

Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana  
Facultad de Enfermería Lidia Doce Sánchez

## **SATISFACCION LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS DE ENFERMERIA. FACTORES QUE LA AFECTAN**

### **Human resources satisfaction with laboral conditions in infirmary. Factors that affect it**

**Dra. C. Dalila A. Aguirre Raya**

Auxiliar. Ave. 31 núm.10209 entre 102 y 106. Marianao, Ciudad de La Habana. Teléfono: 260 4921 [spectrum@infomed.sld.cu](mailto:spectrum@infomed.sld.cu)

---

#### **RESUMEN**

En la actualidad, se puede constatar, al menos desde el discurso, la intencionalidad de mejorar y considerar aquellas cuestiones que son fuentes de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores. En la literatura especializada se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes contextos, que han identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras. Razones por las cuales se decidió abordar los factores que afectan la satisfacción laboral de enfermeras(os) a partir de una búsqueda bibliográfica acerca del estado actual de la temática.

**Palabras clave:** Satisfacción e insatisfacción laboral, trabajo; enfermería.

#### **ABSTRACT**

Nowadays, you can ascertain, at least from a speech, the intention of improvement and considerations of all the factors that are a source of satisfaction and

dissatisfaction of workers. You may find numerous studies in literature approaching this aspect of the quality of laboral life of nurses in different contexts, which have identified the factors that influence their perception on their level of satisfaction with the activities they make; the scarce possibilities of education, the shifts, the shortness of human resources, the performance of functions that are not correspondent with their level, the low salaries, inadequate interpersonal relationships with the superior and piers, among others. All of them are reasons enough to make us approach the factors that affect laboral satisfaction of nurses; from a bibliographic search about the current status of the topic.

**Key words:** Laboral satisfaction and dissatisfaction, work, infirmary.

---

## INTRODUCCIÓN

Con el decursar del tiempo. la concepción acerca del trabajo ha ido adoptando interpretaciones diversas. Así, en la sociedad griega el trabajo era conceptuado como algo despreciable, de menor categoría y, a la par, como un indicador neto de bajo rango social de quien lo llevaba a cabo.

En la Edad Media, se fortaleció la antigua división del trabajo y los sacerdotes, trabajadores y soldados mantenían la jerarquía de un orden social, basado en una economía de la salvación, quienes con su trabajo constituían el resguardo de los ricos.

Sin embargo, "las modificaciones económicas, unido a los cambios en la Iglesia, plantea Parra y Paravic, revalorizaron lentamente el papel del trabajo, considerando una obligación el trabajar, convirtiéndose en una prescripción desde los poderes públicos y la ociosidad alcanzó el rango de delito".<sup>1</sup>

En la Edad Moderna, continúan diciendo las autoras, citando a Ardila. R., se inicia un cambio de perspectiva que conducirá a la inversión del planteamiento clásico: exaltación del trabajo y minusvaloración del ocio. El trabajo pasó a ser la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir.

En la actualidad, se puede constatar en todo el mundo, al menos desde el discurso, la intencionalidad de mejorar y considerar aquellas cuestiones que son fuentes de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, en aras de un mejor desempeño.

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.<sup>2</sup>

Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de enormes 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, sus características como personalidad.

Por otra parte, coinciden Paravic y Larraguibel, citando a Robbins, S. (1987); Milcovich, T. (1994), que 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.<sup>2</sup>

En la literatura, se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes contextos como son: México, Brasil, Chile, Argentina, Estados Unidos, España, Cuba, entre otros; los cuales mediante investigaciones sobre la satisfacción laboral han identificado diferentes factores que influyen en la percepción que tiene el trabajador de la salud sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realiza.

En sentido general, estas investigaciones han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo.

De esta manera, aseveran Parra y Paravic, referenciado resultados de investigaciones de otros profesionales, las/os enfermeras/os se encuentran más satisfechas/os desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, así también como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo y menos satisfechas/os con las promociones. En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas y las remuneraciones son consideradas como menos de lo que merecen entre otras cosas.<sup>1</sup>

En Cuba, las investigaciones encontradas se han realizado, en sentido general, en determinadas especialidades o servicios particulares de algunas instituciones y no representa la satisfacción global o no de los recursos humanos en el país, aunque las fuentes de insatisfacción identificadas en los estudios son comunes en casi todos ellos.

Siendo estas algunas de las razones que motivó el reconocimiento, por parte de la autora, de la necesidad de abordar los elementos que afectan o no la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, en particular, de los recursos humanos de enfermería a partir de la revisión bibliográfica del tema, quedando convencida de que aún queda mucho por estudiar acerca de esta problemática.

