UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013

Mary Luz Contreras Contreras

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Enfermería
Maestría En Enfermería, énfasis en gerencia en servicios de salud
Bogotá, Colombia
2013

Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013

Mary Luz Contreras Contreras

Tesis para optar al título de:

Magister en Enfermería con énfasis en gerencia en servicios de salud y Enfermería

Directora

MIRYAM ABAUNZA DE GONZALEZ
Profesora Titular Facultad de Enfermería
Universidad Nacional de Colombia

Calidad de la Atención en Salud y Enfermería
Grupo Gerencia en salud Enfermeria

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Enfermería
Maestría en Enfermería
Bogotá, Colombia
2013

Dedicatoria

A mi mayor tesoro: mi familia,

Carlos por tu amor incondicional,

Valentina, Mariana y Juliana…

*Sobre todo a mi madre por ser un ejemplo en mi vida***.**

Agradecimientos

En nuestra experiencia de vida nos proponemos proyectos que serían imposibles de cumplir sin el apoyo y colaboración de otros. Para este caso concreto, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas, que de una u otra manera contribuyeron a que esta tesis fuera una realidad.

A mi familia, por su ayuda incondicional, mi esposo por su comprensión, disponibilidad y extremada paciencia, a mis amadas hijas Valentina, Mariana y Juliana, por el tiempo robado y por ser mi impulso para pretender mejorar cada día. A mis padres y hermanos por su apoyo, a pesar de la distancia siempre estuvieron allí.

A Mafer por su ayuda, a mis compañeros de maestría por su apoyo y compañía en momentos difíciles.

Agradezco con especial afecto a mi compañero y amigo Javier Bula, de quien tanto he aprendido y quien me ha animado a seguir adelante, por su apoyo incondicional, por su paciencia y su generosidad intelectual y humana.

A la profesora Mery Constanza García, quien fue mi anterior directora, por su acompañamiento y exigencia, al profesor Fred Manrique por su apertura y ayuda desinteresada.

A la directora de esta tesis, profesora Myriam Abaunza de González por su apoyo, paciencia, comprensión, disposición y calidad humana.

Al profesor Mayorga por su apoyo en el análisis estadístico de los datos, por compartir sus conocimientos y ayudarme a entender y creer.

A Nayibe Vallejo por su generosidad, y disposición y por tener siempre una palabra de aliento.

A mis colegas que participaron en este proyecto, sin ellas esta tesis no habría sido posible, por su disponibilidad a pesar de sus ocupaciones.

A todas y cada una de las personas que me apoyaron en el logro de esta meta importante en mi vida, muchas gracias.

Resumen

Introducción. Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizacional es la satisfacción laboral, este concepto hace referencia a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke 1976 define la satisfacción laboral como la respuesta afectiva de una persona hacia su propio trabajo.

El conocimiento de la satisfacción laboral del profesional de enfermeria puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas en las organizaciones y generar oportunidades de mejora que permitan impactar en la calidad de los servicios prestados. El objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C.

Metodología. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. A través del paquete estadístico SPSS versión 15.0 se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio, se describieron frecuencias y los porcentajes de todas las variables socio-demográficas y laborales, de igual forma, se calcularon medidas de tendencia central para describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los sujetos de estudio

Resultados. El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermeria representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio.

Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral

De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermeria es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Palabras clave: Satisfacción laboral, profesional de enfermeria, factores que determinan la satisfacción laboral.

Abstract

Title: Job satisfaction among nurses IPS linked to a tertiary level of care Bogotá 2013

Keywords: Job satisfaction, professional nursing, factors that determine job satisfaction.

Introduction. One of the determining factors for the adaptation of the organizational environment is professional job satisfaction; this concept refers to a pleasurable or positive emotional state resulting from the subjective perception of the work experiences of the subject. 1976 Locke defines job satisfaction as a person's emotional response to his own work.

Knowledge of job satisfaction among nursing professional can be an important tool to identify problems and create organizations that allow improvement opportunities impact the quality of services rendered. The overall objective of this study was to describe the job satisfaction of nurses working in a tertiary health care level of Bogotá DC

Methodology. We performed a cross-sectional descriptive study; the population considered for this study consisted of nurses who work in different areas of an institution of tertiary health care Bogota. To measure the level of job satisfaction questionnaire was used Aranaz Font-Roja and Mira. Through SPSS version 15.0 were defined measures of central tendency and other statistical measures of interest to the study, were described frequency and percentage of all socio-demographic variables and labor, likewise, were calculated tendency measures Central to describe the factors that determine job satisfaction study subjects

Results. The study group consisted of nursing professionals represented entirely by the female, for the most single representing 60% of the population, with an age range above 40 years, with studies of post gradually over a 71.1% and 62.2% related to the institutional plant permanent contract with a labor bonding time over 20 years of service.

The results of this study show that 58% of the population has an average level of job satisfaction. Followed by 31% of the population has a high level of job satisfaction and finally 11% of the population with a low level of job satisfaction

In general one could say that the nursing job satisfaction is a multidimensional phenomenon that is conditional upon a variety of factors that affect job performance and quality of services provided.

Contenido

Resumen ..... **XI**

Abstract ..... **XII**

Contenido ..... **XIII**

Lista de Gráficos ..... **XV**

Lista de Tablas ..... **XVII**

Introducción **1**

1. Marco referencial **5**
1.1 Descripción del área problema 5
1.2 Pregunta Problema 10
1.3 Justificación 10
1.4 Objetivos 13
1.4.1 Objetivo General 13
1.4.2 Objetivos Específicos 13
1.5 Definición de conceptos 13

2. Marco teórico **15**
2.1 Satisfacción Laboral 15
2.2 Modelos teóricos de la Satisfacción Laboral 19
2.2.1 Teorías de la motivación para el trabajo 20
2.2.2 Teoría de la motivación – higiene de Herzberg 21
2.3 Factores relacionados con la satisfacción laboral 24
2.3.1 Medición de la Satisfacción laboral 26
2.3.2 Importancia de la medición de la satisfacción laboral 27

3. Marco metodológico **29**
3.1 Tipo de Estudio. 29
3.2 Población 29
3.3 Criterios de inclusión 29
3.4 Criterios de exclusión 29
3.5 Cuestionario a utilizar en la investigación 30
3.5.1. Cuestionario agrupado por factores 31
3.6 Fases de la investigación 38
3.6.1. Fase 1. Recolección de la información: 38
3.6.2. Fase 2. Procesamiento de información y análisis de datos 39
3.6.3. Fase 3. Presentación de resultados 40
3.6.4. Consideraciones éticas 41

4. Análisis y resultados **43**
4.1. Características Sociodemográficas de la población de estudio. 43
4.2. Descripción de los niveles de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería. 47
4.3. Factores Determinantes de la satisfacción laboral. 48

4.4. Influencia de las características sociodemográficas y laborales y su relación con los factores que determinan la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería .. 54

5. Conclusiones y Recomendaciones 57
5.1. Conclusiones 57
5.2. Recomendaciones 59

A. Anexo – Consentimiento Informado 61

B. Anexo – cuestionario Font Roja. 63

C. Anexo - Autorización del uso del cuestionario Font- Roja 67

D. Anexo: Aval Ético Universidad 71

BIBLIOGRAFÍA 73

Lista de Gráficos

Gráfico 4- 1 Distribución de la población de estudio por grupo de edad En una IPS de Tercer Nivel de Atención en salud Bogotá D.C., Primer trimestre 2013 44

Grafico 4-2. Distribución de la población de estudio por Estado Civil. En una IPS de Tercer Nivel de Atención en salud Bogotá D.C Primer trimestre 2013. 44

Grafico 4-3. Distribución de la muestra de estudio por Nivel de Formación. En una IPS de Tercer Nivel de Atención en salud Bogotá D.C. Primer trimestre 2013 45

Grafico 4 4 . Distribución de la población de estudio por Tipo de Vinculación Contractual. En una IPS de Tercer Nivel de Atencion en salud Bogotá D.C. Primer trimestre 2013. .. 46

Grafico 4- 5. Distribución de la muestra de estudio por tiempo de vinculación laboral en una IPS de tercer nivel de atencion en salud Bogotá D.C., primer trimestre 2013. 46

Grafico 4- 6 Distribución de la Población de estudio de acuerdo a los niveles de satisfacción laboral de una IPS de Tercer Nivel de Atencion en salud Bogotá D.C Primer trimestre 2013. 47

Grafico 4-7: Matriz de correlación entre los factores y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de una IPS de Tercer Nivel de Atencion en salud Bogotá D.C. 50

Lista de Tablas

Tabla 2-1 Estudios en los que se ha utilizado el cuestionario Font Roja entre los años 1988 y 2013. 26

Tabla 3-1 Cuestionario Font Roja Agrupado por factores 31

Tabla 3-2 Plan de análisis para describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de III nivel de atención en salud del distrito capital de Bogotá año 2013 35

Tabla 3-3 Riesgos en la recolección de la información y su intervención 39

Tabla 4-1: Correlaciones entre los factores que determinan la satisfacción laboral 49

Introducción

En los últimos treinta años el recurso humano ha ido ocupando un lugar preponderante en las organizaciones por su rol decisivo, tanto en los resultados productivos o de servicios, como en sus aportes en las innovaciones y en el desarrollo global de la gestión[1].

La importancia del recurso humano impone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y muy especialmente en qué medida están satisfechos laboralmente.

En las instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal, situación que marca la diferencia con otras organizaciones; lo que impacta directamente en el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia, el uso adecuado de la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico[2].

Estudios recientes[3] [4]mostraron, que para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso, es el trato personal que se les brinda.

En este orden de ideas; la satisfacción de un cliente o usuario exige el compromiso de la organización, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que "la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente"[5] (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios.

Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizacional es la satisfacción laboral, este concepto hace referencia a un estado

---

[1] GARCÍA S. Satisfacción Laboral y Productividad: su interrelación. Centro de Estudios de Economía (CEEC) 2002.

[2] PONCE GÓMEZ, Judith et al. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. En: Revista de enfermería. IMSS México 2006, vol. 14 no. 2, p. 65-73.

[3] RAMÍREZ-SÁNCHEZ TS, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de Méx 1998; 40(1): 3-12.

[4] HERNÁNDEZ LB, GARCÍA PC, et al. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. Rev Med IMSS 2002. 40 (5): 373-378.

[5] DUTKA AM. American Marketing Association para la satisfacción del cliente, Argentina: Editorial Granica; 1994: 26-34.

emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria existen factores o condiciones que pueden afectar la satisfacción laboral de sus trabajadores lo que a su vez puede influir en su nivel de desempeño individual y organizacional[6].

El personal de Enfermería se ve afectado por diversos factores que intervienen en su satisfacción laboral, como lo son la tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, monotonía laboral, remuneración económica, carga laboral, relaciones interpersonales tanto con los jefes como con los compañeros[7]. Según Hoppock, se pone en evidencia que los factores nombrados anteriormente, conllevan a los trabajadores a sentimientos de fatiga, monotonía, estrés, y desinterés por las actividades realizadas, lo cual afecta directamente el desempeño laboral[8].

Atendiendo lo descrito, en el presente estudio se describe la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C.

Este estudio consta de cinco capítulos, el primer capítulo presenta el marco de referencia, compuesto por la descripción del área problema, la pregunta de investigación, la justificación, los objetivos y la definición de los conceptos que se tendrán en cuenta en el presente estudio.

El segundo capítulo aborda la definición del concepto de satisfacción laboral y los modelos teóricos de la satisfacción laboral, cómo ha sido medida y cuál ha sido la importancia de su medición, así mismo, se revisa la literatura disponible sobre la satisfacción laboral en los profesionales de enfermeria en los distintos escenarios de su práctica.

El tercer capítulo presenta el tipo de estudio, la población, los criterios de inclusión y exclusión, el plan de análisis y las variables del estudio, la descripción del cuestionario de medición de la satisfacción laboral utilizado para el desarrollo de esta investigación. En este capítulo además se describe la estrategia para el desarrollo de la investigación incluyendo la descripción de cada una de sus fases y el marco de consideraciones éticas que guían los principios bioéticos de la investigación.

---

[6] HERNANDEZ, Varna et al. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. En: Revista Cubana de Medicina Militar. 2009, vol. 38 no. 1, p. 1-8. Disponible en Internet: http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm

[7] ARANAZ, Jesús y MIRA, José. Cuestionario Font Roja un Instrumento de Medida de la Satisfacción en el Medio Hospitalario. En: Todo Hospital. Madrid, España. 1988, vol. 52 no. 68, p. 63-66.

[8] HERRERA, Giomar y MANRIQUE, Fred Gustavo. Condiciones laborales y grado de satisfacción de los profesionales de enfermería [en línea]. En: Aquichán. Chía- Colombia. Octubre de 2008, vol. 8 no. 2, p. 243-257.

El cuarto capítulo aborda el proceso estadístico utilizado para el análisis de la información, los resultados, y los hallazgos del estudio; así mismo se detalla la interpretación de los hallazgos contenidos en los resultados identificando y contrastando con la literatura reportada las características sociodemográficas de los sujetos de estudio, la descripción de los niveles de satisfacción laboral y la descripción de los factores que determinaron la satisfacción laboral del grupo de profesionales que hicieron parte de este proyecto de investigación.

En el quinto y último capítulo aparecen las conclusiones y recomendaciones más relevantes para este estudio y los anexos.

1.Marco referencial

En este primer capítulo se presenta el marco referencial, compuesto por la descripción del área problema, la pregunta de investigación, la justificación, los objetivos y la definición de los conceptos que se tendrán en cuenta en el presente estudio.

1.1 Descripción del área problema

La satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos de estudio para las organizaciones. El aporte de disciplinas como la sicología, la sociología, la administración y muy recientemente la enfermería, han permitido el desarrollo de estudios investigativos que indican que la satisfacción de la persona con su trabajo es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones. Locke[9] define la satisfacción laboral como: "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada sujeto". Por otro lado, Spector[10] define la satisfacción laboral como una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva que las personas realizan dentro de una organización con relación a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este.

Hablar de satisfacción laboral resulta difícil por tratarse de un concepto completamente subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de la labor emprendida, la literatura disponible sobre el tema, indica la existencia de factores que influyen en el nivel de satisfacción que cada individuo tiene con relación al desempeño de su función o labor. Dentro de estos factores se pueden mencionar las condiciones laborales, condiciones del entorno, la naturaleza del trabajo y aspectos propios de la organización.

Numerosos autores de las ciencias administrativas y de la salud han realizado un valioso esfuerzo para medir la satisfacción laboral en el ámbito hospitalario, en sus resultados, se ha podido evidenciar que la satisfacción laboral está sujeta a una serie de determinantes que sustentan la percepción que cada individuo experimenta de sus condiciones laborales.

Varna[11], en su estudio, motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio, determina que factores como la satisfacción laboral y la motivación

---

[9] LOCKE, Edwin A. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, Editor. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand Mc. Nally College. 1976, p. 1297-1349. Citado por: ARRIAGA, E., et, al. La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: Enfermería Global. Noviembre 2003, vol. 3, p. 1-13. Disponible en Internet: http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653

[10] SPECTOR, Paul. Job satisfaction Application, assessment, cause, and consequences. United States of America: Sage Publications. 1997, p. 7.

[11] HERNÁNDEZ, Varna et al. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Hospital "Mario Muñoz Monroy". Tesis. Master en dirección. Universidad de

son variables que guardan correlación con la calidad de la atención, y afirma que los esfuerzos de las organizaciones de la salud para mejorar la calidad se deben enfocar no solo en el cliente, sino también en el personal sanitario, puesto que estos tienen un peso importante a la hora de que el cliente perciba una buena calidad de los servicios que se brindan.

Otros autores como Ponce Gómez, Judith y colaboradores[12], indican que la satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso del personal, por lo tanto se considera que la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente; (a mayor satisfacción laboral, mayor percepción de la calidad por parte del usuario).

Dentro del personal vinculado con la atención de la salud, se encuentran los profesionales de enfermería, quienes en su práctica de cuidado, establecen una relación intersubjetiva y terapéutica con el cliente, su familia y con el resto del equipo de salud[13]., por ende el comportamiento y el desempeño de estos profesionales, puede verse afectado, entre otros, por el nivel de satisfacción que cada uno experimente con relación a su labor.

Un estudio realizado por Ruzafa, Madrigal et al[14] con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles vinculados a hospitales ingleses, encontraron que estos profesionales tienen un nivel medio de satisfacción laboral. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y con sus jefes; coincidiendo con otros trabajos realizados en España, tanto en el personal de enfermería,[15] [16] [17] como en otras profesiones relacionadas con el área de la salud[18] y con trabajos realizados en otros

---

Matanzas. Cuba. 2008 [artículo] [en línea]. En: Rev. Cub Med Mil. 2008, vol.37, n.3, p. 1-7. Disponible en Internet: http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v37n3/mil03308.pdf

[12] Ibíd. Pág.17

[13] ZAPATA, Marleny. Enfermería una profesión en crisis? El caso en la ciudad de Medellín-Colombia [en línea]. Trabajo de grado. Magíster en salud colectiva. Universidad de Antioquia. Medellín 2008. 98 p. Disponible en Internet: http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/169/1/EnfermeriaProfesionCrisisMedellin.pdf

[14] RUZAFA, María et al. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. En: Rev. Gaceta sanitaria. Barcelona. Octubre 2008, vol. 22 no. 5, p. 434-442.

[15] GARCÍA, Ignacio et al. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces. En: Todo Hospital. Murcia. 1997, vol. 141, p. 7-12.

[16] ORTEGA, Martha y TORRES, Ma. Paloma. Estudio de la satisfacción laboral en un servicio de recuperación quirúrgica. En: Rev. Rol Enfermería. 1999, vol. 13, p. 19-27.

[17] LÓPEZ S., Francisco; BERNAL, Lucia y CANOVAS, Antonio. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. En: Rev. Calidad Asistencial. 2001, vol. 16, p. 243-6.

[18] SOBREQUÉS, Jordi., et al. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. En: Atención Primaria .2003, vol. 31 no. 4, p. 227-33.

países[19]. Las dimensiones que mostraron una satisfacción laboral más baja fueron aquellas relacionadas con la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional.

