

Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria

Diagnosis of job satisfaction in a hospital assistance service

Lilisbeth Alvarez Santos,^I Margarita de Miguel Guzmán,^I Marcia Esther Noda Hernández,^{II} Luis Felipe Alvarez López,^I Galina Galcerán Chacón^{III}

^I Universidad de Holguín. Cuba.

^{II} Ministerio de Educación Superior. La Habana, Cuba.

^{III} Hospital Provincial Pediátrico Docente Octavio de la Concepción y la Pedraja. Holguín, Cuba.

RESUMEN

Introducción: En la actualidad, las organizaciones reconocen al recurso humano como el activo más importante de las mismas, pues contribuye en el aseguramiento de los resultados y representa una ventaja competitiva, de ahí la necesidad de contar con trabajadores cada vez más satisfechos. El sector de la salud se ha planteado la necesidad de elevar los niveles de satisfacción de sus trabajadores.

Objetivo: Diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria.

Métodos: Estudio *cuasi* experimental. La muestra estuvo compuesta por 301 trabajadores que se encuentran vinculados directamente a los servicios de atención de salud en el hospital. Se empleó una metodología, en la cual se integra la utilización de la encuesta para el diagnóstico de la satisfacción laboral, la observación directa y las entrevistas individuales y grupales para profundizar en los resultados. En el estudio se incluyeron el análisis por servicios y categorías ocupacionales.

Resultados: El índice de satisfacción laboral resultante del diagnóstico fue de 74,39 %; las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material fueron las dimensiones que más influenciaron en este resultado. En la evaluación por servicios solo 14 adquirieron los valores deseados, y la categoría de enfermeras resultó la más afectada.

Conclusiones: La entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral. A partir del análisis de las causas que generan los niveles de insatisfacción en los trabajadores, se derivó una estrategia para el progresivo mejoramiento de la organización.

Palabras clave: Satisfacción laboral; diagnóstico; mejora; hospital; gestión de recursos humanos.

ABSTRACT

Introduction: The organizations recognize human resources as their most important asset because they contribute to consolidate the results and represent a competitive edge, hence the need of having increasingly satisfied workers at work posts. The health sector has set to increase the levels of job satisfaction among its workers.

Objective: To diagnose job satisfaction at a hospital assistance service.

Methods: A quasi-experimental study was made. The sample consisted of 301 workers who were directly linked to health care services at the hospital. The methodology combined use of surveys to diagnose job satisfaction, direct observation, individual and group interviews to delve into the results. The study included analyses by service and by occupational category to hospital assistance services were diagnosed.

Results: The results of the diagnosis proved that the highest incidence variables in hospital were those associated to moral and material incentives, working conditions and working/rest system. Nursing reached the lowest scoring in the job satisfaction diagnosis. These results gave rise to a strategy aimed at improving the organization.

Conclusions: The hospital assistance service shows job satisfaction levels which are not very positive. Based on the analysis of the causes of lack of job satisfaction, a strategy is drawn for progressive improvement of the organization.

Keywords: Job satisfaction; diagnostic; improvement; hospital; human resources management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones valoran a su personal como una fuente fundamental para el logro de resultados, es por esta razón que los objetivos de la gestión de recursos humanos deben estar encaminados en dos direcciones fundamentales, la dirigida a lograr los objetivos de la organización, agregar valor y hacerlas competitivas, y por otra parte, la humana para mejorar a las personas y lograr su satisfacción.¹

En estos momentos, Cuba se encuentra en un periodo de actualización de su modelo económico, político y social, donde se plantea la necesidad de elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores en aras de contribuir al desarrollo del país, y en función de lo cual debe estar encaminado el trabajo de las organizaciones.

