



REVISIÓN

Update on job satisfaction in nursing professionals and aspects that constitute it

Actualización sobre satisfacción laboral en el profesional de enfermería y los aspectos que la constituyen

Ruth Calderón Landívar ¹, Joselin Mabel Tigse Yáñez ¹, Yoselin Gricelda Garzón ¹, Jenrry Fredy Chávez Arizala ¹

¹ Instituto Superior Tecnológico Adventista del Ecuador. Santo Domingo, Ecuador.

Citar como: Calderón Landívar R, Tigse Yáñez JM, Garzón YG, Chávez Arizala JF. Update on job satisfaction in nursing professionals and aspects that constitute it. SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations. 2024; 2:339. <https://doi.org/10.56294/piii2024339>

Recibido: 20-07-2024

Revisado: 22-09-2024

Aceptado: 25-10-2024

Publicado: 27-10-2024

Editor: Emanuel Maldonado 

ABSTRACT

Introduction: nursing professionals play a fundamental role as a pillar of health care; their performance is affected by factors such as job satisfaction. This refers to the general assessment, as well as positive attitudes, that the worker has towards his or her job. The objective was to characterize aspects that influence the job satisfaction of nursing professionals.

Methods: a bibliographic review of articles in Spanish and English on job satisfaction was conducted in the Scielo, Pubmed and Scopus databases, with 27 documents selected, with more than 60% from the last 5 years.

Results: job satisfaction involves intrinsic aspects that are manifested in the employee. It has many classifications depending on the way of grouping the factors that affect it, among them are the work environment, the participation of the nursing staff in hospital affairs, academic training, promotion, the fundamentals of nursing for quality care, aptitude, leadership and supervisor support, longevity, availability of resources, financial compensation, professional recognition and the relationship between nursing staff and medical staff.

Conclusions: job satisfaction in nursing professionals is a multidimensional entity, with a large number of factors affecting it; there is a direct proportionality relationship between SL and the quality of care, health outcomes, staff availability and performance.

Keywords: Job satisfaction; Job dissatisfaction; Job stress; Burnout; Nursing professional.

RESUMEN

Introducción: los profesionales de enfermería juegan un papel fundamental como pilar de la atención de salud, el desempeño de los mismos se ve afectado por factores como la satisfacción laboral. Con esto se hace referencia a la valoración general, así como actitudes positivas, que el trabajador tiene

frente a su trabajo. El objetivo fue caracterizar aspectos que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Métodos: se realizó una investigación de tipo revisión bibliográfica, de artículos en español e inglés sobre la satisfacción laboral, en las bases de datos Scielo, Pubmed y Scopus, quedando seleccionados 27 documentos, con más del 60 % de los últimos 5 años.

Resultados: la satisfacción laboral implica aspectos intrínsecos que se manifiestan en el empleado, esta posee muchas clasificaciones atendiendo a la forma de agrupar los factores que la afectan, entre ellos se encuentran el ambiente laboral, la participación del personal de enfermería en los asuntos del hospital, la formación académica, la promoción, los fundamentos de enfermería para la calidad del cuidado, aptitud, liderazgo y apoyo del supervisor, la longevidad, la disponibilidad de recursos, la remuneración económica, el reconocimiento profesional y la relación entre el personal de enfermería y el personal médico.

Conclusiones: la satisfacción laboral en el profesional de enfermería constituye una entidad con dependencia multidimensional, con un gran número de factores que la afectan; existe una relación de proporcionalidad directa entre la SL y la calidad de la atención, los resultados de salud, la disponibilidad de personal y su desempeño.

Palabras clave: Satisfacción laboral; Insatisfacción laboral; Estrés laboral; Burnout; Profesional de enfermería.

INTRODUCCIÓN

La profesión de enfermería no es solo reconocida por los cuidados, sino por el trabajo de proveer apoyo a los pacientes y familiares en diferentes estados de enfermedad.^{1,2} La Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica a este recurso humano como el eje para que el sistema de salud responda a las futuras condiciones de investigación epidemiológica de la población.³

Los profesionales de enfermería son considerados insuficientes para atender las necesidades de los pacientes en las unidades de salud. Con un promedio de 5,5 enfermeras por cada 10 mil habitantes, existen muchos factores que influyen en el estrés laboral de las enfermeras, lo que se refleja en la calidad de la atención que se brinda a los afectados.⁴

La vida laboral de las enfermeras se caracteriza por afrontar altas exigencias y situaciones cambiantes prácticamente a diario. Muchas enfermeras se sienten poco preparadas para afrontar situaciones con pacientes que están agonizando, debido a su desconocimiento de los cuidados paliativos. Estas exigencias pueden ser solucionadas mediante formación en habilidades específicas.¹