## **DESARROLLO**

Durante la década de los 30, se iniciaron los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que "existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión".<sup>3</sup>

Posteriormente, Herzberg sugirió que "la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta

manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico".<sup>4</sup>

Esta afirmación del autor, piensan otros, propició que se difundiera con cierta rapidez a finales de las décadas de los sesenta y setenta del pasado siglo, un método de mejoras en el trabajo que tenía como finalidad el enriquecimiento del trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores en su puesto laboral, pero de lo cual no se registran resultados objetivos.

Paravic y Larraguibel citan a autores como Locke, quien plantea que "la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción".

La satisfacción laboral, continua diciendo este autor citado por las autoras antes mencionadas, "es 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 éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas".

Otros estudios han abordado los efectos que en la salud tienen los estados de insatisfacción en los trabajadores, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros.

Estos problemas, afirman otros, provocarán ausentismo, sobrecarga laboral en unos, cambios de puesto laboral de otros, desmotivación, enojo, incremento de los costos para la empresa, todo lo cual va en detrimento de la organización laboral.

Como contrapartida, aseveran Paravic y Larraguibel, "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 los profesionales de enfermería, 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".<sup>2</sup>

Las enfermeras trabajan en instituciones cuya finalidad es prestar servicios de salud que contribuya con la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; muchos de estos profesionales trabajan en ambientes muy complejos brindando cuidados críticos enfrentando conflictos emocionales y no pocos laborales diariamente; existe la percepción de que las enfermeras(os) que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen evidencias que avalen esta percepción.

Otros profesionales laboran en servicios abiertos donde los enfermos requieren cuidados de enfermería, los cuales pueden ser negociados, y lograr la participación activa de estos, de manera que logren un bajo nivel de dependencia de los recursos humanos de enfermería.

No son pocos los practicantes de esta profesión que laboran en instituciones especializadas, que requieren de la superación profesional constante para enfrentar

múltiples problemas profesionales que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del trabajo con los miembros del equipo de salud.

Por último, no se puede dejar de mencionar a aquellos que realizan el trabajo comunitario con no pocos contratiempos derivados de problemas de organización y planificación del trabajo secundarios a los problemas de comunicación entre los gestores y gerentes de la actividad, quienes, sin embargo, tienen misiones importantes que cumplir en ese nivel primario de atención en la prevención y promoción de salud, así como, en el diagnóstico de los problemas de salud del individuo, la familia y la comunidad.

En ese sentido, los actuantes de la enfermería cubana están en correspondencia con la definición que la OMS ofrece acerca de la Enfermería como "actividad innata y fundamental del ser humano y, en su forma organizada, constituye una disciplina o ciencia sanitaria. Esto significa que la disciplina abarca las funciones de CUIDAR tanto en la salud como en la enfermedad y se extiende desde la concepción hasta la muerte...".<sup>5</sup>

Perezagua y otros, aseveran que "la satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial".<sup>6</sup>

Se puede encontrar en la literatura la coincidencia de criterios de las posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería, como son: el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional debido a una inadecuada política de educación continuada de las instituciones, los sistemas de turnos rotativos, la escasez creciente de recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, entre otras, que traen como consecuencia agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estas profesionales y por consiguiente, el hecho de que se brinden cuidados de salud sin la calidad requerida que merece el sujeto sano o enfermo, que es, en definitiva, su objeto de atención principal.

Las enfermeras sufren 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, y lo tornan dificultoso y poco gratificante.

También es frecuente encontrar criterios sobre el poco reconocimiento social y profesional de la Enfermería y se considera como una expresión de ello, los escasos, reducidos o a veces inexistentes espacios asignados en sus lugares de trabajo, lo que ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional por parte de la institución en que se desempeñan.

Por otro lado, se pueden encontrar opiniones relacionadas con la rotación de turnos de trabajo, donde no hay persona que niegue, que 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 o el enfermero requiere de muchos esfuerzos para hacer coincidir sus actividades con las del resto de su familia.

