

## Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería

### Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing

Enf. Víctor Contreras I<sup>I</sup>, Lic. Katuska Reynaldos G<sup>II</sup>, Enf. Lisbeth Carolina Cardona A<sup>III</sup>

<sup>I</sup> Pontificia Universidad Católica de Chile.

<sup>II</sup> Universidad Andrés Bello-Chile.

<sup>III</sup> Universidad Nacional de Colombia.

---

#### RESUMEN

**Introducción:** las condiciones del ambiente de trabajo, tienen una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda.

**Objetivo:** sistematizar los conceptos clima, ambiente y satisfacción laboral en el área de enfermería.

**Método:** revisión integradora de 40 artículos del año 2002 al 2012. La búsqueda se realizó en las bases de datos de acceso gratuito: CINAHL, PubMed, LILACS, ProQuest Nursing & Allied HealthSource, Scielo (Google Scholar). Las palabras clave de búsqueda fueron: enfermera, satisfacción laboral, ambiente laboral y clima laboral.

**Conclusiones:** existen herramientas válidas y confiables para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica.

**Palabras claves:** satisfacción laboral; enfermera; ambiente de trabajo; enfermería del trabajo; recursos humanos.

## ABSTRACT

**Introduction:** The conditions of the work environment have a direct impact on the quality of nursing care that is provided.

**Objective:** Deliver an integrative review of literature concepts climate, environment and job satisfaction in the nursing arena.

**Method:** An integrative review of 40 articles from 2002 to 2012.

**Conclusions:** There are valid and reliable tools to measure the terms studied, which can be supplemented with in-depth studies of the needs of the groups evaluated in order to generate proposals for improvements in the quality of employment or work of nursing groups in Latin America.

**Key Words:** job satisfaction; nurse; RN; working environment; occupational health nursing; human resources.

---

## INTRODUCCIÓN

El desafío actual en el área de la gestión de personas que trabajan en organizaciones sanitarias es establecer mecanismos de planificación de recursos humanos, para que puedan cumplir efectivamente con las demandas de atención de la salud y, al mismo tiempo, proporcionar estabilidad laboral a los trabajadores con el fin de satisfacer dicha atención.<sup>1</sup>

Es por ello que los organismos internacionales, como el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE),<sup>2</sup> la Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>3</sup> y la Organización Internacional del Trabajo (OIT),<sup>4</sup> están constantemente evaluando la situación de cada país, con el propósito de tomar decisiones que optimicen la gestión de personas en los sistemas sanitarios.

Del mismo modo, la prestación de servicios de enfermería es parte fundamental en la atención de salud a la población, donde las condiciones de trabajo, tanto de los profesionales de salud como de los equipos de apoyo (técnicos y auxiliares), son esenciales para la entrega segura de servicios de calidad.<sup>2</sup>

Autores como *Cardona*,<sup>5</sup> refieren que existen escasos estudios de oferta y demanda de personal de enfermería en Latinoamérica, por lo cual se hace aun más necesario conocer los conceptos que generan las brechas entre las condiciones de trabajo actuales (oferta y demanda) en el área de salud de los profesionales. Además, en América del Sur no se cuenta con instrumentos para medir el entorno de la práctica de enfermería, y determinar si este es causa de las brechas de dotación de personal.<sup>5</sup>

Se han descrito algunas deficiencias y diferencias a nivel de la satisfacción, ambiente y clima laboral en Latinoamérica,<sup>2,5,6</sup> entre las cuales las diversas condiciones del trabajo sanitarias en varios países pueden afectar la movilidad y rotación del personal.<sup>7,8</sup>

Igualmente es conocido que, en el área de trabajo de los profesionales y técnicos de enfermería, existe una escasa vinculación entre los grupos formadores/docentes y clínicos, y una baja participación en asociaciones gremiales en enfermería.<sup>5,7,8</sup>

De acuerdo con *Cardona*,<sup>5</sup> la magnitud y el impacto de los problemas antes nombrados son generados por diferentes causas, entre las que se encuentran el deterioro de las condiciones del ambiente de trabajo, que tiene una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda.<sup>5,9-11</sup>

Dado a lo anteriormente expuesto, el objetivo de este artículo es realizar una revisión integradora de los términos claves y conceptos relacionados con el clima, ambiente y satisfacción laboral en la arena de enfermería.