Otros autores como Hasselhorn, H. Tackenberg. P., et al, en el estudio NEXT[20], sobre casos de abandono de la profesión de enfermería en once países europeos, mostraron como resultado la evidente relación entre la satisfacción laboral y la intensión de abandonar la profesión; cuanto mayor era la insatisfacción del trabajo, mayor era la intensión de dejar la profesión. Los autores indican que las enfermeras abandonaban sus trabajos para encontrar otros trabajos que les ofrecieran unas mejores condiciones laborales en términos de horario, mayor remuneración, más seguridad en el entorno del sector salud, y que les permitiera cuidar de su casa y de su familia.

Estudios sobre la satisfacción laboral en Norteamérica, señalan el incremento de la insatisfacción en las enfermeras, los cuales, de acuerdo con Zapata[21], han permitido avanzar en la identificación de categorías como la productividad, calidad del servicio, empoderamiento, estabilidad laboral y el síndrome de Bournout[22], aspectos que se encuentran relacionados con el "ser de la enfermera".

Por otra parte, al comparar algunos estudios en Latinoamérica se puede decir que hay un predominio de la investigación en torno a categorías de índole administrativa y laboral, como son los sistemas de contratación, la organización administrativa, los salarios, las jornadas laborales, los planes de carrera y de crecimiento, entre otros. Tales aspectos del entorno hacen que la actividad de los profesionales de enfermería se interprete como poco atractiva, con escaso reconocimiento social, así como con reducidas oportunidades de desarrollo profesional[23].

Un estudio prospectivo de corte transversal realizado en Tucumán Argentina[24] sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería del sector público mostró que el personal de enfermeria no se encuentra satisfecho con las posibilidades de ascenso ni con la

---

[19] ROUT, Usha., Stress amongst district nurses: a preliminary investigation. In: J. Clin. Nurs. 2000, vol. 9 número 2, p. 303-9.

[20] HASSELHORN, Hans et al. Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe. In: NEXT - nurses early exit study. Stockholm: National Institute for Working Life, 2003, Report no. 7. 237 p. Citado por: ZURN, Pascal; DOLEA, Carmen, STILWELL, Bárbara. Contratación y retención de los enfermeros: Formación de unos recursos humanos motivados. [en línea] Ginebra: CIE; 2006, p. 20. Disponible en Internet: http://www.icn.ch/global/Issue4RetentionSP.pdf

[21] ZAPATA, Marleny. Óp. cit., p. 6.

[22] FLETCHER, Carol. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfactions [online]. In: Juns. 2001, vol. 31 no. 6, p. 324-31. Estados Unidos. University North Carolina. Available from Internet: http://www.juns.nursing.arizona.edu.

[23] ZAPATA, Marleny. Óp. cit., p. 6.

[24] BRISEÑO, Carlos et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería en un hospital Público. En: Revista electrónica de medicina Intensiva. Argentina. Abril de 2005, vol. 5 no. 4, p. 1-6.

remuneración recibida, siendo estas las variables de mayor predicción en su insatisfacción laboral. Los resultados de este estudio arrojaron insatisfacción de las enfermeras con relación al modo de supervisión y las actitudes de sus jefes y superiores, contrario a lo evidenciado en otros estudios donde la satisfacción laboral presenta una fuerte asociación con relación a esta variable.

Autoras como Fernández y Paravic realizaron una investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Los resultados más relevantes de este estudio indican que las enfermeras hospitalarias se encuentran levemente satisfechas con su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. En esta investigación las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público; mientras los factores asociados a las remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. Por otro lado la interacción con sus pares, con su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guardaba ninguna relación con el lugar de donde son egresadas[25].

Un estudio realizado por Parada, M et al, con el objetivo de medir la satisfacción laboral y síndrome de Bournout en enfermeria obtuvo que 45,9% de los trabajadores presentan insatisfacción por factores intrínsecos debido a la falta de autonomía, la falta de reconocimiento, la gran responsabilidad en la variedad de tareas que deben realizar y las pocas posibilidades de promoción de cargos. El 38,5% reporta disminución en la satisfacción extrínseca, debido a las malas relaciones interpersonales, las inadecuadas condiciones de trabajo, el descontento con el salario, el modo de gestión en la institución, el horario de trabajo y la falta de estabilidad en el empleo[26].
Así mismo en el contexto colombiano se encuentran algunos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras entre los que se puede mencionar el de Herrera y Manrique[27], quienes estudiaron las condiciones laborales y adicionalmente el grado de satisfacción laboral de enfermeras en Tunja, en una Institución de tercer nivel en salud, estos autores hallaron que los profesionales que contaban con un contrato de tipo indefinido mostraban mayor satisfacción laboral respecto a aquellos cuyo contrato era de tipo fijo, también aquellos cuya vinculación era de planta, tenían mayor satisfacción en relación con los ascensos y relaciones interpersonales frente a aquellos que no lo eran (contrato por intermediario). Se identificaron diferencias en cuanto a la libertad para elegir el método de trabajo, aplicación de capacidades y estabilidad en el empleo, las cuales puntuaron mayor satisfacción en aquellos enfermeros vinculados de

[25] FERNÁNDEZ, Beatriz y PARAVIC, Tatiana. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. En: Ciencia y enfermería. Chile 2003, vol. 9 no. 2, p. 57-66.
[26] PARADA, María Eugenia et al. Satisfacción Laboral y síndrome de Bournout en el personal de enfermeria en el Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA). Mérida, Venezuela. 2005. En: Rev. Fac. Nac. Sal. Pub. 2005, vol. 23 no. 1, p. 33-45.
[27] HERRERA, Giomar y MANRIQUE, Fred Gustavo. Óp., cit., p. 8.

planta que los profesionales contratados por cooperativa. No se halló una diferencia significativa en cuanto al salario.

Zapata[28], realizó un estudio cualitativo de tipo etnográfico con el objetivo de conocer la satisfacción e insatisfacción del profesional de enfermeria que labora en las salas de hospitalización del área metropolitana de Medellín. En este estudio, la discusión por la satisfacción del profesional de enfermeria giro en torno al sentir de las enfermeras con respecto a la relación intersubjetiva con el personal de la institución, las directivas de la organización, las personas enfermas y sus familias, en la cotidianidad de una sala de hospitalización. Uno de los aportes de mayor importancia en este estudio hace referencia a la crisis que devela la enfermera frente al "ser enfermera"; la cual se ve reflejada entre la identidad y los roles asignados, así mismo la expresión de sentimientos de ambivalencia frente a la satisfacción laboral y el dilema entre la defensa y el rescate de su rol autónomo frente al desempeño de los roles interdependiente y demás funciones asignadas, las cuales le han otorgado reconocimiento y estatus dentro de la institución.

Por otro lado un estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal realizado por Cifuentes J.[29] sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria en una institución de cuarto nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá, indicó que la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria fue de 2.91% con una desviación estándar de 0.23. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero indican mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería. Respecto a los factores de competencia profesional, la significancia estadística obtuvo un valor de *P=0.001,* las características extrínsecas de estatus *(P=0.02)* y monotonía laboral (P=0.04). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada.

Los datos presentados hasta este punto, tanto para el contexto internacional como para Colombia permiten observar una tendencia hacia una satisfacción laboral baja obtenidas en diversos estudios. En la mayoría de los casos, estas bajas puntuaciones en las escalas de valoración de la satisfacción se relacionan con la recarga laboral, las funciones administrativas, la falta de incentivo de los profesionales, la pérdida de

[28] ZAPATA, Marleny. Óp. cit., p. 6

[29] CIFUENTES, Johana. Satisfacción laboral en enfermeria en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis de Maestría. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de enfermeria. 2012. 128 p.

garantías laborales, las escasas posibilidades de promoción y la falta de oportunidades para la formación posgraduada y continua.

En las instituciones prestadoras de servicios de salud se vive esta realidad, el aumento en la carga de trabajo, el número insuficiente de enfermeras en comparación con la demanda, la escasez de suministro, los bajos salarios, la insatisfacción en el trabajo especialmente en las enfermeras hospitalarias hacen parte de los determinantes o factores que influyen notablemente en la satisfacción laboral para la profesión.

En consecuencia, esta situación indudablemente crítica e importante requiere indagar en que nivel se encuentra la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de los hospitales e instituciones de salud en general de Colombia, se hace necesario identificar qué factores determinan su satisfacción e insatisfacción en su trabajo, lo que va a repercutir en la calidad de la atención que ofrecen. La satisfacción entre los aspectos organizativos, constituye uno de los indicadores de estudio a los que se recurre cuando se desea conocer la actitud general de las enfermeras hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto en la cantidad y calidad del trabajo que desarrollan, como en otras variables laborales, como lo son por ejemplo, el absentismo y la propensión a abandonar la organización en la cual trabajan[30]

La compleja situación de los profesionales de enfermería expuesta anteriormente, lleva a preguntarse cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria vinculados a una institución de tercer nivel de atención en salud en la ciudad de Bogotá y qué factores se encuentran determinando estos niveles de satisfacción laboral, en este grupo de profesionales.

1.2 Pregunta Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en una Institución prestadora de servicios de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá Colombia?

1.3 Justificación

Resulta evidente que uno de los atributos de la calidad es la satisfacción del profesional, en el mundo organizacional no cabe duda alguna de que un objetivo importante es lograr que el colectivo de trabajadores se encuentre satisfecho con las condiciones y tipo de

[30] GARCIA, M. Estrés laboral, en psicología del trabajo y de las organizaciones. Murcia: Diego Marín. 1999, p. 229 -249. Citado por: RIOS, M. y GODOY Carmen. Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. En: Enfermería Clínica. Diciembre 2008, vol. 18 no. 3, p. 134-141.

tarea que desarrollan[31]. No en vano, la insatisfacción laboral ha sido estudiada muchas veces como variable predictiva del absentismo, la agresividad en el puesto de trabajo y el rendimiento[32].

Ahora bien, poca es la experiencia que se tiene en el campo de la salud de la aplicación de estudios sobre satisfacción laboral de los profesionales, en especial si se toma como referencia que ya desde 1966, Avedis Donabedian manifestaba que la satisfacción del profesional es un juicio acerca de la bondad que atañe a los lugares y condiciones donde el medico trabaja, a la atención que prestan sus colegas y a la atención que el mismo provee en general o en un caso en particular. La satisfacción del profesional es, por lo tanto, o bien un factor causal de buena atención, o un juicio sobre la bondad de la atención[33].

Usualmente al hablar de satisfacción laboral se incluyen determinados factores como correlatos de la misma. Así por ejemplo, se habla de que cuanto más elevado es el nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; que cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, mas satisfacción experimentan los individuos que desempeñan ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción; el estatus que determina un puesto de trabajo, implica determinado grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradable, mas facilitan el mejor desempeño profesional[34].

Al aplicar estos preceptos a la satisfacción laboral del profesional de enfermería en Colombia, se encuentra la existencia de múltiples factores que podrían afectarla, entre los cuales se pueden mencionar la perdida de las garantías laborales por la reforma del sector salud, la escasa presencia del personal de enfermería en organizaciones gremiales y de educación continua que requieren la participación del colectivo de enfermeras para garantizar el ejercicio profesional y la seguridad laboral y por ende, la satisfacción del profesional.[35]

---

[31]ARANAZ, Jesús et al. La satisfacción de los profesionales como un aspecto más del control de calidad de los hospitales. Hospital Virgen de los Lirios. En: Rev. Todo hospital. Alcoy- España Junio 1988, vol. 47 p. 53-60.

[32]PORTER, Lyman and STEERS, Richard. Organizational work and personal factors in employee tournover and absenteeism. In: Psychological bulletin 1973, vol. 80 no. 2, p. 151-176.

[33]DONABEDIAN, Avedis. Evaluating the quality of medical care. In: The Milbank Memorial fund quarterly. 1966, vol. 83 no. 4, p. 691-729.

[34] KORMAN, Abraham. Industrial and organizational psychology, Prentice-Hall 1971. Traducida al castellano: psicología de la industria de las organizaciones, Marova, 1978.

[35] CORTEZ, Rosaura et al. Declaración de las condiciones laborales de los profesionales de enfermeria en Colombia [en línea]. En: Declaración del concejo técnico nacional de enfermería. Disponible en Internet: http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermevol130310/Declaraciondelconsejo.htm

En este sentido, para la enfermería la satisfacción laboral es un tema de interés que debe ser estudiado y analizado en relación con los factores que intervienen en ella, puesto que de esta variable va a depender también la calidad de la atención que se ofrece.

La importancia de este estudio para la institución, radica no solo en conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria, sino también en identificar los factores que la afectan en mayor o menor medida; y de esta forma brindar información valida y confiable a las directivas de la organización para que puedan plantear estrategias que permitan de acuerdo a los resultados, mantener o alcanzar unos niveles adecuados de satisfacción laboral.

En cuanto a otros beneficios que los estudios de satisfacción laboral pueden proporcionar a la organización se pueden señalar: la posibilidad de ofrecer a la empresa, información referente al nivel de satisfacción general de los profesionales, las percepciones de éstos con respecto a su trabajo y a cada una de sus funciones. Por lo tanto, esta información se constituye como una herramienta de diagnóstico para evaluar tanto las condiciones de trabajo de los empleados, como la percepción general que tienen estos con respecto de la empresa.

Por otra parte conocer el nivel de satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella, permite crear planes y estrategias que logren mantener o mejorar, de acuerdo a los hallazgos, los niveles de satisfacción encontrados, para que sean lo suficientemente favorables tanto para el profesional como para los servicios de la institución.

Así mismo, los análisis de satisfacción permiten identificar necesidades de formación y capacitación, a partir de la información inherente al desempeño de sus trabajadores y permiten a los administradores evaluar las reacciones de los empleados ante los cambios importantes de políticas y programas de trabajo. De tal manera, se logra identificar problemas que puedan surgir y proponer modificaciones o reorientar algunos planes de acción.

Los niveles bajos de satisfacción de los empleados constituyen uno de los síntomas de mal funcionamiento de la organización. Así pues, si se considera la satisfacción laboral como un objetivo conveniente de las prácticas y políticas de la dirección, la medida de la satisfacción de los trabajadores puede utilizarse como un criterio para evaluar el éxito de las mismas.

Desde la formación académica el fenómeno de la satisfacción debe ser considerado, teniendo en cuenta que el futuro profesional debe poseer, además de un perfil y de unos conocimientos básicos, una convicción y motivación propias hacia el cuidado de la salud de las personas. Se debe continuar la discusión académica y la investigación con proyección social en esta línea de investigación que aborda la satisfacción del profesional y otras categorías relacionadas, como la autonomía, la calidad del cuidado, el liderazgo, la identidad profesional y la productividad, entre otras.

Por otro lado, es importante ampliar el número de estudios en el país relacionados con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de manera que se logre avanzar hacia la comprensión de factores de importante influencia en el campo profesional y personal de los enfermeros. Para tal efecto, desde la Maestría en Enfermería de la

Universidad Nacional de Colombia, la presente investigación puede aportar elementos de análisis que abran la posibilidad de ampliar el espectro de factores que puedan ser abarcados, y constituirse en una herramienta fundamental con la que deben contar los miembros de la disciplina para conseguir las condiciones que favorezcan la satisfacción durante el desarrollo de la esencia disciplinar del cuidado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características socio demográficas de los profesionales de enfermería que trabajan en una Institución de salud de tercer nivel de atención de la Ciudad de Bogotá- D.C.

- Identificar los factores que determinan el nivel satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una Institución de salud de tercer nivel de atención de Bogotá- D.C.

- Identificar la influencia de las características sociodemográficas y laborales sobre los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería

1.5 Definición de conceptos

Satisfacción laboral: *Locke* define la satisfacción laboral como: “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada sujeto”. Spector la define como una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva que las personas realizan dentro de una organización con relación a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este[36].

Para el presente trabajo “la satisfacción laboral es el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de un miembro de la organización laboral frente a su

[36] SPECTOR, Paul. Op. cit., p. 7.

trabajo”[37] [38], y se apoyará principalmente en una teoría que permita entender y explicar el fenómeno de la satisfacción laboral en el trabajo desde la escuela del desarrollo: la teoría bifactorial de Herzberg, sobre la cual se profundizara en el próximo capítulo.

Profesional de enfermería: Profesional de enfermería es la persona que ha completado un programa de educación básica en enfermería y está calificada y autorizada para ejercer la enfermería en su país. El profesional de enfermería posee instrucción y formación exigidas oficialmente y está legalmente autorizada para ello[39].

La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se presentan a las personas de todas las edades, familia, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas.

Las funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación.[40]

Para este estudio este término incluye a los profesionales de enfermería que laboran en determinada institución de salud prestadora de servicios de salud de tercer nivel de atención.[41]

Institución Prestadora de Servicios De Salud de Tercer nivel de atención

Son entidades de salud que resuelven los problemas de alta complejidad, tiene recursos de tecnología de punta, intervención quirúrgica de alta severidad, profesionales con especialización y unidades de cuidados intensivos[42]

---

[37] GORDILLO, Mª. V. La satisfacción profesional del profesorado: Consecuencias para la orientación educativa. En VILLA, A. (Coord.) Perspectivas y problemas de la función docente. II Congreso Mundial Vasco. Madrid: Narcea, 1988, pp. 259-266.

[38] PADRÓN, M. Satisfacción profesional del profesorado. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna, 1994

[39] CONCEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERAS. ARTICULO 6(2001) Definición de enfermeras a efectos de la afiliación. Ginebra: 2001

[40] CONCEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERAS. Ámbito de la práctica de enfermería. Ginebra 1996

[41] Ibíd.

[42] COLOMBIA. Ministerio de Salud. Resolución 5261 de 1994. Por la cual se establece el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá, El Ministerio. 138 p.

2. Marco teórico

El segundo capítulo aborda la definición del concepto de satisfacción laboral y los modelos teóricos de la satisfacción laboral, cómo ha sido medida y cuál ha sido la importancia de su medición, así mismo, se revisa la literatura disponible sobre la satisfacción laboral en los profesionales de enfermeria en los distintos escenarios de su práctica.

2.1 Satisfacción Laboral

Con la idea de delimitar y encuadrar el objeto de estudio de la presente investigación, en este capítulo se señalan algunas definiciones de satisfacción laboral con la mayor precisión posible.

El concepto de Satisfacción Laboral o satisfacción en el trabajo ha sido ampliamente estudiado desde disciplinas como la sociología y la Psicología. Han sido muchos los esfuerzos destinados al conocimiento del tema, basados en la preocupación por los problemas del trabajo de las sociedades, los cuales han dado como resultado una considerable cantidad de libros y artículos en campos diferentes a las ciencias sociales.