La salud se considera un sector de prestigio que rebasa las fronteras nacionales. En la última década, se han venido realizando importantes reformas y se han establecido estrategias y programas priorizados con el objetivo de continuar elevando la salud de la población, incrementar la calidad y satisfacción con los servicios, y hacer eficiente y sostenible el sistema. Además, se encuentran definidas sus principales proyecciones, entre las cuales se encuentra el incremento de los niveles de satisfacción de los trabajadores, así como la mejora de su actuación y conducta con una motivación creciente.^{2,3}

El Sistema Nacional de Salud (SNS) se estructura en tres niveles, y el segundo nivel lo constituyen las instalaciones hospitalarias. Investigaciones realizadas en estas entidades⁴⁻⁹ demuestran avances en la gestión de estas instalaciones, las cuales están llamadas al perfeccionamiento. Sin embargo, existen afectaciones que derivan insatisfacciones de la población y del personal que brinda el servicio en las mismas. Por otra parte, se observa, que en estas organizaciones es insuficiente la utilización de herramientas para monitorear el comportamiento de la satisfacción de sus trabajadores, pues no logran la sistematicidad que permita la mejora.

En la entidad hospitalaria estudiada, los directivos reconocen la importancia de trabajar por mejorar los niveles de satisfacción de sus trabajadores por la incidencia que tiene en el desarrollo de los servicios de la organización. Ante esta situación es necesario determinar los factores que están incidiendo negativamente en este sentido, por lo que se define como propósito del trabajo diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria.

MÉTODOS

Estudio *cuasi* experimental en el que se empleó la metodología de *Alvarez Santos*, en sus tres primeras etapas.¹⁰ Existen diferentes metodologías para el diagnóstico de la satisfacción laboral;¹¹⁻¹⁶ la aquí empleada consta de cinco etapas que integra la concepción estratégica para la organización, sistémica para la gestión de recursos humanos y de mejora continua; sus aplicaciones han permitido detectar los factores que afectan la satisfacción laboral en diferentes entidades hospitalarias.¹⁷⁻¹⁹

MUESTRA

Para los fines de la investigación, la población agrupó a todos los trabajadores del hospital vinculados directamente a la prestación de los servicios asistenciales. Al estar en presencia de una población grande (1 202 trabajadores), se utilizó un muestreo probabilístico, pues son esenciales en los diseños de investigación por encuestas en donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población.²⁰ Se trabajó con un nivel de confianza de 95 %. La muestra quedó conformada por 301 trabajadores desglosados por categorías: médicos (93), estomatólogos (2), psicólogos (2), enfermeras (87), técnicos (58), asistentes (59).

DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

En la práctica, el diseño de la encuesta se dividió en dos fases. En la primera fase (cualitativa) se realizó un análisis teórico de la literatura consultada para determinar las variables explícitas o implícitas. Se seleccionaron 36 variables con

las cuales se diseñó un cuestionario que se aplicó a 15 expertos cuyo coeficiente de competencia es superior a 0,80 según el criterio de *Hurtado de Mendoza Fernández*.²¹

Se eligieron 26 variables que fueron referidas por el 80 % o más de los encuestados y que inciden en la satisfacción laboral: variedad de habilidades, identificación con la tarea, significación de tarea, autonomía, retroalimentación, cohesión, atractivo, relaciones interpersonales, participación, directivos, comunicación, suficiencia, reconocimiento, equidad, vinculación, percepción, seguras, estética, higiénicas, aseguramiento, ergonómicas, régimen de trabajo y descanso, servicios, atención a la vida, desarrollo profesional y personal, seguridad de empleo.

En la segunda fase (cuantitativa) se diseñó la encuesta diagnóstico considerando las variables resultantes de la primera fase. Se concibió para la calificación de cada pregunta una escala de cuatro puntos, de la manera siguiente: nunca (1), en ocasiones (2), con frecuencia (3) y siempre (4).

La encuesta se validó desde el punto vista aparente y de contenido a partir del empleo del criterio de expertos en dos rondas del método Delphi. Se comprobó la consistencia interna y la fiabilidad de la escala utilizada, a partir de la realización de una prueba piloto donde se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,893 superior a 0,70; aceptable para los propósitos del estudio. Para determinar la validez de constructo se procesaron las matrices de datos en el paquete estadístico *Statistics Program for Social Sciences* (SPSS) para Windows versión 20.0 de 2011 y se utilizó el análisis de los componentes principales, del cual se consideraon cinco ejes que explican el 76,77 % de la varianza total.