La satisfacción laboral (SL) hace referencia a la valoración general, así como actitudes, que el trabajador tiene frente a su trabajo, y se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones (características y entorno organizativo) en que se realiza.⁴⁻⁶ Es un componente que influye en la actividad de todo ser humano y un elemento de apoyo, trascendencia y superación personal.³ Sin embargo, no se debe minimizar a una respuesta emocional (variabilidad entre una emoción positiva o negativa) puesto que comprende fenómenos de mayor complejidad derivados de la dimensión subjetiva de cada individuo como las percepciones.⁷

Las investigaciones sobre la SL y los factores que la podrían afectar se remontan a los años treinta del siglo pasado, en 1935 Hoppock publicó el primer estudio al respecto, este identificó como elementos influyentes la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, aspectos asociados con el desempeño laboral.⁶

La SL, siguiendo la definición dada por Locke en 1976, se entiende como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas.⁸

Ha sido estudiada fundamentalmente desde dos perspectivas. La primera implica una concepción instrumental que aborda variables como absentismo, rotación, compromiso y desempeño; la segunda,

propone la satisfacción como un determinante del bienestar físico y psicológico.⁷ Diversos estudios realizados en las regiones de Sudamérica detectaron niveles de satisfacción laboral de bajo a moderado (por debajo del 50 %) y una asociación significativa con la motivación, de modo que entre más motivado está el empleado, mayor es la satisfacción.³

En la actualidad el sistema mundial de salud está prestando cada vez más atención en la satisfacción laboral del personal de enfermería, ya que se ha identificado a este recurso humano como el eje para que el sistema de salud responda a las futuras condiciones de investigación epidemiológica de la población.⁹

Atendiendo a lo anterior se realizó la presente investigación, con el objetivo de caracterizar aspectos que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una investigación de tipo bibliográfica. Para ello realizó una búsqueda en bases de datos como Scielo, Pubmed, Scopus, utilizando como palabras clave: satisfacción laboral, insatisfacción laboral, estrés laboral, *burnout*, profesional de enfermería, los mismos se utilizaron de forma combinada mediante el conector “y”.

De esta forma se seleccionaron un total de 27 artículos, de los que más del 60 % fue publicado en los últimos cinco años, en idioma español e inglés. Se extrajo la información de interés y tras su ordenamiento y síntesis se logró un correcto desarrollo.

DESARROLLO

En el contexto sanitario, la importancia para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud viene enmarcada en la relevancia actual de los modelos de calidad total dentro del contexto sanitario asistencial. Desde este marco, se entiende que la medida de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de la organización y de los servicios prestados.¹⁰ Su evaluación, permite conocer la adaptación del profesional al entorno organizativo de la institución en la que radica.¹¹

Situación laboral.

La OMS define el entorno de trabajo saludable como aquel en el cual los miembros de un equipo colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores.¹² La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el ambiente laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo y entre las características de este ambiente juegan un valor relevante los factores psicosociales y organizacionales. La evaluación de la calidad del ámbito laboral es un indicador esencial para poder reforzar la práctica de la enfermería y asegurar la calidad de la atención prestada al paciente.³

El clima laboral en el sector salud refleja la forma como el trabajador percibe su ambiente laboral, con ellas las relaciones interpersonales, la manera de organizarse, destacar con su esfuerzo en el trabajo, liderar equipos, supervisión y control. Clima organizacional es la apreciación que se tiene del área de trabajo teniendo en cuenta la manera de pensar e ideologías del trabajador, es un fenómeno que influye en los trabajadores en su productividad, atención al usuario, y la percepción que se llega a tener de la organización.¹³

La situación laboral del personal de enfermería constituye un reflejo de la calidad de la gestión en los sistemas de salud. La escasez mundial de personal de enfermería y asistencia de salud, constituye una de las mayores debilidades de la administración sanitaria. La desproporción paciente/asistente, la falta de recursos y el descuido de la salud pública son factores que afectan en grandes proporciones al personal y no a las administraciones.

Tradicionalmente, los ratios paciente/enfermera en las unidades de cuidado se han establecido en función de la gravedad de los pacientes, la frecuencia de las intervenciones del personal para tareas de monitorización, la administración de tratamientos o los cuidados básicos. Por el contrario, la formación, la experiencia y la habilidad del personal no suelen tenerse en cuenta.¹⁴ En hospitales con altos ratios pacientes/enfermera, los pacientes quirúrgicos presentan tasas más altas de mortalidad y de complicaciones y las enfermeras son más susceptibles de sufrir *burnout* e insatisfacción laboral.¹²

Generalmente, la propia escasez de personal, hace que la segregación de los sanitarios se haga atendiendo a la necesidad de atención del paciente y no al grado de preparación con que cuenta el prestador de servicios; ello es más frecuente en la atención pública.

