



Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico^a

Juan Máximo Molina Linde^b; Francisco Avalos Martínez^c;
Laura Juliana Valderrama Orbezo^d; Ana Fernanda Uribe Rodríguez^e

RESUMEN

Objetivo: analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. **Metodología:** estudio transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (total: 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves", de Granada, España, se autoadministra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables socio-demográficas y laborales. **Resultados:** la edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% mujeres, 64,9% casados, 73,3% vinculados en propiedad, 58,7% son del bloque de hospitalización y 67,6% tiene turno rotatorio. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ($69,92 \pm 10,48$), recorrido entre 24 y 120. La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la peor valorada la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ($\beta=-0,297$, $p=0,018$). **Análisis y discusión:** un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

Palabras clave: *satisfacción en el trabajo, personal de Enfermería, atención hospitalaria, gestión de calidad.*

Cómo citar este artículo:

Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbezo LJ, Uribe Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm. 2009;27(2):218-225.

- a Artículo producto de la investigación *Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico*, realizado entre los meses abril-junio de 2006. Trabajo autofinanciado durante los años 2004 y 2005.
- b Psicólogo. Investigador. Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía (AETSA). Correo electrónico: juanm.molina.ext@juntadeandalucia.es
- c Enfermero. Licenciado en Antropología. Unidad del dolor y Cuidados Paliativos. Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Correo electrónico: favalos59@hotmail.com
- d Psicóloga. Asistente de investigación. Grupo de Medición y Evaluación Psicológica. Universidad Javeriana de Cali. Correo electrónico: ljalvalderrama@puj.edu.co
- e Psicóloga. Directora del Departamento del Ciencias Sociales. Grupo de Medición y Evaluación Psicológica. Universidad Javeriana de Cali. Correo electrónico: auribe@puj.edu.co

Recibido: Septiembre 15 de 2008. Envío para correcciones: Febrero 19 de 2009. Aceptado: Julio 28 de 2009.



Factors related to nursing staff job satisfaction in a medical and surgery hospital

Juan Máximo Molina Linde; Francisco Avalos Martínez;
Laura Juliana Valderrama Orbegozo; Ana Fernanda Uribe Rodríguez

ABSTRACT

Objective: to analyze the degree of job satisfaction of staff nurses working in a medical and surgical hospital, and to establish the socio-demographics and professional factors related to their job satisfaction. **Methodology:** cross-sectional and performed on seventy five persons of the nursing staff of the medical and surgery hospital (total: 510) of Ciudad Sanitaria Virgen de las Nieves of Granada (Spain), by means of a self-administered and anonymous survey. The questionnaire has two parts: the first one is Font-Roja test (it measures the job satisfaction) and the second one are the socio-demographic and labor variables. **Results:** the average age of the staff who answered the survey was 42.9 years; 72% women, married 64.9%; permanent staff; 58.7% hospitalization staff and a 67.6% have rotating turns. The Font-Roja degree of global satisfaction was medium (69.92 ± 10.48), range from 24 to 120. The best valued dimension is "interpersonal relation with the workmate" (3.82 ± 0.86) and the worse one is "professional promotion" (2.28 ± 0.75). The work place is a predicting element of the job satisfaction ($\beta = -0.297$, $p = 0.018$). **Analysis and discussion:** a work place guaranteeing more job satisfaction for the nursing staff would improve the quality of care received by the patients of this type of personnel.

Key words: job satisfaction, nursing staff, hospital care, quality management.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la cúpula directiva y los gestores de centros sanitarios (1, 2).

Los expertos opinan que la insatisfacción de los profesionales se debe a factores tales como: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros (3).

La insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo (2, 4-6). Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, existen factores organizacionales y funcionales que pueden ser los que generen insatisfacción en el personal de enfermería.

La satisfacción laboral se concentra, pues, en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste (7).

La satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo (8). Aún existen organizaciones en las que se considera al trabajador como el 'homo economicus' que ya pensara la escuela científica de la administración, y por lo tanto, lo tratan como un gravoso coste y no un recurso a desarrollar y cuidar, olvidando que las personas tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades, como se contempla en las teorías de la motivación, que supusieron un aldonazo importante en las investigaciones de satisfacción en el trabajo. Allá por la década de los cincuenta del siglo pasado, Abraham Maslow (9), psicólogo humanista, estableció una jerarquía de necesidades cuya satisfacción es vital, y enclavadas en el lugar más elevado están aquellas que permiten el desarrollo personal. Esta jerarquía incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados (10).

Para medir la satisfacción hay que utilizar instrumentos (11-13) que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación con los compañeros, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, presión laboral, ambiente físico.

Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan (14).

Nuestra investigación está encaminada a determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico, y establecer los factores sociodemográficos y profesionales determinantes de la misma.

METODOLOGÍA

Se diseñó un estudio transversal, descriptivo, tomando como población de estudio el personal de enfermería del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves", de Granada, (España), con un total

de 510 profesionales. El tamaño de la muestra se calculó considerando un error del 0,1, una proporción del 35% de satisfacción y un nivel de confianza del 95%. La muestra estuvo compuesta por 75 profesionales de enfermería que fueron seleccionados aleatoriamente, y el único criterio de selección era que fueran diplomados en enfermería y laboraran en el Hospital Médico-Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves. Se excluyeron matronas y personal auxiliar de enfermería.

Instrumentos

Los sujetos contestaron dos cuestionarios diferentes:

1. Un cuestionario de datos sociodemográficos y organizacionales que contenía preguntas sobre la situación personal y profesional de cada persona que entró en el estudio.

En él se recogían los datos sociodemográficos y laborales más relevantes en relación con la susceptibilidad al desarrollo de insatisfacción laboral: sexo, edad, estado civil, años con su pareja, si tiene o no hijos y cuántos tiene en el hogar familiar, situación laboral (trabajador fijo o eventual), turno de trabajo (mañana, tarde, noche y rotatorio), tiempo de ejercicio de la profesión, tiempo en el servicio donde trabaja actualmente y emplazamiento laboral (áreas de trabajo: bloque quirúrgico, especialidades, servicios generales y hospitalización).

2. El segundo cuestionario fue el Font Roja (12), adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study (15). Consta de 24 preguntas que se agrupan en 9 factores que permiten explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral: 1) presión en el trabajo; 2) tensión relacionada con el trabajo; 3) monotonía laboral; 4) satisfacción por el trabajo; 5) competencia profesional; 6) promoción profesional; 7) relación interpersonal con los superiores; 8) relación interpersonal con los compañeros; y 9) características extrínsecas de estatus. Estos nueve factores resultantes explican el 69,12% del total de la varianza de la satisfacción según el estudio de validación del instrumento (12).

Cada pregunta fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. Los tres primeros factores estarían relacionados con insatisfacción, por lo que el valor sería inverso, y el resto estaría relacionado con satisfacción laboral. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. La puntuación obtenida en

cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems. La satisfacción global o total de cada participante se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones de los 24 ítems del cuestionario, por lo que su recorrido teórico oscilaba entre 24 y 120 puntos. A mayor puntuación, más satisfacción laboral; no obstante, no existe un punto de corte para clasificar los ítems, por lo que la interpretación de los resultados no se basa en rangos de puntuación.

Procedimiento

La aplicación de los cuestionarios fue individual en todos y cada uno de los casos; previamente les había suministrado información sobre los objetivos generales del estudio y sobre el carácter confidencial y anónimo del mismo. Los cuestionarios no contenían datos que facilitaran la identificación de los profesionales participantes en el estudio.

Se entregó un sobre en blanco con los dos cuestionarios: datos sociodemográficos generales y Font-Roja. Pasados dos días, el equipo investigador procedía a recoger el sobre. En caso de que el profesional de enfermería no hubiera cumplido con el material entregado se le otorgaba un día más de plazo. Pasado ese día se procedía de nuevo a recoger el material debidamente diligenciado, o a desestimar al profesional como participante en el estudio en el caso de que no lo hubiera rellenado.

Análisis estadístico

El análisis de los datos se efectuó utilizando el paquete estadístico SPSS 14.0. Se realizó un estudio estadístico descriptivo y analítico mediante técnicas paramétricas y no paramétricas (test de Kruskal Wallis y la U de Mann-Whitney; y para la correlación de las variables el coeficiente de correlación de Pearson). Así mismo se hizo una regresión lineal múltiple para determinar qué variables se relacionaban con la satisfacción laboral. El nivel de significación elegido para todo el estudio fue el de $p < 0,05$.

RESULTADOS

El 28% de los participantes eran hombres y el 72% mujeres. La edad media fue de 42,90 años (D.E.: 8,76, rango: 22-63 años), distribuyéndose el 15,7% en el intervalo de 20 a 34 años, el 61,4% de 35 a 49 años y el 22,9% de 50 a 65 años. En cuanto al estado civil, un 64,9% eran casados, un 23% solteros, un 2,7% separados, un 2,7% divorciados, un 1,4% viudos y un 5,4% vivían en pareja. Los que tenían pareja llevaban con ella una media de 15,54 años (D.E.:

8,48). El 68,5% de los encuestados tenía hijos, con una media de 2,39 hijos en el hogar familiar (D.E.: 1,71).