Los resultados obtenidos confirmaron que la estructuración de los ejes sobre las variables consideradas, son capaces de explicar el fenómeno en un buen grado, por lo que se confirma que la satisfacción laboral se puede analizar a partir de las cinco dimensiones siguientes: naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y directivos, estimulación moral y material, condiciones de trabajo y condiciones de bienestar.

La validez de criterio se realizó a partir de la relación que se estableció entre variables que explicaron el fenómeno y la valoración global de satisfacción laboral. Las matrices de datos obtenidas se procesaron mediante el paquete estadístico *Statistica 6.1* de 2003, donde se realizó un análisis de correlaciones canónicas. Se obtuvo un valor de $R = 0,78789$ y $\text{Chi}^2 = 80,479$ observándose que las variables se encuentran fuertemente correlacionadas al ser superior a 0,70. Se concluye, que existe fiabilidad y validez, por lo que la encuesta puede ser utilizada en el diagnóstico de la satisfacción laboral, así como explicar el comportamiento de las variables incluidas en el estudio.

RESULTADOS

Durante la etapa inicial de la investigación se realizaron diferentes encuentros para orientar y capacitar a directivos y trabajadores en función de la tarea a desarrollar. El equipo de trabajo estuvo compuesto por 15 personas. Como resultado se logró un favorable compromiso con el estudio.

En la misma etapa inicial, se realizó una caracterización del entorno y un análisis de la situación interna de la organización. Se observó una tendencia favorable hacia el logro de los objetivos, la mejora de los procesos y a garantizar satisfacción de los trabajadores, los cuales constituyen aspectos relevantes a tener en cuenta para la realización del estudio.

El hospital encamina sus recursos para la prestación de sus servicios, y para esto cuenta con 1 401 trabajadores, de los cuales 1 202 se encuentran vinculados directamente a los servicios de atención de salud, lo que representa el 85,79 %. Del total de trabajadores el 51,11 % son graduados de nivel superior y el 69,88 % tienen más de cinco años de experiencia en la organización, lo cual demuestra el compromiso que existe con la entidad y la preparación de los trabajadores.

Se estableció como "estado deseado" para el estudio, alcanzar un índice de satisfacción laboral de 75 % (0,75), pues en la planeación estratégica del hospital se define dentro de sus objetivos, el de mejorar los niveles de satisfacción laboral, como parte del área de resultados claves que responde a la gestión de recursos humanos, lo cual se considera bastante satisfactorio. Durante el proceso de aplicación de la encuesta se observó en los trabajadores independencia, autonomía y comprensión de la tarea que estaban desarrollando. De igual forma, se realizó una evaluación del ambiente durante la aplicación y se observó aceptación, opiniones emitidas a favor del estudio y comentarios de insatisfacciones con respecto a diversas preguntas.

Los resultados obtenidos permitieron conformar las matrices de datos, procesadas con el software SATLAB, con lo cual se determinó el índice de satisfacción laboral para la organización, así como para cada uno de los servicios y las categorías ocupacionales analizadas. La expresión utilizada para el cálculo del índice fue:

$$ISL = \frac{\sum_{i=1}^n [(V_{kna}) \cdot k]}{4 \sum_{i=1}^k V_{kna}}$$

Donde:

V_{kna} : frecuencia de "k" en el estrato "n" por cada variable "a".

k= 1, 2, 3 o 4 (según corresponda por los valores de la escala en la encuesta diagnóstico).

"n" son los estratos que se utilizan en el estudio para el análisis de la muestra.

"a" son las 26 variables que integran el constructo "satisfacción laboral".

Luego del procesamiento de la información, se obtuvo un índice de satisfacción laboral en el hospital del 74,39 % (0,7439) inferior al estado deseado.

El análisis por dimensiones en relación con el estado deseado mostró que la naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y papel de los directivos y las condiciones de bienestar rebasaron ese estado. Otras dimensiones no alcanzaron el valor deseado (Fig. 1).

