

# Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social

Judith Ponce-Gómez,<sup>1</sup> Gandhi Ponce-Gómez,<sup>2</sup> Irma Lugo-Chávez<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Maestra en Administración de Hospitales.

<sup>2</sup>Maestra en Educación en Enfermería. Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Universidad Nacional Autónoma de México. <sup>3</sup>Enfermera.

Autoras 1 y 3, Unidad Médica de Alta Especialidad Gineco-obstetricia 3 Centro Médico Nacional La Raza. Instituto Mexicano del Seguro Social

## Resumen

**Introducción:** la satisfacción del trabajador en instituciones de salud es considerada por el Modelo de Administración por Calidad Total del Instituto Mexicano del Seguro Social como contribuyente para el logro de las metas de la unidad; eleva la calidad de la atención y mejora los procesos internos del servicio de salud que se ofrece a derechohabientes.

**Objetivo:** evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de gineco-obstetricia, a través de las dimensiones: a) institucional, b) desarrollo, capacitación y actualización, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales.

**Metodología:** estudio transversal, comparativo. La muestra constituida por 212 enfermeras de los tres turnos, quienes emitieron su opinión por encuesta autoadministrada bajo consentimiento informado. La confiabilidad del instrumento alcanzó 0.799 alfa de Cronbach. Se aplicaron medidas de resumen y tendencia central para la etapa descriptiva y medidas de inferencia estadística ANOVA y R de Pearson.

**Resultados:** en la evaluación institucional, comunicación, salud y condiciones laborales existió mayor satisfacción; y en desarrollo, capacitación y actualización, se tuvo el índice menor. En general se encontró un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo 4.04.

**Conclusiones:** la remuneración económica, salud y condiciones laborales, presentó altos niveles de insatisfacción, se coincide con Briseño quien detectó bajo salario y pocas posibilidades de ascenso, condiciones que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería.

## Palabras clave:

- Satisfacción laboral,
- Enfermería,
- Evaluación

## Abstract

**Background:** worker' satisfaction in health institutions is considered by the Administration Model for Total Quality of the Instituto Mexicano del Seguro Social as contributor for the goal achievement of the unit; it increases the quality and improves the internal processes of the health services that are offered to their members.

**Objective:** to evaluate the work satisfaction of the nursing staff in a gynecologic-obstetric hospital, throughout the dimensions: a) institutional, b) development, training, and updating, c) communication, and d) health and working conditions.

**Methodology:** comparative, transversal study. Sample constituted by 212 nurses from three shifts, who gave their opinion by survey self-administered under informed consent. The confidence of the instrument reached 0.799 Cronbach's alfa. Central tendency and other measurements were applied for the descriptive phase, and ANOVA and Pearson's *R* for measurements of inferential statistic.

**Results:** there was a major satisfaction on the institutional evaluation, communication, health, and working conditions; and in the development, training, and updating, the minor index was obtained. In general, it was found a high percentage of satisfied personnel with their work in 4.04.

**Conclusions:** economic compensation, health, and working conditions showed high levels of dissatisfaction, coincident with Briseño who detected low salary and few possibilities of ascending, conditions that produce major dissatisfaction among the nursing personnel.

## Key words:

- Working satisfaction,
- Nursing,
- Evaluation

## Correspondencia:

Gandhy Ponce Gómez. Calle 615 No. 18 Unidad Hab. San Juan de Aragón. Sección V, C.P. 07979, Delegación Gustavo A. Madero, México, D.F.  
Dirección electrónica: gandhy\_ponce@yahoo.com.mx

## Introducción

El trabajo es un fenómeno sumamente complejo, por lo que es necesario reconocer que puede ser una tarea, un deber o un logro, puede ser mental, físico o ambos y puede ser repetitivo o creativo; incluso puede ser algo ingrato o algo personalmente satisfactorio y sus resultados también pueden ser obvios o sutiles. Su producto final suele evaluarse en una forma diferente de acuerdo con la persona que lo haga, es decir, el trabajo adopta significados distintos y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual y para el grupo con quien él se identifica. La motivación puede definirse según Kossen<sup>1</sup> como: “los diferentes impulsos internos o las fuerzas ambientales que estimulan a los individuos a comportarse en una forma específica”.