Para analizar el concepto desde un enfoque disciplinar diferente al de las ciencias sociales, propiamente desde la enfermeria, se realizó previamente una revisión de la evolución de este y así poder nutrir esta investigación con los avances que han realizado otras disciplinas.

Un gran número de investigaciones en psicología muestran que la satisfacción o insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad. Entre las consecuencias a escala individual se tiene las relacionadas con la salud, la adopción de comportamientos de “escape” (impuntualidad, absentismo, abandono) y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. La enfermeria y su labor no es ajena a estas consecuencias, en el desarrollo del presente trabajo se han señalado estudios que relacionan estas consecuencias o comportamientos con la satisfacción de los profesionales de enfermeria[43]

Durante los años treinta, se produjeron los primeros estudios de investigación sobre la satisfacción laboral y los factores que podían afectarla. Para el año 1935 Hoppock[44] publicó la primera investigación donde hacia un análisis profundo de la satisfacción

---

[43] AIKEN, Linda et al. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. In: The Journal of the American Medical Association. 2002, vol. 288 no. 16, p. 1987–1993. Cited by: MYNY, Dries, et al. Non - direct patient care factors influencing nursing workload: a review of the literature. In: Journal of Advanced Nursing. February, 2011, vol. 67 no. 10, p. 2110

[44] HOPPOCK, Robert. Job Satisfaction. New York. United States: Harper Ed. 1935.

laboral, encontrando que factores como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, podían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral. En contraste a esto, el primer estudio importante de la satisfacción laboral en enfermería se llevó a cabo por Hahn[45] en la Universidad de Minnesota en 1940, quien concluyó que los factores que afectan la satisfacción laboral incluyen los ingresos, las horas de trabajo, las relaciones con los supervisores, el interés en el trabajo, las relaciones familiares /sociales, y las oportunidades de ascenso.

En estudios posteriores[46], Herzberg sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico.

Posteriormente, hacia finales de los años sesenta e inicio de los setenta, Locke definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto"[47]. En otras palabras, considera la Satisfacción Laboral como el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene mediado por la importancia que para el trabajador tenga. En este sentido, propone que entre menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene el trabajador, mayor será la Satisfacción Laboral. Para esta fecha, 1970 y principios de 1980, las enfermeras empezaron a investigar principalmente en el campo teórico de la psicología y la administración.

Robbins, por su parte define la satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su trabajo, entendiendo que trabajo es más que las actividades obvias de manejar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un vehículo. Requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son ideales, etc.[48] [49].

---

[45]NAHM, Helen. Job satisfaction in nursing. In: Administration Journal Nursing. 1940, vol. 40 no. 12, p. 1389-1392. Cited by: MA, Chen-Chung; SAMUELS, Michael y ALEXANDER, Judith. Factors That Influence Nurses' Job Satisfaction. In: Journal Nursing Administration. May. 2003, vol. 33 no. 5, p. 293-299

[46] HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard and SNYDERMAN, Barbara. The motivation to work. New York: Wiley Ed. United States 1959.

[47] PÉREZ, Jesús y FILDALGO, Manuel. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción [en línea]. En: NTP 394. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Disponible en Internet: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

[48] ROBBINS, Stephen. Comportamiento Organizacional. 10a. ed. México: Persons Prentice Hall 2004. 675 p.

[49] CABALLERO RODRÍGUEZ, Katia. El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza [en línea]. En: Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado. 2002, vol. 6 nos. 1-2, p. 1-10. Disponible en Internet: http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf

Para Mottaz (1988) la satisfacción laboral hace referencia a una respuesta afectiva que es el resultado de una evaluación de la situación laboral. Mientras que para Diez de Castro, García del Junco y Martín Jiménez, el concepto de satisfacción laboral responde a un sentimiento individual que en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización[50].

Para Gibson[51] la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Es decir, el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo. Dentro de estos factores incluye el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque considera que las dimensiones implicadas en la satisfacción laboral son muchas, destaca cinco características como cruciales: el pago, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el jefe y los colaboradores.

Estas dimensiones expuestas por Gibson, las incorpora Muñoz Adánez al definir la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicosocioeconómicas acordes con sus expectativas. Este es uno de los primeros autores que además de definir la satisfacción laboral presenta su contraparte o Insatisfacción laboral.

Para Loitegui la satisfacción laboral corresponde a un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. En tal sentido, la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo y de cómo se perciben y vivencia dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador[52].

Para Alonso-Calderón, Ayora-Vivas, Bellás-Farré, y Eloy-García, la satisfacción laboral se define como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidad

---

[50] BONILLO MUÑOZ, Domingo y NIETO GONZÁLEZ, Francisco. La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado. En: Trabajo. Universidad de Huelva 2002, vol. 11, p. 189-200.
[51] Ibíd.
[52] CABALLERO RODRÍGUEZ, Katia. Óp. cit., p. 5.

básicas[53]. De acuerdo con Gómez, Moreno, Rodríguez, Roseo y Manrique, (2009), la Satisfacción Laboral es la percepción de bienestar que se obtiene por el trabajo realizado.

En términos generales, al hablar de satisfacción laboral se recogen elementos relacionados con percepciones, sentimientos o respuestas afectivas referidos al trabajo que pueden ser generalizados o globales y abarcar todos los factores expuestos por los diferentes autores y por otra parte, puede estar referido a uno o algunos de los aspectos o dimensiones del trabajo.

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías; en la mayoría de los casos se han utilizado las teorías motivacionales para dar explicación a este fenómeno debido al papel central que la motivación juega en ella.

Existe menos consenso entre los teóricos sobre cuáles son los estándares relevantes para la confrontación de las experiencias laborales. Algunas de las alternativas son las siguientes:

Comparación entre necesidades y resultados (teoría de las necesidades de Maslow y de McClelland). Los sujetos cotejan continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo. Si no se satisfacen las necesidades aparece un estado de tensión que hace que los trabajadores estén insatisfechos; en caso contrario se sentirán satisfechos.

- Comparación con otros (teoría de la privación relativa). Los individuos basan su concepto de justicia en la confrontación de los resultados propios con los obtenidos por otros sujetos en su medio de trabajo o marco de referencia.

- Comparación aportaciones / resultados (teoría de la equidad de Adams). El trabajador observa los esfuerzos realizados por otros en su trabajo y las recompensas que obtienen y lo coteja con su situación. La única condición deseable es aquella en la que tal comparación indica igualdad.

- Comparación con lo esperado (teoría de las expectativas de Vroom). La satisfacción laboral es función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él debe darle a su actual trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

- Comparación con valores (teoría del valor de Locke 1976). Los sujetos hacen comparaciones con sus objetivos o metas generales (lo que quieren, desean o valoran) en relación con la experiencia laboral.

---

[53] ALONSO CALDERÓN Inmaculada et al. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. En: Mapfre Med. 1999, vol. 10 no. 1, p. 25-30.

- Discrepancias múltiples (teoría de las discrepancias múltiples). Supone una integración de las anteriores, por cuanto propone que la gente utiliza una combinación de estándares al evaluar su actual experiencia laboral.

La satisfacción laboral es uno de los elementos que influye directa e indirectamente en la calidad de la atención en salud, de esta manera; un trabajador satisfecho con sus condiciones de trabajo puede ofrecer un mejor servicio y una mejor atención. Existen numerosos modelos teóricos que explican la satisfacción laboral, algunos de ellos apuntan a explicar la relación entre la motivación y la satisfacción por el trabajo, otros describen los factores relacionados a dicha satisfacción, pero finalmente existe un consenso sobre los efectos que la satisfacción laboral tiene sobre la calidad en la atención, reconociendo este aspecto como parte fundamental en el mejoramiento de los servicios prestados tanto para el cliente interno como al cliente externo de una institución.

2.2 Modelos teóricos de la Satisfacción Laboral

Para facilitar la lectura de este apartado, se revisa la literatura disponible sobre esta área temática y las escuela de pensamiento que abordan este fenómeno, así mismo se identifican brevemente las teorías de motivación más utilizadas por los investigadores para abordar el fenómeno de la satisfacción laboral.

Loocke, distingue tres etapas iniciales atribuidas a las escuelas fundamentalmente orientadas hacia el diseño de la tarea:

- Escuela Físico-económica: se remonta a Taylor en 1911, y a su idea de organización científica del trabajo, con un punto de vista económico unido a un punto de vista fisiológico, que trata de abordar la fatiga buscando los medios de reducirla. Esta tendencia se mantuvo como central durante los años treinta con los estudios sobre la salud y la fatiga industrial, que muestran el beneficio del papel que juegan las pausas, la estructura de los horarios, etc. Los investigadores introducen en los procesos de trabajo diversos estimulantes, que no son útiles directamente para aumentar la producción, pero si indirectamente por su efecto en la satisfacción laboral.

- Escuela sicológica o de relaciones humanas: tiene su origen en los trabajos de Elton Mayo 1933, su investigación sobre la fatiga y las ausencias de pausas en la industria textil, le llevo a constatar que factores tales como los vínculos con la dirección o los ambientes de grupo también entraban en juego en las actitudes de los empleados y que podían ser modificados en cierta medida mediante intervenciones psico-sociales. Este movimiento se desarrolló, en parte, por la proliferación, desde el comienzo de la segunda guerra mundial, de estudios sobre liderazgo. Las conexiones tanto con el superior jerárquico como con el grupo, se situaban en el centro de las preocupaciones. Los años 1955-1960 constituyen el periodo culminante de la asociación causal entre relaciones humanas y satisfacción laboral.

- Escuela del desarrollo, que nace con el estudio de Herzberg *et al.* en 1959 y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow[54]. Su teoría Dual o de los Dos Factores se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y sicológicas en las cuales se trabaja y las motivadoras, que se concibieron como muy similares a las necesidades superiores de las que habla Maslow en 1954 en su teoría. Estos dos tipos de requerimientos se satisfacen mediante diferentes clases de recompensas. Las necesidades de higiene se sacian por los niveles de determinadas condiciones llamadas factores higienizadores o insatisfactorias, relacionados con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo (factores extrínsecos). Por otra parte las necesidades de motivación se satisfacen con lo que denominaron factores motivadores o satisfactores, ligados a la naturaleza del trabajo en si (factores intrínsecos). El saciar las necesidades de higiene no deriva en satisfacción laboral sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Por otra parte los factores motivadores, que solventan las necesidades de autorrealización de un individuo en su trabajo, producen satisfacción cuando están presentes, mientras que cuando están ausentes originan el mismo "estado neutral" asociado a la presencia de los factores higienizadores.

Estas tres corrientes de pensamiento sitúan los determinantes de la satisfacción total en distintas esferas. La aproximación físico-económica hace hincapié en las condiciones físicas adecuadas del trabajo. El enfoque psicosocial se centra en la importancia de la supervisión efectiva y los grupos de trabajo cohesionados. La perspectiva de desarrollo enfatiza los sentimientos de los empleados satisfechos debido a tareas mentalmente exigentes. Las variables relacionadas con el trabajo, (es decir, las características del puesto, las responsabilidades asumidas, la cantidad de trabajo, el control percibido sobre los procedimientos) son consideradas importantes para entender la satisfacción laboral, porque estas variables crean una influencia situacional inmediata y fuerte.

2.2.1 Teorías de la motivación para el trabajo

Las teorías de la motivación han sido atractivas como explicaciones de la conducta organizacional, ya que han contribuido a dilucidar la razón por la cual los trabajadores son productivos y que impulsa su conducta, y porque han intentado explicar la dirección que toma la conducta organizacional una vez se activa. Existe una clasificación propuesta por Campbell, Dunnette, Lawler & Weick en 1970, descrita por Weinert y por muchos autores que estudian el tema de la satisfacción laboral, en la cual divide las teorías de la motivación en dos grupos:

a). Teorías del "content" o del conocimiento/causa: intentan explicar qué factores orientan la conducta humana, tratando de identificar qué aspectos y factores específicos motivan a las personas a trabajar, además de los deseos que mueven a las personas a actuar y

[54]MASLOW, Abraham. A theory of human motivation. In:Psychological Review. 1954, vol. 50 no. 4, p. 370-396.

las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las necesidades. Entre ellas Figuran:

- El modelo de la jerarquía de Maslow;
- La teoría ERG de Alderfer;

b). Teorías de "proceso" de la motivación para trabajar, hacen hincapié en cómo ciertos aspectos y factores específicos orientan al individuo para trabajar de una forma determinada, y por qué metas se dirige y determina su conducta en el trabajo. Estas teorías analizan qué parámetros pueden tratar de modificarse para promover cambios específicos de la conducta laboral, siendo muchas de ellas complementarias más que competitivas, básicamente se con Figuran en:

- Las teorías de la instrumentalidad o de las expectativas y
- Las teorías del equilibrio.

En la presente investigación la Satisfacción Laboral será abordada desde su definición actitudinal, identificada como el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de un miembro de la organización laboral frente a su trabajo, y se apoyará principalmente en una teoría que permita entender y explicar el fenómeno de la satisfacción laboral en el trabajo desde la escuela del desarrollo: la teoría de los dos factores de Herzberg[55] [56] [57], en la cual se profundiza a continuación.

2.2.2 Teoría de la motivación – higiene de Herzberg

Herzberg define motivación como "el impulso a actuar que surge del trabajador al asignar valores positivos al trabajo". La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, cómo rebatir su validez.

La teoría de la motivación – higiene o teoría de los dos factores fue propuesta por Frederick Herzberg para explicar el comportamiento de las personas en la situación de trabajo. Herzberg afirma que la relación de un individuo con su trabajo es básica y su actitud hacia éste puede determinar su éxito o su fracaso [58]. Dentro de sus investigaciones, Herzberg asume que la satisfacción laboral tiene dos dimensiones: la satisfacción y la insatisfacción individual. Dichas dimensiones se ven afectadas por dos grupos de factores diferentes, es decir, los factores que generan satisfacción son diferentes de aquellos que producen la insatisfacción[59] [60].

---

[55] Ibíd.
[56] CABALLERO RODRÍGUEZ, Katia. Óp. cit., p. 5.
[57] BONILLO MUÑOZ, Domingo y NIETO GONZÁLEZ, Francisco. Óp. cit., p. 189-200.
[58] ROBBINS. Stephen, Óp. cit., p. 71.
[59] BONILLO MUÑOZ, Domingo y NIETO GONZÁLEZ, Francisco. Óp. cit., p. 189-200.
[60] MARTÍNEZ AGUILÁ, Montserrat y GONZÁLEZ PERARNAU, Rosa. ¿Me siento bien en mi trabajo? Satisfacción laboral de las enfermeras de la Xarxa Sanitaria Social de Santa Tecla. Trabajo de investigación presentado en la 18ed del Master en Administración y Gestión en

Herzberg denomino a estos dos grupos o clases de aspectos laborales: 1) los factores higiénicos o extrínsecos y 2) los factores motivacionales o intrínsecos. Los factores higiénicos o extrínsecos hacen referencia a las condiciones de trabajo o que el medio aporta a la tarea del trabajador[61] [62] Estas condiciones se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo, son administradas y decididas por la empresa, por lo tanto, los factores higiénicos están fuera del control de las personas[63]. Entre los principales factores extrínsecos se pueden destacar: la Organización administrativa (políticas y directrices de la empresa, normas laborales o reglamentos internos, guías o procedimientos de trabajo, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores); el salario; los beneficios sociales; la complejidad de la tarea; la jornada laboral; las condiciones laborales (físicas y ambientales de trabajo, el entorno agradable, la seguridad en el trabajo, un espacio personal propio); el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan; el estatus social, etc.

A causa de esa influencia más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: sólo evitan la insatisfacción pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos remedios higiénicos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores in satisfacientes[64].

El segundo grupo de factores son los denominados intrínsecos o motivacionales, los cuales están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta[65] [66]. Estos factores se encuentran bajo el control del individuo y están relacionados con aquello que hace y desempeña. Involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo[67]. Dentro de los factores intrínsecos o motivacionales se pueden destacar el ritmo de trabajo, la autonomía, las opiniones, la participación, el contenido del trabajo, la responsabilidad, el logro, el progreso el reconocimiento, etc.).El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores satisfacientes[68].

Cuidados de Enfermería. 2008. Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona de la Fundación “La Caixa. 2008. 111 p.

[61] ROBBINS. Stephen, Óp. cit., p. 71.

[62] ROGERO, Petra. Óp. cit., p. 34.

[63] MARTÍNEZ AGUILÁ, Montserrat y GONZÁLEZ PERARNAU, Rosa. Óp. cit., p. 11.

[64] Ibid.

[65] ROBBINS. Stephen, Óp. cit., p. 71.

[66] MARTÍNEZ AGUILÁ, Montserrat y GONZÁLEZ PERARNAU, Rosa. Óp. cit., p. 12.

[67] Ibíd.

[68] PÉREZ, Jesús y FILDALGO, Manuel. Op. cit., p. 15.

En este modelo, se postula la existencia de un continuo doble entre la “satisfacción” y su opuesto, la “no satisfacción” y la “insatisfacción” y su opuesto la “no insatisfacción”. De esta manera, se considera que el trabajo afecta la satisfacción laboral de dos formas diferentes: primero, en relación con la presencia o ausencia de ciertos factores motivadores y segundo, por los denominados factores higiénicos, como una serie de condiciones laborales que posibilitan un entorno laboral atrayente. Es decir, cuando los factores higiénicos son óptimos o están cubiertos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, aunque podrían no estar motivados, pues no consiguen elevar conscientemente la satisfacción, y cuando la elevan, no consiguen sostenerla por mucho tiempo. Por el contrario, cuando los factores higiénicos faltan, son pésimos o precarios, ocasionan insatisfacción. En tal sentido, Herzberg afirma que los factores extrínsecos no pueden determinar la satisfacción laboral, sólo pueden prevenirla o evitarla cuando ésta exista. Por su parte, los factores motivacionales, al ser óptimos, provocan la satisfacción de las personas, cuando son precarios, evitan la satisfacción[69] [70].

