

## Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia

**Francisco López-Soriano\***, **Lucía Bernalt†**, **Antonio Cánovas‡**

\*Coordinador de Calidad. Facultativo Especialista de Área (FEA) de Anestesiología, †Directora de Enfermería,

‡Supervisor de Calidad. Unidad de Calidad. Hospital del Noroeste de Murcia, Caravaca de la Cruz

### Correspondencia

F. López Soriano

Servicio de Anestesiología y Reanimación

Hospital del Noroeste de Murcia

Miguel Espinosa, 1

30400 Caravaca de la Cruz (Murcia)

Tel.: 968 702 712

Fax: 968 707 219

E-mail: flopez@hcnr.insalud.es

### Resumen

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción laboral y analizar sus componentes (cuestionario Font Roja), en los trabajadores de un hospital comarcal.

**Métodos:** Estudio descriptivo transversal. Población de estudio: todos los trabajadores del hospital del noroeste de Murcia (401). Se utiliza el cuestionario de satisfacción Font Roja (27 ítems valorados por escala Likert 1-5) y un cuestionario que recoge variables sociodemográficas y asociadas al puesto de trabajo. Se relaciona cada dimensión de la satisfacción laboral con las variables independientes.

**Resultados:** Ciento noventa y nueve de 401 trabajadores respondieron al cuestionario (49,6%). La satisfacción global fue de 3,21 (IC95%: 3,16-3,26). Las dimensiones menos valoradas han sido la presión laboral (2,06, IC95%: 2,02-2,10) y la promoción profesional (1,60, IC95%: 1,55-1,65). Las dimensiones más valoradas son la competencia profesional (3,92, IC95%: 3,88-3,96) y la relación con los superiores (4,02, IC95%: 3,95-4,09).

**Conclusiones:** Los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con el trabajo que desempeñan. Los equipos directivos deberían adoptar medidas correctoras en los ítems peor valorados.

**Palabras clave:** Calidad asistencial. Satisfacción laboral. Organización de hospitales.

### Summary

**Objetive:** The aim of this study is to evaluate workers' job satisfaction and to determine its components (Font Roja questionnaire), in a country hospital.

**Methods:** Descriptive a cross-sectional study. Population: the total workers (401) of country hospital (Caravaca. Murcia). we haved used two questionnaires: the Font Roja' questionnaire which consist of 27 items that are evaluated throug a Likert 1-5 scale. The second questionnaire consists of socio-demographic and job variables. We have evaluated the relationship between each dimension and the independent variables.

**Results:** 49,6% of the population answered the questionnaires. The global satisfaction is 3,21 of likert scale (IC95%: 3,16-3,26). The aspects ranked the lowest were the stress involved in the job (2,06, IC95%: 2,02-2,10) and professional promotion (1,60, IC95%: 1,55-1,65). The aspects valued most highly was that of professional skill (3,92, IC95%: 3,88-3,96) and the relationship between workers and the chiefs (4,02, IC95%: 3,95-4,09).

**Conclusions:** The workers are satisfied to an average degree with their work. The aspects ranked the lowest were the stress involved in the work and professional promotion. The management teams should lead to corrective measures being taken in work stress and professional promotion.

**Key words:** Care quality. Job satisfaction. Hospital organization.

### Introducción

Parece existir una seria preocupación de las administraciones públicas por el nivel de calidad asistencial que se presta a los enfermos. Desde hace más de una década se considera que la satisfacción en el trabajo de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial<sup>1</sup>, por tanto, la medición rutinaria de la satisfacción laboral y el diseño de acciones de mejora para corregir aquellos aspectos

con peores resultados, deben ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión<sup>2</sup>.

Podemos afirmar que uno está satisfecho con su trabajo cuando está a gusto en él, así, la satisfacción laboral se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza<sup>3</sup>.

La desmoralización de los profesionales es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores de centros sanitarios<sup>3</sup>. Para poder mejorar la satisfacción de las

personas es fundamental mejorar la satisfacción de los trabajadores que les prestan los servicios de salud<sup>4</sup>.

