual que satisfacción y antigüedad laboral.

## Referencia

1. Sarella Parra LH, Paravic KT. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Cienc Enferm.* 2002; 8(2): 37-48. [En línea] [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005) [Consultado 07/03/2011].
2. Koontz, H. Weihrich, H. Factores Humanos y motivación En: *Administración: Una perspectiva global*. 11a ed. México: McGraw Hill. 1998. pp. 489-503
3. Huber D. *Liderazgo y administración en enfermería*. México: McGraw-Hill Interamericana, 1999. pp. 233-245.
4. Fernandez Larraguibel B, Paravic KT. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Cienc Enferm.* 2003;9(2): 57-66. [En línea] <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v9n2/art06.pdf> [Consultado 06/02/2011].
5. Flores Jiménez J. Estudio comparativo de la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. *BIP.* 2001; 62-70. [En línea] [http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25\\_Seguridad\\_Laboral.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25_Seguridad_Laboral.pdf) [Consultado 06/02/2011].
6. Alba Leonel A, Salcedo Álvarez RA, Zarate Grajales RA, Higuera Ramírez, F. Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev Enferm IMSS.* 2008;16(3):155-160.
7. Hall, Dorothy C. «Documento básico sobre Enfermería». OMS. Oficina Regional Europea. Copenhague. 1979. citado por Games, MI. *Motivaciones Psicosociales del estudiante ingresante a la carrera de enfermería*. Editorial. Akadia. Buenos Aires. 2006. <http://www.universia.com.ar>. [Consultado 06/02/2011]
8. Marriner Tomey, A. *Administración y liderazgo en enfermería*. 5a ed. Madrid: Mosby/Doyma Libros, 1996.
9. Castro Solano A, Casullo MM, Pérez MA. *Aplicaciones del MIPS en los ámbitos laboral, educativo y médico*. Buenos Aires: Paidós, 2004. pp. 65-77, 85-94.
10. Secretaría de Salud (México). *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud*. [En línea] <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html> [Consultado 19/09/2011].
11. Valencia MC. Propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería. *Rev Enferm IMSS.* 2001;9(2):81-84. 

### Cómo citar este artículo:

Gómez Cardona JP, Becerra de Anda ML, Beltrán Márquez JMG, García Luévano BE, Gómez Olmos MT. Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2012;20(1): 5-9.