

Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario

Patricia Pavón-León,⁽¹⁾ Ma. del Carmen Gogascochea-Trejo,⁽¹⁾ Ma. Sobeida L. Blázquez-Morales,⁽¹⁾ Carlos R. Blázquez-Domínguez⁽²⁾

ppavon40@hotmail.com

RESUMEN

Objetivo. Conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar sus factores. **Material y Métodos.** Estudio observacional, transversal y descriptivo. La población de estudio se conformó con 81 trabajadores, de todos los turnos, categorías y áreas o servicios. Para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario validado. El análisis se realizó con estadística descriptiva e inferencial. **Resultados.** La tasa de respuesta fue de 71.7%. El nivel de satisfacción de los prestadores del servicio en el hospital fue alto y muy alto en 58.1%. Las categorías más valoradas fueron: pertenencia (84%), creatividad e iniciativa (79%), y las menos satisfactorias progreso profesional y remuneración (27.2%) al igual que reconocimiento (29.6%). **Discusión.** Más de la mitad del personal se encuentra satisfecho. Se consideran como puntos de mejora: reconocer el trabajo realizado mediante estrategias de estímulos no económicos, que reforen el desempeño de su actividad laboral; mejorar los mecanismos de comunicación entre los puestos jerárquicos y el personal y promover el desarrollo de la carrera profesional. La implementación de estas acciones contribuirá a la mejora de la calidad de la atención prestada en el hospital.

Palabras claves: *Satisfacción laboral, calidad de la atención, clima organizacional, hospital.*

SUMMARY

Objective. The aim of the present work is identify the grade of satisfaction among the health staff in a hospital. Acknowledge the factors that have influence in its performance. **Material and Methods.** An observational, transversal and descriptive study was developed. 81 hospital staff from all services and shifts where include in the study. They carried out a satisfaction survey of the type of environment and labor. The analysis was process with descriptive and inferential statistic. **Results.** 71.7% of the staff answers the survey. The grade of satisfaction was high and very high in 58.1%. The first rate, 84%, was the feeling

of belonging to the hospital. Creativity and initiative was answer with 79%. The capacity of professional improvement and payment was answer as the less satisfactory with 27.2%. **Discussion.** More than half of the staff is satisfied. Several points of view have to take in account to improve performance among workers. Recognize their function as part of the hospital with no economical incentive. Improve communication between different positions, supervisors, bosses and directives and encourage professional development.

Keywords: *Labor satisfaction, quality of health care, organizational environment, hospital.*

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de salud establecen estrategias continuas y sistematizadas para evaluar las condiciones en las que se proporciona la atención al usuario, la cual está ligada íntimamente con la satisfacción del prestador del servicio.¹ El personal de salud no puede desarrollar su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante su desempeño y con los resultados obtenidos. Asimismo, es necesario considerar las expectativas del personal para establecer un diagnóstico situacional que permita la identificación de los problemas y el diseño de acciones de mejora, con la finalidad de corregir aquellos aspectos que sean necesarios.

Según Herzberg,² la satisfacción en el trabajo está relacionada con dos factores motivacionales: intrínsecos, relacionados con su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y extrínsecos, relacionados con el contexto del trabajo y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como salario, las relaciones humanas, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad. La satisfacción se logra por la integración de ambos factores.

La satisfacción en el desempeño laboral depende de una

⁽¹⁾ Instituto de Ciencias de la Salud. Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz, México.

⁽²⁾ Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana. Xalapa, Veracruz, México.

óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales y de esta manera poder asumir compromisos y responsabilidades.³ De acuerdo con Aguirre Gas, la evaluación sistemática de la satisfacción del paciente y del trabajador nos aporta un elemento de juicio para prevenir y corregir aspectos significativos de la atención, que redundan en la calidad de la actividad médica y en la prevención de conflictos laborales.⁴

Diversos autores han evaluado la satisfacción del personal de salud en el desempeño de su trabajo. En el año 2004 se realizó un estudio para identificar el grado de satisfacción laboral del médico general de la consulta externa del Centro Médico del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), y se concluyó que existe insatisfacción como consecuencia de la falta de procedimientos para otorgar reconocimientos a la labor, becas, estímulos y enseñanza médica continua.⁵