El cuestionario Font Roja explora 8 dimensiones de la satisfacción laboral, y aunque no recoge aspectos del entorno físico, incentivación o desgaste profesional, está validado para hospitalares públicos<sup>3</sup>.

El presente estudio tiene como objetivos conocer el nivel de satisfacción general y de cada uno de sus componentes o dimensiones (mediante el cuestionario Font Roja), en los trabajadores del Hospital del Noroeste de Murcia, así como analizar la relación existente entre la satisfacción y otras características demográficas y profesionales.

## Material y métodos

Estudio descriptivo transversal en el que se analizan las tendencias de respuesta de los diferentes colectivos profesionales del Hospital. Como criterios de selección se consideraron: el estar en activo, con plaza en propiedad o contrato de al menos 6 meses antes de la fecha del estudio. Se excluyeron los médicos internos y residentes en formación, los estudiantes de enfermería en prácticas, así como los trabajadores que estaban en baja laboral en ese momento. Tampoco participaron los trabajadores de servicios concertados externamente (cafetería y limpieza).

En el momento del corte transversal la población de estudio fue de 401 trabajadores, a los que se les entregó personalmente un cuestionario anónimo para su autocumplimentación, reclamando su entrega transcurridos 20 días. Acompañó al mismo una carta de presentación en la que se garantizaba la confidencialidad de la respuesta, justificando su interés en la ausencia de estudios similares para nuestra comunidad, e invitando a responder garantizando su difusión por las Direcciones de Gestión, Enfermería y Médica, una vez concluido el estudio. Se acompañó de un sobre para el reenvío de la encuesta a la Unidad de Calidad del Hospital a través de los buzones de sugerencias que hay distribuidos por todas las dependencias del hospital.

Se ha utilizado el cuestionario Font Roja<sup>5</sup>, adaptado de la versión española del *Tecumseh Community Health Study*<sup>6</sup>. Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo y ha sido utilizado en el medio hospitalario<sup>7</sup>. Consta de 27 ítems, que se agrupan en 8 dimensiones de la satisfacción laboral, valorados cada uno mediante una escala de Likert 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción; el punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción; además el cuestionario incluía variables universales (edad, sexo), de criterio de selección (antigüedad en el hospital, servicio hospitalario), y otras variables presumiblemente relacionadas con la satisfacción (tipo de contrato, antigüedad en la profesión y categoría profesional). Se agruparon en tres categorías profesionales: Sanitarios médicos (SM), Sanitarios enfermería (SE): enfermeras, matronas, fisioterapeutas, auxiliares de enfermería, y técnicos de laboratorio, de radiología y de anatomiopatología, y No sanitarios (NS): resto de personal.

Se calculó la media y la mediana de cada una de las dimensiones de la escala para el global de la muestra, y los intervalos de confianza al 95% (IC95%). Se compararon las puntuaciones de cada dimensión con las variables independien-

tes mediante métodos estadísticos no paramétricos (Mann Whitney y Kruskal Wallis) por dos razones: primero porque la escala de Likert es ordinal y segundo porque las dimensiones de la calidad no se ajustan a una distribución normal<sup>8</sup>. Se aceptaron como significativos valores de  $p < 0,05$ .

## Resultados

### Estadística descriptiva

Contestaron el cuestionario 199 trabajadores, lo que supone un índice de respuesta del 49,6%. El índice de respuesta ha sido superior en personal sanitario (SM y SE= 75,4%) que en no sanitario (24,6%). El perfil de los profesionales que respondieron fue de género femenino el 47,3%, con una media de edad de 37,5 años, una antigüedad media en la profesión de 12,6 años, y una antigüedad media en el hospital de 6,8 años, siendo el 65,3% personal en propiedad de su puesto de trabajo.

El 35,7% de los que contestaron pertenecía a servicios centrales. Por categoría profesional, el 51,8% fueron sanitarios de enfermería (SE) (Tabla 1).