En unidades de cuidados intensivos, donde se requieren atenciones frecuentes, cuando se establece contacto con pacientes al final de la vida, la gestión emocional es particularmente compleja. Los profesionales de estas unidades, crean un vínculo emocional con los pacientes y su entorno, empatizando con su pérdida, lo que puede generar sentimientos de inutilidad o fracaso de atención.¹

La atención de enfermería en unidades de cuidados especiales demanda gran cantidad de procedimientos, tanto sanitarios como de higiene personal a cada paciente; esto, sumado a la cantidad de horas de la jornada laboral según la institución y el personal disponible, juegan en contra de la percepción de calidad y estabilidad laboral.

El incremento de una enfermera a tiempo completo se asocia con la reducción de la probabilidad de morir en la unidad de cuidados intensivos del 9 %, del 16 % en el área de cirugía y del 6 % del área de medicina interna.¹² Según la OMS, el 67 % de los estados miembros refieren preocupación por las recargas de trabajo, la insuficiencia de recursos, el agotamiento y el estrés, factores que promueven la insatisfacción y el posterior abandono de las enfermeras en su puesto de trabajo.¹⁵

La satisfacción del usuario/sujeto de atención y de los acompañantes es un indicador de calidad de la atención brindada por el equipo de enfermería, he aquí la importancia de evaluarla y detectar oportunidades de mejora.¹⁶ Lo anterior pudiera usarse como una herramienta en la detección de debilidades y factores en contra de la calidad de la atención y la SL.

Un estudio estadounidense analizó los posibles factores que pueden impulsar la decisión de cambiar de puesto de trabajo a las enfermeras de las UCI y observó que el 52 % de las que manifestaron su intención de abandonar su puesto de trabajo como enfermeras lo harían por las condiciones de trabajo.¹⁴

Estrés, *burnout* y fatiga laboral.

El desgaste resultante del trabajo con las personas se combina, en el caso de los profesionales de la atención sanitaria, con el cansancio que conlleva la relación de ayuda.¹ Se puede observar que el estrés laboral existe en todo espacio de trabajo y depende del ambiente de trabajo, de las características del ambiente y de las actividades realizadas, así como del propio individuo. El estrés laboral es un fenómeno que ha acompañado a la humanidad desde su origen, y figuras como el filósofo Hipócrates se refieren a él cuando hablan de adversidad, dolor, experiencias negativas y dolor.⁴

En la mayor parte de estos estudios el estrés laboral se alude a las características específicas de las profesiones sanitarias: atender el dolor, la muerte, la enfermedad terminal, las situaciones de urgencia vital, las demandas y presiones laborales, los conflictos de rol, los pacientes problemáticos, la comunicación intragrupal, y un largo etcétera.¹⁷ Se manifiesta como un determinante de problemas laborales mayores, aunque funciona en ocasiones, como una entidad aislada causante de afecciones específicas.¹

El estrés continuo que presenta el personal sanitario, en este caso las enfermeras, puede desatar síntomas de estrés postraumático, mala atención e ideas suicidas.¹⁸ Se asocia muchas veces a síntomas negativos como la aparición de fatiga laboral, apatía y desmotivación. Otros síntomas citados son: el cansancio crónico, la irritabilidad, miedo al trabajo, empeoramiento de dolores físicos, falta de alegría y disminución de la capacidad de preocuparse.¹

Muchas bibliografías valoran el estrés y el *burnout* (BOT) como una misma entidad, para la autoría del presente estudio, es válido aclarar que el estrés constituye un síntoma y una entidad en sí y generalmente no es resultado del BOT, sino de forma contraria. Pudiendo el estrés existir sin la presencia del BOT, pero el BOT se encuentra asociado, entre otras agravantes, al estrés laboral.

Este último se define como el síndrome psicológico caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y bajo rendimiento personal resultante por estrés laboral crónico.¹ Con una alta prevalencia, se estima que aproximadamente un 20 % de la población trabajadora europea sufre de BOT, pudiendo ser un grave problema en profesionales de enfermería, para proveer atención asistencial de calidad.¹⁹

El síndrome de BOT por su parte, se asocia con malestar físico, depresión, ansiedad, somatización, cambios negativos en las creencias, dificultades sociales y familiares, retirada de la profesión y absentismo, deterioro del rendimiento y consumo de sustancias.¹