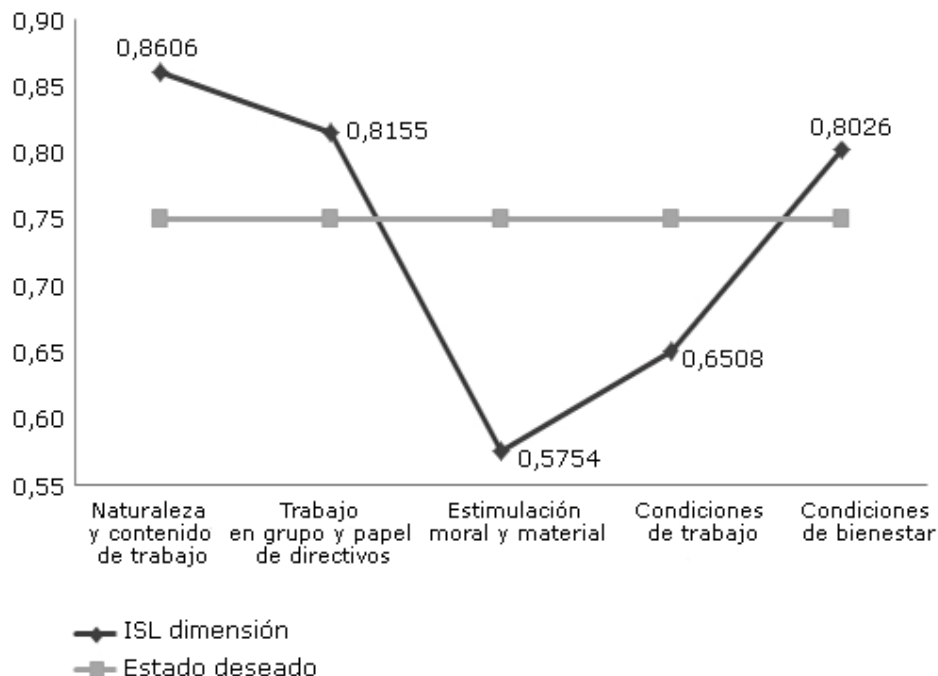


Fig. 1. Comportamiento del índice de satisfacción laboral (ISL) por dimensiones.

En relación con la variables estudiadas, por cada una de las dimensiones, se evaluaron de insatisfactorias: reconocimiento y vinculación; poco satisfactorias: suficiencia, equidad, percepción, seguras, estéticas, higiénicas, aseguramiento, ergonómicas, directivos, régimen de trabajo y descanso, participación y atención a la vida.

Se obtuvieron como satisfactorias las variables: autonomía, comunicación, variedad de habilidades, identificación con la tarea, significación de la tarea, servicios, retroalimentación, relaciones interpersonales, seguridad de empleo, desarrollo profesional y personal, cohesión, y atractivo.

Los resultados obtenidos en cada uno de los 43 servicios del hospital denotaron que solo en 14 de estos, los niveles de satisfacción de los trabajadores alcanzaron el estado de deseado, siendo estos: cuidados intensivos, cirugía pediátrica, oftalmología, gastroenterología, neurología-neurocirugía, ortopedia, cuidados intermedios, psiquiatría, otorrinolaringología, endocrino, caumatología, máxilo facial, respiratorio y psicología. En el diagnóstico de la satisfacción laboral por las categorías (Fig. 2) el valor más bajo lo obtuvieron las enfermeras.

La aplicación de la encuesta diagnóstico, así como otras técnicas (observación directa y las entrevistas individuales y grupales a directivos y trabajadores), permitió determinar las principales causas que están incidiendo en la situación existente en la entidad hospitalaria, las cuales se encuentran relacionadas con procesos de la gestión de recursos humanos:

Comunicación institucional. Problemas en la comunicación entre los grupos de trabajo, pues se interpretan informaciones de forma errónea o no se brindan correctamente, la cual ha derivado quejas por parte de los pacientes y familiares.