El 73,2% de los que contestaron tiene valores de satisfacción global igual o superiores a 3 en la escala Likert, siendo el nivel global de insatisfacción laboral del 26,8%.

La puntuación media de la satisfacción laboral global es de 3,21 (IC95% = 3,16-3,26). Las dimensiones más valoradas han sido la relación con los superiores, con una media de 4,02 (IC95% = 3,95-4,09) y la satisfacción en el trabajo (competencia profesional), con una media de 3,92 (IC95% = 3,88-3,96). Las dimensiones menos valoradas han sido la promoción profesional, con una media de 1,60 (IC95% = 1,55-1,65) y la presión en el trabajo con una media de 2,06 (IC95% = 2,02-2,10) (Tabla 2).

Tabla 1. Perfil de los profesionales que han contestado

Demografía	Frecuencia	%
Sexo:		
Hombre	105	52,7
Mujer	94	47,3
Categoría:		
Sanitario Médico	47	23,6
Sanitario Enfermería	103	51,8
No sanitario	49	24,6
Contrato:		
Interino	69	34,7
Propietario	130	65,3
Servicio:		
Médico	59	29,6
Quirúrgico	69	34,7
Central	71	35,7
Edad (años)	Media 37,45	Desviación Típica 7,27
Antigüedad Profesional	12,55	5,70
En el hospital	6,78	3,90

**Tabla 2. Puntuación obtenida en cada dimensión de la satisfacción**

Dimensión	Media (IC95%)	Mediana
Tensión en el trabajo	3,31 (3,26-3,36)	3,50
Competencia profesional	3,92 (3,88-3,96)	4,00
Presión laboral	2,06 (2,02-2,10)	2,25
Oportunidades	3,33 (3,30-3,36)	3,50
Relación con la jerarquía	4,02 (3,95-4,09)	4,00
Promoción profesional	1,60 (1,55-1,65)	1,50
Estatus	3,19 (3,15-3,23)	3,25
Relación con los compañeros	3,78 (3,75-3,81)	3,75
Satisfacción Global	3,21 (3,16-3,26)	3,25

IC95% = Intervalo de confianza al 95%.

### **Estadística inferencial**

Los trabajadores de mayor edad puntuaron mejor las respuestas de satisfacción laboral ( $p=0,019$ ), y valoraron peor las relativas a las de oportunidad ( $p=0,047$ ).

Por sexos, las mujeres valoraron mejor la capacidad profesional que los varones ( $p=0,036$ ). Igualmente califican significativamente mejor las relaciones con sus jefes ( $p=0,047$ ), así como las relaciones con sus compañeros de trabajo ( $p=0,036$ ).

Por categorías profesionales, los trabajadores no sanitarios puntuán significativamente peor las características de oportunidad y la relación con sus jefes que los sanitarios (SM y SE) ( $p=0,026$ ). La enfermería (SE) puntuó significativamente mejor la satisfacción en el trabajo que el resto de categorías ( $p=0,019$ ).

En cuanto al tipo de contrato, puntuó significativamente peor las características de oportunidad, el personal con plaza en propiedad que el interino ( $p=0,029$ ).

Puntúan significativamente peor los servicios médicos la tensión en el trabajo ( $p=0,036$ ), y significativamente mejor las características de oportunidad ( $p=0,019$ ); mientras que son los servicios centrales los que mejor puntuán los ítems de promoción profesional ( $p=0,036$ ) y peor los de oportunidad ( $p=0,029$ ).

Los trabajadores de mayor antigüedad en el hospital puntuaron significativamente peor los ítems de oportunidad ( $p=0,000$ ), la posibilidad de promoción ( $p=0,012$ ), las características de estatus ( $p=0,036$ ) y las relaciones con los compañeros ( $p=0,047$ ). Los trabajadores con mayor antigüedad en su profesión puntuaron mejor las respuestas de satisfacción laboral ( $p=0,019$ ), y peor las relativas a las de oportunidad ( $p=0,036$ ).