Partiendo de esta conclusión Herzberg propone dos tipos de necesidades: Las necesidades fisiológicas, asociadas a los factores de higiene y las necesidades psicológicas asociadas a los factores motivacionales. Los factores motivacionales están en relación con el propio proceder y su aceptación social, los plantea como escala diferenciada de la insatisfacción, creando satisfacción-motivación laboral, por cubrir las necesidades individuales de crecimiento y reconocimiento personal. Por tanto una vez controlados los factores higiénicos, los motivadores promoverían satisfacción y fomentarían la productividad[71].

En este sentido, si se quiere motivar a las personas en su puesto de trabajo, Herzberg recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, aspecto denominado como “enriquecimiento de tareas”, o “enriquecimiento del cargo”. El enriquecimiento de tareas consiste en la sustitución de tareas simples y elementales del cargo por tareas más complejas. De esta manera se logra seguir el crecimiento individual de cada empleado como persona, se le ofrecen condiciones de desafío a través de la generación de oportunidades de ascender y se proporcionan oportunidades de satisfacción profesional en el cargo, reconocimiento, responsabilidad y logros; características que ofrecen una remuneración intrínseca para la persona[72] [73].

Investigaciones posteriores a las de Herzberg comprobaron que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen diferencias

---

[69] ROBBINS. Stephen, Óp. cit., p. 85.
[70] MARTÍNEZ AGUILÁ, Montserrat y GONZÁLEZ PERARNAU, Rosa. Óp. cit., p. 13.
[71] ROGERO, Petra. Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería. Tesis doctoral Departamento de Psiquiatría y Fisioterapia. Universidad de Málaga. Noviembre de 2005.
[72] ROBBINS. Stephen, Óp. cit., p. 90.
[73] MARTÍNEZ AGUILÁ, Montserrat y GONZÁLEZ PERARNAU, Rosa. Óp. cit., p. 13.

individuales significativas en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores[74].

2.3 Factores relacionados con la satisfacción laboral

La literatura concede gran importancia a las teorías de la motivación y su relación con la satisfacción que los trabajadores pueden o no experimentar, planteando a su vez puntos de convergencia que evidencian que dichas teorías no son incompatibles unas con otras.

En este sentido, la satisfacción laboral se concibe como un estado emocional positivo o placentero (estados psicológicos, expectativas A y B), experimentado por el trabajador frente a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto[75] en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña (factores extrínsecos), y las características individuales propias de cada trabajador (factores intrínsecos)

Así, se considera que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad; en caso contrario, el trabajador se encuentra no satisfecho. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. Por lo tanto, la relación presente entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos dentro de un contexto determinado, condiciona la respuesta afectiva del individuo hacia diferentes aspectos del trabajo[76] y, constituye un factor determinante de la calidad de la atención[77].

El cuestionario Font Roja, utilizado en la presente investigación agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg, los cuales se pueden correlacionar con las características poblacionales y del puesto de trabajo. La agrupación de los factores corresponde a nueve (9) categorías, las cuales se encuentran relacionadas con una forma específica de calificación, que permite realizar un acercamiento de la valoración que los sujetos realizan sobre su trabajo determinando así su nivel de satisfacción laboral.

Estos factores intrínsecos como extrínsecos o internos o externos apuntan al nivel de satisfacción que los sujetos de trabajo tienen con relación al desempeño y el ejercicio de sus funciones. Podría decirse que en la medida en que éstos se encuentren en armonía el nivel de satisfacción es mucho mayor y por ende la calidad en la atención también.

---

[74] Ibíd.
[75] PÉREZ, Jesús y FILDALGO, Manuel. Op. cit., p. 15.
[76] LOCKE, Edwin A. Op. cit., p. 1297-1349.
[77] DONABEDIAN, Avedis. La calidad de la atención médica. México DF: Prensa Médica Mexicana; 1984.

Usualmente cuando se habla de satisfacción laboral se incluyen un conjunto de factores que guardan relación con la misma. Así por ejemplo, cuanto más elevado es el nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; o cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, mas satisfacción experimentan los individuos que se desempeñan en ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, mas facilitan el mejor desempeño profesional[78].

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de una población específica se hizo necesario medir los factores intrínsecos y extrínsecos basados en la teoría bifactorial de Herzberg, por lo cual se optó por la utilización del cuestionario Font Roja desarrollado en el ámbito hospitalario, ampliamente utilizado en estudios de investigación realizados en España y muy recientemente en Colombia.

La siguiente tabla presenta el número de estudios donde se ha utilizado el cuestionario Font roja como instrumento de medición de la satisfacción laboral de los profesionales del sector sanitario. Esta revisión se realizó teniendo en cuenta los descriptores de satisfacción laboral y cuestionario Font Roja, para ello las bases de datos consultadas fueron la Red de revista científica de América latina, el caribe, España y Portugal. (Redalyc), MIREME, LILACS, estas piezas investigativas se seleccionaron en un período amplio de tiempo que comprendió desde los años 1988 hasta 2013, el idioma seleccionado fue el Español por ser la lengua materna donde se gestó el desarrollo de este cuestionario.

[78] KORMAN, Abraham. Op. cit., p. 28.

Tabla 2-1 Estudios en los que se ha utilizado el cuestionario Font Roja entre los años 1988 y 2013.

ESTUDIO	AUTOR (ES)	LUGAR	AÑO
La satisfacción de los profesionales como un aspecto más del control de calidad en los hospitales	Jesús Aranaz Andrés José J. Mira Solves Jesús Rodríguez Marín	Alcoy/España	1988
Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario	Jesús Aranaz Andrés José J. Mira Solves	Alcoy/España	1988
Satisfacción y estrés laboral de los profesionales del medio hospitalario	José Antonio Buil, Jesús Aranaz Andrés José J. Mira Solves Julián Vitaller	Alicante/España	1990
Satisfacción laboral de los profesionales de atención Primaria del área 10 del insalud de Madrid	María I. Fernández Antonio Moinelo Adela Villanueva Cristina Andrade Rosa Montserrat Rivera José María Gómez Olga Parrilla Ulloa	Madrid/España	2000
Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia	Francisco López Lucía Bernal Antonio Cánovas	Murcia/España	2001
Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses	María Ruzafa Manuel Madrigal Antonio Velandrino Lidón López	Murcia/España	2003
La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza	Arriaga Piñeiro E. De la Torre Fernández J. Alberdi Castell R. Artigas Lelong B. Moreno Peralta J. García Mena J.	Andalucía/España	2003
Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral	Eduardo Núñez Gabriel J. Estévez Pablo Hernández Carmen Delia Marrero	Las Palmas de Gran Canaria/España	2006
Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico	Juan Máximo Molina Francisco Avalos Martínez Laura Juliana Valderrama Ana Fernanda Uribe Rodríguez	Granada/España	2006
Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soatá	Jenny Esperanza Hernández Ruth Fabiola Rondón Medina Nelly Esperanza Ariza Fred Gustavo Manrique	Tunja/Colombia	2010
Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención	Johana Enid Cifuentes Rodríguez	Bogotá/Colombia	2012
Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria en las unidades de gestión clínica	Concepción Martínez Lara Juan Manuel Praena Fernández Eugenia Gil García	Andalucia/España	2013

2.3.1 Medición de la Satisfacción laboral

En la literatura organizacional, los dos métodos más conocidos para la medición de la Satisfacción Laboral son la “Calificación única general” y la “calificación sumada”. Esta última está compuesta por varias facetas o dimensiones del trabajo que se realiza. El método de calificación única general consiste en pedir a las personas que responda a una pregunta como: “considerando sus aspectos, ¿qué tan satisfecho se siente con su

trabajo?"[79]. Los entrevistados dan su respuesta rodeando con un círculo un número entre 1 y 5 que corresponden con las opciones de respuesta "muy satisfecho" o "muy insatisfecho".

El método de calificación sumada o suma de las facetas del trabajo es más elaborado. Se identifican los elementos clave de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluyen están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar con una calificación general de la satisfacción en el trabajo.

Para medir la satisfacción hay que utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación con los compañeros/supervisores, tensión con el trabajo, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, ambiente físico, entre otras. En la literatura hay un número importante de instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral, en su mayoría estos han sido elaborados y aplicados en Estados Unidos y en Europa, específicamente en España. En el contexto latinoamericano, específicamente en Perú se menciona el instrumento de satisfacción laboral de Sonia Carrillo, por otro lado en México, Venezuela y Colombia se han encontrado reportes investigativos donde se ha utilizado como marco de referencia los primeros instrumentos diseñados para medir la satisfacción laboral, especialmente los de origen español.

Para fines de la presente investigación, se utilizó el cuestionario Font Roja, el cual permite conocer dos calificaciones: la satisfacción laboral global o general y la satisfacción laboral por factores, esta última determinada por la indagación de las nueve categorías que conforman el cuestionario.

2.3.2 Importancia de la medición de la satisfacción laboral

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y más concretamente en los estudios sobre la eficacia y la eficiencia en las empresas, ha sido pasar el eje de las actuaciones desde los procesos y la estructura a centrarlo en los trabajadores[80]. Adicionalmente, con la influencia de la psicología y la sociología en el desarrollo de los métodos de gestión, se estableció como premisa que la satisfacción de las personas con su trabajo es uno de los factores condicionantes básicos de su productividad. Por este motivo, la satisfacción laboral se ha

[79] ROBBINS. Stephen, Óp. cit., p. 95.
[80] ARRIAGA, E., et al. La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: Enfermería Global. Noviembre 2003, vol. 3, p. 1-13. Disponible en Internet:http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653.

convertido en uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones[81], no solo por el hecho de entender situaciones particulares que se presentan con los empleados sino por la injerencia que se puede desarrollar para la toma de decisiones a nivel institucional. En este sentido, medir la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una organización, permite evaluar puestos de trabajo, actividades, niveles de ausentismo, remuneración, estímulos, rotación, etc.

No obstante, y como lo ha recomendado la OMS, al realizar un análisis de la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una institución, en cualquiera de las etapas del ciclo laboral (entrada, etapa laboral y salida), se pueden obtener observaciones y mediciones que permitan identificar aspectos importantes para la toma de decisiones y las acciones correspondientes. La no satisfacción o la insatisfacción laboral, es un riesgo para los empleadores, en lo que concierne a la retención del capital humano. Esta situación se encuentra extendida entre el personal de la salud, dadas las particulares características con las condiciones de trabajo, de interacción con los superiores, con los aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de no satisfacción entre el personal de enfermería del sector hospitalario[82].

[81] Ibíd.
[82] ALONSO CALDERÓN Inmaculada et al. Óp. cit., p. 25-30.

3. Marco metodológico

En este capítulo se presenta el tipo de estudio, la población, los criterios de inclusión y exclusión, el plan de análisis y las variables del estudio, la descripción del cuestionario de medición de la satisfacción laboral utilizado para el desarrollo de esta investigación. En este capítulo además se describe la estrategia para el desarrollo de la investigación incluyendo la descripción de cada una de sus fases y el marco de consideraciones éticas que guían los principios éticos de la investigación.

3.1 Tipo de Estudio.

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo de tipo transversal con abordaje cuantitativo. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizo el cuestionario Font Roja, adaptado por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el *Tecumseh Community Health Study*. El Font-Roja es un cuestionario que permite medir la satisfacción general en el trabajo que consta de 24 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario.

3.2 Población

La población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de la institución, prestando sus servicios tanto a nivel administrativo como asistencial en todos los turnos (mañana, tarde y noche) que decidieron participar voluntariamente en el estudio y que además cumplieron con los criterios de inclusión que a continuación se describen.

3.3 Criterios de inclusión

- Los profesionales de enfermería administrativos y asistenciales activos durante el periodo de aplicación del cuestionario que aceptaron participar voluntariamente, con la debida firma de consentimiento informado.

- Profesionales de enfermería que diligenciaron completamente los cuestionarios dentro del rango de tiempo destinado para la recolección de la información.

- Profesionales de enfermeria con un tiempo de vinculación laboral igual o mayor a seis meses.

3.4 Criterios de exclusión

- Profesionales de enfermeria que no desearon participar en el presente estudio.

- Profesionales de enfermeria que se encontraban en periodo de vacaciones, licencia o incapacidad.

- Profesionales de enfermeria con un tiempo de vinculación laboral menor de seis meses.

3.5 Cuestionario a utilizar en la investigación

Como se señaló anteriormente, para el desarrollo de la presente investigación y para medir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria, se utilizó como instrumento el cuestionario Font-Roja, de Aranaz y Mira, 1988. Para su utilización se estableció contacto con quien valido el instrumento en Colombia, Doctor Fred Manrique, demostrando su validez y fiabilidad con un alfa de crombach = 0.76[83].Así mismo se estableció contacto vía correo electrónico con los autores del cuestionario y se obtuvo la autorización de aplicarlo. El cuestionario consta de 24 preguntas, cada una de las cuales fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima satisfacción. De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 (mínimo grado de satisfacción laboral) hasta 120 (máximo grado de satisfacción laboral). Este cuestionario surge de la necesidad que tuvieron los autores de medir la satisfacción laboral de los profesionales dentro del contexto sanitario, tomando esta última como un atributo de la calidad asistencial, basados en la teoría de Avedis Donabedian, contemplando los factores de satisfacción laboral propuestos en la teoría de Herzberg. La respuesta de 169 sujetos a los cuales se les aplico el cuestionario en su primera versión, fue sometida a un análisis factorial y la matriz resultante fue sometida al método de rotación varimax y de esta forma se obtuvo los nueve factores que explican el 69.12% del total de la varianza, determinando la satisfacción laboral de los profesionales en centros hospitalarios y que se resumen de la siguiente forma:

Factor 1: *satisfacción por el trabajo.* Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla los ítems 7, 10, 11, 16 de la escala.

Factor 2: *tensión relacionada con el trabajo.* Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral, que contempla los ítems 2, 3, 4, 5, 6 de la escala.

[83] MARIQUE ABRIL, Fred. Fiabilidad y validez: Cuestionario Font Roja. 2010. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería. Citado por: HERNANDEZ PLAZAS, Jenny, et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de soata. En: Revista salud historia. on-line. Septiembre- diciembre. 2011, vol. 2, p. 1-22.

Factor 3: *competencia profesional.* Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, que contempla los ítems 22, 23, 24 del instrumento.
Factor 4: *presión del trabajo.* Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, que contempla los ítems 18, 20 del instrumento.
Factor 5: *promoción profesional.* Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, que contempla los ítems 9, 12, 17 del instrumento.
Factor 6: *relación interpersonal con sus jefes.* Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes, que contempla los ítems 13, 19 de la escala.
Factor 7: *relación interpersonal con los compañeros.* Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, contempla el ítem 14.
Factor 8: *características extrínsecas de estatus.* Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo, contempla los ítems 8, 15 de la escala.
Factor 9: *monotonía laboral.* Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, contempla los ítems 1, 21 de la escala.

Los ítems negativos del cuestionario Font Roja corresponden a los reactivos (5, 6, 11, 12, 13, 14, 15 y 18) de la escala.

La aplicación de este cuestionario tiene una duración aproximada de 30 minutos, es de carácter individual y fue administrado directamente por el investigador y por una persona previamente entrenada para tal efecto.

3.5.1. Cuestionario agrupado por factores

Tabla 3-1 Cuestionario Font Roja Agrupado por factores

Factor I	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Satisfacción por el trabajo					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	1	2	3	4	5
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5

Tabla (3-1) Cuestionario Font Roja Agrupado por factores. Continuación

Factor II	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Tensión relacionada con el trabajo					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.	1	2	3	4	5
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.	1	2	3	4	5
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
Factor III	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Competencia Profesional					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	1	2	3	4	5
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5
Factor IV	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Presión del trabajo					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	1	2	3	4	5

Tabla (3-1) Cuestionario Font Roja Agrupado por factores. Continuación

Factor V	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Promoción Profesional					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer	1	2	3	4	5
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
17. tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
Factor VI	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con sus jefes/as					
13. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	1	2	3	4	5
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	1	2	3	4	5
Factor VII	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con los compañeros					
14. Las relaciones con mis compañeros son muy	1	2	3	4	5
Factor VIII	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Características extrínsecas de estatus					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca	1	2	3	4	5
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.	1	2	3	4	5
Factor IX	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Monotonía Laboral					
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	1	2	3	4	5
21. los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	1	2	3	4	5

La utilización del cuestionario Font Roja en la presente investigación, se basa en que el análisis global de la satisfacción es un indicador de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y del seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal.

Por tal motivo, es interesante utilizar cuestionarios que puedan analizar las dimensiones de la satisfacción laboral, como el Font-Roja, el cual ha sido aplicado en numerosos estudios realizados en España, en Colombia ha sido utilizado en dos estudios previos al presente, en uno de los cuales fue validado[84]. Este cuestionario adquiere un valor importante puesto que considera nueve de los once factores que según Saane y colaboradores un instrumento de satisfacción laboral debe contemplar[85].

[84]MARIQUE ABRIL, Fred. Óp. cit., p. 1-22.

[85] SAANE N., Van et al. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction-a systematic review. In: Occupational Medicine. 2003, vol. 53, p. 191-200. Citado por: CIFUENTES, Johana. Satisfacción laboral en enfermeria en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis de Maestría. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de enfermeria. 2012. 128 p.

Tabla 3-2 Plan de análisis para describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de III nivel de atención en salud del distrito capital de Bogotá año 2013

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS			
Nombre de la variable	**Descripción**	**Naturaleza**	**Nivel de medición**
Edad	Cantidad de años, meses y días cumplidos a la fecha de aplicación del estudio	Cuantitativa	continua
Sexo	hace referencia a la descripción del género masculino o femenino de la unidad de observación	Cualitativa	nominal
Estado civil	hace referencia a la condición particular que caracteriza a una persona con respecto a sus vínculos personales con individuos de otro sexo	Cualitativa	nominal
Nivel educativo	Se refiere al nivel de estudios concluidos sea este de especialización, maestría, doctorado.	Cualitativa	nominal
VARIABLES LABORALES INTERVINIENTES			
Nombre de la variable	**Descripción**	**Naturaleza**	**Nivel de medición**
Tipo de vinculación contractual	hace referencia al vínculo contractual entre el trabajador y la empresa donde labora	Cualitativa	Nominal
Tiempo de vinculación	Hace referencia al tiempo en meses desde el inicio de la vinculación laboral a la fecha de Aplicación del cuestionario.	Cuantitativa	Ordinal

Tabla (3-2) Plan de análisis para describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de III nivel de atención en salud del distrito capital de Bogotá año 2013. Continuación.