Existen factores psicológicos como la ansiedad, rasgos de personalidad (neuroticismo, amabilidad, extraversión), sociodemográficos (antigüedad, edad, sexo) y organizacionales (horas de trabajo, rol,

responsabilidad, turnicidad, tipo de hospital, escasez de personal), que se han relacionado tradicionalmente con el síndrome de BOT. Factores como la exposición a eventos traumáticos y estresantes, tener insuficientes recursos, falta de experiencia, el género, las creencias religiosas y la formación se relacionan estrechamente con la aparición del BOT y el estrés.¹⁹

Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es un estado de ánimo negativo para los empleados, que influye en el disfrute de la profesión y la productividad. Puede deberse a diversas causas, entre ellas es posible citar: trabajo repetitivo, gran carga laboral con bajo salario, síndrome de BOT, longevidad laboral, falta de formación, poco tiempo libre, ambiente laboral inadecuado, malas relaciones con la administración.²⁰ Un estudio realizado en Argentina reveló que el nivel de insatisfacción es mayor en mujeres que en hombres, y que el mismo se ve afectado según el aspecto de la vida laboral que se aborde.²¹

La satisfacción o insatisfacción laboral están relacionados con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad.²² Frederick Herzberg realizó estudios para determinar cuáles eran los factores en el entorno de trabajo de un empleado originados por la satisfacción o la insatisfacción, encontrando que los factores que causan la satisfacción en el trabajo eran diferentes a los causantes de la insatisfacción.²³

Es un riesgo laboral muy común entre quienes prestan servicios en las instituciones públicas de salud, y esta insatisfacción está íntimamente relacionada con las condiciones de trabajo.⁴ Hay estudios que nos indican que la aparición de insatisfacción laboral está vinculada con la aparición de síndrome de BOT y la afectación de la salud. Otros autores concluyen que,¹¹ a mayor satisfacción laboral del trabajador, mayor satisfacción del paciente, ya que aumenta la calidad de la atención por el personal de enfermería. La insatisfacción en los profesionales está relacionada con una alta rotación del personal por el abandono de la profesión, ya que la satisfacción laboral es un aspecto relacionado con la permanencia de los trabajadores en su lugar de trabajo y con la estabilidad de las plantillas en el hospital.¹¹

Adaptando al contexto de la salud, las ideas de Tafur Lobato,²⁴ podemos plantear que, para que una institución de salud sea exitosa es importante que esta se encuentre comprometida con el desempeño de sus trabajadores y su mejora continua, debido a que esta herramienta ayuda en el progreso del trabajador y que este se sienta mucho más comprometido con la atención al enfermo. Lo anterior contribuye a hacer énfasis en la responsabilidad de los proveedores de salud sobre la calidad de la atención, trabajando en factores negativos como la insatisfacción laboral.

Factores que afectan la satisfacción laboral

La SL es percibida como una actitud, una emoción, o un sentimiento, relacionada con la salud mental y el equilibrio personal; es decir, hablar de satisfacción laboral implica considerar aspectos intrínsecos que se manifiestan de manera emocional en el empleado mediante sus actitudes, entre las que destaca el engagement, que a su vez se refleja en la felicidad en el trabajo.¹⁰ La SL ha sido estratificada a través de los años siguiendo diferentes clasificaciones, abordadas a continuación algunas de las más aceptadas. Si bien son planteadas atendiendo a diferentes puntos de vista, las diferencias entre se resumen a la forma de agrupar los factores determinantes.

La satisfacción laboral es el resultado de la suma de factores motivacionales (intrínsecos) y de higiene (extrínsecos). Los factores de motivación (intrínsecos) son consistentes con los mencionados en el modelo de características del puesto. Los factores de saneamiento, por otro lado, se enfocan en las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, y son aquellos factores que, si fallan o son inadecuados, tienden a causar insatisfacción.⁴

Son muchos los autores que definen la satisfacción laboral como un constructo multidimensional y que señalan entre ellas las siguientes dimensiones: la satisfacción con la supervisión, la empresa, los compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, el sueldo, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo, el desarrollo personal, la satisfacción extrínseca general y la satisfacción intrínseca general.²³ Otras dimensiones citadas son la formación postgrado, reconocimiento, retribución, relación jerárquica, participación, organización y gestión del cambio, comunicación interna, conocimiento e identificación de objetivos y la percepción de la dirección. El impacto de estas dimensiones en cada concepto, va a depender de las características propias de cada organización.⁸

Estas dimensiones dadas, también han sido agrupadas como de impacto en la organización, entre ellas: las condiciones de trabajo, la formación académica, la promoción y desarrollo profesional, el reconocimiento, el salario, las relaciones de grado, la participación, la organización y gestión de cambios,

las relaciones con las/los compañeros, la comunicación interna, el conocimiento de las metas y determinación y conocimiento de la gestión.^{3,4}