### **Discusión**

Nuestro hospital, de carácter comarcal, es de referencia para el Área IV del INSALUD en Murcia; asiste a una población

cercana a los 70.000 habitantes y su hospital de apoyo está a 75 km y más de una hora de distancia. Fue inaugurado en 1986 y en la actualidad cuenta con 111 camas. La frecuente movilidad del personal genera falta de identificación con el mismo, se pertenece a él, pero no existe sentimiento de integración, disponiendo de una plantilla relativamente joven.

El cuestionario Font Roja tiene a su favor su consistencia interna, sencillez y facilidad de administración, y está desarrollado pensando exclusivamente para el medio hospitalario español, y particularmente para el sector público<sup>3</sup>; también tiene la ventaja de estar suficientemente validado por otras publicaciones<sup>7</sup>. Por el contrario, este cuestionario no recoge otros aspectos como son el entorno físico, la incentivación económica o el desgaste profesional.

Nuestra tasa de respuesta (49,6%) está entre las publicadas por Aranaz para hospitales de Alicante<sup>3</sup> (33,3%) y las de Ignacio para hospitales Andaluces<sup>7</sup> (69,5%), pero son más bajas que las referidas para profesionales de Atención Primaria en Madrid por Fernández<sup>9</sup> (64-80%) y en Asturias por Olivar<sup>10</sup> (61%). La tasa de respuesta de nuestro personal sanitario (75,4%) es similar a las publicadas para otros colectivos hospitalarios<sup>3,7</sup> (64-72%), como extrahospitalarios<sup>9,10</sup> (70-76%); por el contrario la tasa de respuesta del personal femenino (47,3%) fue inferior que la publicada para los citados colectivos (69-70%)<sup>7,9</sup>.

En cuanto a la edad de los encuestados, nuestros profesionales son comparables a las publicadas por Ignacio y por Fernández<sup>7,9</sup>.

En general, nuestro personal dice tener un grado medio de satisfacción profesional (3,21), y nuestro porcentaje de insatisfechos es similar a lo publicado para personal extrahospitalario<sup>9</sup>.

Coincidimos con Aranaz<sup>3</sup> y con Ignacio<sup>7</sup> en que los aspectos más valorados han sido aquellos que reflejan la relación de los trabajadores con sus jefes, y los relacionados con la competencia profesional; por el contrario, los menos valorados (presión en el trabajo y promoción profesional) son similares a los publicados para personal de los hospitales alicantinos y para los profesionales de asistencia extrahospitalaria, pero no para los hospitales andaluces (estos muestran una clara diferencia negativa en la puntuación en estos ítems para hospitales comarciales). En atención extrahospitalaria la relación profesional es la dimensión más valorada<sup>11</sup>.

Igualmente coincidimos con otros autores<sup>3</sup> en que las mujeres están más satisfechas que los hombres, lo que apoya la idea de que existe una relación pre establecida entre satisfacción laboral y sexo del trabajador, igual ocurre con el personal interino, aunque Aranaz además encuentra menos presión laboral en este último colectivo. Estos datos concuerdan también con otros autores<sup>3</sup>.

Para Ignacio<sup>7</sup>, los médicos de hospital puntuán menos los ítems de presión en el trabajo que el resto de categorías, resultados similares se han obtenido para los médicos de asistencia extrahospitalaria<sup>11</sup>. La enfermería de hospital puntuó más alto los aspectos relacionados con la promoción, lo que la diferencia sustancialmente de lo publicado para la enfermería extrahospitalaria<sup>12</sup> y la de los hospitales andaluces<sup>7</sup>, que acusan significativamente la falta de mecanismos en esta dimensión.

En nuestro trabajo, los trabajadores de mayor antigüedad en el hospital puntuaron más otras dimensiones que la presión

en el trabajo<sup>7,10</sup>, lo que apoya la idea de que el tiempo permite la adaptabilidad al puesto de trabajo. Nos ha sido imposible conocer la antigüedad en la profesión y en el hospital de toda la plantilla (respondedores o no) porque dicha información está siendo informatizada actualmente en el centro.

