



Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería

A. García-Pozo*, M.N. Moro-Tejedor y M. Medina-Torres

Unidad de Apoyo a la Investigación en Enfermería, Hospital General Universitario Gregorio Marañón, Madrid, España

Recibido el 18 de octubre de 2009; aceptado el 22 de febrero de 2010

Disponible en Internet el 20 de mayo de 2010

PALABRAS CLAVE

Clima laboral;
Satisfacción laboral;
Personal enfermería

Resumen

Objetivos: Describir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración del clima laboral en el personal de enfermería en un hospital de alta complejidad.

Métodos: Estudio transversal analítico y observacional realizado a personal de enfermería en situación laboral estable.

El instrumento utilizado es un cuestionario adaptado de la encuesta de satisfacción Osakidetza. Variables resultado: valoración global del clima y satisfacción laboral. Variables independientes: características de las personas y de las organizaciones.

Se ha realizado un análisis multivariante global y por categoría profesional.

Resultados: Se recibieron 1.676 cuestionarios. Edad media: 40,8 años (9,7); antigüedad: mediana 12 años (RI: 4–20).

La valoración media global del clima laboral fue de 5,9 (2) y de la satisfacción 6,7 (2).

Las variables que explican el *clima laboral* son: condiciones físicas, formación, satisfacción, promoción, organización interna, relación con compañeros, relación con compañeros de otros turnos, conocimiento de objetivos de la dirección y adecuación de las decisiones de la dirección y la *satisfacción laboral* son: aprovechamiento de la capacidad, reconocimiento, organización interna, satisfacción, información recibida, conocimiento de los objetivos de la dirección y receptividad de la dirección.

Conclusiones: La valoración global tanto del clima como de la satisfacción es buena/alta tanto de modo global como por categorías, aunque las dimensiones que determinan esta valoración son diferentes dependiendo de cada categoría. Se observa que las dimensiones que definen el clima laboral están más relacionadas con el entorno laboral y las que definen la satisfacción más relacionadas con los profesionales.

© 2009 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: agarciap.hgugm@salud.madrid.org (A. García-Pozo).

KEYWORDS

Work environment;
Job satisfaction;
Nursing

Evaluation and dimensions that define the labor environment and job satisfaction in nursing staff

Abstract

Objectives: To describe the dimensions with the greatest impact on the job satisfaction and work environment in the nursing staff in a tertiary hospital.

Methods: Cross-sectional analytical and observational study, carried out in nurses with a full-time job.

The instrument used was a questionnaire adapted from the satisfaction survey of the Basque Country (Spain) Outcome variables: global evaluation of work environment and job satisfaction. Independent variables: characteristics of individuals and organizations.

An overall and by professional categories analysis has been made by a multivariate regression.

Results: 1676 questionnaires were received. Average age: 40.8 years (9.7) Seniority: Median: 12 years (IR: 4–20).

The average overall evaluation of work environment was 5.9 (2) and of the job satisfaction 6.7 (2).

The variables that explain the *work environment* are: physical conditions, training, satisfaction, promotion, organization, relationships with colleagues, knowledge of the directive objectives, adequacy of management decisions. *Job satisfaction* is defined by: use of the professional capacity, recognition, organization, satisfaction, information, knowledge of the directive objectives and receptiveness of nursing directive.

Conclusions: The overall evaluation of work environment and job satisfaction is good/high overall and by categories, although the dimensions that determine the evaluation are different depending on each category. It is noted that the dimensions that define the work environment are more related to work environment and those which define job satisfaction are more related to individual factors.

© 2009 SECA. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

Introducción

En todas las organizaciones y especialmente en las del entorno sanitario, es cada vez más necesario fidelizar a los profesionales, consiguiendo que se transformen nuestros hospitales en lo que se ha venido llamando «hospitales magnéticos».

Estos «hospitales» se caracterizan, entre otras cosas, porque sus profesionales sienten y valoran que trabajan en un excelente clima laboral y su trabajo les proporciona un alto grado de satisfacción y por tanto presentan unos resultados mejores en los pacientes¹.

Si queremos alcanzar este objetivo, se hace necesario medir cuál es el grado de satisfacción de nuestros profesionales y cómo perciben el clima laboral en el que desarrollan su trabajo. Esta evaluación permitirá que, desde la gestión, se vaya fomentando, corrigiendo y/o eliminando aquellos aspectos que afectan a una buena/mala evaluación del clima y de la satisfacción laboral.