También se hace referencia a "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".<sup>2</sup>

En ese sentido, en opinión de Parra y Paravic, "los factores de promoción y remuneraciones son las variables predictoras que producen más insatisfacción entre las/os enfermeras/os participantes en el estudio. Las/os enfermeras/os en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso opinan que son muy limitadas y cuando llega a haber alguna pareciera que no siempre lo logra la persona más competente. Además encuentra el proceso poco transparente".<sup>1</sup>

En la actualidad, puede percibirse un incremento en el interés de algunas instituciones laborales y sus directivos por la calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud. Algunos coinciden en que la calidad de vida laboral de estos trabajadores incide de manera positiva o negativa en la actividad laboral que ejecuta y la calidad de vida personal, familiar y de pareja. De ahí, la necesidad de que otros interesados en el tema reconozcan la necesidad de estudiar a los recursos humanos en su medio o entorno de trabajo ya que, como diría Paravic y Larraguivel "cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás".<sup>2</sup> Sin embargo, el lugar de trabajo de las enfermeras y enfermeros, y el contexto donde lo desarrollan hoy, no parece ser una fuente que genere satisfacción laboral.

La insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería, afirma Briceño, "es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimirlo y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables".<sup>7</sup>

Los criterios anteriores son reafirmados con los resultados obtenidos en estudios realizados, por citar algunos con resultados significativos, en Argentina, Chile y España que ilustran muy bien los criterios de satisfacción e insatisfacción de los recursos humanos de enfermería.

Aunque la mayoría de las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en enfermeros en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción laboral.

En el estudio argentino, la muestra encuestada se declara poco o nada satisfecha globalmente, 90% (n= 45). El grado de satisfacción e insatisfacción encontrado en su estudio, declara el autor, "es muy variable en función del elemento considerado; así, el grado de insatisfacción es del 100% en lo que respecta al salario percibido o las posibilidades de ascenso, y el 100% refiere poca satisfacción global, y con respecto a la "relación con los jefes y superiores" y la "organización del trabajo", una mayoría se mostró poco satisfecha. Este resultado está en correspondencia con los hallados por las chilenas Parra y Paravic, quienes identificaron que respecto a la variable interacción con los pares que las/os enfermeras/os perciben a éstos como no muy leales ni fieles, obstinadas/os e indiscretas/os.

Autores como Locke, citan las autoras, afirma que "es importante que el individuo perciba a sus pares como confiables, ya que la falta de lealtad y fidelidad de parte de los pares es uno de los aspectos que produce mayor insatisfacción en el trabajo". Esto se corrobora, continúan diciendo, con estudios realizados más recientemente en los que se encontró que la interacción satisfactoria con los pares generaba satisfacción laboral.<sup>1</sup>

Sin embargo, una mayoría de los encuestados se muestran satisfechos en relación con el tipo de trabajo realizado y con los compañeros de trabajo. Siendo las mujeres las más insatisfechas en relación con los hombres y de ellas, el mayor porcentaje de insatisfacción laboral lo presenta el personal con menor cualificación (auxiliares y ayudantes de enfermería), mientras que los enfermeros profesionales (terciarios y universitarios) presentan un porcentaje de satisfacción de 37,5%.

Se asume que es por ello que el autor de dicha investigación plantea que "mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario".<sup>7</sup>

En el estudio español se pudieron identificar los aspectos que más satisface a los enfermeros, según nivel de atención de salud:<sup>6</sup>

- En primaria: La relación interpersonal con el usuario y con resto del equipo de trabajo. La enfermera trabaja mejor con usuarios de mayor nivel cultural. Evolución de la enfermería hacia una atención integral. El modelo de enfermera de referencia aumenta el grado de satisfacción laboral y el percibido por el usuario. Condiciones científico-técnicas y la relación interpersonal. Las enfermeras que trabajaban dentro del tipo de atención primaria reformada tienen tiempo suficiente para realizar su trabajo. El trabajo en equipo.
- En secundaria: Competencia profesional. Relaciones interpersonales con pacientes y compañeros. Los enfermeros eventuales perciben mayor satisfacción que los fijos. Los enfermeros que realizan sesiones clínicas conjuntas están globalmente más satisfechos que el grupo que utiliza el método tradicional. El turno de tarde es el que está más satisfecho, seguido del de mañana y el menos satisfecho es el rotatorio. Las unidades de enfermería con modelo de enfermero de referencia están más satisfechas que las unidades que trabajan por tareas.
- En mixtos: El nivel de satisfacción es superior en los trabajadores eventuales. La enfermería de atención primaria tiene mayores expectativas en relación con un contenido propio de trabajo (independencia tareas). Contenido del trabajo y relación con compañeros. El turno de tarde es el más satisfecho. Competencia profesional. Enfermeros que trabajan en medio rural están más satisfechos profesionalmente que otros que trabajan en zona periurbana. Labor social que realizan.