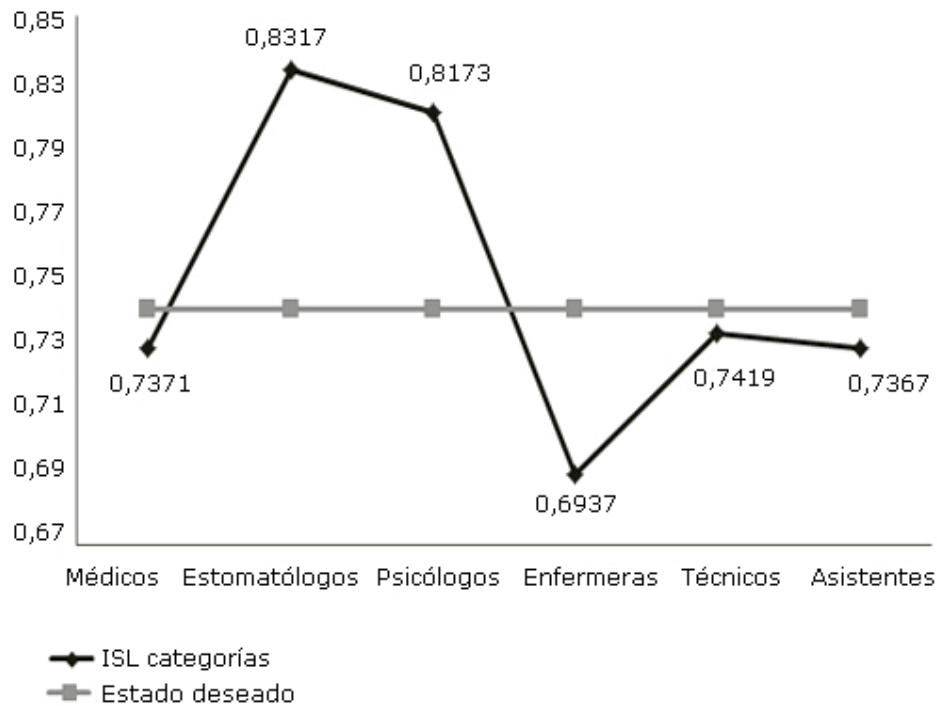


Fig. 2. Comportamiento del índice de satisfacción laboral (ISL) por categorías.

Estimulación moral y material. La estimulación material no es suficiente para satisfacer necesidades personales de los trabajadores. Los trabajadores valoran insuficientes los estímulos morales que reciben, además de no encontrarse acorde a los resultados del trabajo que realizan.

Seguridad y salud en el trabajo. Existe un deficiente estado constructivo de las instalaciones, de lo que deriva la presencia de riesgos que no se encuentran debidamente controlados:

- No se garantizan las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, estéticas, higiénicas) necesarias para el desarrollo de los servicios que se brindan en la institución.
- Los puestos de trabajo no se encuentran diseñados con las medidas establecidas para garantizar la comodidad de los trabajadores durante el desempeño de sus funciones.

Organización del trabajo. Escasez de recursos materiales indispensables para el desarrollo de los servicios que se brindan, o no se garantizan con la oportunidad requerida, por ejemplo, la planificación de la cantidad de pacientes a atender por día, así como la cantidad de médicos por área sobrepasan la cifra diaria, lo cual provoca que se extiendan los horarios de realización de las consultas y no se cumpla el régimen de trabajo y descanso establecido para los trabajadores.

DISCUSIÓN

La investigación realizada en la entidad asistencial hospitalaria permitió corroborar la necesidad de trabajar en aras de favorecer la mejora de la satisfacción de sus trabajadores debido al resultado general obtenido, ya que son aspectos que contribuyen a la calidad de los procesos que en esta organización se desarrollan. De igual forma se considera un paso de avance en esta materia, a la cual se le debe seguir dando tratamiento por la dirección.

En el análisis de la satisfacción laboral por dimensiones (*Fig. 1*) se muestra que las que más incidieron en el resultado general de la entidad son las asociadas a las condiciones de trabajo y a la estimulación moral y material, aspectos que coinciden con los resultados obtenidos por *Aguilera García*¹⁸ y *Duvergel Castillo*¹⁹ en entidades hospitalarias de similar naturaleza y cuyas causas están estrechamente vinculadas con la situación existente en la institución y que fueron detectadas durante el estudio.

En cuanto a los resultados de las variables, existe una tendencia muy favorable en la variedad de habilidades, identificación con la tarea, servicios y seguridad de empleo. Por otra parte, las variables autonomía y comunicación, que a pesar de que en estos momentos tienen un estado positivo para la organización, también se proyectaron acciones para mantener o mejorar estos niveles. Al respecto de la variable suficiencia, cabe denotar que las reformas salariales en el sector de la salud deben ir revirtiendo la situación existente y favorecer la satisfacción de los trabajadores de la institución.