Lo ideal sería ver a un servidor inmerso en el sentido del deber, en el dominio de su empleo por medio del esmero, sin embargo, al parecer sucede lo contrario, es decir, existe un alejamiento emocional de la vida laboral cotidiana.<sup>2</sup> Para una institución debe ser importante invertir y cuidar de su personal, ya que de no ser así, no sólo se desperdiciarían recursos financieros, tecnológicos y/o materiales sino también habilidades humanas.

En el caso particular de un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el personal de enfermería expone sus quejas de insatisfacción a la delegación sindical, donde el personal de esta área trata los problemas laborales de forma conciliatoria con la jefatura del departamento de enfermería; tales conflictos laborales tienen una influencia directa sobre la eficiencia laboral, sin embargo, dichas situaciones de insatisfacción laboral no han sido sólo evidencias empíricas, que no han sido evaluadas de forma directa.

El evaluar la satisfacción laboral de la enfermera, es una necesidad preponderante para este hospital por lo que el objetivo de este trabajo fue evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería a través de las dimensiones: a) institucional, b) desarrollo, capacitación y actualización, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales; así como realizar diferencias por servicio y

turno, variables que probablemente influyen en la satisfacción y determinar las áreas de oportunidad a fin de actuar en forma correctiva o de mejora continua en la atención otorgada.

Las quejas o demandas que representan un alto costo a la institución pueden ser evitadas, así derechohabiente como trabajadores se beneficiarán de esta evaluación.

El enfoque de calidad se utiliza en los sistemas modernos de administración; este enfoque exige el compromiso del personal prestador del servicio. Para que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes: “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente”; lo que expresa la trascendencia del problema.

La satisfacción laboral varía de acuerdo a diferentes factores como la posición profesional (*status*), sexo, edad, experiencia laboral etcétera; ya que un determinado factor puede ser causa de satisfacción para una persona y de insatisfacción para otra.

La importancia de esta investigación radica en el resultado de la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera, que pueda ser complementario en materia de mejora de sus procesos internos y desarrollar un programa que eleve la calidad de la atención médica.

### *Satisfacción laboral*

Para los fines de esta investigación la satisfacción laboral se define a partir de la existencia de factores motivantes como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo.<sup>3</sup>

En relación con el concepto de insatisfacción, ocurre cuando algunos de los siguientes factores no se encuentran presentes en el trabajo: buena paga, días de descanso, vacaciones, seguros pagados y pensiones, buenas condiciones laborales y gente con la que congenie para trabajar.<sup>3</sup>

### *Tipos de incentivos*

Como aspectos que se han mencionado que inciden en la satisfacción laboral están los

motivantes o incentivos. Independientemente de un incentivo económico, cuando un trabajo se convierte en “causa”, no sólo proporciona un sentimiento de logro, sino también un reto continuo para seguir progresando.<sup>4</sup> Además las variables compensadoras que son aquellas labores que permiten poner en práctica las dotes creadoras de la persona, como el caso de la profesión de enfermería; ya que para poder manifestar el cuidado ella hace uso de herramientas intrínsecas como el conocimiento empírico, ético, personal y estético.<sup>5</sup>

Además de las retribuciones no monetarias asociadas con el puesto, existen otras derivadas de la pertenencia a la empresa. Pueden proporcionarlas, por ejemplo, las políticas de ésta, como ocurre cuando la propia organización interna posibilita unas comunicaciones rápidas y precisas, una resolución inmediata de los posibles conflictos, una buena supervisión, cierta participación en las decisiones y un flujo eficiente de trabajo. O bien la existencia de condiciones de trabajo agradables e higiénicas, o la selección de compañeros capaces para que encajen en el trabajo que se les ha asignado.

Una de las recompensas no monetarias más fuertes que la empresa puede proporcionar es una buena supervisión. Su calidad influye poderosamente sobre las relaciones laborales; lo mismo que el ascenso, ya que además del incentivo económico supone un reconocimiento público de la competencia del individuo, que acrecienta su prestigio y posición.

