

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE HOSPITALES PÚBLICOS Y PRIVADOS DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN, CHILE

NURSE'S JOB SATISFACTION IN PUBLIC AND PRIVATE HOSPITAL OF PROVINCE OF CONCEPCIÓN, CHILE

BEATRIZ FERNÁNDEZ LARRAGUIBEL* y TATIANA PARAVIC KLIJN**

RESUMEN

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. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*; subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, 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 guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Palabras claves: Satisfacción laboral, enfermeras, hospitales públicos y privados.

ABSTRACT

This research is a descriptive, and correlational one. The main purpose was to establish the level of job satisfaction in the case of those nurses working at both public and private Hospital Centers in the Province of Concepción (Chile). Such research has stated that nurses who work at private medical centers have a higher level of job satisfaction than those at public centers. Besides, there is also a differential among nurses' labor satisfaction level itself that has also been hypothetically claimed. The latter depends on what the program of nursing's choice was - within a numbered selection list - when applying for it. A 248-nurses-sampling was chosen. The following tools for data collecting were used, the Index of Job Description of Smith *et. al.*; Bolda's sub-scale; dealing with working conditions was also considered. The following were some of the most outstanding results: Hospital nurses show just a slight satisfaction regarding their jobs, while meaningful differences can be found between nurses working in the public and private area. With respect to the latter, nurses working in private hospital show a higher satisfaction. Physical working conditions stand out as a dissatisfaction factor in the case of hospital nurses, specially those working for the public area. Issues dealing with salaries and promotions are the ones that demonstrate greatest dissatisfaction both in private and public nurses. Interaction factors with their coworkers, supervisors, as well as with the activity they perform are the ones showing the highest satisfaction. Nurses' labor satisfaction level was found to have no relation with what the position of their choice was by the time they applied for the nursing program at the university.

Keywords: Job satisfaction, nurses, public and private hospitals.

Recepcionado: 07.05.2002. Aceptado: 28.12.2003.

*Enfermera Magíster en Enfermería mención Salud Comunitaria, Docente Universidad San Sebastián, Concepción, Chile. E-mail: bfernandez@uss.cl

**Enfermera, Profesor guía de tesis, Doctora en Enfermería, Magíster en Enfermería en Salud Comunitaria, Profesor Titular, Universidad de Concepción, Chile. E-mail: tparavic@udec.cl

INTRODUCCIÓN

El concepto, la utilidad y función del trabajo han sido objeto de grandes controversias a lo largo de la historia. En la mayor parte de las sociedades la generalidad de las personas debe adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, por lo que las personas pasan más de la mitad de su tiempo de vigilia, durante las dos terceras parte de su vida, desempeñando algún tipo de trabajo.

Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades.

Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad (Robbins, S., 1987; Milcovich, T., 1994).

A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental,

cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros (Locke, E., 1976; Stein *et al.*, 1993; Robbins, S., 1987; Gibson, J. *et al.*, 1985; Spector, P., 1997). Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo.

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste (Sonis, A., 1976). Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo –teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa– agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en

la sociedad donde vivimos (Thereau, J., 1987; Pearson & Chong, 1997).

Las enfermeras trabajan en organizaciones dedicadas a prestar ayuda en la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; de ellas, las que trabajan en el ámbito principalmente de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. Es así que, durante el transcurso de mi vida laboral, he podido constatar y observar en distintos centros asistenciales los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas las enfermeras hospitalarias de la provincia de Concepción y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral de éstas no es el mejor. Las enfermeras resienten los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante. Las enfermeras se molestan por el escaso espacio, muy reducido o a veces inexistente, asignado en sus lugares de trabajo, lo que ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución en que se desempeñan. Por otra parte, sus históricas bajas remuneraciones y los escasos ascensos son dificultades que, junto a otras, estas profesionales deben enfrentar, con el consiguiente malestar que les implica.

Es importante destacar que estas quejas y dificultades las han manifestado tanto las enfermeras de hospitales públicos como de hospitales privados, con énfasis en diferentes aspectos dependiendo del tipo de hospital que se trate.