De los servicios, solo en el 32,56 % de estos se apreciaron niveles de satisfacción de acuerdo a los valores planificados, lo cual denota el bajo porcentaje de satisfacción y corrobora la necesidad de implementar medidas en el corto plazo que generen un cambio positivo en este sentido.

Por otra parte, en el estudio de la satisfacción por categorías se aprecia que el valor más bajo lo obtuvieron las enfermeras (*Fig. 2*), esenciales para el desarrollo de los servicios y en el rendimiento en este tipo de entidades. Profundizando en los resultados, esta situación está condicionada fundamentalmente por el sistema y las condiciones de trabajo de la institución, lo que coincide con diversas investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral del personal de enfermería, aunque en contextos diferentes, tales como *Hernández Zavala*,²² *Cifuentes Rodríguez*,²³ *Pablos González*²⁴ y *Paredes Vilchez*.²⁵

Las categorías de médicos, técnicos y asistentes, a pesar de mostrar un mejor comportamiento, tampoco alcanzaron el 75 %. Los principales factores condicionantes de insatisfacción de estas categorías están dados por las condiciones de trabajo existentes y la disponibilidad de recursos para la prestación de los servicios. Por su parte, los estomatólogos y los psicólogos, aunque en una menor proporción en la organización, denotaron una tendencia positiva de satisfacción, lo que es tangible para el hospital.

Teniendo en cuenta el análisis de los factores internos y externos a la organización que repercuten en la satisfacción de los trabajadores, así como el análisis de las causas que generan los problemas resultantes del diagnóstico, el grupo de trabajo en varias sesiones elaboró una estrategia a seguir, la cual se aprobó e implementó en la institución encaminada para la mejora de los niveles de satisfacción laboral y

a dar solución a los problemas detectados en la organización, cuyas acciones estuvieron encaminadas a:

- Perfeccionar la estrategia de comunicación y su implementación en todos los niveles de la institución hospitalaria, así como garantizar las vías de control
- Estimular materialmente el desempeño de los trabajadores, de acuerdo a los resultados obtenidos atendiendo a la importante tarea que realizan para la sociedad
- Planificar con sistematicidad acciones estimulación moral, que se conviertan en una práctica cotidiana de la institución
- Establecer un ambiente de trabajo seguro y agradable, que permita una interacción positiva entre los pacientes y trabajadores
- Garantizar los recursos para el desarrollo de los servicios en la cantidad y calidad requerida, y con la oportunidad necesaria
- Establecer una planificación de las consultas por cada uno de los servicios y la cantidad de pacientes a atender por día, a partir de su fundamentación con la realización de estudios de métodos y tiempos de trabajo.

La situación del contexto actual, así como la proyección existente en el sector de la salud, corroboraron la necesidad de la mejora de los niveles de satisfacción laboral, lo cual constituye un tema que adquiere una marcada importancia. La metodología para el diagnóstico de la satisfacción laboral constituye una herramienta útil de trabajo que permitió determinar los factores que inciden, determinar sus causas y proyectar soluciones que propicien una mejora en la institución.

Las principales limitaciones del estudio se refieren al tratamiento de los enfoques estratégico y sistémico para favorecer la mejora.

Por todo lo anteriormente expuesto se puede concluir que la organización estudiada tiene una situación no muy favorable en el estado de satisfacción de sus trabajadores. El estudio de las causas que generan los niveles existentes de satisfacción laboral en la organización permite elaborar las estrategias y acciones de mejora para su perfeccionamiento.

Se recomienda continuar con la implementación del procedimiento en entidades del sector, con énfasis en las herramientas y reforzar la concepción estratégica y sistémica para favorecer el proceso de mejora de la satisfacción laboral.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. 3ra ed. México: Editorial Mc Graw Hill; 2009.
2. Ministerio de Salud Pública de Cuba. Proyecciones de la salud pública en Cuba para el 2015. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2006.