Para Cofer, una retribución no monetaria de que dispone la empresa es el pago de privilegio, o libertad otorgada a los subordinados para intercambiar puntos de vista con sus superiores, que pueden o no proporcionar oportunidades para tal interacción. Los empleados lo valoran mucho, pues la regla es que el subordinado desee hablar con su jefe y que éste valore sus opiniones sobre los problemas relativos al trabajo.<sup>6</sup>

Pero hablando de la seguridad que proporciona el tener un empleo, ésta es diferente en cada uno de los individuos, así mismo, ésta puede servir como un importante incentivo que induce a muchas personas a permanecer en una empresa y a lograr su nivel de satisfacción laboral.<sup>7</sup>

Por último, para la mayoría de los empleados, las principales retribuciones no monetarias son las derivadas de las relaciones sociales implicadas en el trabajo. Este grupo de incentivos es más amplio, se refiere a las relaciones en grupo, al poder participar en las decisiones que afectan el trabajo, el trato amistoso, intereses comunes etcétera, los programas deportivos y los planes para los ratos libres son contribuciones benéficas a una identificación viva de los empleados con la empresa. Estos logran en un momento determinado que a nivel grupo se eleve la producción, se mejoren servicios y se logre armonía en cada una de las actividades a realizar.

Para comprender la motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería, es necesario considerar en primer lugar al profesional como un subsistema complejo, dirigir los esfuerzos hacia el elemento humano dentro de la organización, generar la oportunidad de conocer los diferentes factores que lo motivan, siempre apuntando a lograr que la motivación aplicada adecuadamente, rinda frutos, para el caso que nos ocupa: la elevación de la calidad y la satisfacción del personal.

## Metodología

Se trata de un estudio transversal, comparativo. Para evaluar la satisfacción laboral de enfermería se utilizó una adaptación del instrumento denominado Índice de Satisfacción Laboral 66 (ISL\* 66),<sup>8</sup> el cual toma como referencia la Jerarquía de necesidades de Maslow, así como los factores utilizados en la teoría de Herzberg.

Para la recolección de datos se utilizó un instrumento autoadministrado denominado: Satisfacción laboral<sup>9</sup> que indaga las dimensiones: a) evaluación institucional del personal, b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, c) comunicación y salud y d) condiciones laborales del personal de enfermería. La medición de satisfacción se llevó a cabo en una escala tipo likert donde 1 significó nunca y 5 siempre. La clasificación de satisfacción fue muy satis-

fecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. La población estuvo constituida por 762 enfermeras de los tres turnos y de todas las categorías, auxiliares de enfermería, enfermeras generales, enfermeras especialistas, jefes de piso y supervisoras, la muestra se calculó a través de la fórmula para poblaciones finitas y variables cuantitativas de 212 enfermeras, estratificando el muestreo por turno.

La confiabilidad del instrumento se realizó por medio de alfa de Cronbach alcanzando un índice de 0.7998, lo que indica buena consistencia.

La variable *satisfacción laboral* fue definida operacionalmente como: la respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles en una situación determinada, esto es, las diferencias que hay entre las experiencias de un trabajador en su ámbito laboral y lo que espera o quiere encontrar. Las dimensiones que comprenden dicha variable son:

- Evaluación institucional del personal.
- Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal.
- Comunicación.
- Salud y condiciones laborales del personal de enfermería.

Como variables intervinientes se determinaron: edad, género, estado civil, nivel de estudios, servicio y turno.

Se aplicó prueba piloto (10 % de la muestra calculada) en una población en condiciones semejantes. El instrumento se aplicó tres horas posteriores al enlace de turno, con el fin de minimizar variables extrañas en la recolección. Respecto a los aspectos éticos, se informó y aplicó la encuesta bajo consentimiento informado.

Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas

### Cuadro I. Satisfacción laboral

Índice	
Muy satisfecho	4.1 a 5.0
Satisfecho	3.1 a 4.0
Poco satisfecho	2.1 a 3.0
Insatisfecho	2.0 o menos

calculadas con base a los índices de satisfacción laboral, posteriormente se realizó un análisis estratificado con las categorías relevantes para cada variable. Dicha información se analizó por medio del programa de computo SPSS versión 11.0 para Windows. Se aplicaron medidas de resumen y tendencia central para la etapa descriptiva y medidas de inferencia estadística como ANOVA para la segunda etapa en el caso de indagar problemas de comparación y *R* de Pearson en la búsqueda de correlaciones.