VARIABLE QUE DETERMINAN LA SATISFACCION LABORAL			
Nombre de la variable	**Descripción**	**Naturaleza**	**Nivel de medición**
Satisfacción laboral.	Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	Cuantitativa	Nominal
Satisfacción por el trabajo	Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.	Cuantitativa.	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 7,10,11,16)
Tensión relacionada con el trabajo	Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 2,3,4,5,6)
Competencia profesional	Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 22,23,24)
Presión del trabajo	Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.	Cuantitativa.	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 18,20)
Promoción profesional	Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 9,12,17)

Tabla (3-2) Plan de análisis para describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de III nivel de atención en salud del distrito capital de Bogotá año 2013. Continuación

VARIABLE QUE DETERMINAN LA SATISFACCION LABORAL			
Nombre de la variable	**Descripción**	**Naturaleza**	**Nivel de medición**
Relación interpersonal con los jefes	Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de el por parte de sus jefes/as	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 13,19,)
Relación interpersonal con los compañeros	Relación Interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 14)
Características extrínsecas del status	Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 8,15)
Monotonía laboral	Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 1,21)

3.6 Fases de la investigación

3.6.1. Fase 1. Recolección de la información:

La intención de este estudio contempló la participación de todos los profesionales de enfermería vinculados a la institución, para adelantar este proceso se solicitó inicialmente autorización al comité técnico científico de la institución donde se explicaron los objetivos de la investigación y el procedimiento a seguir.

La Institucion objeto de estudio es una Empresa Social del Estado de tercer nivel de atención que actúa como centro de referencia para las instituciones de I y II nivel de atención que ofrece servicios de alta complejidad en diferentes especialidades y subespecialidades.

El recurso humano de profesionales de enfermería está conformado por los 141 enfermeros vinculados por dos tipos de contrato así: 69 enfermeros contratados de planta a través de contratos de término indefinido y 72 enfermeros contratados por la modalidad de prestación de servicios.

Previamente a la aplicación del cuestionario se realizó una reunión con el jefe del departamento de enfermeria y luego se procedió a pasar por cada uno de los servicios y solicitar de manera personal la participación en la investigación. Esta fase tuvo una duración aproximada de 2 semanas, durante las cuales se realizó la recolección del consentimiento para la participación y la aplicación del cuestionario en los tiempos disponibles por el personal, sin que esto afectara los procesos administrativos y/o asistenciales de su jornada laboral.

La aplicación de los cuestionarios Font- roja y el cuestionario de datos sociodemográficos fue individual en todos y cada uno de los casos; previamente se les había suministrado información sobre los objetivos generales del estudio y sobre el carácter confidencial y anónimo del mismo. Los cuestionarios no contenían datos que facilitaran la identificación de los profesionales participantes en el estudio. Durante esta fase, se entregaron a cada uno de los participantes un sobre con los dos cuestionarios: El de datos sociodemográficos generales y el Font-Roja. Pasados dos días, el investigador procedía a recoger el sobre.

En caso de que el profesional de enfermería no hubiera cumplido con el material entregado se le otorgaba un día más de plazo y se motivaba nuevamente a participar en el diligenciamiento del cuestionario. Pasado ese día se procedía de nuevo a recoger el material debidamente diligenciado, o a desestimar al profesional como participante en el estudio en el caso de que no lo hubiera rellenado.

La población para este estudio estuvo conformada por 45 Enfermeras que representaron el (43.27 %) del total de los profesionales de enfermeria que laboran en la organización

quienes participaron voluntariamente en este proyecto de investigación, y con quienes se conformó la población de estudio.

Para el control de los posibles riesgos en la recolección de la información se tuvo en cuenta:

Tabla 3-3 Riesgos en la recolección de la información y su intervención

Posibles riesgos en la recolección de la información	Intervención de los posibles riesgos en la recolección de la información
Incomodidad por el tiempo de diligenciamiento de los instrumentos	Explicarle al participante el tiempo de duración en el diligenciamiento de los instrumentos y tratar de concertar una cita previa a su diligenciamiento.
Las variables de distracción como el ruido, las interrupciones, el espacio físico.	Proporcionar un espacio tranquilo, sin ruidos y donde no se facilite la interrupción del diligenciamiento del instrumento.

3.6.2. Fase 2. Procesamiento de información y análisis de datos

Una vez finalizado el tiempo estipulado para la fase de recolección de los datos, se procedió a realizar el procesamiento cuantitativo de la información. Para esto el investigador diseño una base de datos en Excel que permitió consolidar la información tras el proceso de aplicación del instrumento. Esta base fue retroalimentada y verificada por el asesor de estadística de la facultad de enfermeria de la universidad nacional de Colombia para determinar la calidad de los datos.

Al terminar de completar la digitación de los datos se realizó la verificación de la información recolectada a través de subprograma VALIDATE con el objetivo de detectar inconsistencias en los datos y corregir errores de transcripción, para posteriormente analizarse en el programa SPSs versión 15. 0

Posteriormente al análisis de los datos, los cuales reportaron por un lado información sociodemográfica de la población y por el otro la medición de los factores tanto intrínsecos como extrínsecos, con el reporte de estadística descriptiva, se realizó la caracterización inicial de los participantes. Debido al contexto gramatical de los ítems 5,

6, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18 del instrumento, y de acuerdo a instrucciones del Dr. Fred Manrique (validación del instrumento en Colombia), se hizo necesario la recodificación o inversión de estos ítems, en donde de forma original la escala tipo Likert puntúa de forma inversa, es decir el valor 1 (máxima satisfacción) y valor 5 (mínima satisfacción), para la recodificación de los ítems se implementó la siguiente ecuación matemática de densidad de cambio o transformación de variable Y = 6 – X.

A través del paquete estadístico SPSS, se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio, se describieron frecuencias y los porcentaje de todas las variables socio-demográficas y laborales, de igual forma, se calcularon medidas de tendencia central como media y mediana y otras pruebas estadísticas de dispersión para las variables continuas y discretas presentes en el estudio.

3.6.2.1 Codificación del cuestionario

Para establecer los puntos de corte del instrumento Font Roja, se utilizó la regla de Dalenius, la cual permite la estratificación de las variables en subgrupos que forman intervalos iguales, la escala de medida utilizada para definir los puntos de corte sugiere tres categorías de estratificación para la interpretación de este instrumento, estas categorías son Nivel bajo de satisfacción laboral correspondientes a puntuaciones menores de 42 puntos en la escala, Nivel medio de satisfacción laboral que corresponde a puntuaciones entre 42 – 52 puntos en la escala y por ultimo un Nivel alto de satisfacción laboral con puntuaciones mayores de 53 puntos en la escala.

La descripción de los resultados incluyo el análisis y la discusión de la información, en contraste con los hallazgos reportados en la literatura y otros estudios relacionados

3.6.3. Fase 3. Presentación de resultados

Se realizaron análisis de las variables sociodemográficas de los sujetos de investigación como edad, sexo, estado civil, y nivel educativo, y los resultados relacionados con la variables laborales intervinientes, como tipo de vinculación contractual y tiempo de vinculación en la institución. Así mismo este estudio presenta los análisis bivariados para los Niveles de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a esta institución y que hacen parte de esta propuesta de investigación.

3.6.3.1 Limitaciones del estudio

La tasa de respuesta obtenida para este estudio no fue la esperada, por tal razón los resultados no pueden generalizarse.

El tiempo de recolección de la información se vio visiblemente afectado por la disposición de los profesionales en dar respuesta al cuestionario, a pesar de facilitar los espacios y contar con la autorización del departamento de enfermeria para el desarrollo de esta actividad.

3.6.4. Consideraciones éticas

En la presente investigación se tuvo en cuenta los postulados enunciados en la Ley 911 de 2004 relacionada con el Código de Ética de Enfermería, con relación a lo contemplado en el Titulo III, Capítulo I, Art. 18; Capitulo II, Art. 20; Capitulo IV, Art. 29, 30; Capítulo V, Art. 35,y 36. En el manejo de la información, que constituyó la parte más *delicada* del trabajo desde el punto de vista ético, se tuvo en cuenta la Resolución 8430 de 1993,[86] que establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Así mismo, se tuvo en cuenta la Ley 266 de 1996[87] a la hora de considerar las funciones y competencias del profesional de enfermería, desde un punto de vista ético e integral.

Se tuvo en cuenta lo dispuesto en el Artículo No. 6 de la resolución 008430 de 1993, la cual fue expedida por el Ministerio de Protección Social, en donde se establecen las normas académicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Que establece: "la investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a ciertos criterios, entre ellos: se debe ajustar a los principios científicos y éticos que la justifiquen, debe prevalecer la seguridad de los sujetos de investigación".

Autorización de la Institución: A la Institucion Prestadora de Salud se le entregó por escrito una solicitud detallada, donde se les explicó los objetivos de la investigación y el procedimiento a seguir. Se le recalcó que la participación era voluntaria y se le informó que los resultados de la investigación serian confidenciales.

En este trabajo no se vulneró ninguno de los tres principios universales: **beneficencia, justicia y respeto** por las personas. También se tuvo en cuenta los principios de autonomía y confiabilidad con la información suministrada por las profesionales de enfermería. Además se reservaron los derechos de autor.

Respeto por la propiedad intelectual: Para efectos de esta investigación se tramito con los autores del cuestionario Font Roja la respectiva autorización para la utilización de este en la investigación. Se anexan además los E-mail solicitando las respectivas autorizaciones. Para la aplicación del cuestionario Font Roja, se tuvieron en cuenta las normas técnicas, administrativas y científicas para la investigación en salud, la cual establece en sus artículos 5 y 11 respectivamente "Todo estudio en que el ser humano sea objeto de investigación deberá prevalecer el criterio de respeto a su dignidad y a la protección de sus derechos y bienestar".

El consentimiento informado fue realizado por escrito, el sujeto tuvo la libertad de consentir o no su participación en la investigación. Previo a su autorización, se garantizó

[86] COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD. Resolución NO. 8430 de 1993.
[87] CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 266 de 1996. pp. 16 – 17.

que el participante tuviera pleno conocimiento del propósito de la investigación y se contó con la oportunidad de formular sus inquietudes las cuales fueron resueltas sin engaño alguno. Así mismo, se dio a conocer su derecho a retirarse de la investigación en el momento deseado, sin que esta decisión genere problemas o represalias posteriores. La población diana firmó el consentimiento, con plena libertad y sin presencia de testigos.

Se hizo explicito que los profesionales que participaron en el estudio, lo harían de manera voluntaria, sin recibir remuneración, pago o certificación alguna y se les informo previo a la aplicación de las encuestas los fines y procedimientos a seguir en dicho estudio. Se les informo que podrían retirarse o suspender el diligenciamiento de la encuesta.

Una vez el profesional de enfermería consintió su participación en el estudio se entregó el formato de consentimiento informado (ver anexo A), el cual pudo leer sin presiones en un lugar tranquilo, firmó y se entregó por medio físico la información relaciona con los objetivos de la investigación.

Se respetó la decisión de los profesionales en enfermería que no quisieron participar, se les indicó que esto no afectaría su empleo.

Se tuvo en cuenta el principio ético de veracidad en la información y resultados obtenidos. En este ítem, es relevante mencionar que si bien no se puede hacer un diagnóstico y menos de valoración institucional, no se está faltando al principio de veracidad en la información, ya que los procedimientos, metodologías y etapas investigativas, analíticas y descriptivas de la misma se realizaron con rigor, y el lector puede evidenciar a lo largo del documento que efectivamente dichos conceptos académicos e investigativos están allí plasmados. Por ende, si bien no se hace un diagnóstico de los resultados, la veracidad está inmersa en cada temática y conceptualización hecha a lo largo del estudio.

A la institución y los participantes del estudio, se les aseguró que una vez concluida la investigación, se les socializarían los resultados del trabajo investigativo antes de realizar la divulgación de los mismos.

4. Análisis y resultados

En este capítulo se presenta el proceso estadístico utilizado para el análisis de la información, los resultados, y los hallazgos del estudio, así mismo se detalla la interpretación de los hallazgos contenidos en los resultados identificando y contrastando con la literatura reportada las características sociodemográficas de los sujeto de estudio, la descripción de los niveles de satisfacción laboral y la descripción de los factores que determinaron la satisfacción laboral del grupo de profesionales que hicieron parte de este proyecto de investigación.

4.1. Características Sociodemográficas de la población de estudio.

Las características sociodemográficas y laborales que fueron analizadas en el presente estudio son: sexo, edad, estado civil, nivel de formación, tiempo de vinculación laboral (expresada en meses) y tipo de vinculación contractual.

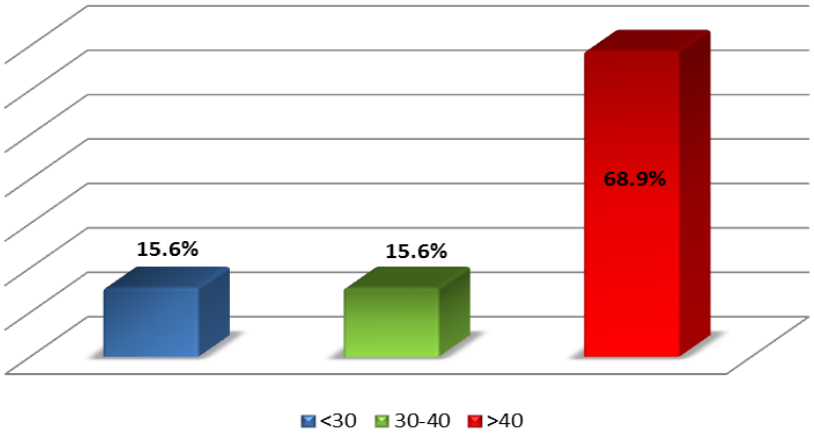
La población objeto de estudio estuvo representada, en su totalidad por profesionales de enfermería del sexo femenino.

La edad reportada para la población de este estudio oscilo entre los 25 a 56 años con una media de 44 años, una mediana de 46 años de edad y una moda de 47 años.

Para determinar los intervalos de grupos etarios que conformaron la población objeto de estudio, se estructuraron tres rangos de edad así; el primero que corresponde a menores de 30 años, el segundo grupo corresponde a profesionales de enfermeria entre los 30 y 40 años y en último lugar, se encuentran los profesionales de enfermeria con edad mayor de 40 años.

La distribución general de la población por rangos de edad indica que el 68,9% de los Profesionales de enfermeria se encuentran en el rango de edad mayor de 40 años, mientras que la distribución porcentual para los grupos de edad menores de 30 años y entre 30 - 40 años representa el 15. 6% Ver Gráfico 4-1

Gráfico 4- 1 Distribución de la población de estudio por grupo de edad En una IPS de Tercer Nivel de Atención en salud Bogotá D.C., Primer trimestre 2013

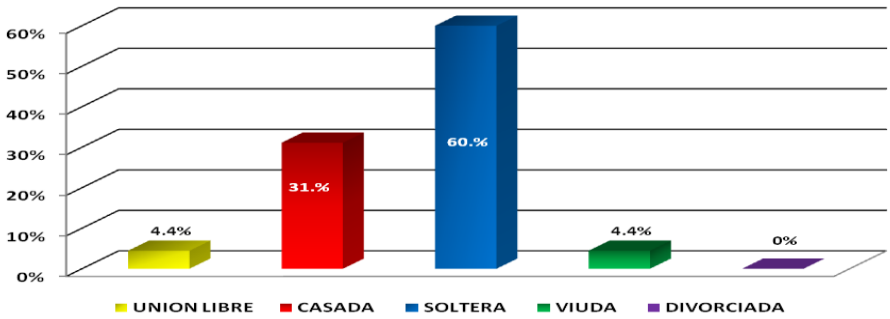


Fuente: Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013

La distribución porcentual por estado civil de la población de estudio indica que el 60 % de las enfermeras que hacen parte del estudio son solteras, el 31,1% se encuentran casadas y el 4.44% son viudas o se encuentran en unión marital libre. Ver gráfico 4-2.

En el estudio realizado por Hernández, et al, en el municipio de Soata también se encontró que los profesionales de enfermería en su mayoría eran mujeres, su estado civil correspondía a la categoría soltero, y gran parte de este personal está adscrito al área de hospitalización

Grafico 4-2. Distribución de la población de estudio por Estado Civil. En una IPS de Tercer Nivel de Atención en salud Bogotá D.C Primer trimestre 2013.

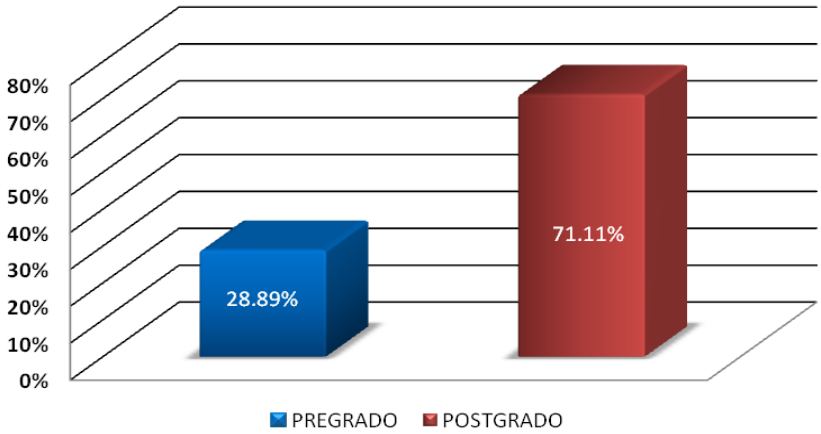


Fuente: Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013

Con relación a la formación académica el 71.1 % de las enfermeras tiene estudios de postgrados, mientras el 28.9% tienen formación académica de pregrado. Ver gráfico 4-3

En contraste otros estudios[88] han asociado mayores niveles de educación con la insatisfacción laboral, ya que las enfermeras con niveles de educación superiores cambian sus puestos de trabajo con mayor frecuencia debido a que las organizaciones donde trabajaban no logran satisfacer sus demandas.