Existen muchos otros factores estrechamente relacionados con la satisfacción laboral, entre ellos se incluyen: el reto al trabajo, los sistemas de compensaciones justas, condiciones favorables de trabajo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.⁴

Se ha encontrado que algunos factores que aumentan la satisfacción laboral son la competencia profesional, la satisfacción por el trabajo, la promoción profesional, características extrínsecas de estatus y relaciones interpersonales con jefes y compañeros; por el contrario, esta se puede disminuir con la presencia de monotonía laboral, tensión relacionada con el trabajo y presión del trabajo.⁵

En dependencia de los criterios y objetivos temáticos planteados por un proyecto de investigación, se pudiera agrupar los factores que afectan la SL de disímiles maneras, sin embargo, las características obtenidas serían confluyentes en cada caso, solo variando en la forma de valoración.

Las manifestaciones de violencia física y psicológica pueden afectar los niveles de satisfacción laboral. Se define como violencia, no solo aquellas conductas que pueden producir un daño físico, sino también todas aquellas acciones que pueden tener unas consecuencias psicológicas para el trabajador. Por tanto, según la forma de manifestarse, las conductas violentas se pueden clasificar en violencia física (empleo de la fuerza física contra una persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, incluyendo las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos) y psicológica (uso deliberado del poder o amenazas con uso de la fuerza física, contra una persona o grupo, que pueden dañar su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas)^{11,25}

Existen relaciones significativas entre las variables sociodemográficas (edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la organización) y el nivel de satisfacción.⁷

El estado de salud, se ha descrito como una variable que puede generar reducción de la productividad al presentarse dificultades para cumplir con las responsabilidades laborales; asimismo, aumenta el estrés, el agotamiento y el ausentismo. En cuanto a los años de trabajo, la enfermera entre más años lleva trabajando, mayor es la insatisfacción. Datos que se asemejan en cuanto a la permanencia laboral, donde la satisfacción es menor para aquellas enfermeras que pasan más tiempo en su organización.¹⁵

Las malas relaciones interpersonales con sus compañeros pueden crear un ambiente de trabajo estresante y poco amigable. Asimismo, la competencia profesional puede obstaculizar la colaboración y el apoyo mutuo.¹⁵

En los estudios realizados en profesionales sanitarios se ha observado que la SL disminuye en el personal de enfermería cuando los derechos laborales y las oportunidades de promoción son reducidas; la existencia de conflictos en el equipo de trabajo y la falta de recursos son factores determinantes de la insatisfacción laboral, y la SL del personal de enfermería mejora al incrementar la remuneración económica, el reconocimiento profesional, el tiempo laboral para la investigación, la definición de funciones (rol) y el establecimiento de un mejor horario laboral.¹¹ La escasez de recursos se comporta como un doble agravante que disminuye la SL y atenta contra la calidad de los servicios de salud recibidos.²⁶

Aplicando lo anterior al sector de enfermería, se considera que existen factores que afectan el entorno laboral de enfermería, se incluyen: la participación del personal de enfermería en los asuntos del hospital; los fundamentos de enfermería para la calidad del cuidado; aptitud, liderazgo y apoyo del supervisor; personal y recursos, y relación entre el personal de enfermería y el personal médico.³

En México, se ha reportado que el personal de enfermería presenta un alto índice de insatisfacción laboral (83,1 %) la cual está relacionada con desmotivación, la remuneración adquirida, salud emocional, conflictos interpersonales y condiciones laborales, se han obtenido también puntajes bajos en la participación del personal de enfermería en asuntos del hospital.⁹

Factores protectores

Durante los últimos años las condiciones de trabajo en las organizaciones de salud han evolucionado desde una perspectiva negativa, centrada en el estrés y el burnout, hacia una perspectiva positiva, focalizada en mejorar la satisfacción laboral como indicador de la calidad de vida laboral y la felicidad en el trabajo.¹⁰

Se reconoce la existencia de factores protectores, que determinan un mayor grado de SL y por tanto afectan positivamente el desempeño laboral, estos se manifiestan se igual forma a las dimensiones o anteriormente descritas.