## Resultados

La población estuvo constituida por 40 % de enfermeras generales, 28 % enfermeras especialistas, 26 % auxiliares de enfermería, y el resto de personal supervisoras y jefes de piso. Los servicios incluidos fueron: nutrición parenteral total 6.61 %, unidad tocoquirúrgica 25.03 %, hospitalización 35.84 %, prematuros 15.12 %, unidad de cuidados intensivos neonatales 10.81 % y cunero 6.61 %. El mayor porcentaje fue el del servicio de hospitalización 35.8 %, los turnos en los cuales se aplicó la encuesta correspondieron al 38.7 % turno matutino, 35.8 % vespertino y 25.5 % turno nocturno. La mayor parte de los entrevistados fueron mujeres 90.1 % y 86.8 % laboran en la institución. Más de la mitad de la población son casados 60.8 %. En cuanto a la edad, la mayor parte se encuentra entre 31 a 40 años 31.1 %. El 45.3 % de las enfermeras refieren escolaridad de nivel técnico.

### Índice de satisfacción laboral global y por dimensiones

En las dimensiones a) evaluación institucional, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales, son las que mayor índice de satisfacción se tuvo 4.15, 4.08 y 4.04 respectivamente, es decir muy satisfecho, mientras que en la dimensión b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, el índice fue menor con 3.90 satisfecho. El cálculo del índice de satisfacción global alcanzó 4.045 (cuadro II).

## Resultados por dimensiones

a) *Evaluación institucional.* El índice mayor es el reactivo: consideró que el trabajo que desempeñó en la institución es importante con 4.72, seguida por “al terminar la jornada laboral siento satisfacción por el trabajo realizado” con 4.59, ambos muy satisfecho; vale la pena reconocer que 3.25 sienten apoyo por parte de la institución esta parte de la población alcanzó nivel de satisfecho.

b) *Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal.* A este respecto las enfermeras refirieron que “les agrada la labor que realizan como enfermeras” 4.72, y obtienen los menores índices en: respetan mi iniciativa y propuestas 3.08 y mi jefe inmediato me ha felicitado alguna vez por mi trabajo bien hecho 2.95.

c) *Comunicación.* Las enfermeras refirieron mayores índices en los reactivos, “considero que el trabajo de cada uno de mis compañeros es importante para el desarrollo total del trabajo 4.64, “me gusta felicitar a las personas que realizan un buen trabajo de la unidad” 4.44. El reactivo con menor índice “la falta de apoyo y coordinación con mis compañeros afectan mi estado de animo 3.17.

d) *Salud y condiciones laborales.* Los reactivos con índices mayores fueron “estoy convencido que formo parte del equipo de trabajo de la unidad” 4.61, seguido de “crear antigüedad y las prestaciones contractuales también me brindan satisfacción” 4.44 y el de menor índice fue “mi salario es mejor que el del personal que labora fuera de la institución con un trabajo semejante” 2.73, lo que indica poca satisfacción con la remuneración que perciben.

## Análisis inferencial de satisfacción laboral

En el análisis del índice de Satisfacción Laboral y las variables de control se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas entre la variable principal categoría, el turno, el género y el número de empleos. Respecto al servicio en el cual se encuentran laborando, se detectaron diferencias estadísticas a través de ANOVA, muestra que las enfermeras del servicio de nutrición parenteral total son las más satisfechas en la dimensión salud y condiciones laborales 4.44, mientras que las que presentan un índice menor de satisfacción son las enfermeras del servicio de la unidad tóxicológica 3.88,  $F = 2.493$  gl entre grupos, 4 gl intragrupos 207.

Respecto a la variable interviniente estado civil se detectaron diferencias en la satisfacción en la dimensión evaluación institucional, mostrándose que son el personal soltero quienes tienen el mayor índice de satisfacción 4.34 y los menos satisfechos son los viudos 3.83,  $F = 2.899$   $prob = 0.003$  gl entre grupos, 4 gl intragrupos 207).