## MÉTODOS

La revisión integradora (*integrative review*) es el tipo más amplio de métodos de revisión de investigaciones acerca de un tema, el cual permite la inclusión simultánea de investigación cuantitativa (experimental y no experimental) y cualitativa, con el fin de comprender mejor un fenómeno preocupante. En ella es posible combinar los datos de la teoría como de la literatura empírica para definir conceptos, revisar teorías, evidencia y analizar metodológicamente algún tema de interés.<sup>12</sup>

Para esta revisión integradora se realizó una búsqueda a través las bases de datos: CINAHL, PubMed, LILACS, ProQuest Nursing & Allied HealthSource, Scielo (Google Scholar) todas de acceso gratuito.

Las palabras claves para la búsqueda fueron: enfermera (RN), satisfacción laboral, ambiente laboral y clima laboral (work environment, job satisfaction and job climates).

Los criterios de inclusión de los artículos, fueron aquellos publicados en revistas con comité editorial impresas y/o electrónicas. Además, se consideró a los organismos internacionales como CIE, OMS, OPS, OIT con sus respectivas comunicaciones acerca del tema.

Se consideró la disponibilidad gratuita del texto completo, idioma español y/o inglés.

Se excluyeron los trabajos que tenían disponible solo el resumen y no pudo ser conseguido el texto completo, al momento de revisar las bases de datos.

En la selección de los artículos se consideró la opinión de expertos en el área, para dirigir y acotar la búsqueda del tema, así como establecer los límites de la investigación, los que se enfocaron principalmente en la medición directa del tema de interés con sus variables y/o fundamentos teóricos que sustentan la actividad laboral de enfermería.

Finalmente, se analizaron 40 comunicaciones de un total de 450 artículos que se encontraron en la red, los que en su mayoría se encontraban duplicados en las bases de datos utilizadas.

## DESARROLLO

### Clima laboral

El concepto de "clima laboral" trata de dar a conocer una serie de factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones,<sup>13</sup> también definido por *Reichers & Schneider* (1999) como: "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella."<sup>14</sup>

En términos generales, llegar a una definición de clima laboral no es un camino sencillo ya que,<sup>13,15</sup> no existen atributos permanentes, pues éstos dependen de la cultura organizacional en la que están insertas las personas.<sup>13</sup>

Es en los años sesenta, *Likert y Mc Gregor* (citado por *Cuadra y Veloso*)<sup>14</sup> proponen el concepto de "clima organizacional" o "clima laboral", ante el interés de evaluar la forma como los directivos y los responsables organizacionales creaban el clima, espacio donde al mismo tiempo buscaban evaluar el modo de cómo hacían el trabajo y el grado en que resultaban competentes en la ejecución con influencia positiva en el contexto organizacional.<sup>14</sup>

La definición de clima laboral variará de acuerdo a los factores organizacionales como: estructura, políticas y reglas, hasta atributos completamente subjetivos tales como opiniones, cordialidad, apoyo, soporte entre otros.<sup>13-17</sup> Según *Sánchez y cols.*, es posible reconocer tres perspectivas para evaluar el clima laboral:<sup>13</sup>

- a) Como variable independiente (un factor que influye en la satisfacción).
- b) Como variable dependiente (al variar algunos factores se influye en el clima organizacional).
- c) Como variable interpuesta (clima organizacional actúa de enlace entre factores como estructura de rendimiento).

En este artículo a desarrollar se considerará el clima laboral como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, percibido por los trabajadores, el cual influye en la satisfacción laboral y, por lo tanto, en la productividad.