Según la Organización Mundial de la Salud, el autocuidado de la salud se refiere a las actividades que los individuos, familias y comunidades, llevan a cabo con la intención de prevenir o limitar la enfermedad, y mejorar o restaurar la salud y ha sido conceptualizado y validada su medida en profesionales de la salud. El papel que desempeña el autocuidado como mecanismo protector frente a situaciones estresantes y de desgaste emocional, es un emergente campo de estudio con un enfoque complementario y positivo de la salud.¹⁹

Algunos autores hacen referencia que entre los factores o predictores que incrementan la SL se encuentra la autonomía en el trabajo, esta permite a las enfermeras ejercer su juicio crítico y tomar decisiones, lo que a su vez mejora su autoestima y compromiso.¹⁵ El asesoramiento, la ayuda psicológica, los grupos de apoyo, la relajación, las técnicas de autocuidado, las habilidades emocionales, la empatía y la competencia en el afrontamiento de la muerte se incluyen dentro de los elementos protectores.¹

La existencia de un balance positivo entre factores protectores y que afectan la SL determina un ambiente laboral adecuado. Lo anterior demanda atención por parte de las administraciones de salud, en aras de lograr un mejor desempeño laboral, resultados de servicios adecuados y conformidad entre el personal.

La literatura indica que a mayor inteligencia emocional mayor satisfacción laboral, por lo que promover el desarrollo de habilidades emocionales se constituye en un elemento estratégico para la gestión hospitalaria.⁵ La promoción profesional y la capacitación constante, los lugares de trabajo que ofrecen oportunidades de crecimiento profesional, como programas de capacitación y desarrollo, hacen que las enfermeras se sientan valoradas al tener la posibilidad de avanzar en sus carreras.¹⁵

La organización, dotación de personal y el adecuado abastecimiento de recursos, el cual permite a las enfermeras desempeñar sus funciones de manera efectiva al disponer de recursos necesarios, distribuir tareas y responsabilidades de manera ordenada son descritos también por la bibliografía como protectores.¹⁵

Impacto

Entre los aspectos organizativos, la SL constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto en la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como en otras variables laborales, como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, etc.^{17,21} El desempeño de los profesionales sanitarios incide directamente en el proceso asistencial, y por lo tanto en su resultado clave: un determinado nivel de salud para el paciente.²⁷

La satisfacción laboral constituye un óptimo predictor de longevidad, incorporación a la organización, optimización de la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera del centro de trabajo e influye favorablemente en el ámbito social y familiar.⁹

La mejora de la satisfacción laboral aumenta la eficiencia del sistema de salud y el compromiso organizacional; asimismo, potenciará su capacidad para garantizar continuamente la calidad de los cuidados prestados, también mejora la calidad de vida relacionada con la salud del enfermero.¹⁵

Existen numerosos estudios con resultados negativos en cuanto a la mala calidad de la atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes. La mayoría afirma que la atención en enfermería tiene significativas deficiencias y, por tanto, que debe mejorar.²³ Por consiguiente, el grado de satisfacción de los individuos con su trabajo en una organización, impacta en la imagen de la misma, tanto a grado interno como externo, todo ello convierte a la satisfacción gremial en un aspecto prioritario de evaluación y optimización en cualquier organización.³

La satisfacción del profesional sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios; el aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y con ello se incrementa la calidad de los cuidados prestados.¹¹

La valoración en la bibliografía disponible de los niveles de SL en el personal de enfermería es basta, y los resultados varían en un espectro significativo, la autoría considera que esto se debe principalmente a las características del sistema de salud en que se desarrolla, las diferencias educacionales y culturales entre las muestras estudiadas, la confiabilidad de los estudios, etcétera. Algunos de estos resultados se citan a continuación.

Con una escala numérica de 0 a 10, García Pozo valora las dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería; la valoración global del clima laboral presentó una media de 5,9 y de la satisfacción del puesto de trabajo una media de 6,7. Por categorías en las enfermeras

la valoración media del clima fue 6 y de la satisfacción 6,6; en las auxiliares de enfermería la valoración media del clima fue de 6 y de la satisfacción 6,8.⁸

En un estudio sobre las características organizacionales de los hospitales y perfiles enfermeros, dos hospitales tenían un clima desfavorable y 3 hospitales tuvieron clima favorable (los hospitales grandes obtuvieron peores valoraciones); se observó una baja intención de abandonar el trabajo (16,8 %). Con respecto al burnout en agotamiento emocional se alcanzó una puntuación de 18,4; en despersonalización de 7,5 y en realización personal de 28,8.²⁷

De forma parecida a como pasa con el burnout, los niveles de satisfacción que se encuentran en la literatura consultada son, en su mayoría, moderados.¹⁷ Una investigación realizada por Balseiro Almario,⁶ mostró que el 52,5 % del personal de enfermería estuvo satisfecho con su trabajo, 63,5 % consideraron que el trabajo que realizan es de mucho valor y 40 % piensan que ocasionalmente carecen del tiempo necesario para realizar sus actividades.