Con respecto a la escolaridad y satisfacción en la dimensión salud y condiciones laborales, son los profesionales con nivel de estudios postécnico, quienes se encuentran más satisfechos 4.1 y los menos satisfechos son los profesionales con posgrado 3.0,  $F = 2.224$   $prob = 0.000$  gl entre grupos, 2 gl intragrupos 209.

Por último, comparando la variable interviniente edad, se detectaron diferencias estadísticas respecto a la dimensión desarrollo y capacitación, donde se mues-

tra que son el grupo de menores de 30 años quienes se encuentran más satisfechos 4.2, y el grupo de 31 a 40 años son quienes tienen índices más bajos de satisfacción 3.7,  $F = 3.980$ ,  $prob = 0.001$  gl entre grupos, 4 gl intragrupos 207 (cuadros III y IV).

Para la búsqueda de correlaciones, se detectó que existe una fuerza de correlación alta entre el índice de satisfacción global del personal con la satisfacción mostrada en la “evaluación institucional” y en la “salud y condiciones laborales”  $r_p = + 0.803$ ,  $p = 0.000$  y  $r_p = + 0.825$ ,  $p = 0.000$ , respectivamente.

## Discusión

En comparación con el trabajo de Gámez<sup>10</sup> y el metanálisis de la satisfacción laboral de enfermería en España de Río, Perezagua y Villalta,<sup>11</sup> donde se midió la satisfacción de enfermeras generales, se encontró un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo, situación que podría equipararse en este estudio con el índice general de satisfacción de 4.04.

En la dimensión de comunicación denotó un alto índice de satisfacción que concuerda con el estudio de Briseño y colaboradores,<sup>12</sup> Adams,<sup>13</sup> Cruz, Aguirre Fernández y Villagrasa,<sup>14</sup> donde refieren que una relación satisfactoria con los compañeros genera satisfacción laboral.

Con relación a la remuneración económica percibida por el personal “dimensión: salud y condiciones laborales”, se detectaron índices altos de insatisfacción dato que coincide con lo encontrado por Briseño y colaboradores.<sup>13</sup> Verde, Ortiz, Monroy y Valle<sup>15</sup> quienes identificaron que las variables “salario” y “posibilidades de ascenso” son las que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería, lo que indicaría frustración debido al escaso reconocimiento por el trabajo realizado y las bajas posibilidades de crecimiento laboral.

Se coincide con Mora<sup>8</sup> en que la mayoría de las personas se esfuerzan por alcanzar puestos de mayor prestigio y poder en la empresa en que laboran. La participación es uno de los mejores in-

**Cuadro II. Índice de satisfacción laboral global y por dimensiones**

Dimensión	Índice Promedio	*SD
Evaluación institucional del personal	4.15	0.544
Desarrollo, capacitación y actualización	3.90	0.588
Comunicación	4.08	0.531
Salud y condiciones laborales	4.04	0.583
Global	4.04	0.437

\*SD = Desviación estándar

centivos de este grupo para estimular la producción del empleado y para proporcionar satisfacción laboral.

En lo referente a las relaciones personales y profesionales, Pacheco,<sup>16</sup> detectó que las enfermeras de una unidad de medicina familiar manifestaron la conveniencia de mejorarlas, evento que es similar a las observaciones hechas por el personal adscrito al hospital de gineco-obstetricia. Incluso para satisfacer la necesidad de estima, un buen jefe o en su caso supervisor debe hacer saber a los trabajadores cuándo su trabajo es apreciado. El deseo de hacer un trabajo valioso, se satisface cuando un buen supervisor sugiere ideas para ubicar a los empleados en trabajos para los cuales tengan mayor aptitud y capacitación; de aquí que las relaciones entre ellos deban ser positivas y en un ambiente de cordialidad.

La mayor parte de las personas reacciona favorablemente ante la estabilidad de la situación laboral. Digámoslo de esta forma: un buen trabajo en una buena institución y con un jefe justo, fácilmente satisface las primeras necesidades básicas como: medios de subsistencia, sensación de seguridad con relación a los temores del despido, la ancianidad o los accidentes. La satisfacción de las otras tres necesidades básicas —necesidad de pertenencia, de estima y de autorrealización— depende en diferente grado del trabajador, del jefe o del grupo al que pertenece.<sup>17</sup>

## Conclusiones

La satisfacción laboral de las enfermeras del hospital de gineco-obstetricia del IMSS, independiente de su categoría laboral, turno, género y empleos es similar.

