

## SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE

---

### JOB SATISFACTION OF NURSES PROVINCIAL TEACHING HOSPITAL BETHLEHEM LAMBAYEQUE

Paredes Vílchez Margarita Eulalia<sup>1</sup>  
País Lescano Doris<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012. Como técnica de recolección de datos se utilizó, la encuesta y como instrumento el Cuestionario “Satisfacción Laboral del Enfermero” elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Se determinaron frecuencias relativas y absolutas, de las dimensiones, las cuales fueron comparadas con el test de proporciones. Los resultados en relación a la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales pertenecen al grupo etáreo entre los 40 a 49 años (36%), son mujeres (98%), nombradas (74%), con un tiempo de servicio mayor o igual de 5 años (80%). Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ( $p < 0.05$ ) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

**Palabras Claves:** Nivel de Satisfacción Laboral, Personal de Enfermería.

#### ABSTRACT

The objective was to determine the level of job satisfaction of nurses / os in order to propose strategies for improvement using cross-sectional study in 55 Nurses / os of the different services of Belén Provincial Teaching Hospital of Lambayeque, during July-August 2012. As data collection technique was used as the survey instrument and the Questionnaire "Nurse Job Satisfaction" prepared by the Ministry of Health in 2002, grouped into five dimensions. Absolute and relative frequencies, dimensions, which were compared with the test of proportions were determined. The results regarding the distribution of nurses according to socio- demographic and labor market indicators belong to the age group between 40 - 49 years (36 %), women (98%), named (74%), with a time greater than or equal to 5 years (80 %) service. The results of the dimensions values were satisfied with their current job (48%), general labor (38%), interaction with the immediate supervisor (44%), opportunity for advancement (62%), salaries and incentives and interaction with colleagues (56%), and in the work environment (60%), satisfaction, existing only significant difference ( $p < 0.05$ ) in the dimensions of opportunity to progress and work environment between the levels of satisfaction and dissatisfaction. Concluding that the level of satisfaction of nurses / os only corresponds to the dimensions of opportunity to progress and work environment.

**Key words:** Level of Job Satisfaction, Nursing Staff

---

<sup>1</sup>Adscrita al Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Enfermera. Magister. Perú, Dirección de correo: [margarita\\_1059@hotmail.com](mailto:margarita_1059@hotmail.com)

<sup>2</sup> Adscrita al Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Enfermera. Magister. Perú, Dirección de correo: [doripais@hotmail.com](mailto:doripais@hotmail.com)

## 1. Introducción

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012 y dentro de los objetivos específicos fueron: Determinar la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales, relacionados con la edad, sexo, tiempo de servicio, determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os y su relación con el trabajo actual y el trabajo en general, la interacción con el Jefe inmediato, las oportunidades de progreso y las remuneraciones e incentivos, la interrelación con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo.

Este estudio se justifica en la necesidad que la satisfacción en el trabajo de la enfermera/o está determinada por el tipo de actividades que se realizan con las condiciones laborales óptimas, libre de riesgos, clima laboral adecuado donde se establezca una buena comunicación entre el jefe y su personal; los salarios y sueldos acordes con las expectativas de los profesionales de enfermería; así mismo la satisfacción laboral influye en el bienestar de las enfermeras/os, en sus ambientes de trabajo, repercute en la calidad del cuidado de enfermería que ofrece, siendo importante esta investigación ya que servirá de base para el diseño de sistemas para mejora continua a través de un esbozo teórico y metodológico de la satisfacción laboral de las enfermeras/os con un resultado del sistema de gestión de los recursos humanos del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, aplicando en la práctica uno de los tantos conceptos que involucran el Desarrollo Organizacional: "La Satisfacción en el Trabajo" y las repercusiones para la organización en general, siendo beneficioso para entender la relación satisfacción- productividad en el personal profesional de enfermería y mantener un clima laboral adecuado para que la enfermera/o sea motivado y trabaje con eficiencia eficacia.

La hipótesis de trabajo fue: El nivel de satisfacción de las enfermeras/os del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante los meses de julio - agosto del 2012, se encuentra insatisfechas laboralmente. Se consideró como única variable la satisfacción laboral.

## 2. Material y Métodos

**Tipo de Investigación:** Descriptiva, transversal, con el diseño de una sola casilla.

**Población:** Estuvo constituida por una población muestral de 55 Enfermeras (os) que laboran en los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión.

Se consideró como criterio de exclusión: Enfermeras (os) que durante el período de investigación se encuentren de vacaciones (05 enfermeras).

**Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:** Se utilizó la encuesta y como instrumento el Cuestionario "Satisfacción Laboral del Enfermero" elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, constituida en dos partes con un total de 22 preguntas. La primera parte: Información de carácter general de las profesionales de enfermería (condición de trabajo, tiempo de servicio y área de trabajo). La segunda parte: referida a la aplicación del instrumento, relacionados con la satisfacción laboral, usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Satisfacción laboral del enfermero

PUNTAJE	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

**Tabla 2.** Evaluación cualitativa de la Escala de Satisfacción Laboral

PUNTAJE	NIVEL
22 – 66	Insatisfecho
67 – 110	Satisfecho

Se realizó una prueba piloto con 10 profesionales de Enfermería, con el objetivo de: Estandarizar el formulario; medir los tiempos de aplicación del instrumento; tener la seguridad que la variable respuesta o variable principal (Satisfacción laboral) se encuentre en la población.

Los datos fueron consolidados en tablas de una entrada o tablas unidimensionales. El análisis de los mismos se realizó a través de cifras relativas y porcentuales, a través del test de comparación de proporciones utilizando la prueba Z. Un valor de  $P < 0.05$  fue considerado como significativo en las comparaciones respectivas.

### 3. Resultados

**Tabla 3.** Distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, julio – agosto del 2012.

Edad	Total	
	nº	%
< 30 años	8	16
30 – 39	2	4
40 – 49	18	36
50 – 59	16	32
≥ 60	6	12
<b>Sexo</b>		
Hombre	1	2
Mujer	49	98
<b>Condición Laboral</b>		
Nombrada	37	74

Contratada	1	2
Otros	12	24
<b>Tiempo de Servicios</b>		
< 1 año	02	4
1 – 4 años	08	16
≥ 5 años	40	80

La Tabla 3 muestra la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales, observándose que pertenecen al grupo etáreo entre los 40 a 49 años 36%, son mujeres 98%, nombrados 74%, con un tiempo de servicios mayor o igual de 5 años 80%.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción laboral y su relación con el Trabajo actual y Trabajo General de las enfermeras/os. Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, julio – agosto del 2012

DIMENSIONES	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Trabajo actual	26	52	24	48 (°)	50	100
Trabajo en General	31	62	19	38 (°°)	50	100

La Tabla 4 nos muestra que en relación con el Trabajo actual no existe diferencia significativa entre los estados de insatisfacción y satisfacción ( $P>0.05$ ). En el Trabajo en General de la enfermera/o se observa que la mayoría se muestran insatisfechos con el 62%, quedando demostrado estadísticamente, por la existencia de diferencia significativa ( $P< 0.05$ ).

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os y su relación con la Interacción con el Jefe inmediato. Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, julio – agosto del 2012

DIMENSIONES	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Interacción con el Jefe inmediato	28	56	22	44	50	100

La Tabla 5, nos muestra que en relación a la Interacción con el Jefe inmediato se observa que aunque la mayoría se sienten insatisfechos en el 56%, no existe diferencia significativa entre ambos grupos ( $P>0.05$ ).

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción laboral respecto a las oportunidades de Progreso, remuneraciones e incentivos de las enfermeras/os. Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, julio – agosto del 2012

DIMENSIONES	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Oportunidades de Progreso	19	38	31	62 (°)	50	100
Remuneraciones e incentivos	22	44	28	56 (°)	50	100

La Tabla 6, nos indica que respecto a las oportunidades de progreso, de las enfermeras/os se puede notar que la mayoría se sienten satisfechas en el 62% demostrado estadísticamente ( $P<0.05$ ), sin embargo referente a remuneraciones e incentivos, el valor del 56% de satisfacción no difiere estadísticamente ( $P>0.05$ ), indicando que no existe diferencia significativa.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción laboral referida a la Interrelación con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo de las enfermeras/os. Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, julio – agosto del 2012

DIMENSIONES	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Interrelación con los compañeros de trabajo	22	44	28	56 (°)	50	100
Ambiente de trabajo	20	40	30	60 (°°)	50	100

La Tabla 7 nos refiere en cuanto a la Interrelación con los compañeros de trabajo de las enfermeras/os podemos apreciar que se sienten satisfechas en el (56%), sin diferencia significativa ( $P>0.05$ ). Pero en relación al ambiente de trabajo el (60%), de satisfacción queda demostrado estadísticamente con diferencia significativa ( $P<0.05$ ).

#### 4. Discusión

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

En el contexto sanitario, son muchos los estudios que se realizan para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud<sup>1-3</sup>.