La medición de estos conceptos es bastante compleja por el gran número de factores/variables/dimensiones que influyen en su valoración y que llevan a que, de forma global, la percepción de los profesionales sobre el trabajo y su entorno sea positiva o negativa. Para conseguir que esta medición sea lo más sensible posible es importante empezar por distinguir entre los 2 conceptos ya que, aunque están íntimamente ligados y con frecuencia se confunden, describen áreas de la realidad laboral diferentes.

Clásicamente se define el clima laboral como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características².

La satisfacción laboral, siguiendo la definición dada por Locke en 1976, se entiende como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas³.

Ambos conceptos se han medido habitualmente a través de diferentes dimensiones que las definen. Las dimensiones que con mayor frecuencia han sido descritas como influyentes en cada uno de los conceptos son las condiciones de trabajo, formación postgrado, promoción y desarrollo profesional, reconocimiento, retribución, relación jerárquica, participación, organización y gestión del cambio, relación con los compañeros, comunicación interna, conocimiento e identificación de objetivos y la percepción de la dirección^{4,5}. El impacto de estas dimensiones en cada concepto, va a depender de las características propias de cada organización.

Por tanto, es necesario estudiar en cada una de ellas, qué dimensiones en concreto están influyendo en la valoración del clima laboral y en el grado de satisfacción de los trabajadores, para poder diseñar planes de gestión eficaces y dirigidos a las necesidades de los profesionales que las integran.

El objetivo de este trabajo es describir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración del clima laboral en el personal de enfermería de nuestro hospital.

Métodos

Tipo de diseño: estudio transversal, analítico y observacional.

Ámbito y periodo de estudio: el estudio se realizó a todo el personal dependiente de la dirección de enfermería que en nuestro hospital está compuesto por enfermeras, auxiliares de enfermería y auxiliares de obras y servicios (AOS). Se desarrolló durante un periodo de 15 días en enero del 2008.

Población de estudio: enfermeras, auxiliares de enfermería y auxiliares de obras y servicios del Hospital General Universitario «Gregorio Marañón» que tuvieran una situación laboral estable (fijas o interinas): no se incluyó al personal con contratos de corta duración.

No se predeterminó tamaño muestral ya que se entregó el cuestionario a todo el personal porque se utilizó la entrega del mismo para presentar la cartera de servicios de la unidad de investigación.

Recogida de datos e instrumento de medida: el instrumento de medida es un cuestionario que es una adaptación del cuestionario utilizado en la encuesta de satisfacción de las personas que fue elaborada por el Servicio Vasco de Salud (Osakidetza)⁴. Este cuestionario aborda las áreas recomendadas por el modelo EFQM, explorando todos los aspectos contenidos en los criterios 3 del apartado de «Agentes Facilitadores» (personas) y 7 del apartado «Resultados» (resultados de las personas).

El cuestionario se entregó a través de la jefa de departamento correspondiente e iba acompañado de un sobre de correo interno para que una vez cumplimentado pudiera ser enviado a la Unidad de Apoyo para la Investigación en Enfermería (UAIE) para su análisis.

El consentimiento para participar en el estudio iba implícito en la entrega y cumplimentación del cuestionario y así se le hacía saber en una hoja informativa entregada junto con el mismo.

El cuestionario adaptado constó de 3 bloques. El primer bloque estaba compuesto por 7 preguntas iniciales sobre las características sociodemográficas y laborales de los encuestados. El segundo bloque incluyó 32 preguntas agrupadas bajo 13 epígrafes que valoran diferentes dimensiones: condiciones de trabajo, formación, promoción y desarrollo profesional, reconocimiento, retribución, relación jerárquica, participación, organización y gestión del cambio, clima de trabajo, comunicación interna, conocimiento e identificación con los objetivos y percepción de la dirección. Este bloque de preguntas cerradas estuvo diseñado a partir de una escala likert con 5 posibles respuestas, que valoran desde la total satisfacción a la total insatisfacción. En el último bloque del cuestionario se planteaban 3 preguntas de

valoración con escala numérica de 0–10, relativas a la satisfacción general con el trabajo realizado, a la percepción de la calidad del servicio que el hospital ofrece a sus pacientes y a la valoración global del clima laboral y se incorporó una pregunta abierta que permitió incluir sugerencias. Este bloque fue el que ha sido modificado y adaptado respecto al cuestionario original⁴ ya que en este no constaba la pregunta de valoración global del clima laboral.