Discrepamos con Ignacio<sup>7</sup> en que los trabajadores de los servicios centrales sienten más presión que el resto de servicios, y acusan más la falta de oportunidades.

Los servicios centrales acusan una mayor tensión que probablemente responda a su doble condición de tener clientes externos (los enfermos) e internos (los propios compañeros laborales).

En estudios repetidos posteriormente sobre el mismo área sanitaria extrahospitalaria<sup>11</sup>, existe la paradoja de que la satisfacción laboral no se ha modificado en el periodo 92-97. Exceso de trabajo y tensión laboral siguen siendo las dimensiones peor valoradas, y en la última evaluación tienen aún puntuaciones más bajas que en la evaluación anterior<sup>9</sup>. Esto podría indicar la escasez de medidas adoptadas por los gestores públicos para corregir el problema.

Creemos que la tasa de respuesta de nuestro personal sanitario es adecuadamente suficiente como para hacer extensivos los resultados a otros hospitales de similares características, por el contrario, la escasez de respuesta de los no sanitarios nos plantea serias limitaciones sobre la aplicabilidad de los resultados a otros hospitales comarcas. Debido al diseño del estudio, para respetar la confidencialidad, no fue posible conocer el perfil de los trabajadores que no contestaron la encuesta, y si éste es comparable a los que contestaron a la misma.

Concluimos que los resultados de nuestro hospital son similares a los obtenidos con profesionales de atención hospitalaria y extrahospitalaria de otras comunidades autónomas, siendo la alta presión laboral y la escasez de promoción profesional los puntos peor valorados por los trabajadores. Todos los colectivos coinciden en señalar la competencia profesional como la dimensión más valorada.

Las estrategias<sup>2</sup> de cambio que se propongan para elevar la satisfacción deben incidir sobre la promoción y la presión en el trabajo. La escasez de medios de promoción profesional existentes debe paliarse con la imaginación del gestor para mejorar a sus trabajadores o cuando menos hacer notar con periodicidad que se reconoce el trabajo bien hecho. En cuanto a la presión laboral podría deberse al aumento del trabajo, a los

temores de la judicialización de la medicina, y al desconocimiento de las expectativas del usuario. Diseñar acciones de mejora sobre estos aspectos podrían mejorar los resultados.

## Bibliografía

- Pilpel N. Evaluation of primary health services: the provider perspective. *J Comm Health* 1988;13:210-21.
- Carrasco G, Solsona F, Lledó R, Pallarés A, Humet C. Calidad asistencial y satisfacción de los profesionales: de la teoría a la práctica. *Rev Calidad Asistencial* 1999;14:649-50.
- Aranaz JM, Mira JJ, Benavides FG. Los profesionales y la calidad asistencial hospitalaria. *Todo Hospital* 1994;112:35-40.
- March JC, Prieto MA, Herencia A. Carta al director. *Rev Calidad Asistencial* 2000;15:276-7.
- Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital* 1988;52:63-6.
- House J, Strecher V, Metzer H, Robbins C. Occupational stress and health among men and women in Tecumseh Community Health Study. *Health Soc Behav* 1986;27:62-77.
- Ignacio E, Córdoba JA, Serrano A, Figueiroa E, Moreno J, Ignacio JM. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces. *Todo Hospital* 1997;141:7-12.
- Doménech JM. *Métodos estadísticos en Ciencias de la Salud*. Barcelona: Ed. Signo, 1998.
- Fernández MI, Villagrassa JR, Gamo MF, Vázquez J, Cruz E, Aguirre MV, et al. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública* 1995;69:487-97.
- Olivar C, González S, Martínez MM. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. *Aten Primaria* 1999;24:352-9.
- Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM, et al. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública* 2000;74:139-47.
- Cruz E, Vázquez J, Aguirre V, Fernández MI, Villagrassa JR, Andradas V. Evaluación de la satisfacción del personal de enfermería. *Aten Primaria* 1994;9:13-9.