Para medir el clima laboral, lo habitual es utilizar "escalas de evaluación", las cuales miden desde las condiciones de independencia de las personas, las condiciones físicas, el liderazgo, las relaciones, la organización, el reconocimiento, las remuneraciones y la igualdad<sup>9,15,18</sup> hasta otros factores como el conocimiento de objetivos de la organización y adecuación de las decisiones de la dirección.<sup>17</sup>

### Ambiente laboral

Para los organismos que otorgan las certificaciones de calidad, ISO<sup>19</sup> y otras, el término ambiente laboral se refiere a todas las condiciones y los factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno: iluminación, temperatura y ruido; así como toda la gama de influencias ergonómicas.

Para enfermería, el ambiente laboral es conocido como las características organizativas de un entorno de trabajo que facilitan o limitan la práctica profesional, las cuales pueden beneficiar a las personas y la calidad del cuidado. En estas se incluyen aquellas prácticas de supervisión, así como premios y programas de reconocimiento referente al trabajo,<sup>5,6</sup> que logran atraer a los cuidadores, reteniéndolos en la organización.<sup>5,20-24</sup>

Por otra parte, las investigaciones sugieren que el ambiente laboral en enfermería puede medirse con diferentes instrumentos, siendo el PES-NWI (Practice Environment Scale of the Nursing Work)<sup>5</sup> uno de los más usados y reconocidos en la arena de la certificación del Magnet® Hospital.<sup>5,20-24</sup>

### **Satisfacción Laboral**

La Satisfacción Laboral (SL) se puede definir como una actitud positiva individual hacia el trabajo (cómo nos sentimos en nuestro trabajo); siendo este un elemento imprescindible en el proceso asistencial relacionado con calidad de los servicios de salud.<sup>6,25,26</sup>

En la satisfacción laboral, es posible reconocer factores extrínsecos, como redes, beneficios y bonos; y factores intrínsecos, como la capacidad de interactuar con los demás, autorrealización, autoestima, ganancia de conocimientos y habilidades, la capacidad de utilizar y expresar la creatividad y el sentido de haberlo logrado.<sup>23,25-28</sup>

La SL tiene conocidas relaciones con la calidad de vida del trabajador, la organización y la sociedad. Para un individuo, trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad.<sup>6,27</sup>

Para *Sánchez, Torres y Palacio*,<sup>28</sup> la satisfacción laboral será mayor si existe una menor discrepancia entre lo que una persona quiere y lo que tiene en su trabajo.

Por otra parte, la insatisfacción laboral tiene importantes repercusiones en las instituciones, ya que contribuye a incrementar el ausentismo, la tasa de rotación, el burnout o el riesgo de accidentes entre los trabajadores.<sup>27,29-31</sup>

### **Instrumentos para medir la satisfacción laboral en enfermería**

La posibilidad de evaluar el término de SL está íntimamente relacionado el foco de atención de los usuarios a interrogar, es decir, la mayoría de los instrumentos desarrollados, apuntan al tipo de relaciones de la(s) persona(s) con el lugar y personas con las cuales trabaja.<sup>23,31-37</sup>

Por otro lado, se han reportado la confiabilidad y la validez de varios instrumentos para medir SL en diferentes muestras,<sup>38,39</sup> la mayoría de los estudios reportados evalúan la SL de forma global con escalas tipo Likert de diferentes puntuaciones.

Existe la tendencia evaluar la SL en relación con otros parámetros asociados a la gestión de personas, como la intención de quedarse o dejar el trabajo actual, en la cual la SL puede ser medida como un parámetro único, es decir, preguntando cuan satisfecha esta la persona.<sup>40</sup>

Así, se pueden presentar diferentes herramientas como las que se nombran a continuación: The Overall Job Satisfaction,<sup>14,34</sup> Encuesta de Satisfacción Osakidetza,<sup>17</sup> Job Satisfaction Survey de Spector 1985,<sup>9</sup> Nursing Workplace Satisfaction Questionnaire NWSQ,<sup>37</sup> Nurse Job Satisfaction Scale de Hinshaw y Attwood,<sup>41</sup> Job Satisfaction questionnaire por Celluci y DeVries,<sup>33</sup> Nurse Job Satisfaction Scale de *Tao y cols.*,<sup>42</sup> Subescala de condiciones físicas del trabajo de Bolda (1958) e Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.* (1969),<sup>6</sup> Cuestionario S10/12 - S10/20,<sup>32,43</sup> el cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja<sup>27,31,35,36,44</sup> y el PES-NWI.<sup>45</sup>

En idioma español, la herramienta con mayor uso, según las publicaciones revisadas en este artículo, es el cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja, el cual fue desarrollado por *Aranaz y Mira* en 1988, aplicado a un total de 169 personas (grupo de profesionales y no profesionales) de un hospital en Valencia, España.