En cuanto al bloque de trabajo, el 58,7% pertenecían a Hospitalización, el 13,3% a Especialidades, el 25,3% a Servicios Generales y un 2,7% al bloque Quirúrgico. En relación con la situación laboral: un 73,3% eran trabajadores fijos y un 26,7% eventuales. En cuanto a la categoría profesional: un 2,7% eran supervisores y un 97,3% enfermeros. Mayoritariamente tenían un turno rotatorio (67,6%), seguidos del turno de la mañana (31,1%) y la noche (1,3%). La antigüedad laboral en el servicio donde trabaja en la actualidad fue de 9,28 años (D.E.: 8,41, rango: 0,8-30 años), y el tiempo en la profesión fue de 19,48 años (D.E.: 8,06, rango: 2,50-35 años).

En la tabla 1 se representa la valoración obtenida por dimensiones ordenadas de menor a mayor según la satisfacción manifestada en cada una de ellas. Además de las 9 dimensiones, aparecen los valores de la satisfacción global. Es de destacar cómo la menor satisfacción está en relación con la “promoción profesional” y “características extrínsecas de estatus”, y la mayor satisfacción con la “satisfacción por el trabajo” y la “relación interpersonal con los compañeros”. La satisfacción total o media alcanza un valor de $69,92 \pm 10,48$ (rango de 24 a 120), por lo que puede considerarse como intermedio.

Tabla 1. Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral del cuestionario Font-Roja en de enfermeras de un hospital médico-quirúrgico, Granada, España

Dimensión	N.º	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Promoción profesional	75	1,00	4,00	2,2844	0,75276
Características extrínsecas de estatus	75	1,00	4,00	2,3667	0,72286
Monotonía laboral	75	1,00	4,50	2,5200	0,68989
Presión del trabajo	75	1,00	4,00	2,5200	0,97412
Tensión relacionada con el trabajo	75	1,20	4,00	2,7547	0,61563
Relación interpersonal con sus jefes/as	75	1,00	4,50	3,2733	0,83945
Competencia profesional	75	1,33	5,00	3,2933	0,73717
Satisfacción por el trabajo	75	2,25	5,00	3,5567	0,55076
Relación interpersonal con los compañeros	75	2,00	5,00	3,8267	0,86013
Satisfacción total	75	41,00	93,00	69,9200	10,47618

No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, años de casado, hijos, bloque de trabajo, situación laboral, categoría profesional, turno de trabajo, tiempo en el servicio actual y tiempo en la profesión), en relación con la satisfacción total obtenida con el Font-Roja.

Se realizó un análisis para obtener la matriz de correlaciones (tipo Pearson) entre las distintas dimensiones de la escala Font-Roja y la satisfacción total. La satisfacción por el trabajo y la promoción profesional son los factores más relacionados con la satisfacción total. Por el contrario, la monotonía laboral y la relación interpersonal con los jefes parecen ser los factores menos implicados en la sa-

tisfacción laboral. En la tabla 2 se resumen los coeficientes de correlación encontrados.

Para concluir, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal múltiple para estudiar las variables influyentes en la satisfacción del personal de enfermería. Se incluyeron en el análisis el tiempo en la profesión, el bloque en el que realiza su trabajo, el turno de trabajo y el tiempo en el servicio actual, como variables predictoras; y la satisfacción total se tomó como variable dependiente.

Estas variables predictoras explicaron un 15% de la varianza de la satisfacción global ($R^2= 0,150$) ($F=2,692$; $p=0,039$). De ellas, la de mayor peso fue el bloque en el que se realiza el trabajo, con un coeficiente estandarizado de regresión $\beta=-0,297$ (tabla 3).

Tabla 2. Correlaciones de las distintas dimensiones de satisfacción laboral del Font-Roja en enfermeras de un hospital médico-quirúrgico, Granada, España

Dimensión		Satisfacción total
Satisfacción por el trabajo	Correlación de Pearson	0,764(**)
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	75
Tensión relacionada con el trabajo	Correlación de Pearson	0,728(**)
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	75
Competencia profesional	Correlación de Pearson	0,541(**)
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	75
Presión del trabajo	Correlación de Pearson	0,630(**)
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	75
Promoción profesional	Correlación de Pearson	0,788(**)
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	75
Relación interpersonal con sus jefes/as	Correlación de Pearson	0,446(**)
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	75
Relación interpersonal con los compañeros	Correlación de Pearson	0,223
	Sig. (bilateral)	0,054
	N	75
Características extrínsecas de estatus	Correlación de Pearson	0,611(**)
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	75
Monotonía laboral	Correlación de Pearson	0,380(**)
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	75