Por todo lo anteriormente expuesto, surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción?

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo, correlacional.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El propósito de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile, e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar el perfil de las enfermeras, de los hospitales públicos y privados de la provincia, según las variables sociodemográficas.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, de los hospitales públicos y privados de la provincia, en relación a las variables sociodemográficas
- Comparar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del sector público con el nivel de satisfacción de las del sector privado.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia, en relación a las condiciones físicas de su trabajo.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral respecto a los diversos factores del constructo trabajo en ambos grupos de enfermeras.
- Conocer el nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados, en relación a su vida personal.
- Relacionar el nivel de satisfacción en la vida personal con el nivel de satisfacción laboral general.
- Conocer si existe relación entre el nivel de satisfacción general y el lugar de opción en la elección de la carrera de Enfermería, al momento del ingreso a la universidad.

HIPÓTESIS

- Existen diferencias significativas en los niveles promedio de satisfacción laboral, entre las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción.
- Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral general, según el lugar de opción al momento de la elección de la carrera de Enfermería, al ingreso a la universidad, entre las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción.

Para esta investigación se tuvo como marco referencial teórico las conceptualizaciones de Edwin Locke, psicólogo laboral.

El modelo conceptual de Locke se basa en dos corrientes teóricas de explicación de la motivación conductual del hombre. La primera se refiere a las teorías llamadas de proceso, desde las cuales la satisfacción laboral puede ser vista como el estado resultante de la percepción que tenga el individuo de su trabajo como herramienta, que le permita alcanzar o lograr un importante valor a condición de que sus valores sean compatibles con sus necesidades y vistas como esenciales para el bienestar del individuo. Entre éstas tenemos la Teoría de las Expectativas y la Teoría de la Equidad. La segunda corriente de teorías se refiere a las teorías de contenido, y desde este punto de vista estas teorías intentan explicar qué necesidades o valores deben ser satisfechos por el individuo para estar satisfecho con su trabajo. Aquí tenemos la Teoría de las Necesidades Jerarquizadas de Maslow y la de Higiene y Motivación de Herzberg (Robbins, S., 1987; Chiavenato, Y., 1998; Dunnette, M., 1979; Gibson, J. y col., 1985). Locke, en base a la revisión de estas teorías, elabora su conceptualización y manifiesta que el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él y que éstos son compatibles con sus necesidades. Es así que el individuo hace una evaluación de los hechos, obje-

tos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas, sus necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor, el cual puede ser positivo o negativo para el individuo, por lo que tendrá una reacción emocional placentera o displacentera al respecto y en consecuencia obtendrá satisfacción o insatisfacción.

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal cómo estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala 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, tales como: las actividades propiamente tales, 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.

Se han realizado múltiples investigaciones respecto a la satisfacción laboral, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción de las enfermeras. Es así como diversos autores han encontrado los siguientes resultados: Kramer y Schmalenberg (1992) en EE.UU. observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajaban, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras. Salinas y col. (1994), en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intragrupo. Chávez y col. (1996), en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral. Moss y Rowler (1997), en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras. Krichkaew (1998), en Tailandia, encontró el mismo re-

sultado. En nuestro país, Paravic (1998), Parra (2002) y Zúñiga (2002) pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones, hallazgos estos últimos recurrentes en los distintos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras.

SUJETOS Y MÉTODOS

La población la conformaron las enfermeras de todos los centros hospitalarios, tanto públicos como privados, de la provincia de Concepción, Chile, con un total de 447 enfermeras. En esta investigación se trabajó con el 50% de las enfermeras del sector público y el 100% de las del sector privado. Se excluyeron dos centros hospitalarios que participaron en la prueba piloto (uno público y otro privado), cada uno con seis enfermeras. Por lo que la muestra quedó constituida por 248 enfermeras hospitalarias, 147 del sector público y 101 enfermeras del sector privado.