En una unidad de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Tepic, Nayarit, se evaluó la satisfacción laboral del personal de salud mediante las dimensiones intrínseca y extrínseca del modelo propuesto por Herzberg. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor en la extrínseca (indiferente). El personal de enfermería fue el más satisfecho.⁶

En el Hospital General de México, analizaron la satisfacción laboral del personal de enfermería, y se observó que los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron los más satisfactorios, no así para el caso del salario.⁷ Otro estudio realizado en el Hospital Sierrallana en España, identificó la influencia de las circunstancias laborales y personales en la alta satisfacción de los profesionales, utilizando una encuesta basada en el apartado "personas" del modelo EFQM (European Foundation For Quality Management). Los resultados mostraron que la mitad del personal se consideraba satisfecho/muy satisfecho. Los aspectos mejor considerados fueron: el plan medioambiental, la relación jerárquica, la promoción y el desarrollo profesional. Los apartados peor valorados fueron la retribución, el conocimiento y la identificación con los objetivos y la formación.⁸ La bibliografía revisada coincide en que la evaluación de la satisfacción laboral es una necesidad por parte de las instituciones de salud que buscan mejorar la calidad de los servicios otorgados.

En este contexto, el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana ha establecido como estrategia la evaluación de la satisfacción de su personal, con la finalidad de optimizar la calidad de la atención prestada. Por lo anterior, el Instituto de Ciencias de la Salud en colaboración con la Dirección del Hospital realizó un estudio con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del personal desde la percepción que

los individuos tienen dentro de la organización y analizar sus componentes.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, transversal y descriptivo durante los meses de abril y mayo de 2008, para conocer la satisfacción del personal del hospital. Dicha institución recibe a población abierta y proporciona atención médica a la mujer embarazada en todas sus etapas, trastornos ginecológicos de bajo riesgo, prevención en salud reproductiva y control del niño sano.

La población de estudio estuvo constituida por personal que labora en la unidad de todos los turnos, categorías, áreas o servicios: enfermería, personal médico y paramédico, jefes de servicio y personal administrativo. Se excluyó al personal que no aceptó participar en el estudio.

Previo consentimiento verbal, fue entregado para su autoadministración un cuestionario que fue contestado de manera anónima por el prestador del servicio. El cuestionario se basó en el instrumento Escala de Clima Organizacional (EDCO)⁹ elaborado por Acero y cols. (2006) y fue adaptado y validado para tal fin por el equipo de investigación. Las variables independientes fueron: relaciones interpersonales; jefe y superiores; progreso profesional y remuneración; pertenencia; ambiente físico y recursos; estabilidad laboral; conocimiento de su misión, visión y objetivos del hospital; creatividad e iniciativa; comunicación; conflicto y reconocimientos. Además se consideraron variables como sexo, edad, categoría, tipo de contratación, antigüedad laboral y en el servicio. La variable dependiente fue satisfacción del prestador del servicio.

Dentro del instrumento se agregaron dos ítems con el fin de establecer una escala de calificación de su desempeño laboral y de la autosatisfacción en su centro de trabajo. Los datos se analizaron en el software estadístico Statistic. Se realizaron frecuencias, porcentajes, media estadística y desviación estándar; además se utilizó la prueba² para las correlaciones entre variables. El intervalo de confianza fue 95% (IC95%) y se aceptaron como valores significativos de $p < 0.05$.

RESULTADOS

Se encuestaron 81 trabajadores: 22.2% médicos, 33.3% enfermeras, 18.5% paramédicos, 11.1% administrativos, 6.2% jefes de servicio y 8.7% corresponde al personal que no contestó. La tasa de respuesta fue de 71.7%.

El perfil de los prestadores del servicio fue: 67.9% del sexo

femenino; la edad promedio fue de 42.3 años con un rango de edad situado entre 24 y 67 años y una desviación estándar de 10.12. El tipo de contratación: 71.6% fue personal de base, 25.9% suplentes y 2.5% no contestaron; la antigüedad laboral promedio fue de 12.54 años y una antigüedad en el servicio promedio de 7.52 años (Cuadro 1).