Esta modificación fue consecuencia de los resultados obtenidos en un estudio previo que se realizó el año anterior a las enfermeras del hospital utilizando este cuestionario. En los resultados se detectó que algunas enfermeras que evaluaban negativamente dimensiones relacionadas con el clima laboral evaluaban positivamente de forma global el grado de satisfacción laboral. Por tanto se hacía necesario que hubiera 2 variables de evaluación global una de satisfacción y otra de clima laboral que nos permitiese medir de forma diferenciada ambos conceptos.

Análisis estadístico: se ha realizado un análisis descriptivo de las variables estudiadas, presentando las cuantitativas con media, DE o mediana y rango intercuartílico para variables con distribución asimétrica y las cualitativas con frecuencias y porcentajes. Este estudio descriptivo incluyó un análisis global y otro estratificado por categoría profesional.

Para el análisis de relaciones entre variables se consideraron como variables independientes las características sociolaborales, así como las diferentes dimensiones estudiadas y como variables dependientes/resultados la valoración global de clima laboral, de satisfacción del puesto desempeñado.

Para su inclusión en el análisis se han realizado las siguientes recodificaciones:

- *Edad:* codificada en 2 categorías por el P 75: <0=44 años y > de 44 años
- *Categoría profesional:* codificada en 3 categorías: enfermeras/matronas, auxiliares de enfermería y auxiliares de obras y servicios
- *Relación laboral:* codificada en 2 categorías: fijo y otras vinculaciones
- *Antigüedad en el hospital:* codificada en 2 categorías: <0=5 años y > de 5 años
- *Turno:* codificada en 2 categorías: mañana /tarde y noche
- El resto de las *dimensiones estudiadas* se han recodificado en 2 categorías: satisfechos (incluye muy satisfactorias, satisfactorias, normal) e insatisfechos (incluye insatisfactorio y muy insatisfactorio)
- La *variables resultado:* valoración global del clima y valoración global de satisfacción laboral se recodificaron en valoración positiva a partir de 5 y negativa por debajo de 5

El análisis univariante se ha realizado utilizando el test de Chi cuadrado (para relacionar variables cualitativas), el test de *t* de Student (variables cuantitativas/cualitativa dicotómica) y test del ANOVA (cuantitativa/cualitativa 3 categorías).

Para conocer cuales son las variables que explicaban el comportamiento de las variables resultado, se ha realizado un análisis multivariante mediante regresión logística

binaria, incluyendo en el modelo aquellas variables en las que se encontró en el análisis univariante una relación estadísticamente significativa con las mismas.

Tanto el análisis univariante como multivariante se ha realizado separando los casos según la categoría profesional, ya que se detectó en el análisis descriptivo un comportamiento muy desigual según la categoría estudiada.

Se consideró que había asociación estadísticamente significativa con $p < 0,05$.

El análisis se ha realizado con el paquete estadístico SPSS V.16.0.

Resultados

Se obtuvieron 1.676 cuestionarios de 3.543 entregados (tasa de respuesta del 47,3%).

En la [tabla 1](#) se muestran las características sociolaborales de la población, así como la tasa de respuesta por categoría profesional. La edad media fue de 40,8 años (DE: 9,7) y una mediana de antigüedad en el hospital de 12 años (RI: 4–20).

La valoración global del clima laboral presentó una media de 5,9 (DE: 2) y de la satisfacción del puesto de trabajo una media de 6,7 (DE: 2). Por categorías en las enfermeras la valoración media del clima fue 6 (1,9) y de la satisfacción 6,6 (1,9); en las auxiliares de enfermería la valoración media del clima fue de 6 (2) y de la satisfacción 6,8 (2); en los AOS esta valoración media fue para el clima 5,6 (2,1) y para la satisfacción 6,2 (2,2). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0,05$) entre la media de valoración de la satisfacción del trabajo de enfermeras respecto a AOS y de auxiliares de enfermería respecto a AOS. En el resto de comparaciones no se han encontrado diferencias entre las medias de las valoraciones.