Grafico 4-3. Distribución de la muestra de estudio por Nivel de Formación. En una IPS de Tercer Nivel de Atención en salud Bogotá D.C. Primer trimestre 2013



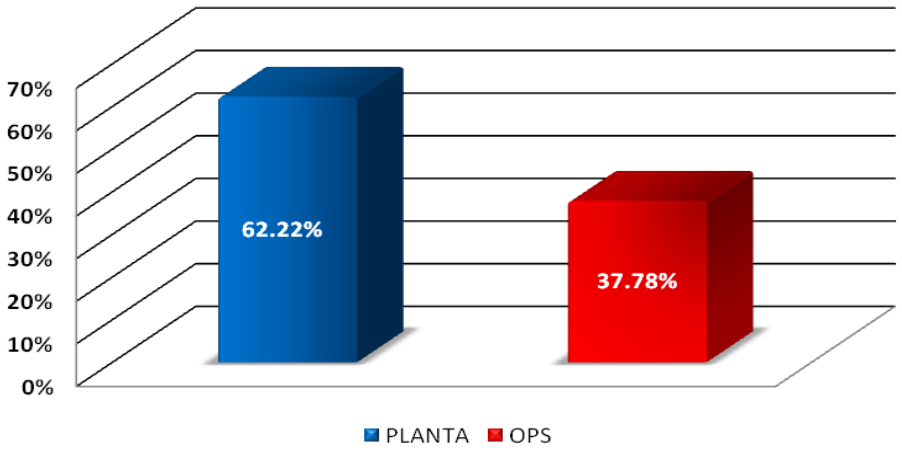
Fuente: Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013

La distribución de la población por tipo de vinculación contractual indica que el 62.3% de las enfermeras se encuentran vinculadas a la institución en la planta de personal, mientras el 37.7% tiene una vinculación laboral por orden de prestación de servicios. Ver gráfico 4-4

Herrera y Manrique 2008, quienes también estudiaron las condiciones laborales y adicionalmente el grado de satisfacción laboral de enfermeras en Tunja, en una Institución de tercer nivel en salud, hallaron que los profesionales que contaban con un contrato de tipo indefinido mostraban mayor satisfacción laboral respecto a aquellos cuyo contrato era de tipo fijo, también aquellos cuya vinculación era de planta, tenían mayor satisfacción en relación con los ascensos y relaciones interpersonales frente a aquellos que no lo eran (contrato por intermediario). Se identificaron diferencias en cuanto a la libertad para elegir el método de trabajo, aplicación de capacidades y estabilidad en el empleo, las cuales puntuaron mayor satisfacción en aquellos enfermeros vinculados de planta que los profesionales contratados por cooperativa. No se halló una diferencia significativa en cuanto al salario

[88] UMAYMA S, Yaktin; NUHAD BOU, Azoury, and DOUMIT, Myrna. Personal Characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. In: Journal Nursing Advanced. Julio/Agosto 2003, vol. 33 no. 7/8,p.384-390.

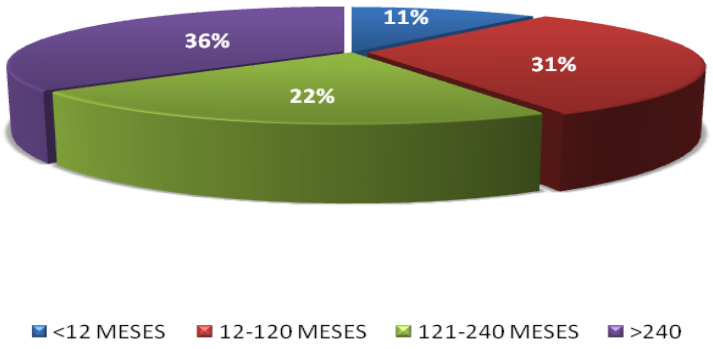
Grafico 4 4 . Distribución de la población de estudio por Tipo de Vinculación Contractual. En una IPS de Tercer Nivel de Atencion en salud Bogotá D.C. Primer trimestre 2013.



Fuente: Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013

Respecto al tiempo de vinculación laboral, se pude indicar que el 36 % de las enfermeras presentan un tiempo de vinculación mayor de 240 meses, seguido del grupo de enfermeras con un tiempo de vinculación laboral entre los 12 - 120 meses representando el 31 % de la población y en menor proporción 11% para el grupo de enfermeras con un tiempo de vinculación laboral menor de 12 meses. Ver gráfico 4-5

Grafico 4- 5. Distribución de la muestra de estudio por tiempo de vinculación laboral en una IPS de tercer nivel de atencion en salud Bogotá D.C., primer trimestre 2013.



Fuente Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013.

Luego de haber dado respuesta al primer objetivo específico de esta investigación el cual era identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que trabajan en una Institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá- D.C, se continúa con la consecución de los demás objetivos planteados para este estudio.

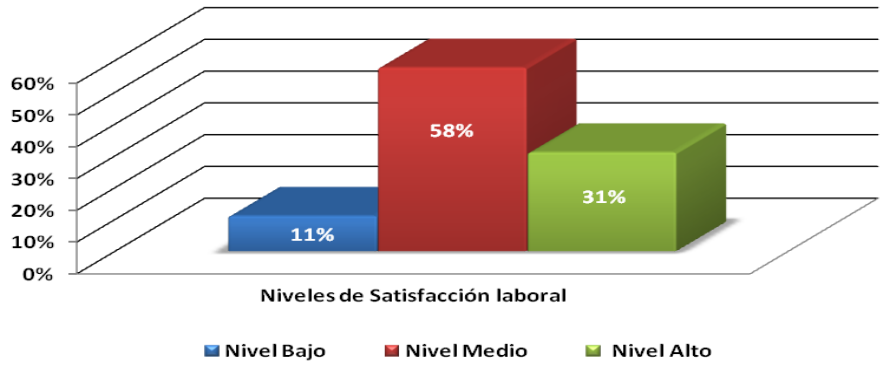
4.2. Descripción de los niveles de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería.

La satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. El conocimiento de la satisfacción del profesional de enfermeria puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados

La satisfacción global o total de cada participante se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones de los 24 ítems del cuestionario Font -Roja, sus puntuaciones oscilan entre 24 y 120 puntos, lo que obedece a indicar que a mayor puntuación, más satisfacción laboral.

Los resultados de este estudio muestran que el 58% de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral ver gráfico 4-6

Grafico 4- 6 Distribución de la Población de estudio de acuerdo a los niveles de satisfacción laboral de una IPS de Tercer Nivel de Atencion en salud Bogotá D.C Primer trimestre 2013.



Fuente: Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013.

El estudio hecho por Hernández en el 2010[89] en Tunja mostró que el porcentaje más alto de su muestra de estudio tenía un nivel medio de satisfacción global, se debe tener en cuenta que este estudio encuestó también a auxiliares de enfermería quienes a su vez representaron un número mayor que las enfermeras profesionales. Estos valores encontrados de satisfacción laboral media en España y Colombia, países donde se ha aplicado dicho cuestionario es una posible muestra de la realidad del panorama que enfermería posee actualmente no solo en dichos países si no en el resto del mundo como se mencionó oportunamente en el apartado de estudios que se han realizado sobre el tema en otros países de América Latina, Norte América y Europa.

Correa[90] en su estudio de la situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud, en Medellín 1999, mostro una tendencia global a la insatisfacción en el sistema de promoción de cargos, disponibilidad de tiempo para participar en investigaciones, facilidades de capacitación profesional, incentivos salariales y se halló satisfacción en relación con la jornada laboral, disponibilidad de tiempo para el cumplimiento de las funciones asignadas, autonomía en la toma de decisiones, posición en la estructura jerárquica de la Institución, apoyo administrativo y disponibilidad de elementos de protección personal.

4.3. Factores Determinantes de la satisfacción laboral.

Para facilitar la comprensión de los hallazgos reportados en este estudio se presenta un diagrama, que muestra los patrones de correlación entre cada una de los factores que determinan la satisfacción laboral y la satisfacción laboral global y su correlación con las variables sociodemográficas que se tuvieron en cuenta; este diagrama surge de los resultados descritos en matriz de correlación de Spearman que se presenta a continuación en la tabla 4-1.

[89] HERNANDEZ, Varna et al. 2009. Óp. cit., p. 1-8.
[90] CORREA, Alba; PALACIOS, Martha y GALEANO, Luz. Situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud, municipio de Medellín. 1999. En: Investigación y Educación en Enfermería. 2001, vol. 19 no. 2, p.10-25.

Tabla 4-1: Correlaciones entre los factores que determinan la satisfacción laboral

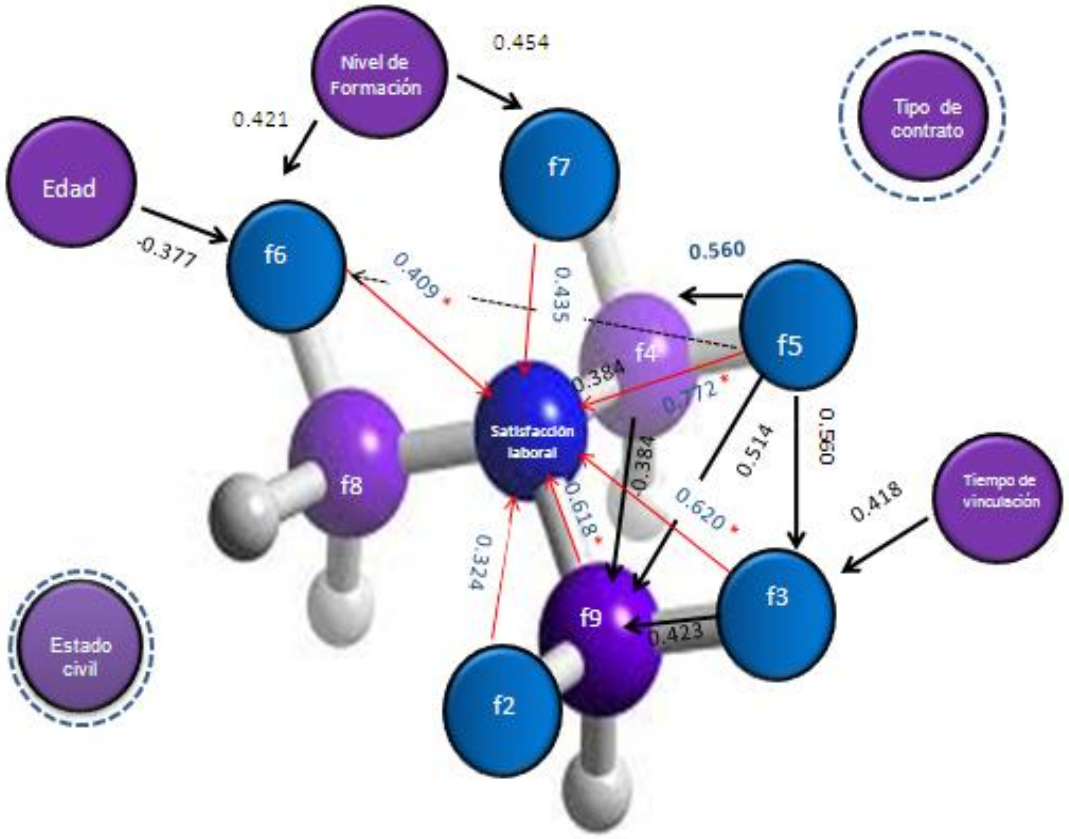
factores			factor 1	factor 2	factor 3	factor 4	factor 5	factor 6	factor 7	factor 8	factor 9	TOTALES
Rho de Spearman	factor 1	Coeficiente de correlación	1	-0.078	-0.167	-0.068	-0.285	-0.091	0.015	-0.1	0.178	0.005
		Sig. (bilateral)		0.61	0.272	0.655	0.057	0.55	0.923	0.513	0.241	0.973
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 2	Coeficiente de correlación	-0.078	1	0.189	-0.128	0.016	-0.121	0.131	-0.139	-0.048	,324*
		Sig. (bilateral)	0.61		0.214	0.404	0.917	0.428	0.39	0.364	0.752	0.03
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 3	Coeficiente de correlación	-0.167	0.189	1	-0.247	,560**	0.049	0.143	-0.157	,423**	,620**
		Sig. (bilateral)	0.272	0.214		0.101	0	0.748	0.35	0.302	0.004	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 4	Coeficiente de correlación	-0.068	-0.128	-0.247	1	-0.157	0.284	0.136	0.242	-,384**	-0.02
		Sig. (bilateral)	0.655	0.404	0.101		0.305	0.058	0.372	0.109	0.009	0.897
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 5	Coeficiente de correlación	-0.285	0.016	,560**	-0.157	1	,299*	0.194	0.049	,514**	,772**
		Sig. (bilateral)	0.057	0.917	0	0.305		0.046	0.202	0.748	0	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 6	Coeficiente de correlación	-0.091	-0.121	0.049	0.284	,299*	1	0.219	-0.015	0.153	,409**
		Sig. (bilateral)	0.55	0.428	0.748	0.058	0.046		0.149	0.923	0.314	0.005
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 7	Coeficiente de correlación	0.015	0.131	0.143	0.136	0.194	0.219	1	-0.004	0.236	,435**
		Sig. (bilateral)	0.923	0.39	0.35	0.372	0.202	0.149		0.979	0.119	0.003
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 8	Coeficiente de correlación	-0.1	-0.139	-0.157	0.242	0.049	-0.015	-0.004	1	0.143	0.208
		Sig. (bilateral)	0.513	0.364	0.302	0.109	0.748	0.923	0.979		0.348	0.171
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	factor 9	Coeficiente de correlación	0.178	-0.048	,423**	-,384**	,514**	0.153	0.236	0.143	1	,618**
		Sig. (bilateral)	0.241	0.752	0.004	0.009	0	0.314	0.119	0.348		0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	totales	Coeficiente de correlación	0.005	,324*	,620**	-0.02	,772**	,409**	,435**	0.208	,618**	1
		Sig. (bilateral)	0.973	0.03	0	0.897	0	0.005	0.003	0.171	0	
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Aun cuando esta investigación no conto con una muestra aleatoria, puesto que la participación de los sujetos de estudio no tuvo una cobertura total, el valor p generado en el análisis de correlación se utiliza únicamente como medio para la identificación de correlaciones que deban considerarse importantes y no en el sentido estricto del significado del valor *p*. De esta manera el gráfico 4-7, que se presenta a continuación, indica las correlaciones entre los factores que merecieron destacarse. Ver gráfico 4-7

Grafico 4-7: Matriz de correlación entre los factores y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de una IPS de Tercer Nivel de Atencion en salud Bogotá D.C.



Fuente Resultado de las Encuestas de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria de una IPS de tercer nivel de atención en salud de Bogotá D.C. Primer trimestre del 2013

Como se puede apreciar en el grafico anterior, existen valores de correlación entre cada uno de los factores y la satisfacción laboral, pero también existen correlaciones entre los factores, la revisión de la literatura reporta ampliamente que la correlación entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

Los resultados de este estudio indican que El factor 5 denominado promoción profesional el cual hace referencia al grado en el que un individuo cree que puede mejorar tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo fue el factor que presentó un mayor valor de correlación con la satisfacción laboral siendo de 0,77. Este resultado indica que este factor representa un elemento determinante para la satisfacción laboral. El estudio satisfacción laboral de enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias SAMU realizado por Parra y Paravic en el 2002[91]coinciden en que los factores como la promoción profesional y la remuneración son variables predictoras que determinan la satisfacción laboral entre las enfermeras.

El estudio realizado por Molina y colaboradores en 2009[92] sobre factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermeria en un hospital médico quirúrgico muestran resultados que coinciden con los reportes encontrados en este estudio donde la satisfacción por el trabajo y la promoción profesional son los factores más relacionados con la satisfacción total.

En contraste con lo reportado, otros autores como Cifuentes Rodríguez 2012[93] cita algunos estudios realizados en Europa, puntualmente en España, donde se halla que la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son solo algunos de los factores que menos satisfacción producen. Así mismo en Latinoamérica se han realizado diversos estudios en México, Chile, Venezuela, Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica. Entre los aspectos reportados en dichos países, los enfermeros latinos informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado del paciente.

Así mismo estudios como el de Molina y colaboradores[94] reportan la promoción profesional como la dimensión peor valorada por los profesionales de enfermeria, ya considerada en otros estudios como uno de los principales motivos de insatisfacción laboral que revelan como los profesionales de enfermeria perciben como escasas las ofertas de desarrollo y formación profesional dentro del ámbito laboral.

---

[91] PARRA, Sarella y PARAVIC, Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) [en línea]. En: Ciencia enfermeria. 2002 Dic., vol. 8 no. 2, p. 37-48. [consultado Ago. 07, 2010] Disponible en Internet: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es. doi: 10.4067/S0717-95532002000200005

[92] MAXIMO MOLINA, Juan, et al. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico - quirúrgico. En: Investigación y Educación en Enfermería. Septiembre 2009, vol.27 no. 2, p. 218-225

[93] CIFUENTES, Johana. Óp. cit., p. 38.

[94] MAXIMO MOLINA, Juan, et al. Óp. cit., p. 201-225.

Según Locke en 1976[95], los trabajadores contrastan su opinión de agrado/desagrado con la naturaleza del propio trabajo, sueldo, oportunidades de promoción, reconocimiento, condiciones laborales, beneficios, supervisión, compañeros y clientes. Este mismo autor sostiene que cuando un profesional valora positiva o negativamente alguno de estos aspectos indica también que la dimensión está influyendo en su satisfacción/insatisfacción laboral.

Otros de los aspectos encontrados al determinar asociaciones entre los factores fue la correlación existente entre el factor 5 y el factor 9 que hace referencia a la monotonía laboral, es preciso indicar que la promoción profesional para este caso, presenta una asociación importante con la monotonía laboral.

En segundo lugar se encuentran el factor 3, este factor hace referencia a la competencia profesional que indica el grado en el que un trabajador cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo demanda, el valor encontrado para este factor fue de 0,62 del mismo modo, este factor se encuentra relacionado con el factor 5 que se refiere a la promoción profesional este tipo de asociación es coherente con los resultados, en el sentido de que la promoción profesional puede darse por las competencias profesionales de cada trabajador, esto incluye su experiencia y su experticia en el área donde trabaja.

En tercer orden sigue el factor 9 que indica aspectos relacionados con la monotonía laboral y hace referencia a aquellas situaciones que afectan al individuo tales como la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, el valor para este factor fue de 0,61 este factor se correlaciona con el factor 4 que corresponde a la presión ejercida por el trabajo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Esto indica que la monotonía laboral y la presión ejercida por el trabajo son condicionantes importantes en el nivel de satisfacción laboral de un trabajador.