Las dimensiones de tensión laboral y de promoción profesional son las peor valoradas por los profesionales sanitarios, mientras que las dimensiones más valoradas son la competencia profesional y las relaciones con los compañeros.¹⁷ El aspecto de la satisfacción laboral que el personal de enfermería español valora más es el apoyo social percibido en su trabajo.¹¹

Un estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y la salud general en profesionales de enfermería de urgencia, encontró que la media de satisfacción global resultante es de 3,38; las dimensiones más valoradas son la competencia profesional y la relación con los compañeros, mientras que la dimensión de características de estatus o reconocimiento profesional es la que da como resultado una puntuación media menor. El estudio reporta además que, el malestar psíquico y la satisfacción laboral, se encuentran altamente asociadas, y su correlación es de tipo negativo o inverso, de la misma manera que ocurre entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.¹⁷

La ausencia de mejores niveles de SL, son una señal de alerta para el sistema de salud. A las múltiples decisiones políticas, sociales, económicas que han venido amenazando el bienestar de los profesionales o usuarios de las instituciones de salud se abona la emergencia sanitaria. Se requieren acciones coordinadas basadas en evidencia empírica que abarquen de manera integral y con el mismo nivel de importancia la necesidad de ofertar servicios con altos estándares de calidad y bienestar del personal sanitario.⁷

Entre las principales limitaciones de la presente investigación se pudieran citar su carácter bibliográfico, que solo se consultaron artículos en dos idiomas, la limitación de la búsqueda a los últimos cinco años en medida de lo posible.

CONCLUSIÓN

La satisfacción laboral en el profesional de enfermería constituye una entidad con dependencia multidimensional, entre los principales factores que la definen se encuentran el ambiente laboral, la participación del personal de enfermería en los asuntos del hospital, la formación académica, la promoción, los fundamentos de enfermería para la calidad del cuidado, aptitud, liderazgo y apoyo del supervisor, la longevidad, la disponibilidad de recursos, la remuneración económica, el reconocimiento profesional y la relación entre el personal de enfermería y el personal médico. Existe una relación de proporcionalidad directa entre la SL y la calidad de la atención, los resultados de salud, la disponibilidad de personal y su desempeño.

REFERENCIAS

1. Barrué P, Sánchez-Gómez M. The emotional experience of nurses in the Home Hospitalization Unit in palliative care: A qualitative exploratory study. *Enferm Clin (Engl Ed)* 2021;31:211-21. <https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2020.11.005>.
2. Asencios-Trujillo L, Asencios-Trujillo L, La Rosa-Longobardi C, Gallegos-Espinoza D, Piñas-Rivera L. Level of empathy in nursing professionals working in a hospital institution in Callao. *Health Leadership and Quality of Life* 2024;3:44. <https://doi.org/10.56294/hl202444>.

3. Cruz F, López-Cocotle J, Moreno Monsiváis M, Grajales Y, Interrial Guzmán M. SATISFACCIÓN LABORAL Y AMBIENTE DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA 2024;15:12-25. <https://doi.org/10.48777/ibnsina.v15i2.2527>.
4. Sabando E, Cacoango A, Sabando E, Chugchilan D. Estrés laboral y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. *Revista Científica de Salud BIOSANA* 2024;4:1-12. <https://doi.org/10.62305/biosana.v4i4.172>.
5. Vique Laverde MLF, Vargas S, Quiroz González E, Castaño E. Inteligencia emocional y satisfacción laboral un análisis en el personal de enfermería, 2020. <https://doi.org/10.31908/eucp.13.c97>.
6. Balseiro-Almario C, Suasto-Gómez W, Chaparro-Sánchez M, Tapia-Juárez Y, Aguilera-Padilla N, Hernández Zavala M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel, en la Ciudad de México. *Revista de Enfermería Neurológica* 2023;21. <https://doi.org/10.51422/ren.v21i2.399>.
7. Lasso Quintero M, Vesga R. J, Ossa J, Ojeda A. Satisfacción Laboral en Auxiliares de Enfermería. *Praxis Psy* 2022;22:116-27. <https://doi.org/10.32995/praxispsy.v22i36.165>.
8. García-Pozo A, Moro-Tejedor MN, Medina-Torres M. [Evaluation and dimensions that define the labor environment and job satisfaction in nursing staff]. *Rev Calid Asist* 2010;25:207-14. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2010.02.003>.
9. Perera A, López-Cocotle J, Lázaro M, Silva Ramos M, Santos R, González Angulo P. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL. *Horizonte de enfermería* 2023;34:190-202. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.2.190-202.
10. Brito-Ortíz J, Gómez M, Nava E, Román-Brito G, Lagunas O, Preciado MA. Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 2022;6:6114-32. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3862.
11. Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López-Iborra L. [Work satisfaction among Spanish nurses working in English hospitals]. *Gac Sanit* 2008;22:434-42. <https://doi.org/10.1157/13126924>.
12. Moreno-Casbas MT, Alonso-Poncelas E, Gómez-García T, Martínez-Madrid MJ, Escobar-Aguilar G. Perception of the quality of care, work environment and sleep characteristics of nurses working in the National Health System. *Enferm Clin (Engl Ed)* 2018;S1130-8621(18)30015-9. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2018.01.001>.
13. Vidaurre M, Gálvez-Díaz N, Arrunategui-Huamán B. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia* 2023;28:150-61. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>.
14. Fuentelsaz-Gallego C, Moreno-Casbas T, Gómez-García T, González-María E. [Work setting, satisfaction and burnout of the nurses in critical care units and hospitalization units. RN4CAST-Spain project]. *Enferm Intensiva* 2013;24:104-12. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2013.06.001>.
15. Palacios L. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el contexto hospitalario: una revisión sistemática. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería* 2023;3:87-98. <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1849>.
16. Alen H, Gutiérrez Raina DE. Perceived satisfaction with nursing care in relation to users/subjects of care and their companions in the Medical Clinic Service of the Hospital Zonal de