En la tabla 2 se muestra el concentrado del nivel de satisfacción por categoría, observándose que de los encuestados, el 65.5% se mostraron satisfechos con las relaciones interpersonales, entendidas como el grado en que los trabajadores se ayudan entre sí y se respetan mutuamente.

El trato que se da entre el prestador y su jefe inmediato, así como la amabilidad, el apoyo y disposición fueron catalogados como satisfactorios por 74.1%. En lo que se refiere al progreso profesional y remuneración que perciben, 44.4% se consideró medianamente satisfecho, y sólo 27.2% como satisfecho. Con respecto al grado en que el personal se siente orgulloso de formar parte del hospital como lugar de trabajo, 84% de los encuestados se encuentran satisfechos.

En cuanto a su opinión sobre el espacio físico, los recursos e insumos disponibles, acceso a la información, entre otros, que son necesarios para el buen desempeño de sus labores,

CUADRO 1. Perfil de los prestadores de servicio que contestaron el cuestionario.

Características	Frecuencia	%	
Sexo:			
Masculino	22	27.2	
Femenino	55	67.9	
No contestó	4	4.9	
Contratación:			
Base	58	71.6	
Suplente	21	25.9	
No contestó	2	2.5	
Función que desempeña			
Médicos	18	22.2	
Enfermería	27	33.3	
Paramédicos	15	18.5	
Administrativos	9	11.1	
Jefes de servicio	5	6.2	
No contestó	7	8.7	
Área donde labora:			
Admisión y quirófano	26	32.1	
Hospitalización	10	12.4	
Consulta externa	11	13.5	
Aux. diagnóstico y tratamiento	16	16	19.7
Administrativos	10	10	12.4
No contestó	8	8	9.9
Edad (años)	Promedio	Desviación estándar	
	42.3	10.12	
Antigüedad laboral	12.54	8.72	
Antigüedad en el servicio	7.52	8.42	

Fuente: Cuestionario Escala de clima organizacional adaptado para su aplicación en el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana.

56.8% coincide en afirmar que está satisfecho con las condiciones óptimas para realizar su trabajo en forma adecuada. Respecto a la estabilidad laboral en el hospital, 70.4% de los prestadores del servicio expresó que es satisfactoria. 63% del personal se encuentra satisfecho con el nivel de conocimiento y comprensión de la misión, visión y objetivos del hospital. Con respecto a su capacidad de iniciativa, autonomía, participación en la toma de decisiones que tiene para realizar su trabajo, 79% se muestra satisfecho.

Acerca del grado de comunicación que existe en el hospital tanto vertical como horizontalmente, 38.2% está satisfecho; sin embargo, una proporción similar (30.9%) manifestó estar medianamente satisfecho y 30.9% poco satisfecho. Con respecto al ambiente en el hospital, la libertad de expresión y la resolución de conflictos, 55.6% respondió que se

encuentra satisfecho.

El reconocimiento de los jefes al trabajo que realiza el personal, fue calificado por 29.6% como satisfactorio, sin embargo, 33.3% se encuentra medianamente satisfecho y 37.1% poco satisfechos.

Por otro lado, a los prestadores del servicio se les pidió que se autoevaluaran asignando una calificación a su desempeño en el trabajo. 65.4% se autocalificó con 9; la calificación promedio fue 9.01, con una mínima de 7 y máxima de 10. Al final del cuestionario, se solicitó al trabajador que calificara el grado de satisfacción en su centro de trabajo en el rango de 1 a 10; los resultados mostraron que el promedio de satisfacción es de 8.3.

CUADRO 2. Concentrado del nivel de satisfacción por categoría.

Categoría	Poco satisfechos %	Medianamente satisfechos %	Satisfechos %	Poco satisfechos %
1. Relaciones interpersonales	2.4	32.1	65.5	100.0
2. Jefes y superiores	6.1	19.8	74.1	100.0
3. Progreso profesional y remuneración	28.4	44.4	27.2	100.0
4. Pertenencia	1.2	14.8	84.0	100.0
5. Ambiente físico y recursos	19.7	23.5	56.8	100.0
6. Estabilidad laboral	7.4	22.2	70.4	100.0
7. Conocimiento, misión, visión, objetivos	4.9	32.1	63.0	100.0
8. Creatividad e iniciativa	3.7	17.3	79.0	100.0
9. Comunicación	30.9	30.9	38.2	100.0
10. Conflicto	12.3	32.1	55.6	100.0
11. Reconocimientos	37.1	33.3	29.6	100.0

Fuente: Cuestionario Escala de clima organizacional adaptado para su aplicación en el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana.