Para la realización de este estudio se solicitó autorización a directores de Servicios de Salud de Concepción y Talcahuano, como también a los diferentes directores de los hospitales privados que se integraron en el estudio.

Los instrumentos fueron aplicados personalmente por la autora, en el lugar de trabajo de cada una de las enfermeras, en forma grupal por servicios, o por grupos afines en los diferentes hospitales tanto públicos como privados. El tiempo promedio de las respuestas a las encuestas fue de 12 minutos. Se garantizó el anonimato y confidencialidad a las enfermeras participantes, con el sellado inmediato de cada encuesta.

Para la recolección de la información se utilizaron los siguientes instrumentos: una encuesta elaborada por la autora, relacionada con los datos biosociodemográficos de las

enfermeras; la subescala de condiciones físicas del trabajo de Bolda (1958), y el Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.* (1969), el cual se compone de cinco subescalas, las que se refieren a las actitudes del trabajador frente a las actividades que realiza, interacción con los compañeros del trabajo, su jefe, las remuneraciones y los ascensos y/o promociones. Por último, se utilizó una escala análoga visual, con la que se midió el nivel de satisfacción laboral general y la satisfacción con la vida personal, además de una pregunta cerrada, relacionada con el lugar de postulación que ocupó Enfermería al momento de ingresar a la universidad.

Las escalas utilizadas en el presente estudio fueron validadas por diversos autores en estudios realizados en distintos países, tanto en su contenido como en su constructo.

En cuanto a su confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach, que demostró una alta confiabilidad.

Los datos fueron procesados en el Departamento de Estadística de la Facultad de Física y Matemática de la Universidad de Concepción. Para el análisis de los datos se dividieron en dos grupos: las enfermeras de los hospitales públicos y las enfermeras de los hospitales privados. Se utilizaron tablas de frecuencia, porcentajes, promedios, desviación estándar, *t* de Student, razón *F* y coeficiente de correlación *r* de Pearson.

RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El perfil biosociodemográfico de las enfermeras de los hospitales públicos se caracteriza porque la mayoría de las enfermeras tiene más de 41 años, tienen hasta 2 hijos, y tienen pareja. Un porcentaje importante trabaja más de 20 años en la institución, y sus ingresos mensuales brutos son inferiores a \$ 450.000 (año 2000), a diferencia del perfil biosociodemográfico de las enfermeras de los hospitales privados, donde la gran mayoría de ellas

tiene entre 23 y 40 años, hasta 2 hijos, y con pareja y, mayoritariamente, trabajan menos de 19 años en la institución, y sus ingresos mensuales brutos son igualmente bajos que los de las enfermeras de los hospitales públicos.

En general, las enfermeras se perciben levemente satisfechas con su trabajo, resultado que concuerda con los estudios de Zúñiga, Y. (2002) y Parra, S. (2002) sobre enfermeras de atención primaria y profesionales de enferme-

ría de los SAMU, respectivamente. Se observó también que las enfermeras de los hospitales privados se encontraban más satisfechas que las de los hospitales públicos, resultado que hace aceptar la hipótesis alternativa que plantea este estudio: que existen diferencias significativas entre los niveles promedio de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de esta provincia.

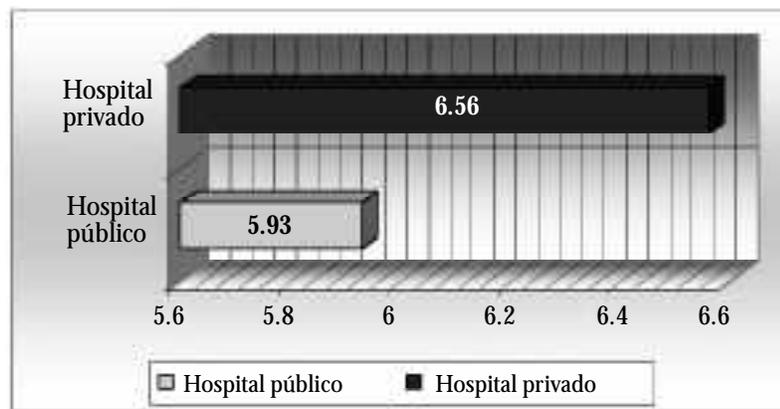


Gráfico N° 1. Nivel de satisfacción laboral general enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, según escala análoga visual.