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 3. Satisfacción del personal de enfermería. Coeficientes y significación de las variables del modelo de regresión lineal múltiple

Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	90,599	7,025		12,897	0,000
Bloque en el que realiza su trabajo	-3,915	1,604	-0,297	-2,440	0,018
Turno de trabajo	-0,568	0,944	-0,073	-0,602	0,550
Tiempo en el servicio actual	0,029	0,018	0,274	1,665	0,101
Tiempo en la profesión	-0,037	0,019	-0,331	-1,997	0,050

DISCUSIÓN

La circunstancia de que diversas relaciones no fueran significativas estadísticamente podría deberse al escaso tamaño de la población objeto de estudio. No obstante, la tasa de respuestas obtenidas fue alta en comparación con la de otros estudios en los que el cuestionario había sido remitido por correo (16, 17). Esta circunstancia, junto con la consistencia del instrumento utilizado, validó los resultados a partir de los cuales estimamos una conclusión que podemos considerar primaria: el nivel de insatisfacción puede considerarse como intermedio.

La promoción profesional es la dimensión peor valorada, ya considerada en otros estudios como uno de los principales motivos de insatisfacción laboral (16, 18). Una vez más se revela que se perciben como escasas las ofertas de desarrollo y formación profesional dentro del ámbito laboral del personal de enfermería.

Por el contrario, la dimensión mejor valorada es la que se refiere a la relación interpersonal con los compañeros. Este dato es importante porque contribuye a aumentar

la puntuación de la satisfacción global. Una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo y, a su vez, puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional (19).

Todas las dimensiones de la escala correlacionaron de moderada a fuertemente con la satisfacción total, revelando una significativa relación directa entre cada dimensión y la puntuación global. Así, como ya se comentó, los factores de tensión, presión y monotonía laboral estarían relacionados con insatisfacción, no obstante, al otorgarle un valor inverso en estas dimensiones, correlacionan positivamente con la satisfacción laboral, como el resto de dimensiones.

Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral está relacionada con una práctica de óptima calidad asistencial, no sorprende que el concepto de satisfacción en el trabajo haya sido objeto de múltiples estudios (20-21). Los investigadores han intentado identificar las diferentes dimensiones o componentes de la satisfacción laboral y explorar qué efecto tenían dichos componentes en la productividad de los trabajadores (22).



Fotografía: Estudiantes en práctica clínica, 1957. Autor desconocido. Archivo fotográfico Facultad de Enfermería Universidad de Antioquia.

Un modelo causal de satisfacción laboral que ha sido probado implicó a profesionales de enfermería. Dicho modelo incluye 11 variables independientes: entorno laboral, afectividad positiva, afectividad negativa, autonomía, justicia distributiva, justicia procesal, estrés laboral, sueldo, cambios promocionales, rutinización y apoyo social. Los investigadores hallaron que, con excepción del sueldo, todas las variables estaban significativamente relacionadas con la satisfacción laboral (23). En nuestro caso concreto hemos podido apreciar cómo la estructura organizativa, reflejada en el bloque de trabajo, tiene un peso significativo en la satisfacción. Posiblemente factores tales como el entorno de trabajo indirecto (protocolos en cada servicio, políticas vacacionales, estilo de liderazgo, reconocimiento) sean factores significativos en la fuente de satisfacción o, por el contrario, de insatisfacción del trabajador (24-25).

CONCLUSIONES

En conclusión, la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros es un concepto importante que puede incidir en los aspectos relacionados con la “retención” en su lugar de desempeño –y por tanto en la estabilidad de las plantillas en el hospital– y es, a su vez, un concepto clave en la mejora de la calidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes. Es relevante destacar como factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción. No se debe pensar sólo en variables individuales, sino que las variables estructurales tienen un peso determinante. Teniendo en cuenta el amplio número de variables que influyen en la satisfacción profesional y las implicaciones que tiene este concepto en la calidad asistencial, parece posible influir en las mismas introduciendo las modificaciones oportunas en el tipo de gestión que se realiza a escala individual y organizacional del personal de enfermería hospitalaria. Algunas de las medidas que se plantean pudieran pasar por mejorar las condiciones de trabajo, fijar un incremento salarial, impulsar la formación continua, fomentar el trabajo en equipo y la participación en la toma de decisiones. La identificación de los factores relacionados y el examen de sus efectos pueden ayudar a desarrollar las intervenciones que se deben implementar desde los equipos directivos con el afán de mejorar la calidad de los cuidados como meta final.