Lo que menos satisfacción le produce a los enfermeros:

- En primaria: La incertidumbre sobre lo que el profesional quiere de su profesión. Tratamiento de usuario despojado de familia, social y comunidad. La población lo ve como "auxiliar" del médico. Conflictos, equipo de trabajo respecto a la delimitación de funciones y competencias. La falta de recursos humanos y la sobrecarga de trabajo. Falta promoción profesional, sueldo bajo y carencia de formación. Poca comunicación e interrelación con profesionales de atención especializada. Las relaciones con los compañeros fueron percibidas como desfavorables por parte del personal sin plaza fija y de los <de 30 años.
- En secundaria: Turnicidad. Reconocimiento, proyección social, retribución y poco desarrollo personal. Insatisfacción por el salario y la política de empresa. Falta de motivación. Problemas de comunicación, los cargos intermedios no informan

siempre de forma adecuada. Tensión y presión en el trabajo. Competencia profesional. La mayor edad (>36 años) se asocia a menor satisfacción laboral (sueldo y desarrollo profesional). Trabajo fines de semana y festivos. Poca participación en órganos de dirección. Los trabajadores del hospital se sienten distanciados de este y muestran una actitud crítica. La labor asistencial es la menos satisfactoria de todas. Una cuarta parte de los enfermeros no volverían a iniciar sus estudios de enfermería. La necesidad de formación (alumnado-personal reciente incorporación) hacen que estas tareas docentes recaigan sobre la plantilla, enturbiando relaciones interpersonales y profesionales, generando un elevado grado de tensión laboral, lo que entorpece el proceso de atención al paciente.

- En mixtos: Falta promoción profesional y ausencia formación especializada. Enfermera de atención especializada expresa menor nivel de satisfacción que la de atención primaria. Mala remuneración. Tensión relacionada con trabajo, promoción profesional y exceso de trabajo. Desgaste emocional que supone enfrentarse a la enfermedad. Por lugares y condiciones de trabajo, sentimiento de abandono y poca valoración de su trabajo.

En el estudio español se estableció la relación entre satisfacción laboral, calidad de la atención y satisfacción de la población, y se concluyó que "la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto, satisfacción del paciente".<sup>8</sup>

En Cuba, la situación de satisfacción laboral o no de los recursos humanos de enfermería, al menos desde el punto de vista bibliográfico, no ha sido sistematizado teóricamente, aunque se hacen referencias a algunos estudios como el realizado en el Instituto de Oncología y Radiobiología (INOR), donde este personal se siente satisfecho con la atención que brinda, con el ambiente de trabajo, desarrollo profesional y desempeño de su papel y siente insatisfacción con las condiciones de trabajo, remuneración salarial y el reconocimiento social.<sup>9</sup>

En el Instituto de Medicina Tropical Pedro Kourí, se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés laboral, elevada autoestima y satisfacción, contrario a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo. Las autoras del estudio opinan que los resultados hallados pudieran estar interconectados con el hecho de que el personal entrevistado trabaja en un Instituto de Investigación (IPK), atendiendo generalmente pacientes con enfermedades graves, muchas hasta el momento incurables, como el VIH/SIDA, por lo que las expectativas de mejoría de los pacientes no pueden ser muy elevadas y el personal de enfermería, por tanto, se preparó psicológicamente para asimilar la muerte y el sufrimiento de los enfermos como forma de modular los efectos negativos del estrés, sin que llegara a producirse en ellos la deshumanización.<sup>10</sup>

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Los enfermeros se encuentran más satisfechos desde el punto de vista laboral con las variables interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento,<sup>11-15</sup> así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo,<sup>16-19</sup> y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones, la comunicación con sus superiores y otros



profesionales, la sobrecarga laboral que genera la escasez de recursos humanos y la rotación de turnos.<sup>6</sup>

En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o las políticas de promoción no son adecuadas, y las remuneraciones son consideradas inferiores a las que merecen por su labor.<sup>20-25</sup>

La insatisfacción laboral en los recursos humanos de enfermería, es una condición peligrosa, ya que atender a seres humanos y hacerlo en forma descontenta puede acarrear graves consecuencias para la salud de las personas que necesitan cuidados de salud y, por lo tanto, ser atendidos inadecuadamente.