En el análisis univariante, todas las variables excepto la edad, el turno de trabajo y la categoría laboral presentaban

relaciones estadísticamente significativas tanto con la variable resultado de valoración global del clima laboral como con la de valoración global de satisfacción laboral. Al ajustar el efecto con el análisis de regresión logística se observa que las variables que son significativas para explicar el *clima laboral* son: condiciones físicas, las posibilidades de formación, la satisfacción del trabajo, las expectativas de promoción, la organización interna, relación con los compañeros, relación con compañeros de otros turnos, grado de conocimiento de los objetivos de la dirección y la adecuación de las decisiones de la dirección y para explicar la *satisfacción laboral* son: el aprovechamiento de la capacidad, el reconocimiento de su trabajo, la organización interna de la unidad, la satisfacción dada por el trabajo que realiza, la información recibida para trabajar, el conocimiento de los objetivos de la dirección y la receptividad de la dirección a los problemas ([tablas 2 y 3](#)).

Al realizar el análisis estratificado por categoría laboral (enfermeras y matronas, auxiliares de enfermería y AOS) se observó que las variables que permanecen en los modelos de regresión son diferentes. Mientras que en las enfermeras las variables con mayor impacto en el clima laboral prácticamente coincidían con el análisis global incluyendo en el modelo la adecuación de los objetivos y planes de la unidad y desapareciendo la significación para el conocimiento de los objetivos de la dirección y la adecuación de las decisiones de la dirección, en el resto de categorías los modelos finales incluyen otro tipo de variables; en las auxiliares de enfermería aparecen en el modelo final, variables como la retribución comparada con otros sectores, la coordinación entre unidades, el reconocimiento del trabajo en la unidad y las condiciones de seguridad; en el modelo de los AOS solamente fueron significativas 3 variables: relación entre compañeros del mismo turno, la relación profesional con el superior directo y la información sobre las decisiones que repercutían en su trabajo ([tabla 4](#)). En el análisis estratificado de las variables que tenía impacto en la satisfacción laboral los modelos en cada una de las categorías vuelven a diferenciarse entre ellos y con respecto al modelo global. En las enfermeras fueron significativas las expectativas de promoción y las condiciones de seguridad y dejaron de ser significativas el aprovechamiento de la capacidad, el conocimiento de los objetivos de la dirección y la receptividad de la dirección. En las auxiliares de enfermería solo 3 variables fueron significativas: la satisfacción del puesto de trabajo, el reconocimiento del trabajo y el grado de conocimiento del hospital. En los AOS solo son significativas 2 variables: adecuación de los objetivos y la información recibida para ejecutar su trabajo ([tabla 5](#)).

Discusión

Las limitaciones de este estudio están directamente relacionadas con la generalización que se pueda hacer de estos datos y vienen definidas por las características que tiene nuestro hospital y el entorno de gestión donde el personal de enfermería desarrolla su trabajo. Cualquier estudio de clima/satisfacción laboral viene limitado en cuanto a la generalización de sus datos por las características y el entorno organizacional en el que las personas desarrollan su actividad y la cultura histórica que adquiere

Tabla 1 Características sociolaborales

Variable	N= 1676 %	Tasa de respuesta %
Sexo		
Hombre	10,8%	
Mujer	89,2%	
Relación laboral		
Fijos	58,7%	
Interinos	23,7%	
OPEs	14,4%	
Eventuales	3,2%	
Turno		
Mañana	46,8%	
Tarde	28,9%	
Noche	24,3%	
Categoría profesional		
Enfermeras/matronas	56,1%	49,5%
Aux. enfermería	37,3%	4,2%
Aux. obras y servicios	6,6%	38,8%

Tabla 2 Valoración global del clima laboral y variables/dimensiones estudiadas. Resultado del análisis multivariante