CUADRO 3. Satisfacción global del prestador del servicio por índice acumulativo del cuestionario.

Frecuencia	Frecuencia	%	% Acumulado
Nivel muy alto	5	6.2	6.2
Nivel alto	42	51.9	58.1
Nivel promedio	29	35.8	93.9
Nivel bajo	4	4.9	98.8
Nivel muy bajo	1	1.2	100
Total	81	100.0	

Fuente: Cuestionario Escala de clima organizacional adaptado para su aplicación en el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana.

Evaluación global de la satisfacción

Para determinar la satisfacción global del personal, se generó un índice que fue calculado mediante la suma de los puntajes de las 55 preguntas del cuestionario, estratificándose en 5 intervalos: nivel muy bajo (55-99 puntos), bajo (100-143), promedio (144-187), alto (188-231) y muy alto (232-275). El cuadro 3 muestra que 58.1% de los prestadores del servicio en el hospital presentó un nivel de satisfacción alto y muy alto, mientras que 35.8% mostró un nivel promedio y 6.1% bajo y muy bajo.

Al relacionar el nivel de satisfacción global con el sexo del trabajador y la edad, se obtuvo que los hombres están más satisfechos que las mujeres. Asimismo, todos los grupos de edad coinciden en un nivel de satisfacción alto, con excepción del grupo de 21 a 30 años, cuyo mayor porcentaje corresponde al nivel promedio (Cuadro 4).

En cuanto al nivel de satisfacción global en función de las características laborales, tanto el personal de base como el suplente obtuvieron porcentajes similares en todos los niveles. Respecto a la función que desempeñan, todas las categorías a excepción de enfermería, se encuentran con un nivel de satisfacción alto y muy alto (88.8%).

En lo concerniente al área donde laboran, nuevamente el área administrativa presentó un nivel alto de satisfacción (80%), y los niveles más bajos fueron para admisión y quirófano, así como hospitalización (50%). El nivel de satisfacción en función de la antigüedad laboral fue alto y

muy alto en los grupos de 21 años y más, mientras que los menos satisfechos fueron los del grupo de 11 a 20 años de antigüedad. (Cuadro 5).

Relación entre categorías con características sociodemográficas y laborales

Se analizó la satisfacción de acuerdo con las características sociodemográficas y laborales y las categorías incluidas en el instrumento de medición: relaciones interpersonales; jefe y superiores; progreso profesional y remuneración; pertenencia; ambiente físico y recursos; estabilidad laboral; conocimiento misión, visión y objetivos; creatividad e iniciativa; comunicación; conflicto; y reconocimientos.

La categoría mejor calificada por las mujeres fue pertenencia y la más baja fue ambiente físico y recursos. Los hombres calificaron la estabilidad laboral y el conocimiento de la misión, visión y objetivos como las más satisfactorias, y progreso profesional y remuneración como las menos satisfactorias.

En cuanto a la edad, las categorías pertenencia y creatividad fueron altamente calificadas por los menores de 49 años, en tanto que para los mayores de 50 años fue estabilidad laboral. Las menos satisfactorias fueron para los menores de 39 años ambiente físico y recursos, mientras que para los mayores de 40 años, reconocimientos.

De acuerdo con las características laborales, el personal de

CUADRO 4. Satisfacción global del prestador en función del sexo y edad.