En cuarto lugar se encuentra el factor 7 que hace referencia al grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, esta categoría reportó un valor de 0,43. Autores como Locke[96] afirman que "es importante que el individuo perciba a sus pares como confiables, ya que la falta de lealtad y fidelidad de parte de los pares es uno de los aspectos que produce mayor insatisfacción en el trabajo". Esto se corrobora, lo que se continúa diciendo, con estudios realizados recientemente en los que se encuentra que una interacción satisfactoria con los pares generaba una mayor satisfacción laboral.

---

[95] LOCKE, Edwin A. Op. cit., p. 1297-1349.
[96] Ibíd.

Un estudio realizado por Hernández Zabala Margarita y colaboradores en 2011 [97] concluyó que las variables que tuvieron mayor relación con las satisfacción laboral fueron aquellas que se asocian con las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado a la motivación y el compañerismo.

Por otro lado, la revisión hecha por Melo y colaboradores[98] en Brasil con relación a la satisfacción laboral de las enfermeras identificaron que el trabajo en equipo conduce a la satisfacción laboral puesto que implica el intercambio de experiencias, planificación participativa y tomas de decisiones compartidas lo cual difiere a su vez del método funcional que genera insatisfacción en los trabajadores ya que esta forma de trabajar genera dificultad en las relaciones interpersonales, centralización en las tareas ejecutadas y fragmentación en la toma de decisiones

Estudios como el de Herrera y Manrique sobre las condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermeria 2008 [99] indican en los resultados de su estudio con relación a la variable interacción con los compañeros de trabajo es mayor la satisfacción para el personal de planta y el de contrato indefinido. Esto se corrobora con estudios realizados más recientemente en los que se encontró que la interacción satisfactoria con los pares generaba satisfacción laboral[100] [101] [102] [103]

En quinto lugar se encuentra el factor 6 que hace referencia a la relación interpersonal con sus jefes con un valor de correlación de 0,40. Este factor indica la importancia de las relaciones interpersonales del trabajador con su jefe o superior.

El estudio realizado por Fernández y Paravic en 2003[104] sobre el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de

---

[97] HERNÁNDEZ ZAVALA, Margarita et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. En: Enfermeria universitaria. México 2012, vol. 9 no. 1, p. 7-15.
[98] MELO, Marcia; ALVES, María and DE SOOUZA, Paula. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. In: Revista Latino - Americana Enfermagem. July -August. 2001, vol. 19 no. 4, p. 1047-1055
[99] HERRERA, Giomar y MANRIQUE, Fred Gustavo. Óp., cit., p. 257.
[100] WESTAWEY, MS., et al. Job satisfaction and self-esteem of South African Nurses Curationis. In: Curationis 1996, vol. 19 no. 3, p. 17-20.
[101] ADAMS, A and BOND, S.. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. In: Journal AdvNurs. 2000, vol. 32 no. 3, p. 563-543.
[102] CHABOYER, Wendy et al. Predictors of job satisfaction in remote hospital nursing. In: Canadian Journal Nursing Leadersh. 2000, vol. 12 no. 2, p. 30-40.
[103] NAKAYAMA, Y.; AOHDA, T. and KATAHIRA, YA. Descriptive study on relationship between nurses' perception of their work and job satisfaction/retention. In: Sei roka Kango Daigaku Kiyo. 1997, vol. 23, p. 1-14.
[104] FERNÁNDEZ, Beatriz y PARAVIC, Tatiana. Óp. cit., p. 57-66.

Concepción en Chile destacan que la relación interpersonal con el supervisor o jefe fue la única dimensión en que las enfermeras de los hospitales públicos lograron un mayor nivel de satisfacción en comparación con la satisfacción de las enfermeras de los hospitales privados. Según la experiencia de las autoras esto se debe a la mayor verticalidad y menor espacio de poder de las enfermeras de los hospitales privados; en este orden de ideas Krichkaew en Tailandia 1998 [105] encontró que los estilos participativos de supervisión o dirección hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción laboral. Por otro lado Moss y Rowler 1997[106] también encontraron que un estilo cercano y participativo de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras.

Y por último el factor 2 que tiene que ver con la tensión relacionada con el trabajo o la tensión que el ejercicio de la profesión acarrea al individuo. El valor para esta categoría fue de 0,32.Al respecto, estudios como el de Cifuentes Rodríguez 2012[107]*indican que parte de la satisfacción o insatisfacción secundaria a la tensión relacionada con el trabajo se debe probablemente a las múltiples funciones que los enfermeros/as profesionales realizan diariamente en el área en el cual se desempeñan, el número de pacientes a cargo, la monotonía de la rutina laboral y la falta de colegaje aumenta el cansancio de los trabajadores, así mismo la falta de reconocimiento, autonomía y apoyo de sus superiores con respecto a lo que hacen, condicionan aún más la satisfacción laboral.

4.4. Influencia de las características sociodemográficas y laborales y su relación con los factores que determinan la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería

Para dar respuesta al tercer objetivo específico relacionado con la influencia de las características sociodemográficas y laborales y su relación con los factores que determinan la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería se realizaron los análisis del coeficiente de correlación biserial con aquellas variables socio-demográficas de naturaleza dicotomizada, se entiende por variable dicotomizada aquellas variables que pueden presentar más de dos o por lo menos tres modalidades de interpretación, de las cuales una aparece medida al menos en una escala de intervalos, mientras que la otra ha sido dicotomizada artificialmente a partir de una variable que se distribuía originalmente de forma normal.

---

[105] KRICHKAEW, K. Head nurse management style and staff nurse job satisfaction in Northern Regional Centre Hospitals. Chiang Mai, Universidad Regional de Tailandia. Tailandia. 1998. http://www. chiangmai.ac.th/abstract1998/Abstract/nur/abstract/nur980206.html.

[106] MOSS, Rita and ROWLER, Connie. Staff nurse job satisfaction and management style. In: Nursing management. Jan. 1997, vol. 28 no. 1, p. 32-34.

[107] CIFUENTES, Johana. Op. cit., p. 34.

A pesar de obtenerse puntuaciones similares entre las distintas categorías que conforman las variables socio-demográficas del estudio con relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, no se hallaron correlaciones significativas en todas, para este estudio solamente se hallaron correlaciones entre las variables socio-demográficas relacionadas con la edad y el factor 6, correlaciones entre el nivel de formación y los factores 6 y 7, así mismo se presentó una correlación entre el factor 3 y la variable tiempo de vinculación laboral

El comportamiento de la variable sociodemográfica edad muestra una correlación negativa con el factor 6 que corresponde a la relación interpersonal con los jefes y superiores el valor reportado fue de- *0,377,* lo que indica una correlación negativa entre este factor y la edad. Es decir que para este estudio la edad es un factor determinante en el desarrollo de las relaciones interpersonales con los jefes y superiores, esto obedece a que el 68.9% de la población se encuentra categorizada en un rango de edad mayor a los 40 años situación que puede influenciar en las relaciones de poder, autoridad y subordinación

Autores como McNeese-Smith 1999, Adams & Bond 2000, Manojlovich 2005, McLennan 2005, Boyle et al. 2006 indican que los entornos de trabajo pueden tener una influencia positiva al respecto, pues aquellos entornos en los que los supervisores y subordinados logran ponerse de acuerdo en relación a sus tareas y se permite participar en la toma de decisiones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral.

El nivel de formación presento una correlación con el factor 6, que hace referencia a la relación interpersonal con los jefes y con el factor 7 que hace referencia a las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo estudios como el de Alba Leonel et al En México 2008[108] indican entre sus resultados en cuanto a la relación interpersonal con sus jefes y superiores, el 22.6% de la muestra expresó estar muy satisfecho y bastante satisfecho 34.0%, y en lo que respecta al nivel de satisfacción con sus compañeros, 25.25% manifestó estar muy satisfecho y bastante satisfecho 33.3%.

Brooke, Rusell y Price (1988), González y De Elena (1993) y Mathieu y Farr (1991) ponen de manifiesto las relaciones en el trabajo, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el creciente interés por la motivación en contextos laborales sugiere que los constructos teóricos de compromiso organizacional, las relaciones en el trabajo y satisfacción laboral explican comportamientos relevantes en las organizaciones (Locke, 1976; Kanungo, 1979; Kanungo 1982; Mathieu y Zajac, 1990; Brown, 1996; Spector, 1997; Meyer, 1997).

---

[108] ALBA LEONEL, Adela et al. Satisfacción laboral del personal de enfermeria en el Hospital General de México. En: Rev. Enfermeria Instituto Mex Seguro Soc. 2008, vol. 16 no. 3, p. 155-160.

La variable tiempo de vinculación laboral presenta una correlación con el factor 3 que hace referencia al grado de satisfacción que presenta un individuo frente a la creencia que tiene con relación a que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo realmente demanda. Esta situación es realmente coherente ya que el grado de satisfacción que presenta un individuo con relación a creer que su preparación profesional realmente coincide con lo que su puesto demanda se encuentra estrechamente ligado con el tiempo de permanencia o vinculación en la organización, en este estudio donde la mayor parte de la población corresponde a un personal de planta, con estudios de formación post gradual y una mayor edad, esta correlación fue más que evidente.

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. La mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables, indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral[109] [110]

[109] LANCERO, Ann and GERBER, Rose. Comparing work satisfaction in two case management models. In: Nurs. Manager. 1995, vol. 26 no. 11, p. 45-48. Citado por: BRISEÑO, Carlos et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería en un hospital Público. En: Revista electrónica de medicina Intensiva. Argentina. Abril de 2005, vol. 5 no. 4, p. 1-6.

[110] Al-AMERI, A.S. Job satisfaction and organizational commitment for nurses. In: Saudi Med. J. 2000, vol. 21 no. 6, p. 531-535.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

En este capítulo reposan las conclusiones más relevantes para este estudio, las cuales se basan en el análisis de los resultados obtenidos y que podrían servir como punto de partida para complementar futuros estudios sobre el tema. De igual forma se presentan las recomendaciones que servirán como sustento para el desarrollo de nuevas estrategias de investigación y el desarrollo de acciones de mejora para la satisfacción laboral de las enfermeras en la institucion donde laboran.

Las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en profesionales de enfermeria en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares con respecto a aquellos aspectos o factores del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción laboral. Es así como, en general, los enfermeros valoran los mismos factores determinantes de la satisfacción laboral independientemente de la naturaleza del lugar, de la edad, del estado civil, del tipo de contrato u otras características ya sean sociodemográficas o laborales.

El conocimiento de la satisfacción laboral del profesional de enfermeria puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas en las organizaciones y generar oportunidades de mejora que permitan impactar en la calidad de los servicios prestados

El grupo de estudio, lo conforman profesionales de enfermeria representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un (71.1%), y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio.

Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral.

Existen valores de correlación entre cada uno de los factores y la satisfacción laboral, pero también existen correlaciones entre los factores, la revisión de la literatura reporta ampliamente que la correlación entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

Los resultados de este estudio indican que El factor 5 denominado promoción profesional el cual hace referencia al grado en el que un individuo cree que puede mejorar tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo fue el factor que presentó un mayor valor de correlación con la satisfacción laboral siendo de 0,77. Este resultado indica que este factor representa un elemento determinante para la satisfacción laboral.

En segundo lugar se encuentran el factor 3, este factor hace referencia a la competencia profesional que indica el grado en el que un trabajador cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo demanda, el valor encontrado para este factor fue de 0,62 del mismo modo, este factor se encuentra relacionado con el factor 5 que se refiere a la promoción profesional este tipo de asociación es coherente con los resultados, en el sentido de que la promoción profesional puede darse por las competencias profesionales de cada trabajador, esto incluye su experiencia y su experticia en el área donde trabaja.

En este estudio solamente se hallaron correlaciones importantes entre las variables socio-demográficas relacionadas con la edad y el factor 6 que corresponde a las relaciones interpersonales con los jefes y superiores, siendo esta una correlación inversa o negativa de *-0,377* y considerada un factor determinante en las relaciones de poder, autoridad y subordinación.

Correlaciones importantes entre el nivel de formación y los factores 6 y 7 que hacen referencia tanto a las relaciones interpersonales con jefes y superiores como a las relaciones entre compañeros de trabajo. Situación que influye de manera significativa en la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la toma de decisiones.

Y finalmente una correlación entre el factor 3 que hace referencia al grado de satisfacción que presenta un individuo frente a la creencia que tiene con relación a que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo realmente demanda y la variable tiempo de vinculación laboral.

De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermeria es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Para dar a conocer los resultados de esta investigación, se socializara a través de una presentación formal los principales hallazgos y conclusiones del estudio a las directivas de la institucion o las partes interesadas y se elaborara un artículo que podría ser publicado en una revista de enfermeria ampliamente reconocida.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda continuar con el desarrollo de investigaciones sobre el tema con el fin de determinar la satisfacción laboral de la totalidad de los profesionales de enfermería de los diferentes servicios que componen la institución.

Diseñar y realizar estudios que permitan hacer comparaciones acerca de la satisfacción laboral entre grupo de profesionales que se desempeñan en la organización

Se recomienda utilizar en el instrumento puntos de cortes estandarizados que permitan determinar la categorización de los niveles de satisfacción laboral como se presentan en este estudio.

A la línea de investigación de gerencia se recomienda continuar indagando aspectos sobre la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería con el fin de ampliar su cuerpo de conocimientos en área disciplinar.

Se sugiere a la institución facilitar espacios que permitan el desarrollo de este tipo de estudios para indagar verdaderos motivos que interfieren en la satisfacción laboral del personal de enfermeria que muchas veces se relacionan con aspectos propios de la profesión y de las organizaciones. Además se le recomienda a la institucion desarrollar una propuesta de intervención sobre las dimensiones menor valoradas con el fin de fortalecer aspectos que redundan en la calidad de la atención.

A. Anexo – Consentimiento Informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO Y AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN[111]

Se está realizando la investigación titulada "Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería en una IPS de Bogotá". El desarrollo de este estudio se realiza como requisito académico de la Maestría en Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia. La investigadora principal es la enfermera Mary Luz Contreras, quien puede ser contactada en el teléfono: 311-4131732. El objetivo de esta investigación es describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una I.P.S. de tercer nivel de atención de Bogotá.

La participación en el estudio supone la aplicación o diligenciamiento de un cuestionario que contiene preguntas que usted deberá responder completamente y que tienen que ver con satisfacción laboral. Este cuestionario no será identificado con su nombre o datos personales, de manera que no pondrá en riesgo su estabilidad laboral ni su contrato con la institución. Los datos contenidos en el serán manejados de manera confidencial y la información que usted proporcione, será utilizada únicamente con fines de tipo académico y para el presente estudio, excepto la información que pudiera ser solicitada por requisito de Ley.

Si los resultados de este estudio se llegaran a publicar en una revista científica o se presentaran en algún congreso, de ninguna forma se presentará información alguna que permita que los participantes sean identificados. Usted podrá retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna forma de penalidad o pérdida de beneficios. Si usted decide retirarse del estudio, la información obtenida a ese momento permanecerá disponible para la investigación a menos que usted solicite por escrito que esta

[111] Formato de consentimiento informado para el estudio observacional de seguimiento de la inmunoprofilaxis con palivizumab en recién nacidos con alto riesgo de infección por el virus sincitial respiratorio realizado por el Doctor Juan Gabriel Piñeros. Modificado y adaptado por Mary Luz Contreras.

información no sea analizada. Tampoco se le solicitara justificación alguna por su decisión de retiro ni su permanencia en la institución será afectada.

El beneficio de participar en este estudio está dado por la contribución de suministrar información que nos permita describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en la institución.

Al firmar este consentimiento informado, usted está permitiendo el acceso a la información que usted suministra, hasta el punto que se señaló anteriormente.

Nombres y apellidos del participante: _____

Identificación_____

Yo, _____ (nombre y apellido), he leído la información y entiendo que puedo hacer todas las preguntas que desee con relación a cualquier punto del estudio.
Hablé con la enfermera Mary Luz Contreras. Entiendo que mi participación es voluntaria y me puedo retirar libremente del estudio sin tener que dar ninguna explicación sobre mi decisión, y eso no afectará mi trabajo ni mi contratación de ninguna forma.
Doy mi libre consentimiento para ser incluido en este estudio.

Para ser llenado por el participante

Firma: _____ Cédula: _____ de _____

B. Anexo – cuestionario Font Roja.

Instrucciones: El cuestionario Font roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

Como observara, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo, por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as sobre el mismo hasta que no hayan rellenado completamente. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal

Factor I	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Satisfacción por el trabajo					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	1	2	3	4	5
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5
Factor II	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Tensión relacionada con el trabajo					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.	1	2	3	4	5
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.	1	2	3	4	5
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5

6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Competencia Profesional					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	1	2	3	4	5
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5

Factor IV	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Presión del trabajo					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	1	2	3	4	5
Factor V	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Promoción Profesional					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2	3	4	5
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
17. tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
Factor VI	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con sus jefes/as					
13. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	1	2	3	4	5
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	1	2	3	4	5
Factor VII	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Relación interpersonal con los compañeros					
14. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	1	2	3	4	5
Factor VIII	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Características extrínsecas de estatus					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	1	2	3	4	5
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.	1	2	3	4	5
Factor IX	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Monotonía Laboral					
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	1	2	3	4	5
21. los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	1	2	3	4	5

C. Anexo - Autorización del uso del cuestionario Font- Roja

Re: Solicitud

De: **Fred Gustavo Manrique Abril** (fgmanriquea@bt.unal.edu.co)
Enviado: viernes, 26 de marzo de 2010 01:33:56 a.m.
Para: mary luz contreras (maluzcontreras@hotmail.com)
2 archivos adjuntos
CUCASE.rar (64,8 KB) , RIOJA.rar (1687,0 KB)

MARY LUZ EL PRIMER INSTRUMENTO QUE PUEDES USAR ES EL NTP394 DE CNCT DE ESPAÑA:

que bueno saber que estas estudiando satisfaccion laboral, pues te cuento que el ntp 394 es usado en el centro nacional de condicones del trabajo en españa, los redactores
son jesus perez bilabo y manuel fidalgo vega, quines la adaptaron al castellano.
se puede solicitar directamenta al lic perez o por esta direccion al instituto
http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.0e9a8a7055a243e3a1dbd210060961ca/?vgnextoid=1eeb61d0e6363110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&action=com.presentation.portlets.jsr.redirects.ErgaBibliografico

la version orginal es de warr.cook y wall Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being Journal of Occupational Psychology, 1979, 52, 129-148
si necsitas esta version el permiso lo solicitas a warr.

el correo de jesus perez es jesusp@mtas.es para el permiso de la version traducida.

y para comunicarte con warr para la version original es:

Professor Peter Warr
Institute of Work Psychology, University of Sheffield
Mushroom Lane, Sheffield S10 2TN
Tel: +44 (0) 114 222 3231 Fax: +44 (0) 114 272 7206
Email: p.warr@sheffield.ac.uk

OTRO INSTRUMENTO QUE AHORA TERMINO DE VALIDAR ES: FONT RIOJA DE ARANAZA EL CUAL TENGO EL PERMISO PARA USAR EN COLOMBIA.
From: aranaz_jes@gva.es
To: fgma75@hotmail.com
Subject: RE: AYUDA CON EL FONT ROHJA PARA FRED EN COLOMBIA
Date: Tue, 9 Feb 2010 11:06:06 +0100

Me alegra tener noticias tuyas Fred.