Variables	N	Sig.	OR cruda	I.C. 95% para OR cruda		N= 1.172		I.C. 95% para OR ajust.	
				Inf	Sup	Sig.	OR ajust.	Inf	Sup
Antigüedad	1.449	0,018	1,390	1,058	1,827	0,938	1,023	0,572	1,832
Edad	1.450	0,350	0,867	0,644	1,169	0,261	0,767	0,482	1,219
Relación laboral	1.501	0,036	1,311	1,017	1,689	0,734	1,096	0,645	1,863
Condiciones de seguridad	1.599	0,000	3,322	2,591	4,274	0,107	1,418	0,927	2,168
Horario	1.595	0,004	1,621	1,160	2,268	0,717	1,100	0,659	1,835
Formación recibida	1.596	0,000	3,012	2,309	3,922	0,331	1,351	0,737	2,477
Respuesta petición formación	1.560	0,000	2,688	2,066	3,497	0,662	0,886	0,515	1,524
Aprovechamiento de la capacidad	1.616	0,000	3,891	3,040	3,984	0,632	1,112	0,721	1,714
Reconocimiento de su trabajo	1.612	0,000	4,587	3,571	5,882	0,354	1,224	0,798	1,877
Reconocimiento según responsabilidad	1.581	0,000	3,906	3,106	5,051	0,949	0,985	0,631	1,538
Retribución por el trabajo	1.607	0,000	1,916	1,401	2,618	0,294	0,708	0,372	1,349
Retribución relacionada con otras categ	1.597	0,000	2,387	1,706	3,333	0,731	0,893	0,469	1,703
Retribución relacionada con otros sectores	1.595	0,000	2,146	2,732	2,933	0,065	1,770	0,966	3,243
Capacitación del superior directo	1.602	0,000	3,300	3,390	4,292	0,453	0,797	0,442	1,440
Orientación y apoyo del superior directo	1.603	0,000	3,690	2,841	4,739	0,956	0,984	0,558	1,734
Trato del superior directo	1.607	0,000	2,793	1,980	3,937	0,894	0,951	0,458	1,976
Relación profesional con el superior	1.608	0,000	3,448	2,513	4,739	0,732	1,133	0,554	2,317
Participación en la mejora de la Unidad	1.598	0,000	4,444	3,460	5,714	0,343	1,262	0,780	2,043
Frecuencia con la que discute proyectos	1.569	0,000	2,770	2,169	3,534	0,995	0,998	0,614	1,622
Conocimiento del Hospital	1.600	0,000	1,832	1,441	2,331	0,572	1,116	0,762	1,634
Coordinación con otras unidades	1.587	0,000	3,861	3,003	4,975	0,171	1,335	0,882	2,021
Información recibida para trabajar	1.598	0,000	3,401	2,660	4,348	0,590	1,129	0,727	1,752
Información de las decisiones de la Dirección	1.580	0,000	2,950	2,268	3,846	0,992	0,997	0,601	1,654
Repercusión de sus sugerencias	1.548	0,000	3,401	3,597	4,367	0,398	0,822	0,523	1,294
Adecuación de los objetivos a la Unidad	1.552	0,000	4,149	3,236	5,348	0,491	1,194	0,721	1,975
Receptividad de la dirección	1.573	0,000	3,731	2,725	5,102	0,375	1,335	0,706	2,524
Condiciones físicas	1.595	0,000	4,367	3,367	5,682	0,047	1,537	1,006	2,346
Posibilidades de formación	1.604	0,000	2,841	2,169	3,717	0,005	1,846	1,203	2,834
Satisfacción dada por el trabajo	1.615	0,000	5,525	4,202	7,299	0,033	1,578	1,038	2,401
Expectativas de promoción	1.598	0,000	4,274	3,226	5,682	0,011	1,823	1,150	2,891
Organización interna de la unidad	1.603	0,000	5,814	4,505	7,519	0,000	2,660	1,833	3,861
Relación con los compañeros	1.610	0,000	11,364	8,130	15,873	0,000	7,133	4,312	11,800
Relación con compañeros otros turnos	1.570	0,000	4,348	3,322	5,714	0,002	1,942	1,289	2,926
Conocimiento de los obj. Dirección	1.571	0,000	3,205	2,506	4,098	0,025	1,528	1,054	2,216
Adecuación de las decisiones de la dirección	1.538	0,000	3,717	2,770	4,975	0,016	1,757	1,111	2,778

toda organización. Se debe considerar que la percepción de una organización viene influida por la historia de la misma, por sus acontecimientos significativos y las formas clásicas de funcionamiento¹⁵.

Como aspecto relevante de este trabajo es que evaluando las dimensiones que en la bibliografía describen como determinantes del clima⁵ y de la satisfacción laboral permite diferenciar cuales son las que tienen impacto en cada una de las 2 variables resultado por separado. Así mismo se realiza este análisis por categoría profesional aportando una información muy interesante ya que se observa que cada categoría profesional responde a dimensiones diferentes ante la valoración de dichas variables. Esto permite que se reflexione sobre la idoneidad de los planes de gestión de recursos humanos donde no se contemple la especialización y la idiosincrasia de cada categoría profesional por separado⁶.