1. Existe menor satisfacción laboral en los aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño.
2. El índice más bajo de satisfacción fue en la dimensión evaluación institucional, aunque no se debe dejar de lado que el personal en general considera una remuneración escasa y no adecuada con sus responsabilidades.
3. En cuanto a la satisfacción laboral global en las cuatro dimensiones fue considerada en el índice satisfecho.
4. El índice mayor de satisfacción laboral se observó en el personal de la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), solteros, y menores de 30 años de edad.
5. La investigación realizada ofrece a la unidad hospitalaria una guía para implantar diferentes programas de capacitación, motivación y supervisión libre de improvisaciones, lo que daría como resultado beneficios múltiples para la institución y los trabajadores.
6. Realizar este tipo de investigación descriptiva, con diferentes variables como: satisfacción laboral, antigüedad en el puesto, productividad, movilidad en el puesto, satisfacción del usuario y sexo, son rica fuente de información

para la generación de programas de capacitación e incentivos por el trabajo y la pauta para desarrollar programas de mejora continua.

## Bibliografía

1. Kossen S. Recursos humanos en las organizaciones 5ª. ed. México: Harla, 1995. p. 152.
2. Juárez Chávez VM. Motivación: un nuevo impulso para el servidor público. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública UNAM, 1997.
3. Herzberg F. (Ed.) Job attitudes. Review of research an opinion. Pittsburg: Psychological Services of Pittsburg, 1957. p. 44-46.
4. Belcher D. Sistemas de retribución y administración de salarios. Bilbao: Deusto. 1978.
5. Carper B. Fundamental patterns of knowing in nursing. ANS Adv Nurs Sci. 1978;1(1):13-23.
6. Cofer C y Appley M. Psicología de la motivación: teoría e investigación. México: Trillas, 1990.
7. Mora Argudin ML. Satisfacción laboral. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Psicología, UNAM, 1990.
8. Galicia Téllez A, Hernández, Arreola A. Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. Tesis de Licenciatura. México: Facultad de Psicología, UNAM, 2000.
9. Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica, 1991.
10. Gamez BR S, Gastelum BE, Marque FL, Robles CA, Vega BO. La Satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la enfermera general. Desarr Cient Enferm 2000;8(4):107-110.

**Cuadro III. Análisis inferencial de satisfacción laboral**

Dimensión	Turno	Servicio	Género	Categoría laboral	Edad (años)	Estado civil	Escolaridad	Empleos
Evaluación institucional	0.293	0.079	0.179	0.132	0.173	0.023***	0.586	0.240
Desarrollo, capacitación y actualización	0.749	0.087	0.307	0.057	0.004**	0.231	0.976	0.870
Comunicación	0.062	0.173	0.815	0.604	0.229	0.539	0.224	0.997
Salud y condiciones laborales	0.306	0.032*	0.948	0.633	0.989	0.441	0.042****	0.689
Índice de satisfacción laboral	0.351	0.160	0.867	0.419	0.153	0.138	0.430	0.890

(ANOVA) \*F = 2.493 gl entre grupos, 4 gl intragrupos 207 \*\*F = 3.980 gl entre grupos, 4 gl intragrupos 207 intragrupos 207 \*\*\*\*F = 2.224 gl entre grupos, 2 gl intragrupos 209