Fuente: Investigación Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras de los Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción VIII Región, Chile, 2001.

Al observar la relación entre las variables sociodemográficas y el nivel de satisfacción laboral general de las enfermeras hospitalarias, no se encontraron grandes diferencias dentro de los grupos de enfermeras de hospitales públicos y privados. Las enfermeras que se encontraban más satisfechas en ambos tipos de hospitales son aquellas que tienen entre 41 y 58 años, con 3 o más hijos, su ingreso mensual bruto es mayor de \$ 600.000. Sin embargo, difieren en que se encuentran más satisfechas las de la categoría separadas de los hospitales públicos, y que tienen 5 años o menos de trabajo en la institución, a dife-

rencia de las enfermeras de los hospitales privados, en los cuales las más satisfechas corresponden a la categoría casadas, y con 20 años y más de trabajo.

Por otra parte y en relación al servicio en el cual trabajan, las que se encuentran más satisfechas son las enfermeras de los hospitales privados que pertenecen a aquellos servicios agrupados en las categorías D (urgencia adultos, servicio de UCI y UTI), A (medicina, gastroenterología, oncología, diálisis, urología, cardiología, dermatología, salud ocupacional y unidad de toma de muestras) y B, respectivamente (cirugía, neurocirugía, pabe-

llón, post-operatorio, traumatología, unidad de quemados, y otorrino), a diferencia de las enfermeras de los hospitales públicos, donde las más satisfechas pertenecen a la categoría F (coordinadoras generales y enfermeras de infecciones intrahospitalarias) y las enfermeras de los servicios de las categorías A y D.

Respecto a la satisfacción con las condiciones físicas del trabajo, las enfermeras de hos-

pitales privados están más satisfechas que las enfermeras de los hospitales públicos en este aspecto, y presentan diferencias significativas y altamente significativas en casi la totalidad de los ítemes de la subescala aplicada. Ellas identifican su lugar de trabajo como riesgoso e inadecuado, el que es además asociado a falta de preocupación por su salud y seguridad de parte de la institución donde laboran.