Los datos obtenidos sugieren que a mayor especialización mayor es el grado de satisfacción que el trabajo proporciona encontrando diferencias estadísticamente significativas entre las medias de valoración de enfermeras y auxiliares de enfermería con la valoración de los AOS como se describe en otros estudios⁷. También las dimensiones que tienen impacto en estas valoraciones son más en número en enfermeras que en auxiliares y AOS.

A la vista de estos datos se podría concluir que a mayor especialización mayor es la exigencia que se realiza de la gestión para que proporcione un mejor entorno organizativo en todos los aspectos relacionados con los recursos humanos⁸.

Asimismo, estos datos ofrecen una clara diferenciación entre el clima laboral y satisfacción laboral, quedando descritos ambos conceptos de modo bien diferente tanto en el análisis global como en el estratificado por categorías⁹. En

Tabla 3 Valoración global de la satisfacción laboral y variables/dimensiones estudiadas. Resultado del análisis multivariante

Variables	N	Sig.	OR cruda	I.C. 95% para OR cruda		N= 1.112		I.C. 95% para OR ajust.	
				Inf	Sup	Sig.	OR ajust.	Inf	Sup
Antigüedad	1.450	0,000	1,923	1,340	2,618	0,140	1,688	0,841	3,387
Edad	1.452	0,121	0,740	0,505	1,083	0,112	0,645	0,375	1,108
Relación laboral	1.503	0,012	0,669	0,489	0,917	0,701	1,126	0,613	2,068
Condiciones físicas	1.598	0,000	3,731	2,703	5,155	0,784	1,078	0,632	1,839
Condiciones de seguridad	1.601	0,000	3,289	2,415	4,484	0,232	1,363	0,820	2,266
Horario	1.597	0,021	1,597	1,071	2,381	0,710	0,892	0,486	1,634
Posibilidades de formación	1.605	0,000	2,445	1,754	3,401	0,328	0,701	0,344	1,429
Formación recibida	1.597	0,000	2,899	2,075	4,049	0,525	1,267	0,610	2,631
Respuesta petición formación	1.561	0,000	3,175	2,257	4,464	0,496	1,267	0,641	2,506
Expectativas de promoción	1.600	0,000	7,752	5,025	12,048	0,389	1,338	0,690	2,597
Reconocimiento según responsabilidad	1.583	0,000	5,650	4,115	7,692	0,559	0,850	0,493	1,465
Retribución por el trabajo	1.609	0,000	2,387	1,565	3,636	0,127	1,944	0,828	4,563
Retribución relacionada con otras categorías	1.599	0,004	1,770	1,196	2,618	0,197	0,594	0,269	1,310
Retribución relacionada con otros sectores	1.597	0,000	2,092	1,416	3,086	0,683	1,163	0,564	2,395
Capacitación del superior directo	1.604	0,000	2,899	2,128	3,953	0,283	0,694	0,356	1,352
Orientación y apoyo del superior directo	1.605	0,000	3,413	2,519	4,608	0,897	1,042	0,558	1,945
Trato del superior directo	1.609	0,000	2,445	1,647	3,636	0,914	1,044	0,476	2,293
Relación profesional con el superior	1.610	0,000	3,322	2,331	4,739	0,690	0,853	0,391	1,864
Participación en la mejora de la Unidad	1.600	0,000	4,854	3,546	6,667	0,394	1,278	0,727	2,244
Frecuencia con la que discute proyectos	1.571	0,000	2,865	2,123	3,876	0,532	1,199	0,679	2,118
Conocimiento del Hospital	1.602	0,000	1,949	1,520	2,611	0,175	1,367	0,870	2,148
Coordinación con otras unidades	1.589	0,000	3,268	2,404	4,444	0,490	0,840	0,513	1,378
Relación con los compañeros	1.612	0,000	3,247	2,268	4,651	0,127	1,598	0,875	2,917
Relación con compañeros otros turnos	1.572	0,000	2,625	1,905	3,610	0,788	1,073	0,642	1,794
Información de las decisiones de la Dirección	1.581	0,000	4,505	3,322	6,098	0,241	0,695	0,378	1,276
Repercusión de sus sugerencias	1.549	0,000	4,000	2,899	5,525	0,982	1,006	0,586	1,727
Adecuación de los objetivos a la Unidad	1.552	0,000	5,435	3,953	7,463	0,653	0,869	0,472	1,602
Adecuación de las decisiones de la Dirección	1.539	0,000	4,854	3,226	7,299	0,534	1,262	0,605	2,633
Satisfacción dada por el trabajo	1.617	0,000	13,158	9,524	18,182	0,000	5,390	3,415	8,507
Aprovechamiento de la capacidad	1.618	0,000	6,803	4,926	9,346	0,029	1,692	1,055	2,714
Reconocimiento de su trabajo	1.614	0,000	4,132	2,967	6,803	0,027	1,680	1,062	2,657
Organización interna de la unidad	1.605	0,000	5,556	3,891	7,143	0,008	1,816	1,167	2,826
Información recibida para trabajar	1.600	0,000	3,257	2,315	4,587	0,011	1,823	1,145	2,903
Conocimiento de los obj. Dirección	1.572	0,000	4,367	3,215	5,917	0,021	1,683	1,083	2,617
Receptividad de la dirección	1.574	0,000	5,181	3,279	8,130	0,030	2,055	1,071	3,946