Comodoro Rivadavia. Health Leadership and Quality of Life 2023;2:26.
<https://doi.org/10.56294/hl202326>.

17. Ríos-Risquez MI, Godoy-Fernández C. [Association between occupational satisfaction and perceived general health in emergency nurses]. *Enferm Clin* 2008;18:134-41.
[https://doi.org/10.1016/s1130-8621\(08\)70715-0](https://doi.org/10.1016/s1130-8621(08)70715-0).
18. Asencios-Trujillo L, Asencios-Trujillo L, La Rosa-Longobardi C, Gallegos-Espinoza D, Piñas-Rivera L. Stress level in nursing professionals in a hospital center during the COVID-19 pandemic. *Health Leadership and Quality of Life* 2024;3:45. <https://doi.org/10.56294/hl202445>.
19. Vidal-Blanco G, Oliver A, Galiana L, Sansó N. Quality of work life and self-care in nursing staff with high emotional demand. *Enferm Clin (Engl Ed)* 2019;29:186-94.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2018.06.004>.
20. Valenzuela Salazar NL, Buentello Martínez CP, Ramos Gallardo GA. Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector de servicios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad* 2015:945-63.
21. Solano S. Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. *Revista CUIDARTE* 2010;1.
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v1i1.74>.
22. Gutarra G, Maratuech R, Lozano A, Scarsi B. Satisfacción laboral y productividad en docentes de la Facultad de Enfermería de la UNCP. *Huancayo, 2016. Prospectiva Universitaria* 2020;14:11-2.
<https://doi.org/10.26490/uncp.prospectivauniversitaria.2017.14.682>.
23. Laredo M, Gandarilla J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas* 2017;6. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i11.119>.
24. Tafur Lobato KJ, Rojas Pita DL, Zarate Ruiz GE, Meneses Claudio BA. The impact of job performance and performance on workers in northern Lima. *Health Leadership and Quality of Life* 2023;2:30. <https://doi.org/10.56294/hl202330>.
25. Del Valle Flores C, Grisel Nisii S, Rodriguez HD, Martin Verón M. Perception of mobbing among nurses in the on-call sector. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:8.
<https://doi.org/10.56294/hl20228>.
26. Asencios Ramos EE, Landa Veliz AX, Zarate Ruiz GE, Brian Andree Meneses Claudio BA. Multidimensional approach to service quality and user satisfaction in the context of health care. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:13. <https://doi.org/10.56294/hl202213>.
27. Abad-Corpa E, Molina-Durán F, Vivo-Molina MC, Moya-Ruiz B, Martínez-Hernández A, Romero-Peagrín JM, et al. [RN4CAST Study in Murcia: Hospital organizational characteristics and nursing staff profiles]. *Rev Calid Asist* 2013;28:345-54. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2013.05.007>.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERÉS

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: RCL, JMTY, YGG, JGCA.

Curación de datos: JMTY, YGG, JGCA.

Análisis formal: RCS, JMTY, YGG, JGCA.

Investigación: RCS, JMTY, YGG, JGCA.

Metodología: RCS.

Administración del proyecto: RCS.

Recursos: RCS, JMTY, YGG, JGCA

Software: YGG, JGCA.

Supervisión: RCS.

Validación: RCS.

Visualización: RCL, JMTY, YGG, JGCA.

Redacción - borrador original: RCL, JMTY, YGG, JGCA.

Redacción - revisión y edición: RCL, JMTY, YGG, JGCA.