Sexo	Muy bajo y bajo		Promedio		Alto y muy alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	N	%
Masculino	0	0.0	4	18.2	18	18	22	100.0
Femenino	2	3.7	24	43.6	29	29	55	100.0
No contestó	3	75.0	1	25.0	0	0	4	100.0
Grupo de edad								
21-30 años	1	11.1	5	55.6	3	3	9	100.0
31-40 años	1	4.2	10	41.7	13	13	24	100.0
41-50 años	0	0.0	5	29.4	12	12	17	100.0
51-60 años	1	8.3	4	33.3	7	7	12	100.0
+60 años	0	0.0	0	0.0	3	3	3	100.0
No contestó	2	12.5	5	31.3	9	9	16	100.0

Fuente: Cuestionario Escala de clima organizacional adaptado para su aplicación en el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana.

base se encuentra más satisfecho con la creatividad e iniciativa. En el caso del personal suplente la mejor calificación fue para la categoría jefe y superiores. En ambos grupos la categoría reconocimientos fue la menos satisfactoria.

Los trabajadores con más de 16 años de antigüedad en el hospital, se mostraron más satisfechos con la categoría de pertenencia y menos satisfechos con los reconocimientos y la comunicación. Los médicos se manifestaron más satisfechos en la categoría de creatividad e iniciativa, las enfermeras y los paramédicos con la de pertenencia y el personal administrativo con la de estabilidad laboral. Las categorías con menor nivel de satisfacción fueron progreso profesional y remuneración para los médicos, y reconocimientos para las enfermeras, el personal paramédico

y el administrativo.

Con respecto al área donde laboran, en hospitalización se calificó con un nivel alto a la categoría pertenencia; en consulta externa y área administrativa, a las relaciones interpersonales; y en auxiliares de diagnóstico y tratamiento, a la creatividad.

Relación entre categorías y nivel de significancia

Las categorías que presentaron una asociación significativa ($p < 0.05$) en cuanto a las variables sexo, edad, tipo de contratación, función que desempeña, área donde labora y antigüedad laboral se presentan en el cuadro 6.

CUADRO 5. Nivel de Satisfacción en función de las características laborales.

Sexo	Muy bajo y bajo		Promedio		Alto y muy alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	N	%
Tipo de contratación								
Base	3	5.2	21	36.2	34	58.6	58	100.0
Suplente	1	4.8	7	33.3	13	61.9	21	100.0
No contestó	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
Función que desempeña								
Médicos	2	11.1	2	11.1	14	77.8	18	100.0
Enfermería	1	3.7	15	55.6	11	40.7	27	100.0
Paramédicos	0	0.0	4	26.7	11	73.3	15	100.0
Administrativos	0	0.0	2	22.2	7	88.8	9	100.0
Jefes Servicio	0	0.0	1	20.0	4	80.0	5	100.0
No contestó	2	28.6	5	71.4	0	0.0	7	100.0
Área donde labora								
Admisión y quirófano	1	3.8	12	46.2	13	50.0	26	100.0
Hospitalización	1	10.0	4	40.0	5	50.0	10	100.0
Consulta externa	2	18.2	2	18.2	7	63.6	11	100.0
Aux. diagn. y trat.	0	0.0	4	25.0	12	75.0	16	100.0
Administrativos	0	0.0	2	20.0	8	80.0	10	100.0
No contestó	1	12.5	5	62.5	2	25.0	8	100.0
Antigüedad laboral								
0-10 años	1	3.0	10	30.3	22	66.4	33	100.0
11-20 años	0	0.0	12	46.2	14	53.8	26	100.0
21-30 años	0	0.0	2	25.0	6	75.0	8	100.0
+30 años	0	0.0	0	0.0	2	100.0	2	100.0
No contestó	4	33.3	5	41.7	3	25.0	12	100.0

Fuente: Cuestionario Escala de clima organizacional adaptado para su aplicación en el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana.

CUADRO 6. Categorías y nivel de significancia por chi cuadrada.