Esta herramienta está compuesta por 24 ítems, que mide nueve factores (Satisfacción por el trabajo, Tensión relacionada con el trabajo, Competencia profesional, Presión por el trabajo, Promoción profesional, Relación interpersonal con sus jefes (as), Relación interpersonal con los compañeros, Características extrínsecas de estatus y Monotonía laboral) evaluado entre 1 y 5 por una escala tipo Likert,<sup>35</sup> el cual fue ampliado con dos ítems por *Núñez y cols.* en 2007, los cuales se relacionan con la estructura física y las instalaciones del lugar de trabajo.<sup>36</sup>

La herramienta PES-NWI cuenta con una versión en español validado y confiable por Cardona en el 2011 en Colombia,<sup>5</sup> que evalúa el ambiente físico del trabajo.

### **Relación experiencia laboral y satisfacción laboral**

En los estudios revisados, la variable años de experiencia profesional está significativamente relacionada con la SL en forma directa. La evidencia de los estudios indica que, mientras más años de trayectoria profesional la persona tendría una alta SL con su trabajo en comparación con las(os) enfermeras(os) jóvenes y de menor trayectoria.<sup>34,40,42,46</sup> Solamente un estudio de los revisados<sup>28</sup> demostró que las enfermeras jóvenes tenían mayor SL que las más experimentadas, sin embargo en ese estudio se analiza una muestra de 30 personas, que provoca que los datos solo puedan ser observados con cautela, ya que los otros estudios analizados en este informe, las muestras superan las 70 personas.

Podría decirse que el compromiso normativo, conocido como las actitudes y comportamientos de los empleados a sus trabajos, es un componente del compromiso ocupacional,<sup>42-47</sup> que es un fuerte predictor de quedarse en la posición actual, por lo cual las estrategias de retención de profesionales jóvenes son un desafío relevante para las instituciones,<sup>40,42</sup> siendo la SL un resultado del reconocimiento positivo de los objetivos alcanzados y de la promoción por competencia del profesional; las cuales podrían ser claves para mantener satisfechos a los profesionales.<sup>29,31,48,49</sup>

### **Relación influencia del liderazgo y satisfacción laboral**

En sentido contrario, la insatisfacción laboral<sup>27,29,48</sup> podría ser una señal de la sobrecarga laboral, asociada a la aparición de síndrome de burnout, las cuales podrían tener consecuencias negativas en la organización, aumentando la rotación

de los profesionales de enfermería, produciendo la ausencia laboral, lo que impacta finalmente en todo el sistema de prestación de servicios.<sup>39,40,45</sup>

El impacto de la insatisfacción laboral en las organizaciones sanitarias es uno de los principales temas de preocupación actual, pues a medida que la insatisfacción aumenta, la repercusión negativa en la atención de salud a la población también.<sup>33,50</sup>

Dicha preocupación tiene que ver, inicialmente, con los administradores que lideran los servicios de salud, los cuales tienen una fuerte responsabilidad en cuidar y fomentar climas saludables<sup>33</sup> dentro de las organizaciones con sus trabajadores.<sup>51</sup> Es por eso que el tipo liderazgo y la satisfacción en los propios administradores de la gestión de personas en enfermería, puede ser un factor a considerar en la SL de los equipos que lideran.<sup>45,51</sup>

Por otro lado, tanto para los trabajadores como para los líderes en el proceso de atención de salud es relevante considerar la promoción y la oportunidad de hacer el trabajo, para así satisfacer las necesidades de las personas que están involucradas en el proceso asistencial.<sup>50</sup>