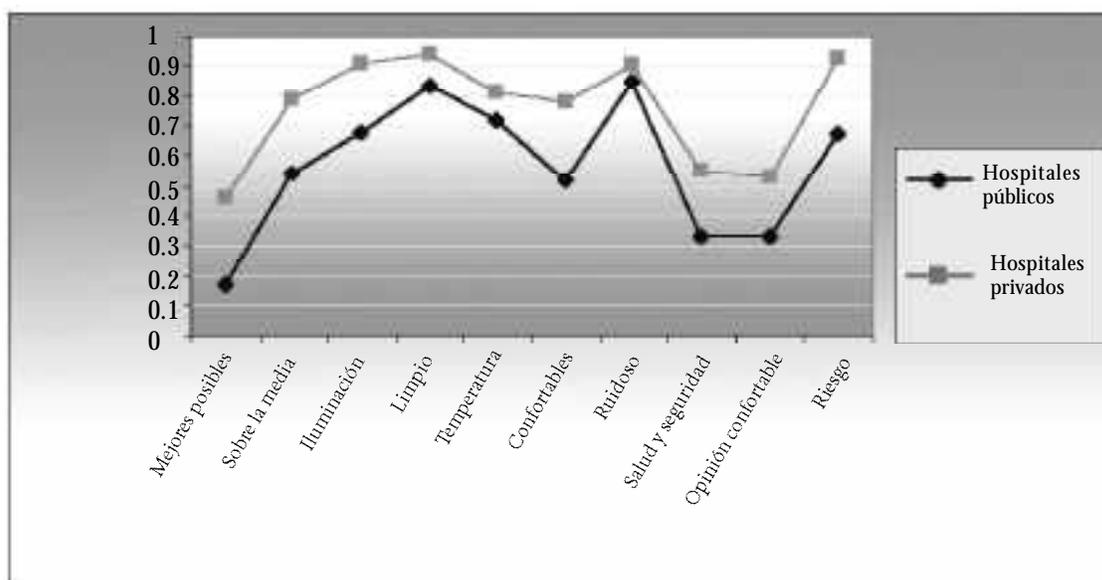


Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción laboral con las condiciones físicas del trabajo de las enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, según los diversos ítemes de las subescalas de Bolda.

Fuente: Idem Gráfico N° 1.

Las condiciones donde se realiza el trabajo, según la literatura revisada, influye en la satisfacción laboral de las personas, y especialmente sensibles a ellas son las mujeres (Locke, E., 1976; Robbins, S., 1987; Sonis, A., 1987; Escuela Andaluza de Salud Pública de España, 1997; Valenzuela, S. y Do Carmo, 2000).

Avendaño y col. (1997) señalan que dentro de las características de las condiciones de trabajo de las enfermeras se encuentran las siguientes: altas cargas físicas, exposición constante a contaminantes físicos, químicos y biológicos, como también a accidentes. Por otra

parte, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

En relación al nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, respecto a cada uno de los factores del trabajo, del Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*, ellas presentan un nivel de satisfacción sobre el punto neutro en las subescalas actividades, supervisor o jefe de grupo con quien interactúan más cercanamente, lo que indica que en estos tres aspectos,

tos las enfermeras se encuentran con una leve tendencia a la satisfacción. Sin embargo, respecto a la subescala promociones y/o ascensos, ellas se encuentran considerablemente bajo el punto neutro, lo que significa que presentan una clara tendencia a la insatisfacción, estando las enfermeras de los hospitales privados menos insatisfechas que las de los hospitales públicos. Por otra parte, el factor promociones y/o ascensos se observa como un factor muy influyente de insatisfacción laboral para ambos grupos de enfermeras, ya que

son percibidas como injustas y poco transparentes dentro de las instituciones hospitalarias. Paravic, T. (1998) y Parra, S. (2002) también encontraron que las promociones y/o ascensos eran uno de los aspectos donde se encontraban más insatisfechas las enfermeras participantes en sus respectivos estudios. Robbins, S. (1987) señala que, si en la opinión de los empleados la compensación y los estímulos son justos y racionales, aumentará el nivel de satisfacción, y, si son injustos, los empleados tendrán una alta insatisfacción al respecto, al igual que en el presente caso.

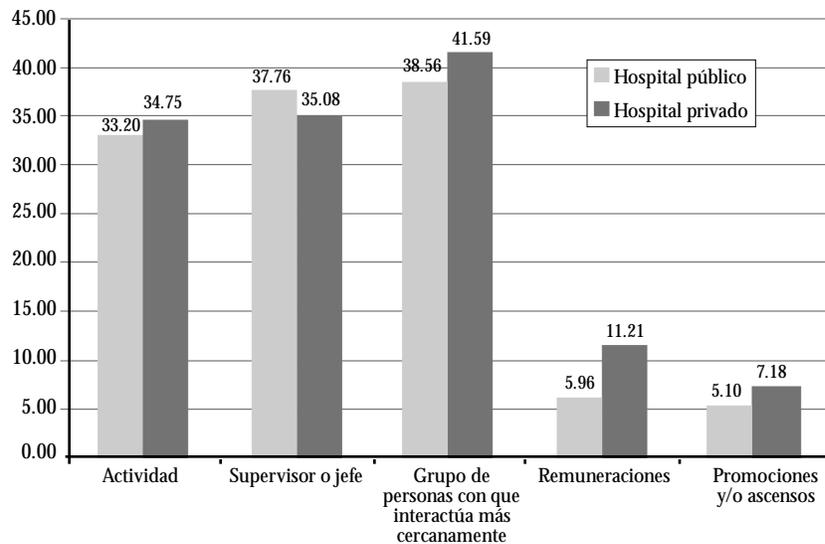


Gráfico N° 3. Nivel de satisfacción laboral con las condiciones físicas del trabajo de las enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, según las diferentes subescalas del Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*

Fuente: Idem Gráfico N° 1.