La importancia de estos estudios viene enmarcada en la relevancia actual de los modelos de calidad total dentro del contexto sanitario asistencial. Desde este marco, se entiende que la medida de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de la organización y de los servicios prestados.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de las enfermeras/os en los diferentes servicios del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, para tal efecto se aplicó una encuesta a 50 profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales. Se encontró que pertenecen al grupo etáreo entre los 40 a 49 años el (36%), son mujeres (98%), nombrados (74%), con un tiempo de servicios mayor o igual de 5 años (80%). (Tabla Nº 3).

Las relaciones entre las variables socio – demográficas y laborales estudiadas, se obtuvieron diferencias significativas en función de varias variables: edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicios ó antigüedad en el puesto. Aunque en la literatura previa no parece existir un consenso sobre el hecho de que puedan existir diferencias significativas basándose en diferencias de género y edad hay autores que encuentran resultados similares a los nuestros, refiriendo diferencias significativas según la variable género y las variables tipo de contrato y experiencia laboral. Además, que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, algunos de los cuales se estudiaron en esta investigación, las actividades propiamente tales como: las remuneraciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros de trabajo.

En general, existe consenso en considerar la satisfacción laboral como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que tiene una persona hacia su trabajo. Una de las definiciones más citadas es la de Locke<sup>4</sup>, quien define la satisfacción como “un estado emocional positivo ó placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Los resultados de la investigación arrojan que, a los profesionales les interesa, su ambiente de trabajo (60%).

Se interesan por su ambiente de trabajo, porque les permite el bienestar personal y les facilita hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permiten un mejor desempeño que favorecerá en la satisfacción de la enfermera/o.

Aunque en la literatura previa no parece existir un consenso sobre el hecho de que puedan existir diferencias significativas basándose en diferencias de género y edad, hay autores como López y Bernal<sup>5</sup>, que encuentran resultados similares a los nuestros, según la variable género, edad, tipo de contrato y experiencia laboral.

Según estudios previos, el género masculino muestra mayor satisfacción laboral que el femenino, y los profesionales eventuales con menor experiencia laboral muestran también una mayor satisfacción con su trabajo. Por su parte Piko<sup>6</sup>, registra en su trabajo que la satisfacción laboral se encuentra influida por variables como el género y el nivel educativo, observando que las mujeres y los trabajadores con un mayor nivel educacional referían mayores niveles de satisfacción laboral.

Con respecto al nivel de satisfacción y la relación con el trabajo actual y general de las enfermeras; los resultados han mostrado que el profesional de enfermería en relación con el trabajo actual definido como la actuación profesional en el servicio donde se desempeña la enfermera/o, no existe diferencia significativa entre los estados de insatisfacción y satisfacción ( $p>0.05$ ). Pero en el trabajo general entendido como la estructura organizativa y políticas de la institución de salud

podemos observar que la mayoría se sienten insatisfechas con el 62%, lo cual queda demostrado estadísticamente, debido a que existe diferencia significativa ( $p < 0.05$ ). (Tabla 4)

La insatisfacción con el trabajo general podría deberse a la escases de los recursos humanos, y las herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente su labor diaria.

Como refiere Egúsqüiza<sup>7</sup>, refiere: “Una enfermera que no encuentra su realización personal que tenga factores que no permiten que el trabajo sea gratificante sin estímulos, ni motivaciones laborales va a ser generador de sentimientos de fracaso y frustración, traducido en insatisfacción”. La motivación es un elemento fundamental para el éxito de la organización ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos organizacionales. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano.

En relación a la interrelación con el jefe inmediato superior el valor de 56% de insatisfacción (Tabla Nº 5). No establece diferencia significativa, indicando igualdad entre ambos grupos ( $p > 0.05$ ). Por los resultados encontrados se puede deducir que en la interrelación con el jefe inmediato los encuestados muestran indiferencia.

La Tabla 6 muestra que el nivel de satisfacción laboral en relación con las oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos de las enfermeras el 62% y 56%. Solo existe diferencia significativa con las oportunidades de progreso ( $P < 0.05$ ).

Las oportunidades de progreso permiten que los enfermeros/as se realicen personalmente, específicamente en lo relacionado a su profesión y trabajo.

Referente a las remuneraciones e incentivos, no se reportó diferencia significativa entre los niveles de insatisfacción y satisfacción probablemente debido a que en los discursos y ofrecimientos de las autoridades no se evidencian en la realidad, se ofrecen mejoras salariales generando desconfianza e indiferencia. Los incentivos laborales son de vital importancia para mantener motivado al personal.

El nivel de satisfacción laboral en relación con la Interacción con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo de las enfermeras/os sólo es bueno con el ambiente de trabajo cuyo valor es de 60% presentando diferencia significativa (Tabla Nº 7).