Finalmente, la figura del mentor, quien es conocido(a) como la persona cuya característica esencial es guiar a las personas en su tarea,<sup>29</sup> cumple con incentivar a aquellos que guía hacia el adecuado manejo de las situaciones que favorezcan el querer quedarse en su puesto de trabajo.<sup>42, 52</sup>

### **Relación Clima y satisfacción laboral**

Los términos clima y satisfacción laboral, estudiados en otros grupos de trabajo,<sup>41,53,54</sup> también ponen en evidencia la necesidad de generar formas de dar soporte en los ámbitos: ánimo en el trabajo, orientación hacia las mejores prácticas y el incentivo a un clima saludable, pues estos ayudan a un desempeño óptimo y a mejorar la percepción de la satisfacción en los equipos.

Además, el clima, el ambiente laboral y la satisfacción laboral, son términos íntimamente relacionados; los cuales son identificables transversalmente en la institución, estando siempre en relación, que incluso, como variables, podrían superponerse una sobre otras, dependiendo del foco en el cual se quiera analizar la situación laboral de un grupo de enfermeras(os).<sup>13,15</sup>

Para enfermería, el clima, el ambiente laboral y la satisfacción laboral son fundamentales para otorgar los servicios y cuidados requeridos por la población. Por ello, la estrategia de las organizaciones sanitarias es disminuir la brecha entre oferta y demanda de personal de salud, donde las variables revisadas en este estudio juegan un rol fundamental.

Así también, los años de experiencia y la satisfacción laboral están directamente relacionados, por lo cual se proponen diferentes vías para apoyar a los grupos de personas con menos años de experiencia, en quienes la satisfacción puede verse aminorada.

En sintonía con la revisión de *Bueno y Santamaría*,<sup>18</sup> se pueden proponer diferentes niveles de intervenciones que tienen relación con las acciones de manejo del estrés laboral, ya sea a nivel organizacional, grupal o individual, los cuales podrían usarse para mejorar la satisfacción laboral de las personas que trabajan cuidando a otros.

Finalmente, las herramientas válidas y confiables para medir la satisfacción laboral, pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, ya que la tendencia a generar climas saludables, es fortalecida por grupos que expresan su voz en los ambientes en los que trabajan.

## CONCLUSIONES

El clima, el ambiente y la satisfacción laboral son términos íntimamente relacionados y medidos por varios instrumentos. Los años de experiencia profesional es un factor que está relacionado positivamente con la satisfacción laboral, así también el estilo de liderazgo. Existen herramientas válidas y confiables para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Little L, Buchan J. Nursing Self Sufficiency/Sustainability in the Global Context. Geneva: International Centre on Nurse Migration and the International Centre for Human Resources in Nursing; 2007.
2. Malvarez M, Castrillón. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos (HR). Washington DC.: OPS; 2005.
3. OMS. Nursing and midwifery at WHO [Internet]. 2012 [update 21 Jun 2012; cited 5 Dec 2012]. Available from: [http://www.who.int/hrh/nursing\\_midwifery/en/](http://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/en/)
4. OIT. Work-related stress in nursing [Internet]. 2001 [update Jan 1; cited 2012 Dec 12]. Available from: [http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_118244/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_118244/lang--en/index.htm)
5. Cardona L. Validación de la versión en español del instrumento Practice environment scale of the nursing work index [dissertation]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011.
6. Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería* 2003; IX(2):57-66.
7. Sakowski P. Job satisfaction of occupational medicine nurses in Poland. *Int J Occup Environ Health*. 2012; 25(1):51-8.