Otro factor de insatisfacción en ambos grupos de enfermeras son las remuneraciones, sobre las cuales ellas manifiestan claramente su descontento, aunque más marcadamente en las enfermeras de los hospitales públicos, quienes presentan diferencias altamente significativas en este aspecto con las enfermeras de los hospitales privados. Ambos grupos de enfermeras consideran sus remuneraciones malas, injustas y menores de lo que merecen. Parra, S. (2002) y Zúñiga, Y. (2002), Avendaño

y col. (1997); y Salvo, C. (1996) encontraron los mismos resultados en los profesionales de enfermería en sus respectivas investigaciones.

En relación a esta problemática, Locke, E. (1976) manifiesta que el dinero es valorado como un símbolo de realización, de reconocimiento, de status o como forma de obtener otros valores, como seguridad o libertad de acción, además de ser un punto de referencia por medio del cual los empleados comparan su valor con otros. Por otra parte, Robbins, S.

(1987) señala que las personas desean sistemas de sueldos justos, definidos y acordes a sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales, y los niveles de sueldo de la comunidad, es posible que haya satisfacción.

Cabe destacar que en la única subescala que las enfermeras de hospitales públicos logran un mayor nivel de satisfacción que las enfermeras de los hospitales privados, es en la que se refiere al supervisor o jefe. Según la experiencia de la autora, esto se debe a la mayor verticalidad y menor espacio de poder de las enfermeras de los hospitales privados. Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción laboral, lo que finalmente llevaría a entregar un servicio más efectivo. Por otra parte Moss & Rowler (1997) también encontraron que el estilo cercano de dirección y el participativo mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras.

En relación al nivel de satisfacción en la vida privada de las enfermeras, se encontró que ellas estaban más satisfechas en este ámbito que en el aspecto laboral.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral y su relación con el lugar de opción al momento de la postulación a la carrera de Enfermería, se encontró que cerca del 61% de las enfermeras postuló en primer lugar a la carrera, no encontrándose diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de estas enfermeras, respecto a aquellas que postularon en segunda o tercera opción. Dado este resultado, se rechazó la segunda hipótesis alternativa de este estudio, que dice que existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras según lugar de postulación a la carrera de Enfermería como primera opción al ingreso a la universidad, de aquellas que postularon en segunda o tercera opción.

Esta investigación es parte de un proyecto mayor sobre satisfacción laboral en Enferme-

ría y que se complementa con otros estudios sobre el tema, tales como los realizados en enfermeras académicas, en servicios de atención prehospitalaria y de atención primaria, en esta región y en otras. Y tiene como finalidad conocer la realidad nacional formulando así un diagnóstico que permita proponer a las autoridades de los distintos centros e instituciones de salud la implementación de programas que ayuden a mejorar u optimizar los factores del trabajo que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral de las enfermeras de nuestro país, y lograr, así, que éstas trabajen en ambientes laborales más confortables, seguros y agradables, con políticas de remuneraciones y de promociones y ascensos justas y equitativas, todo lo cual influirá en la satisfacción laboral de la enfermera, en su vida personal, en la institución donde laboran y finalmente en el paciente o usuario de la atención de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AVENDAÑO, C.; Grau, P.; Yus, P. (1995). Riesgos para la salud de las enfermeras del sector público en Chile. *Revista Enfermería. Colegio de Enfermeras de Chile*. Dic. 15-26.
- BOLDA (1984). Escala opinión sobre el trabajo. 1958 in Belli, V. y Dela Coleta. *Adaptação e padronização de escalas de atitudes para situações de trabalho. Parte II. Conselho Nacional de desenvolvimento científico e tecnológico. Brasil*.
- CHÁVEZ y col. (1996). Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. *Revista Médica IMSS*. Mayo-junio, 34(3):253-256. México.
- CHIAVENATO, Y. (1990). *Administración de recursos humanos*. Trad. María Isabel Fittipaldi de Ruíz. México, McGraw-Hill.
- DUNNETTE, M. y Kirchner, W. (1979). *Psicología industrial*. Edit. Trillas. México.
- ESCUELA Andaluza de Salud Pública (EASP) (1997). Experiencia del área hospitalaria, Virgen Macarena de Sevilla. La satisfacción del profesional, termómetro de la organizacional. *Diario médico gestión*. Septiembre.
- GIBSON, J. *et al.* (1985). *Organizaciones, conducta, estructura y proceso*. Edit. Interamericana, México.
- KRAMER, M. & Schmalenberg Cl. (1992). Trabajo, satisfacción y retención, reflexiones para la década