3. CubaDebate. Las transformaciones en el sistema nacional de salud y sus impactos. 2014 [citado 20 Sept 2014]; Salud. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/especiales/2014/03/26/las-transformaciones-en-el-sistema-nacional-de-salud-y-sus-impactos/>
4. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014 [citado 22 Sept 2014]; 30(2):179-83. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es
5. Hernández Junco V. Evaluación y mejora de la actuación del personal y su incidencia en la calidad del servicio asistencial hospitalario [tesis]. Matanzas: Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"; 2009.
6. Hernández Nariño A. Contribución a la gestión y mejora de procesos en instalaciones hospitalarias del territorio matancero [tesis]. Matanzas: Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"; 2010.
7. Betancourt Doimeadios J, Cruz Ávila G, Chacón Bonet D. Logros del Hospital General Docente Vladimir Ilich Lenin en su 50 Aniversario. Correo Científico Médico. 2015 [26 Feb2016]; 19(3). Disponible en: <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/2314>
8. García Fenton V. Procedimiento para la implementación de la Gestión del Capital Humano en servicios asistenciales de hospitales [tesis]. La Habana: Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría"; 2011.
9. Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública. 2004 [citado 16 Jul 2014]; 30(1). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm
10. Alvarez Santos L. Procedimiento para la mejora de la satisfacción laboral. Aplicación en hospitales de la provincia de Holguín [tesis]. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya"; 2015.
11. Alvarez López LF. Procedimiento de diseño de sistemas de estimulación para las organizaciones [tesis]. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya"; 2001.
12. Noda Hernández ME. Modelo y procedimiento para la medición y la mejora de la satisfacción del cliente en entidades turísticas [tesis]. Villa Clara: Universidad Central de Las Villas "Martha Abreu"; 2004.
13. Cantera López JF. NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. 2008 [citado 2 Abr 2014]. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf
14. Ben Ruiz MY, Bauzá Vázquez E, Cruz Santiago Y. Procedimiento para la mejora de la satisfacción laboral en el contexto universitario. Cuad Educ Des. 2009 [7 May 2014]; 1(2). Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ced/index.htm>
15. Rosillo Canales YC. Procedimiento para el diagnóstico de la satisfacción laboral de los profesores a dedicación exclusiva de la Universidad Bolivariana de Venezuela [tesis]. Maturín: Universidad Bolivariana de Venezuela; 2012.

16. Salvador Hernández Y, Hernández Aguilera T. Vínculo entre la satisfacción del cliente interno y su desempeño. Factores inhibidores de la satisfacción. Saarbrücken, Alemania: Editorial académica española; 2011.
17. Basto Martínez A. Perfeccionamiento de la satisfacción laboral en el Hospital Pediátrico Provincial Docente Octavio de la Concepción y la Pedraja [tesis]. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya"; 2014.
18. Aguilera García LA. Mejora de la satisfacción laboral en el Hospital Militar de Holguín [tesis]. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya"; 2015.
19. Duvergel Castillo I. Perfeccionamiento de la satisfacción laboral en el Hospital Provincial Docente Vladimir Ilich Lenin [tesis]. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya"; 2015.
20. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. 5ta ed. México: Editorial Mc Graw Hill; 2010.
21. Hurtado de Mendoza Fernández S. Criterio de expertos. Su procesamiento a través del método Delphi. *Histodidáctica*. 2003 [citado 12 Jun 2014]. Disponible en: http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-traves-del-metodo-delphy&catid=11&Itemid=103
22. Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A, Nava Galán MG, Pérez López MT, Hernández Ramírez MG, Matus Miranda R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermuniv*. 2012 [citado 20 Dic 2015];9(1). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es
23. Cifuentes Rodríguez JE. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud [tesis]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
24. Pablos González MM, Cubo Delgado S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Med Secur Trab*. 2015 [citado 15 Feb 2016];61 (239). Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf
25. Paredes Vilchez ME, País Lescano D. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. *Rev Salud Vida*. 2015 [citado 20 Mar 2016];2(1). Disponible en: <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78>

Recibido: 14 de mayo de 2015.

Aprobado: 21 de abril de 2016.

Lilisbeth Alvarez Santos. Universidad de Holguín. Cuba.
Dirección electrónica: lilisbeth.alvarez@gmail.com