ambos análisis se observa que las dimensiones que definen el clima laboral son las que están más relacionadas con el entorno donde los trabajadores desempeñan su trabajo y las que definen la satisfacción laboral están más relacionadas con aspectos que impactan de forma más individual en el trabajador¹⁰.

Los resultados obtenidos en relación a las dimensiones que definen e influyen en la valoración del clima y en la satisfacción laboral en cada una de las categorías coinciden con los presentados en otros estudios¹¹⁻¹⁴, aunque las combinaciones que se han obtenido en los modelos de regresión creemos que están íntimamente relacionadas con la cultura y estilo organizacional de nuestro hospital.

Aunque la tasa de respuesta no ha sido tan alta como sería deseable, la descripción de los datos sociolaborales muestra que el perfil de las personas estudiadas coincide con el perfil del personal de enfermería del hospital y por

tanto esto sugiere que no se ha producido sesgo de selección.

Se hace necesario instaurar de modo rutinario este tipo de estudios y evaluaciones para que la gestión se dirija a conseguir que los trabajadores encuentren que su entorno de trabajo no es ningún caso amenazante y que su grado de satisfacción sea cada vez más elevado. Esto, aparte de tener una relación directa con aspectos relacionados con la salud laboral¹⁶, tiene un impacto directo con los resultados de actividad que se producen en cualquier organización¹⁷. Cuando esta organización se trata de un hospital y los resultados definen la actividad asistencial y de cuidado que reciben los ciudadanos, el conseguir que sean los mejores posibles es un compromiso que no puede ser eludido por los equipos de gestión.

Como conclusiones podemos decir que la valoración global tanto del clima como de la satisfacción es

Tabla 4 Modelos finales del análisis multivariante por categorías: clima laboral

Variables	Sig.	OR	I.C. 95% para OR	
			Inferior	Superior
Enfermera				
Relación entre las compañeras del mismo turno	0,000	10.930	5.401	22.122
Organización del trabajo en la Unidad	0,000	2.918	1.781	4.779
Posib. de formación ofrecidas por la Dirección	0,001	2.818	1.565	5.076
Relación entre las compañeras de diferente turno	0,006	2.105	1.236	3.585
Condiciones físicas y ambientales del trabajo	0,006	2.025	1.227	3.343
Adecuación de los objetivos y planes en la Unidad	0,011	1.925	1.163	3.188
Expectativas de promoción o desarrollo profesional	0,028	1.915	1.074	3.415
Satisfacción que ofrece el puesto de trabajo	0,030	1.819	1.061	3.119
Constante	0,000	0,027		
Auxiliar de enfermería				
Relación entre las compañeras del mismo turno	0,000	7.985	3.775	16.889
Retribución en comparación con otros Sectores	0,017	3.083	1.223	7.777
Satisfacción que ofrece el puesto de trabajo	0,004	2.723	1.378	5.381
Coordinación entre las Unidades	0,012	2.200	1.191	4.064
Reconocimiento del trabajo en la Unidad	0,024	2.140	1.103	4.154
Condiciones de seguridad	0,029	2.059	1.078	3.932
Constante	0,000	0,101		
AOS				
Relación entre compañeras/os del mismo turno	0,002	22.831	3.303	157.817
Relación profesional con el superior directo	0,043	7.192	1.063	48.672
Información decisiones que repercuten en el trabajo	0,012	5.856	1.480	23.178
Constante	0,002	0,016		
AOS: auxiliares de obras y servicios.				

AOS: auxiliares de obras y servicios.