Las vías para la solución de esta problemática se pueden extraer de los resultados de estos estudios y, al respecto, la autora del artículo propone las siguientes:

- Realizar estudios donde se describa la situación actual del problema, en particular en Cuba, que promueva la sensibilización de las partes interesadas en el reconocimiento del papel de los recursos humanos de enfermería no solo en el ámbito de la salud sino también en la sociedad, que se expresa en el considerar los elementos necesarios para lograr una remuneración económica adecuada,
- Delimitar las funciones profesionales, según categorías ocupacionales, potenciar la formación continuada a partir de las necesidades de aprendizajes para el trabajo o cargo que se ocupa y las motivaciones de los recursos humanos de enfermería.
- Suprimir o adecuar las deficientes condiciones de trabajo.
- Concretar la visión de Enfermería desde un perfil más amplio.
- Mejorar los vínculos de trabajo entre los diferentes niveles de atención.
- Potenciar el desarrollo de competencias comunicativas en los profesionales de la salud que permita una comunicación eficiente con el paciente, entre pares, jefes-subordinados y viceversa.

**Se requieren Conclusiones**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Parra I. H.S. y Paravic k. T.: Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) en Rev. Ciencia y Enfermería. 8(2):2002.
2. Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile en Rev. Cienc. enferm. Concepción 9 (2): dic., 2003.
3. Hoppock, R. Job Satisfaction. Harper Ed. United States, 1935.
4. Herzberg, F, M. Snyderman, B. The motivation to work. United States: Wiley Ed.; 1959.
5. Hall, Dorothy C. "Documento básico sobre Enfermería". Copenhague:OMS Oficina Regional Europea; 1979.

6. M<sup>a</sup> Carmen Perezagua García, Oscar del Río Moro, M<sup>a</sup> Belén Vidal Gómez, Marta Villalta Sevilla. Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas? Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias. España: (35): octubre, 2005.
7. Briceño, C. E y otros. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público en Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Argentina: Artículo especial. 5 (4): abril, 2005.
8. Ponce G, J., Reyes M, H., Ponce G, G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad en Rev Enferm IMSS. 14 (2): 65-73; 2006.
9. Infante O. I; Moret M. A; Curbelo H. I. Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. Rev Cubana Salud Pública. Ciudad de La Habana. 33(3): jul.-sep., 2007.
10. Herrera, S. R., Casals, V. M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida de las enfermeras(os). Rev Cubana Enfermer. Ciudad de La Habana.(1):abr., 2005.
11. Nakayama, Y., Aohda, T., Katahira, Y. Descriptive study on relationship between nurses' perception of their work and job satisfaction/retention. Seiroka Kango Daigaku Kiyo. (23):1-14;1997.
12. Müller, M., Seidi, N. Advanced and continuing education is an important indicator of professional satisfaction in nursing. Pflege. 13 (6): 381-388;2000.
13. Fernández, B. Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Tesis *Magister*. Universidad de Concepción; 2002.
14. Paravic, T. Satisfacción laboral de mujeres académicas de una universidad en Chile. Ciencia y Enfermería. Revista Interamericana de Investigación. (6):1-5; 2000.
15. Zúñiga, Y. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de consultorios urbanos y rurales de las comunas de la Provincia de Concepción. Chile. Tesis *Magister*. Universidad de Concepción; 2002.
16. Chaboyer, W., Williams, G., Corkill, W., Creamer, J. Predictors of job satisfaction in remote hospital nursing. Canadian Journal Nursing Leadersh. 2 (2):30-40;2000.
17. Fletcher, C.E. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfaction. J Nurs. Adm. 31 (6): 324-331;2000.
18. Allgood, C., O'Rourke, K., Van Derslice, J., Hardy, M.A. Job satisfaction among nursing staff in a military health care facility. Mil.Med.165(10):757-761;2000.
19. Crose, P. S. Job characteristics related to job satisfaction in rehabilitation nursing. Rehabil. Nurs. 24(3):95-102;2000.
20. Yamashita, M. Job satisfaction in Japanese nurses. J. Adv. Nurs. 22(1):158-164;1995.

21. Courtney, M., Yacopetti, J., Walsh, A. Queensland public sector nurse executives: job satisfaction and career opportunities. *Australian Health Rev.* 24(2):83-95; 2001.
22. Paravic, T: Satisfacción Laboral de la Mujer Académica de la Universidad de Concepción, Chile. Tesis Doctorado, Ribeirao Preto, Brasil: 1998.
23. Lancero, A.W y Gerber, R. M. Comparins work satisfaction in two case management models. *Nurs. Manage.* 26(11):45-48;1995.
24. Brush, D.H., Moch, M.K., and Pooyan, A. Individual demographic differences and job satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour.* 8; 139-55;1997.
25. Zeitz, G. Age and work satisfaction in a government agency: A situational perspective. *Human Relations.* 43;419-438;1990.