8. Buchan J, Sochalski J. The migration of nurses: trends and polices. Bull World Health Organ. 2004 Aug; 82:587-94.
9. Abualrab R, Alghamdi M. The impact of leadership styles on nurses´ satisfaction and intention to stay among Saudi nurses. J Nurs Manag. 2012; 20: 668-78.
10. de los Ríos J, Barrios P, Ocampo M, Avila T. Desgaste profesional en personal de enfermería, aproximaciones para un debate. Rev Med Ubst Mex Seguro Soc. 2007; 45(5): 493-502.
11. Proyecto de Garantía de Calidad. Maximización de calidad de la atención en la reforma del sector salud: La función de las estrategias de garantía de calidad. Informe LACRSS No. 64. 2005 [internet]. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) [updated 2005; cited 08 Aug 2012]. Available from: [http://www.hciproject.org/sites/default/files/Maximizacion de la calidad en la reforma.LACRSS Report 64.pdf](http://www.hciproject.org/sites/default/files/Maximizacion%20de%20la%20calidad%20en%20la%20reforma.LACRSS%20Report%2064.pdf)
12. Whittemore R, Knafl K. The integrative review: updated methodology. J Adv Nurs. 2005; 52(5): 546-53.
13. Sánchez I, Airola G, Cayazzo T, Pedrals N, Rodriguez M, Villaroel L. Clima laboral en una escuela de medicina. Estudio de seguimiento. Rev Méd Chil. 2009; 137: 1427-36.
14. Cuadra A, Veloso C. Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Rev Chil de ing. 2010; 18(1): 15-25.
15. Lin B, Chao M, Hsu C, Luh S, Hung S, Breen G. Physician and nurse job climates in Hospital-Based emergency departments in Taiwan: Management and Implications. J Med Syst. 2008 Jun; 32: 269-81.
16. Contreras F, Barbosa D, Juárez F, Uribe A, Mejía C. Estilos de liderazgos, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. Act Col Psi. 2009; 12(2): 13-26.
17. García A, Moro N, Medina M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Rev Calid Asist. 2010; 25(4): 207-214.
18. Bueno L, Santamaría N. Acciones para manejar el estrés laboral de las enfermeras en servicios de oncología. Revisión documental de 1995 a 2005. MedUNAB. 2008; 11: 154-61.
19. International Organization for Standardization. ISO 9000 2009 Library [Internet]. 2012 [updated 15 Nov 2012]. Available from: [http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)
20. Drenkard K. Magnet Momentum: Creating a Culture of Safety. Nurse Leader. 2010 Aug; 8(4): 28-31,46.

21. Luzinski C, Lundmark V. State of the Science Related to Nurse Work Environments, Safe Practices, and Organizational Outcomes. *J Nurs Adm.* Oct 2012; 42(10):S1-S2.
22. JBI. Evidence on determining the impact of Magnet designation on nursing and patient outcomes. *Best Practice.* 2010; 14(11): 1-4.
23. Aiken L, Buchan J, Ball J, Rafferty M. Transformative impact of Magnet designation: England case study. *J Clin Nurs.* 2008; 17: 3330-7.
24. Wolf G, Greenhouse P. A road map for creating a Magnet work environment. *J Nurs Adm.* 2006 Oct; 36(10): 458-62.
25. Cowin LS, Johnson M, Graven R, Marsh HW. Causal modeling of self-concept, job satisfaction, and retention of nurses. *Int J Nurs Stud.* 2008; 45: 1449-59.
26. Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, López L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit.* 2008; 22(5): 434-42.
27. Estévez G, Núñez E, Fariña E, Marrero C, Hernández P. Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos. *Rev Esp Geriatr Gerontol.* 2007; 42(5): 285-92.
28. Sánchez S, Torres M, Palacio R. Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de nueva apertura en la Comunidad de Madrid. *Rev Enferm.* 2010; 4(1): 8-19.
29. Wyatt J, Harrison M. Certified Pediatric Nurses' Perceptions of Job satisfaction. *Paediatr Nurs.* 2010 Jul-Aug; 36(4): 205-8.
30. Díaz MS, Stimolo MI, Caro N. Satisfacción Laboral y Síndrome de desgaste laboral en enfermeros de Hopitales Públicos Córdoba Argentina. *Med Segur Trab.* Jan-Mar 2010; 56(2): 22-38.
31. Fernández M, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez J, et al. Satisfacción Laboral de los profesionaes de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública.* 2000; 74(2): 139-47.
32. Meliá JL, Peiró JM. El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Rev Psi Trab y Org.* 1989; 4(11): 179-87.
33. Tsai M, Huang C. The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: a study of nurses in Taiwan. *J Bus Ethics.* 2008; 80: 565-81.
34. Herrera G, Manrique F. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan.* 2008 Oct; 8(2): 243-56.
35. Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp.* Dec 1988; 52: 63-6.