El ambiente de trabajo brinda amplias ventajas en el adecuado proceso de la comunicación humana; son los medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, y es un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud. Los resultados hacen evidente que las enfermeras/os han encontrado todas estas características en las diferentes áreas del hospital donde laboran.

Contrastando nuestros resultados con algunos de nuestros antecedentes podemos notar que Ponce<sup>8</sup>, reportó que la satisfacción laboral tiene relación con los aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño. Además según Leonel *et al*<sup>9</sup>, reporta al salario como una dimensión de insatisfacción.

Por su parte Ríos<sup>10</sup>, halló que el reconocimiento profesional se configura como una de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos.

Ramos<sup>11</sup>, refiere una parcial insatisfacción laboral por parte de las enfermeras en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”.

A lo largo del siglo XX han sido numerosos los trabajos que se han centrado en este tema, ofreciendo enfoques teóricos muy diferentes. Entre las primeras aportaciones, Frank Taylor asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa), mientras que otros teóricos defendían que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo<sup>12</sup>.

En el modelo de Calidad total, la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios constituye un indicador clave del servicio asistencial prestado a los usuarios. Desde este marco, la medición sistemática de la satisfacción laboral se convierte en un instrumento útil a la hora del diseño o programación de acciones destinadas a la mejora de aquellas áreas o aspectos laborales deficitarios observados. Dichas acciones tendrán su repercusión tanto sobre el bienestar de los profesionales como sobre la calidad de la asistencia prestada a los usuarios. El presente estudio pone de manifiesto la relevancia de la satisfacción con los compañeros de trabajo. Las relaciones interpersonales con ellos se convierten en una pieza clave de la satisfacción laboral, y pueden, como Fernández<sup>1</sup>, concluir en su estudio, contribuir a atenuar o prevenir la presencia de agotamiento emocional en el colectivo sanitario. En cambio, la falta de reforzadores por parte de los jefes o superiores, la falta de reconocimiento social y económico unido a la escasa posibilidad de promoción profesional, se convierten en las áreas percibidas como de mayor insatisfacción laboral. Las estrategias de cambio de los medios gestores deberían incidir sobre estos aspectos laborales, que han resultado como áreas deficitarias o susceptibles de mejora desde la percepción de los profesionales sanitarios.

## 5. Conclusiones

- Los indicadores socio-demográfico y laborales de los profesionales de enfermería señalan que pertenecen al grupo etareo entre los 40 a 49 años 36%, son mujeres 98%, nombradas 74%, con un tiempo de servicios mayor o igual de 5 años 80%.
- El 62% de las enfermeras/os están satisfechas con las oportunidades de progreso mientras que en relación con las remuneraciones e incentivos no existe diferencia significativa indicando igualdad en las dos proporciones (satisfacción e insatisfacción)
- Las enfermeras/os están satisfechas en un 60% con el ambiente de trabajo.
- El 62% de las enfermeras/os están significativamente insatisfechas con su trabajo general.
- No existe diferencia significativa entre satisfacción e insatisfacción respecto a la interacción con el jefe inmediato.

## 6. Referencias Bibliográficas

1. Fernández LB, Paravic KT. Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de Hospitales público y privado de la Provincia de Concepción, Chile. Cienc. Enferm. Concepción. 2003; 9(2):57 – 66
2. Varela PI, Abelairas A, Fontao LF, Martínez A. Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. Rev. Esp. Salud Pública. 2004; 78: 399-402.

3. Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Rivera JM, Parrilla O. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud. de Madrid. Rev. Esp. Salud Pública. 2000; 74: 139-147.
4. Locke E. De nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. Handbook of industrial and organizational psychology, Rand-Mc Nally College; p. 1297-1349. Chicago. EE.UU. 1976
5. López F, Bernal LYC. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia – España. Rev. Calid. Asist. 2001; 16: 243-246.
6. Piko BF. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey. Int J Nurs Stud. 2006; 43(3): 311-8.
7. Egusquiza OL. Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura).Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia. 2003
8. Ponce GJ. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. México. 2006
9. Leonel AA, Salcedo AR, Zárate GR, Higuera RF. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2008; 16(3): 155-160
10. Rios RI, Godoy FC. Satisfacción laboral en un colectivo de Enfermería de Urgencias. Revista Científica de la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias. 2008
11. Ramos CN. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003
12. Mayo E. Satisfacción en el trabajo. ¿Se cumplen nuestras expectativas? 1945 En: <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.php>.

Fecha de recepción: 18 marzo 2015

Fecha de aceptación: 20 junio 2015