- de los noventa. Nursing. Enero-febrero. Barcelona, España.
- KRICHKAEW, K. (1998). Head nurse management style and staff nurse job satisfaction in Northern Regional Centre Hospitals. Chiang Mai, Universidad Regional de Tailandia. Tailandia. <http://www.chiangmai.ac.th/abstract1998/Abstract/nur/abstract/nur980206.html>.
- LOCKE, E. (1976). 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.
- MILKOVICH, T., Boudreau W. (1994). Dirección y administración de recursos humanos, un enfoque estratégico. Edit. Addison Wesley Iberoamericana, EE.UU.
- MOSS, R. & Rowler, C. (1997). Staff nurse job satisfaction and management style. Nursing management. Jan. 28(1): 32-34. EE.UU.
- PARAVIC, T. (1998). Satisfacción laboral de mujeres académicas de la Universidad de Concepción. Chile. Tesis para optar al grado de Doctor en Enfermería Universidad de Sao Paulo. Brasil.
- PARRA, S. (2002). Satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia (SAMU) en la Región Metropolitana y VIII Región de Chile. Tesis para optar al grado de magister en Enfermería Comunitaria, Universidad de Concepción, Chile.
- PEARSON, A. & Chong, J. (1997). Contributions of job content and social information on organizational commitment and job satisfaction: an exploration in a Malaysian nursing context. Journal of Occupational Psychology, 70:357-374.
- ROBBINS, S. (1987). Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, 3ª edición, Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México.
- SALINAS, O. C. y col. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública, 36(1):22-29, México.
- SALVO, C. (1995). Estrés laboral, extralaboral y síntomas psicósomáticos en la mujer enfermera. Tesis para optar al grado de magister en Enfermería Médico-Quirúrgica, Universidad de Concepción, Servicio de Salud VI Región, Chile.
- SONIS, A. y col. (1976). Atención de salud, tomo II, Medicina sanitaria y administración de salud, 3ª Ed., Edit. El Ateneo, Chile.
- SMITH, D. C.; Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement, Chicago, Rand Mc Nally.
- SPECTOR, P. (1997). Job satisfaction application, assesment, cause and consequences. EE.UU. Edit. Sage publication.
- STEIN, A. J. *et al.* (1993). Consequences of adolescent drug use on young adult job behavior and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 78(3): 463-474.
- THEREAU, J. (1987). El estrés físico y psicológico en el trabajo, Editorial Centro de Publicaciones, Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, Madrid, España.
- VALENZUELA, S. y Do Carmo, M. (2000). Accidentes del trabajo: La situación de la mujer del equipo de enfermería en dos hospitales clínicos chilenos, Ciencia y Enfermería. Rev. Iberoamericana de Investigación, Vol. VI, 1, Depto. de Enfermería Universidad de Concepción, Chile, pp. 67-78.
- ZUÑIGA, Y. (2002). Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de consultorios urbanos y rurales de las comunas de la provincia de Concepción. Avance de tesis para optar al grado de Magister en Enfermería mención Salud Comunitaria, Universidad de Concepción, Chile.