Contestando a tu petición te adjunto el trabajo y el formulario, y te autorizo para validarlo al contexto Colombiano.

Un abrazo

Y POR ULTIMO EL CUCASE PARA CALIDAD DEL CUIDADO.
From: Manuel.Blanco.Ramos@sergas.es
> To: fgma75@hotmail.com
> Date: Tue, 23 Mar 2010 19:23:31 +0100
> Subject: RE: SOLICITUD DE PERMISO PARA USO DEL CUCACE

Y POR ULTIMO EL CUCASE PARA CALIDAD DEL CUIDADO.
From: Manuel.Blanco.Ramos@sergas.es
> To: fgma75@hotmail.com
> Date: Tue, 23 Mar 2010 19:23:31 +0100
> Subject: RE: SOLICITUD DE PERMISO PARA USO DEL CUCACE
>
> Le remito tres archivos, el primero es una carta de presentación de la encuesta por si fuera de su interés, el segundo es la propia encuesta y la tercera es un pequeño manual de uso.

>
> Espero que sea de utilidad.
>
> Reciba un cordial saludo.
>
> Dr. Manuel Blanco-Ramos.

El 19 de marzo de 2010 18:22, mary luz contreras <maluzcontreras@hotmail.com> escribió:

> Hola profe Fred, reciba un cordial saludo. En meses pasados le habia escrito para solicitarle su colaboracion en mi trabajo de investigacion que es sobre satisfaccion laboral y calidad del cuidado, me dicen las profes que usted me puede ayudar con los instrumentos para la medicion de estas variables. Me gustaria tener un encuentro con usted junto con mi asesora la profesora Esperanza Munoz.
> Agradezco su colaboracion,
>
> Mary Luz Contreras
>
> .
> Invite your mail contacts to join your friends list with Windows Live Spaces. It's easy! Try it!

--
FRED GUSTAVO MANRIQUE ABRIL. MSc. PhD.
Profesor Asociado Cat 07
Facultad de Enfermería
Departamento de Salud de Colectivos
Edif 101 of 803
3165000 ext 17060

De: Rodriguez Marin, Jesus
Enviado el: domingo, 21 de agosto de 2011 20:29
Para: mary luz contreras
CC: Mira Solves, Jose Joaquin
Asunto: RE: solicitud

Estimada Señora Contreras, gracias por su interés. Le reenvío su mensaje a mi colega el Dr. Mira, que era co-autor de este artículo para que, si tiene la amabilidad, se lo envíe. Un cordial saludo.

Prof. Jesús Rodríguez-Marín.

Catedrático de Psicología Social de la Salud.

Departamento de Psicología de la Salud.

Facultad de Medicina.

De: **Mira Solves, Jose Joaquin** (jose.mira@umh.es)
Enviado: viernes, 26 de agosto de 2011 07:44:59 a.m.
Para: mary luz contreras (maluzcontreras@hotmail.com)
CC: Rodriguez Marin, Jesus (rod.marin@umh.es)

2 archivos adjuntos
SATISFACCION Y ESTRES LABORAL.pdf (237,6 KB) , CUESTIONARIO FONT ROJA.pdf (872,2 KB)

Estimada Sra Contreras, le agradezco su interés por nuestro trabajo y su preocupación por documentarse a fondo sobre el tema. Te adjunto tanto el cuestionario en su versión original como un trabajo de esa época que lo describe. El artículo original solo existe en la versión en papel ya que en la época la revista no disponía de los actuales medios digitales. Además, no se ha llevado a cabo la digitalización de las publicaciones de esos años por lo que es muy difícil su localización.

Un abrazo

JJ Mira

Universidad 'Miguel Hernández' de Elche. España.

03350 Sant Joan d'Alacant (Alicante) España.

Tfno. 965 919 471

E-correo: rod.marin@umh.es

De: mary luz contreras [mailto:maluzcontreras@hotmail.com]
Enviado el: domingo, 21 de agosto de 2011 19:23
Para: Rodriguez Marin, Jesus
Asunto: solicitud

Buenas tardes Doctor Jesús Rodríguez reciba un cordial saludo desde Colombia, soy enfermera y estoy interesada en conocer antecedentes sobre el cuestionario Font Roja para medición de Satisfaccion Laboral, para ello estoy necesitando su artículo llamado *"la satisfacción de los profesionales como un aspecto mas del control de calidad en los hospitales"*, publicado en 1988 en la revista Todo Hospital nro 47, pag 53-60 la cual me ha sido imposible obtener. Quiero saber cómo accedo a este artículo ya que no he obtenido respuestas de parte de la revista a la cual he escrito en varias oportunidades. Agradezco de antemano cualquier información que me pueda suministrar,

atentamente,

Mary Luz Contreras Contreras

Enfermera

Estudiante de Maestria de enfermeria

Universidad Nacional de Colombia

Bogotá D.C Colombia

maluzcontreras@hotmail.com

D. Anexo: Aval Ético Universidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
SEDE BOGOTÁ

FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN

UGI-170-2011
Bogotá D.C., 4 de Septiembre de 2012

Profesora
MYRIAM PATRICIA PARDO
Coordinadora Posgrados de Enfermería
Facultad de Enfermería
Universidad Nacional de Colombia

Respetada Profesora:

De la manera más atenta, me permito informarle que el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Enfermería se permite **dar aval** desde los aspectos éticos al proyecto de Maestría en Enfermería SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA E.S.E. HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR III NIVEL DE ATENCIÓN BOGOTÁ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012 de la estudiante Mary Luz Contreras Contreras, directora profesora Mery Constanza García

Es importante resaltar que el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Enfermería, es un órgano asesor (Acuerdo No. 034 del 2007, Art. 18 del Consejo Superior Universitario) en los aspectos de la dimensión ética de la investigación y son los investigadores los responsables de dar cumplimiento a todos los principios éticos relacionados con la investigación durante su desarrollo. (Resolución No. 077 del 2006 del Consejo de Facultad de Enfermería).

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)

YURIAN RUBIANO MESA
Presidenta Comité de Ética*
Facultad de Enfermería
Universidad Nacional de Colombia
* Delegada por la Decana

Copia: Profesora Mery Constanza García

145 años

Carrera 30 No.45 - 03, **TORRE DE ENFERMERÍA**, Edificio 101, piso 8, Oficina 805
Conmutador: (57-1) 316 5000 Ext. 17020 Fax: 17021
Correo electrónico: vgi_fabog@unal.edu.co
Bogotá, Colombia, Sur América

BIBLIOGRAFÍA

ADAMS, A. and BOND, S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. In: Journal AdvNurs. 2000, vol. 32 no. 3.

AIKEN, Linda et al. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. In: The Journal of the American Medical Association. 2002, vol. 288 no. 16, p. 1987–1993. Cited by: MYNY, Dries, et al. Non - direct patient care factors influencing nursing workload: a review of the literature. In: Journal of Advanced Nursing. February, 2011, vol. 67 no. 10.

Al-AMERI, A.S. Job satisfaction and organizational commitment for nurses. In: Saudí Med. J. 2000, vol. 21 no. 6.

ALBA LEONEL, Adela et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. En: Rev. Enfermeria Instituto Mexicano Seguro Social. 2008, vol. 16 no. 3.

ALONSO CALDERÓN Inmaculada et al. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. En: Mapfre Med. 1999, vol. 10 no. 1.

ARANAZ, Jesús et al. La satisfacción de los profesionales como un aspecto más del control de calidad de los hospitales. Hospital Virgen de los Lirios. En: Rev. Todo hospital. Alcoy- España Junio 1988, vol. 47.

ARANAZ, Jesús y MIRA, José. Cuestionario Font Roja un Instrumento de Medida de la Satisfacción en el Medio Hospitalario. En: Todo Hospital. Madrid, España. 1988, vol. 52 no. 68.

ARRIAGA, E., et, al. La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: Enfermería Global. Noviembre 2003, vol. 3. Disponible en Internet: http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653.

BONILLO MUÑOZ, Domingo y NIETO GONZÁLEZ, Francisco. La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado. En: Trabajo. Universidad de Huelva 2002, vol. 11.

BRISEÑO, Carlos et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería en un hospital Público. En: Revista electrónica de medicina Intensiva. Argentina. Abril de 2005, vol. 5 no. 4.

CABALLERO RODRÍGUEZ, Katia. El concepto de "Satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza [en línea]. En: Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado. 2002, vol. 6 nos. 1-2. Disponible en Internet: http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf

CHABOYER, Wendy et al. Predictors of job satisfaction in remote hospital nursing. In: Canadian Journal Nursing Leadersh. 2000, vol. 12 no. 2.

CIFUENTES, Johana. Satisfacción laboral en enfermeria en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis de Maestría. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de enfermeria. 2012. 128 p.

COLOMBIA. Ministerio de Salud. Resolución 5261 de 1994. Por la cual se establece el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá, El Ministerio. 138 p.

CORREA, Alba; PALACIOS, Martha y GALEANO, Luz. Situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud, municipio de Medellín. 1999. En: Investigación y Educación en Enfermería. 2001, vol. 19 no. 2.

CORTEZ, Rosaura et al. Declaración de las condiciones laborales de los profesionales de enfermeria en Colombia [en línea]. En: Declaración del concejo técnico nacional de enfermería. Disponible en Internet: http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermevol130310/Declaraciondelconsejo.htm

DONABEDIAN, Avedis. Evaluating the quality of medical care. In: The Milbank Memorial fund quarterly. 1966, vol. 83 no. 4.

DONABEDIAN, Avedis. La calidad de la atención médica. México DF: Prensa Médica Mexicana; 1984.

FERNÁNDEZ, Beatriz y PARAVIC, Tatiana. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. En: Ciencia y enfermería. Chile 2003, vol. 9 no. 2.

FLETCHER, Carol. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfactions [online]. In: Juns. 2001, vol. 31 no. 6, p. 324-31. Estados Unidos. University North Carolina. Available from Internet: http://www.juns.nursing.arizona.edu.

GARCÍA, Ignacio et al. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces. En: Todo Hospital. Murcia. 1997, vol. 141.

HASSELHORN, Hans et al. Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe. In: NEXT - nurses early exit study. Stockholm: National Institute for Working Life, 2003, Report no. 7. 237 p. Citado por: ZURN, Pascal; DOLEA, Carmen, STILWELL, Bárbara. Contratación y retención de los enfermeros: Formación de unos recursos humanos motivados. [en línea] Ginebra: CIE; 2006. Disponible en Internet: http://www.icn.ch/global/Issue4RetentionSP.pdf

HERNÁNDEZ ZAVALA, Margarita et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. En: Enfermeria universitaria. México 2012, vol. 9 no. 1.

HERNÁNDEZ, Varna et al. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Hospital "Mario Muñoz Monroy". Tesis. Master en dirección. Universidad de Matanzas. Cuba. 2008 [artículo] [en línea]. En: Rev. Cub. Med Mil. 2008, vol.37, n.3. Disponible en Internet: http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v37n3/mil03308.pdf

HERNANDEZ, Varna et al. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. En: Revista Cubana de Medicina Militar. 2009, vol. 38 no. 1. Disponible en Internet: http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm

HERRERA, Giomar y MANRIQUE, Fred Gustavo. Condiciones laborales y grado de satisfacción de los profesionales de enfermería [en línea]. En: Aquichán. Chía- Colombia. octubre del 2008, vol. 8 no. 2.

HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard and SNYDERMAN, Bárbara. The motivation to work. New York: Wiley Ed. United States 1959.

HOPPOCK, Robert. Job Satisfaction. New York. United States: Harper Ed. 1935.

KORMAN, Abraham. Industrial and organizational psychology, Prentice-Hall 1971. Traducida al castellano: psicología de la industria de las organizaciones, Marova, 1978.

KRICHKAEW, K. Head nurse management style and staff nurse job satisfaction in Northern Regional Centre Hospitals. Chiang Mai, Universidad Regional de Tailandia. Tailandia. 1998. http://www.chiangmai.ac.th/abstract1998/Abstract/nur/abstract/nur980206.html.

LANCERO, Ann and GERBER, Rose. Comparing work satisfaction in two case management models. In: Nurs. Manager. 1995, vol. 26 no. 11, p. 45-48. Citado por: BRISEÑO, Carlos et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería en un hospital Público. En: Revista electrónica de medicina Intensiva. Argentina. Abril de 2005, vol. 5 no. 4.

LOCKE, Edwin A. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, Editor. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand Mc. Nally College. 1976. Citado por: ARRIAGA, E., et, al. La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: Enfermería Global. Noviembre 2003, vol. 3. Disponible en Internet: http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653

LÓPEZ S., Francisco; BERNAL, Lucia y CANOVAS, Antonio. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. En: Rev. Calidad Asistencial. 2001, vol. 16.

MARIQUE ABRIL, Fred. Fiabilidad y validez: Cuestionario Font Roja. 2010. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería. Citado por: HERNANDEZ PLAZAS, Jenny, et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de soata. En: Revista salud historia. on-line. Septiembre- diciembre. 2011, vol. 2.

MARTÍNEZ AGUILÁ, Montserrat y GONZÁLEZ PERARNAU, Rosa. ¿Me siento bien en mi trabajo? Satisfacción laboral de las enfermeras de la Xarxa Sanitaria Social de Santa Tecla. Trabajo de investigación presentado en la 18ed del Master en Administración y Gestión en Cuidados de Enfermería. 2008. Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona de la Fundación “La Caixa. 2008. 111 p.

MASLOW, Abraham. A theory of human motivation. In: Psychological Review. 1954, vol. 50 no. 4.

MAXIMO MOLINA, Juan, et al. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico - quirúrgico. En: Investigación y Educación en Enfermería. Septiembre 2009, vol.27 no. 2.

MELO, Marcia; ALVES, María and DE SOOUZA, Paula. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. In: Revista Latino - Americana Enfermagem. July -August. 2001, vol. 19 no. 4.

MOSS, Rita and ROWLER, Connie. Staff nurse job satisfaction and management style. In: Nursing management. Jan. 1997, vol. 28 no. 1.

NAHM, Helen. Job satisfaction in nursing. In: Administration Journal Nursing. 1940, vol. 40 no. 12, p. 1389-1392. Cited by: MA, Chen-Chung; SAMUELS, Michael y ALEXANDER, Judith. Factors That Influence Nurses' Job Satisfaction. In: Journal Nursing Administration. May. 2003, vol. 33 no. 5.

NAKAYAMA, Y.; AOHDA, T. and KATAHIRA, YA. Descriptive study on relationship between nurses' perception of their work and job satisfaction/retention. In: Sei roka Kango Daigaku Kiyo. 1997, vol. 23.

ORTEGA, Martha y TORRES, Ma. Paloma. Estudio de la satisfacción laboral en un servicio de recuperación quirúrgica. En: Rev. Rol Enfermería. 1999, vol. 13.

PARADA, María Eugenia et al. Satisfacción Laboral y síndrome de Bournout en el personal de enfermeria en el Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA). Mérida, Venezuela. 2005. En: Rev. Fac. Nac. Sal. Pub. 2005, vol. 23 no. 1.

PARRA, Sarella y PARAVIC, Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) [en línea]. En: Ciencia enfermería. 2002 Dic., vol. 8 no. 2. [consultado Ago. 07, 2010] Disponible en Internet: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng.

PÉREZ, Jesús y FILDALGO, Manuel. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción [en línea]. En: NTP 394. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Disponible en Internet: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

PONCE GÓMEZ, Judith et al. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. En: Revista de enfermería. IMSS México 2006, vol. 14 no. 2.

PORTER, Lyman and STEERS, Richard. Organizational work and personal factors in employee tournover and absenteeism. In: Psychological bulletin 1973, vol. 80 no. 2.

ROBBINS, Stephen. Comportamiento Organizacional. 10a. ed. México: Persons Prentice Hall 2004. 675 p.

ROGERO, Petra. Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería. Tesis doctoral Departamento de Psiquiatría y Fisioterapia. Universidad de Málaga. Noviembre de 2005.

ROUT, Usha. Stress amongst district nurses: a preliminary investigation. In: J. Clin. Nurs. 2000, vol. 9 Numero 2.

RUZAFA, María et al. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. En: Rev. Gaceta sanitaria. Barcelona. Octubre 2008, vol. 22 no. 5.

SAANE N., Van et al. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction - a systematic review. In: Occupational Medicine. 2003, vol. 53, p. 191-200. Citado por: CIFUENTES, Johana. Satisfacción laboral en enfermeria en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis de Maestría. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de enfermeria. 2012. 128 p.

SOBREQUÉS, Jordi., et al. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. En: Atención Primaria .2003, vol. 31 no. 4.

SPECTOR, Paul. Job satisfaction Application, assessment, cause, and consequences. United States of America: Sage Publications. 1997.

UMAYMA S, Yaktin; NUHAD BOU, Azoury, and DOUMIT, Myrna. Personal Characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. In: Journal Nursing Advanced. Julio/Agosto 2003, vol. 33 no. 7/8,

WESTAWEY, MS., et al. Job satisfaction and self-esteem of South African Nurses Curationis. In: Curationis 1996, vol. 19 no. 3.

ZAPATA, Marleny. Enfermería una profesión en crisis? El caso en la ciudad de Medellín-Colombia [en línea]. Trabajo de grado. Magíster en salud colectiva. Universidad de Antioquia. Medellín 2008. 98 p. Disponible en Internet: http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/169/1/EnfermeriaProfesionCrisisMedellin