Categoría	Sexo		Edad		Tipo de contratación		Función que desempeña		Área donde labora		Antigüedad laboral	
	X^2	p	X^2	p	X^2	p	X^2	P	X^2	p	X^2	P
Relaciones interpersonales	42.2	0.041	427.1	0.003	70.4	0.000	214.0	0.052	301.8	0.909	334.4	0.083
Jefe y superiores	57.6	0.002	424.1	0.247	61.8	0.001	203.0	0.331	384.7	0.177	311.6	0.931
Progreso profesional y remuneración	58.0	0.006	448.0	0.287	68.4	0.000	223.9	0.433	375.8	0.872	336.5	0.687
Pertenencia	38.6	0.030	335.9	0.312	74.4	0.000	169.2	0.222	260.8	0.873	311.8	0.063
Ambiente físico y recursos	55.7	0.031	551.5	0.021	58.1	0.019	263.7	0.221	480.3	0.208	512.9	0.002
Estabilidad laboral	58.7	0.003	408.6	0.784	46.7	0.045	267.8	0.003	425.3	0.072	453.1	0.003
Conocimiento de misión, visión y objetivos	86.2	0.000	387.2	0.088	58.1	0.002	203.8	0.317	350.9	0.623	310.1	0.331
Creatividad e iniciativa	38.4	0.091	371.3	0.587	28.1	0.456	183.6	0.452	355.1	0.226	359.2	0.093
Comunicación	76.6	0.000	477.9	0.262	47.4	0.141	263.0	0.230	394.8	0.982	449.4	0.199
Conflicto	21.7	0.704	308.9	0.949	48.8	0.004	131.8	0.984	290.0	0.809	325.5	0.482
Reconocimientos	55.7	0.011	456.0	0.204	36.6	0.346	229.4	0.334	474.2	0.013	372.9	0.521

Las relaciones interpersonales se encuentran asociadas con las variables sexo, edad y tipo de contratación. Las categorías jefe y superiores, progreso profesional y remuneración, pertenencia, conocimiento de misión, visión y objetivos, solamente se relacionan con el sexo y tipo de contratación. Ambiente físico y recursos se asocia con sexo, edad, tipo de contratación y antigüedad laboral. Estabilidad laboral se relaciona con sexo, tipo de contratación, función y antigüedad laboral. La categoría comunicación tiene una asociación significativa con sexo, mientras que conflicto con tipo de contratación, y reconocimientos, con sexo y área donde labora.

DISCUSIÓN

En el presente estudio se obtuvo información del personal de todas las áreas del hospital, lo que se considera como una fortaleza, puesto que la mayor parte de los estudios revisados se abocan a evaluar sólo a grupos o áreas específicas. En el mismo sentido, y tomando en cuenta que la tasa de respuesta (71.7%) fue mayor que la reportada en otros estudios, que alcanzan cifras por debajo de 50%,^{8,13,16} también se identifica como una fortaleza.

Los resultados de algunas categorías coinciden con los

publicados por otros autores en investigaciones realizadas al respecto, con una alta satisfacción: pertenencia^{14,15} y jefe y superiores;^{18,13-16} y con un nivel bajo de satisfacción: reconocimientos,^{5,8,15,18} comunicación^{8,15} progreso profesional y remuneración.^{4,5,8,12,13,16,17}

En la evaluación global del cuestionario, 58.1% manifestó respuestas altamente satisfactorias, porcentaje similar al reportado por otros autores,^{13,15} y a diferencia de otros estudios^{8,11,12,16,17} donde se encontraron niveles intermedios de satisfacción.

El nivel de satisfacción fue más alto en los hombres que en las mujeres, resultado similar al estudio de satisfacción laboral en el anestesiólogo¹⁰ y contrario a los resultados obtenidos en el estudio de López-Soriano, Bernal y Cánovas.¹⁶

Tener una mayor edad, así como más años en el trabajo, podrían considerarse factores que disminuyen la eficiencia del prestador en el servicio, sin embargo, los resultados de este estudio nos muestran que estos trabajadores presentaron un nivel de satisfacción alto, similar a lo reportado en diversos estudios.^{8,16} Asimismo, ser personal de base o suplente no se relacionó con el nivel de satisfacción, ya que ambos presentaron porcentajes

similares.

Por otro lado, varias investigaciones reportan al personal de enfermería como el más satisfecho con su trabajo.^{6,16} No obstante, este estudio mostró a este grupo con el menor nivel de satisfacción, mientras que el personal administrativo y los jefes de servicio fueron los más satisfechos; este resultado concuerda con el obtenido por Robles-García.⁸

CONCLUSIÓN

Con relación al perfil del personal encuestado, destaca que la mayor proporción de la población estudiada en cuanto a las características sociodemográficas fue del sexo femenino con promedio de edad de 42 años y con una antigüedad laboral 12 años.