AGRADECIMIENTOS

Los autores quieren expresar su agradecimiento a todos los profesionales que han participado en esta investigación, sin los cuales no hubiera sido posible realizar este trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mozota JR, Ansorena L, Rebollo H, Antolín I. Resumen de la encuesta de satisfacción del personal en el Hospital Nacional Valdecilla. *Todo Hosp.* 1990;67:21-28.
2. Lomeña Villalobos JA, Campaña Villegas FM, Nuevo Toro G, Rosas Soria D, Berrocal Gámez A, García Molina F. Burnout y satisfacción laboral en atención primaria. *Med Fam Andal.* 2004;5:147-155.
3. Mompert MP. Administración de servicios de enfermería. Barcelona: Masson-Salvat; 1997.
4. Olivar Castrillón C, González Morán S, Martínez Suárez MM. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. *Aten Primaria.* 1999;24:352-359.
5. Sobrequés J, Cebrià J, Segura J, Rodríguez C, García M, Juncosa S. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Aten Primaria.* 2003;31:227-233.
6. Simón García MJ, Blesa Malpica AL, Bermejo Pablos C, Calvo Gutierrez MA, Gómez De Enterría Pérez C. Estrés laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos. *Enferm Intensiva.* 2005;16:3-14.
7. Miñarro I, Bruguera J, Verdú I, Díaz MA, Larrainzar MJ, Molinos FJ. La satisfacción laboral en el Hospital Asepeyo-Sant Cugat del Vallès. *Gest Hosp.* 2002;13:26-30.
8. Velarde-Ayala RJ, Priego-Álvarez H, López-Naranjo JI. Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. *Hit Cienc Econ Admon.* 2004;27:55-66.
9. Maslow AH. *Motivation and personality.* 2ª ed. New York: Harper and Bros Publishers; 1970.
10. Saturno PJ, Quintana O, Varo J. ¿Qué es calidad?: tratado de calidad asistencial en atención primaria. Madrid: Dupont Pharma; 1997.
11. Meliá JL, Pradilla JF, Martí N, Sancerni MD, Oliver A, Tomás JM. Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Rev Psicol Univ Tarracon.* 1990;12:25-39.
12. Aranaz JM, Mira JJ. Cuestionario Font Roja: un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp.* 1988;52:63-66.
13. Peiró JM. El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud de equipos de atención primaria. *Rev Psicol Salud.* 1989;1:135-74.
14. Robles-García M, Dierssen-Sotos T, Martínez-Ochoa E, Herrera-Carral P, Rosa Díaz-Mendi A, Llorca-Díaz J. Variables relacionadas con la satisfacción laboral:

- un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gac Sanit.* 2005;19:127-134.
15. House J, Strecher V, Metzger H, Robbins C. Occupational stress and health among men and women in the Tecumseh Community Health Study. *Health Soc Behav.* 1986;27:62-77.
 16. Cruz E, Vázquez J, Aguirre V, Fernández MI. Evaluación de la satisfacción del personal de enfermería. *Aten Primaria.* 1994;3:469-73.
 17. Acámer Raga F, López Arribas C, López-Torres Hidalgo J. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios en atención primaria. *Aten Primaria.* 1997;20:401-407.
 18. Anglada Mirabent N, Cañadell Ledesma E. Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas del Alt y Baix Empordà. *Aten Primaria.* 2000;25:90-96.
 19. Molina Linde JM, Avalos Martínez F. Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería [internet]. Granada: Fundación Index; 2007 [acceso el 11 de mayo de 2008]. Disponible en <<http://www.index-f.com/tesela/ts1/ts6327.php>>.
 20. Landeweerd JA, Boumans NPG. Nurses' work satisfaction and feelings of health and stress in three psychiatric departments. *Int J Nurs Stud.* 1988;25:225-234.
 21. Peya Gascóns M. Satisfacción laboral: una breve revisión. *Nursing.* 2008;26:62-65.
 22. Burnard P, Morrison P, Phillips C. Job satisfaction amongst nurses in an interim secure forensic unit in Wales. *Aust N Z J Ment Health Nurs.* 1999;8:9-18.
 23. Chu CI, Hsu HM, Price JL, Lee JY. Job satisfaction of hospital nurses an empirical test of a causal model in Taiwan. *Int Nurs Rev.* 2003;50:176-82.
 24. Tzeng HM. The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit an empirical investigation in Taiwan. *Int J Nurs Stud.* 2002;9:867-78.
 25. Cavanagh SJ. Job-satisfaction of nursing staff working in hospitals. *J Adv Nurs.* 1992;17:704-711.