Tabla 5 Modelos finales del análisis multivariante por categorías: Satisfacción laboral

Variables	Sig.	OR	I.C. 95% para OR	
			Inferior	Superior
Enfermera				
Satisfacción ofrecida por el puesto de trabajo	0,000	8.598	4.937	14.976
Expectativas de promoción o desarrollo profesional	0,037	2.295	1.051	5.008
Organización del trabajo en la Unidad	0,005	2.283	1.277	4.081
Información recibida para realizar el trabajo	0,017	2.032	1.137	3.635
Reconocimiento del trabajo realizado en la Unidad	0,024	1.970	1.095	3.547
Cond. de seguridad en las que desarrolla el trabajo	0,040	1.817	1.029	3.209
Constante	0,000	0,284		
Auxiliar de enfermería				
Satisfacción ofrecida por el puesto de trabajo	0,000	6.578	3.151	13.731
Reconocimiento del trabajo realizado en la Unidad	0,003	3.676	4.557	8.675
Grado de conocimiento del Hospital	0,023	2.421	1.129	5.194
Constante	0,576	1.171		
AOS				
Adecuación de los objetivos de la Unidad	0,011	5.397	1.474	19.755
Información recibida para ejecutar el trabajo	0,026	4.982	1.211	20.490
Constante	0,6	0,815		

AOS: auxiliares de obras y servicios.

buena/alta tanto de modo global como por categorías, aunque las dimensiones que determinan esta valoración son diferentes dependiendo de la categoría estudiada.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Agradecimientos

A todas las enfermeras, auxiliares de enfermería y de obras y servicios de nuestro hospital, por su participación en el estudio así como a las jefas de unidad y de departamento por su colaboración en la recogida de datos.

Bibliografía

1. Aiken LH, Mullin M. Hospitales con magnetismo: un mecanismo de organización para mejorar los resultados de los pacientes. *Enferm Clin*. 1995;5:35-8.
2. Forehand GA, Gimert B. Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychol Bull*. 1964;6:361-82.
3. Locke E. The nature and causes of job satisfaction in Dunnette, M. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand-Mc Nally College; 1976 p. 1297-349.
4. Osakidetza/Servicio Vasco de Salud. Manual de evaluación y mejora de la satisfacción de las personas en las organizaciones de servicios, 1ª Ed. Vitoria; 2001.
5. Robles García M, Dierssen Sotos T, Martínez Ochoa E, Herrera Carral P, Díaz Mendi AR, Llorca Díaz J. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: Un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gac Sanit*. 2005;19:127-34.
6. Sleutel M. Climate, culture, context or work environment? Organizational factors that influence nursing practice. *J of Nurs Adm*. 2000;30:53-8.
7. Cooper C, Rout U, Farengher B. Mental health, job satisfaction and job stress among general practitioners. *BMJ*. 1989;294:366-70.
8. Menarguez JF, Saturno PJ. Descripción del clima organizacional en equipos de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Aten Primaria*. 1999;23:280-4.
9. Salgado JF, Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*. 1996;8:329-35.
10. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, United States: Ed. Rand McNally College; 1976.
11. García I, Sánchez E. Clima psicológico y estilos de liderazgo. *Revista de trabajo y seguridad social*. 2008;14:217-64.
12. Herencia AJ. Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna. REMA [on line]. 2003;8(1). [consultado 18/8/2009]. Disponible en: <http://www.psico.uniovi.es/rema/v8n1/herencia.pdf>.
13. Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de Hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Cienc enferm* [online]. 2003;9(2): 57-66 [consultado 18/8/2009], Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci_arttext.
14. Álvarez MC. Evaluación de los criterios de satisfacción del cliente/paciente y satisfacción del personal/profesional. *Rev Calid Asist*. 2007;22:227-33.
15. Arizeta AG, Portillo I, Ayestarán S. Cambio organizacional y cultural en un Hospital: percepciones y discurso de sus impulsores. *Rev Calid Asist*. 2001;16:22-8.
16. Esteva M, Larraz C, Jiménez F. La salud mental en los médicos de familia: efectos de la satisfacción y el estrés en el trabajo. *Rev Clin Esp*. 2006;206:77-83.
17. Kramer M, Schmalenberg C, Maguire P. Aspectos esenciales del trabajo enfermero en los Hospitales Magnéticos (Parte IV). *Nursing* (Ed. Española). 2005;23:21-5.