\*\*\*F = 2.899 gl entre grupos, 4 gl

**Cuadro IV. Análisis estratificado de satisfacción laboral**

Categoría	Frecuencia	Dimensiones				Índice de satisfacción laboral
		Evaluación institucional	Desarrollo capacitación y actualización	Comunicación	Salud y condiciones laborales	
Auxiliares de enfermería	56	4.0393	4.0536	4.0500	4.0000	4.0357
Enfermeras generales	80	4.1500	3.7575	4.0425	4.0000	3.9875
Enfermeras especialistas	58	4.2655	3.9621	4.1103	4.0991	4.1093
Jefes de piso/supervisoras	17	4.0625	3.8625	4.2625	4.1563	4.0859
<b>Turno</b>						
Matutino	82	4.1927	3.8829	4.1902	4.0732	4.0848
Vespertino	76	4.5333	4.1333	3.9333	4.5000	4.2750
Nocturno	55	4.1165	3.9118	4.0173	4.0138	4.0149
<b>Servicio</b>						
Nutrición parenteral total	14	4.3143	3.9286	4.3714	4.4464	4.2652
Unidad tocoquirúrgica	53	4.0981	3.7774	4.0491	3.8868	3.9528
Hospitalización	76	4.1237	3.9711	4.0500	4.0592	4.0510
Prematuros	32	4.3563	3.7625	3.9813	3.9766	4.0191
Unidad de cuidados intensivos neonatales	23	4.1478	4.1565	4.2348	4.1304	4.1674
Cunero	14	3.8857	3.9000	4.0857	4.1607	4.0080
<b>Sexo</b>						
Masculino	21	4.0000	4.0286	4.0571	4.0357	4.0304
Femenino	191	4.1686	3.8901	4.0859	4.0445	4.0473
<b>Número de empleos</b>						
1	184	4.1446	3.9087	4.0837	4.0571	4.0485
2	26	4.1538	3.8846	4.0769	3.9519	4.0168
3	2	4.8000	3.7000	4.1000	4.0000	4.1500
<b>Estado civil</b>						
Casado	129	4.1442	3.8481	4.0682	4.0310	4.0229
Soltero	43	4.3442	4.0744	4.1860	4.1744	4.1948
Viudo	13	3.8308	4.0154	3.9538	4.0192	3.9548
Divorciado	15	4.0667	3.8133	4.1200	3.8833	3.9708
Unión libre	12	4.0000	3.8833	3.9667	3.9375	3.9469
<b>Nivel de escolaridad</b>						
Secundaria	12	4.3500	3.7500	4.3500	4.0000	4.1125
Nivel técnico	84	4.0738	3.8833	3.9905	3.9970	3.9862
Licenciatura	46	4.1609	3.9217	4.2087	4.0109	4.0755
Curso posttécnico	68	4.2206	3.9118	4.0971	4.1029	4.0831
Posgrado	2	3.9000	3.9000	3.7000	3.0000	3.6250
<b>Edad (años)</b>						
menos de 30	19	4.4211	4.2316	4.2737	4.0921	4.2546
31-40	66	4.1030	3.7667	4.0091	4.0341	3.9782
41-60	119	4.1261	3.9294	4.0941	4.0420	4.0479
61 o más	8	4.2571	4.0571	4.1714	4.0000	4.1214

11. del Río Moro O, Perezagua García MC, Villalta Sevilla MT, Sánchez Donaire A. Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?. 4o. Congreso Internacional de Cardiología por Internet. [En línea] <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/t1014/t1014.pdf> [Consultado 20/05/2009]
12. Briseño BC, Herrera HR, Enderes EJ, Fernández AR. Estudio de riesgos ergonómicos y satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Rev Esc Salud Publica* 2005; 9(1):53-59. [En línea][http://www.salud\\_publica.fcm.unc.edu.ar/docs/revista/revistasp05.pdf](http://www.salud_publica.fcm.unc.edu.ar/docs/revista/revistasp05.pdf) [Consultado 20/05/2009]
13. Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *J Adv Nurs* 2000;32(3): 536-43.
14. Cruz Cañas E, Vázquez Gallego J, Aguirre Trigo MV, Fernández San Martín MI, Villagrana Ferrer JR, et al. Evaluación de la satisfacción del personal de enfermería. *Aten Primaria* 2004;13(9):469-473.
15. Verde Flota E, Ortiz Hernández L, Monroy A, Valle Arcos I. Equidad y Salario: Un Estudio de Mujeres Enfermeras. *Desarr Cient Enferm* 2004;12(10):293-298.
16. Pacheco Quiroz L, Martínez. Hernández ME, Alva Cenicerros MG, Ibarra Rojo MA. Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. *Rev Enferm IMSS* 1994;6(1):33-36.
17. Adair J. Como motivar: ¿que nos mueve a lograr la excelencia? Bogotá: Legis, 1992. p. 65-69. 