36. Núñez E, Estévez G, Hernández P, Marrero C. Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de Satisfacción Laboral. *Gac Sanit.* 2007; 21(2): 136-42.
37. Fairbrother G, Jones A, Rivas K. Development and validation of the Nursing Workplace Satisfaction Questionnaire (NWSQ). *Contemp Nurse.* 2009; 34(1): 10-18.
38. DeVon H, Block M, Moyle-Wright P, Ernst D, Hayden S, Lazzara D, et al. A Psychometric Toolbox for Testing Validity and Reliability. *J Nurs Scholarsh.* 2007; 39(2): 155-64.
39. Polit D, Tatano Beck Ch. The Content Validity Index: Are You Sure You Know What's Being Reported? Critique and Recommendations. *Res Nurs Health.* 2006; 29: 489-97.
40. Sawatzky J-A, Enns C. Exploring the key predictors of retention in emergency nurses. *J Nurs Manag.* 2012; 20: 696-707.
41. Davidson H, Folcarelli P, Crawford S, Duprat L, Clifford J. The effects of health care reforms on job satisfaction and voluntary turnover among hospital-based nurses. *Med Care.* 1997 Jun; 35(6): 634-45.
42. Wang L, Tao H, Ellenbecker C, Liu X. Predictors of hospital nurses' intent to stay: a cross-sectional questionnaire survey in Shanghai, China. *Int Nurs Rev.* 2012; 59: 547-54.
43. Figueiredo Ferraz H, Grau Alberola E, Gil Monte P, García Juesas J. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema.* 2012; 24(2): 271-6.
44. Vera-Remartinez E, Mora LM, Gonzalez J, García JR, Garcés E, Dominguez J, et al. Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas. *Rev Esp Sanid Penit.* 2009; 11: 80-6.
45. Klopper H, Coetzee S, Pretorius R, Bester P. Practice environment, job satisfaction and burnout of critical care nurses in South Africa. *J Nurs Manag.* 2012; 20: 685-95.
46. Santacatalina E. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la sala de oncología del Hospital Clinic de Valencia. *Enf Integ.* 2009; 87: 26-30.
47. Huang CC, You CS, Tsai MT. A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. *Nurs Ethics.* 2012; 19(4): 513-29.
48. Hileshein E, Lautert L. Work capacity, sociodemographic and work characteristics of nurses at a university hospital. *Rev Latino-Am Enferm.* 2012; 20(3): 520-7.
49. Chou R, Robert A. Workplace support, role overload, and job satisfaction of direct care workers in assisted living. *J Health Soc Behav.* 2012; 49(2): 208-22.

50. McAuliffe E, Manafa O, Maseko F, Bowiw C, White E. Understanding job satisfaction amongst mid-level cadres in Malawi: the contribution of organisational justice. *Reprod Health Matters*. 2009; 17(33):80-90.
51. Gianfermi R, Buchholz S. Exploring the relationship between job satisfaction and nursing group outcome attainment capability in nurse administrators. *J Nurs Manag*. 2011; 19:1012-9.
52. Cowden T, Cummings G. Nursing theory and concept development: a theoretical model of clinical nurse´s intentions to stay in their current positions. *J Adv Nurs*. 2012; 68(7):1646-57.
53. Gonzalez-Romá V, Gamero N. Does positive team mood mediate the relationship between team climate and team performance? *Phisicothema*. 2012; 24(1):94-9.
54. Bravo C, Jiménez A. Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev Esp Sanid Penit*. 2011; 13:91-9.

Recibido: 17 de febrero de 2014.

Aprobado: 3 de diciembre de 2014.

*Víctor Contreras I.* Enfermero, Magister© en Enfermería. Hospital Clínico UC-Christus. Pontificia Universidad Católica de Chile.  
E-mail: [vecontre@uc.cl](mailto:vecontre@uc.cl)