La pertenencia, entendida como el grado en que el prestador se siente orgulloso de formar parte del hospital, fue la categoría calificada como de mayor satisfacción por el prestador del servicio. Por el contrario, las categorías con más bajo nivel de satisfacción fueron progreso profesional y remuneración, entendida como el grado de equidad entre el salario y los beneficios derivados del trabajo, y reconocimientos, pues el personal no se siente reconocido por el trabajo bien hecho.

Tomando en cuenta los resultados del presente estudio, consideramos que los aspectos que deben retomarse para elevar la satisfacción del personal son los siguientes: La categoría progreso profesional y remuneración refleja que el prestador del servicio no se encuentra satisfecho con el salario y los beneficios derivados del trabajo, por lo que se recomienda promover el desarrollo de la carrera profesional, tomando en cuenta que los reconocimientos monetarios no dependen de la Dirección del hospital. La evaluación del personal refleja que no se encuentra satisfecho con el reconocimiento del trabajo realizado, por lo que se recomienda integrar estrategias de estímulos no económicos que refuercen el desempeño de su actividad laboral, motivándolos a lograr su eficiencia. Por otro lado, se sugiere considerar los aspectos que influyen para que el personal administrativo y jefes de servicio presenten un nivel más alto de satisfacción, con el fin de instrumentar estrategias en los grupos menos satisfechos.

De manera global, la satisfacción del personal estudiado fue calificada con un nivel alto, sin embargo, debe tomarse en cuenta al 35% que resultó con satisfacción promedio y al 6% con satisfacción baja.

Un factor que influye negativamente en el grado de

satisfacción del trabajador es que la mayoría del personal médico, además de trabajar en el hospital de la UV, también lo hace en 2 o 3 instituciones de salud y da consulta privada. Elementos que contribuyen a involucrar todos los aspectos que rodean su actuar en conjunto, sobre su percepción de satisfacción. Aún cuando no fue una variable del estudio, puede considerarse para un futuro estudio.

Es importante considerar los resultados de este estudio para crear y organizar estrategias que favorezcan los niveles de satisfacción del prestador del servicio, lo cual influirá en la calidad de la atención al usuario.

REFERENCIAS

1. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly* 2005; 83(4): 691-729.
2. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. *The motivation to work*. New York: Wiley; 1959.
3. Steinfatt TH. *Comunicación interpersonal. Comunicación humana*. México: Diana; 1988.
4. Aguirre-Gas H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública Mex* 1990; 32: 170-180.
5. Velarde-Ayala RJ, Priego-Álvarez H, López-Naranjo JI. Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del Centro Médico ISSET. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas* 2004; 27:55-66.
6. García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MA. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (2): 63-72.
7. Alba-Leonel A, Salcedo-Álvarez RA, Zárate-Grajales RA, Higuera-Ramírez F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2008; 16 (3): 155-160.
8. Robles-García M y cols. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gac Sanit* 2005; 19 (2):127-34.
9. Acero Y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria B. *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Santafé de Bogotá, Colombia. 2006.
10. Sosa-Collado KH y Cols. Grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos de Petróleos Mexicanos fuera del Distrito Federal. *Rev Mexicana de Anestesiología* 2007; 30 (2): 82-90.
11. Cetina-Tabares RE, Chan-Canul AG, Sandoval-Jurado L. Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2006; 44 (6): 535-540.
12. Jiménez-Peláez E., Pérez-Martínez E. Satisfacción laboral de la enfermera. *Rev Enferm IMSS* 1999; 7 (3): 177-180.

13. Bonadeo MA. y cols. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Arch. Argent. Pediatr 2005; 103 (6): 491-496.
14. Arias-Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica 2007; 28 (1): 12-19.
15. Cabrera-Pivaral C.E., y cols. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. Rev Med IMSS 2004; 42 (3): 193-198.
16. López-Soriano F, Bernal L, Cánovas A. Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. Rev Calidad Asistencial 2001; 16: 243-246.
17. Fernández-San Martín MI. y cols. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev Esp Salud Pública 1995; 69: 487-497.
18. Salinas-Oviedo C, Laguna-Calderón MC, Mendoza-Martínez MC. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública Mex 1994; 36: 22-29.