

ORIGINAL

## Evaluation of job satisfaction in nursing staff of the Dr. Gustavo Domínguez General Hospital, Ecuador

### Evaluación de la satisfacción laboral en personal de enfermería del hospital General Dr. Gustavo Domínguez, Ecuador

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

<sup>1</sup>Instituto Superior Tecnológico Adventista del Ecuador. Ecuador.

**Citar como:** Calderón Landívar R, Tigse Yáñez JM, Garzón YG, Chávez Arizala JF. Evaluation of job satisfaction in nursing staff of the Dr. Gustavo Domínguez General Hospital, Ecuador. AG Salud. 2025; 3:104. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2025104>

Recibido: 16-01-2024

Revisado: 03-05-2024

Aceptado: 07-10-2024

Publicado: 01-01-2025

Editor: Misael Ron 

#### ABSTRACT

**Introduction:** personal satisfaction is related to how people see their work, as well as their attitudes towards it. This entity depends on internal and external factors to the worker. Nursing staff, due to the characteristics of the profession, find themselves in many situations. sometimes subjected to situations that cause dissatisfaction with their work environment. This study was conducted with the aim of evaluating job satisfaction in nursing workers.

**Method:** a descriptive, observational, cross-sectional study was conducted on 73 nurses from the Dr. Gustavo Dominguez Hospital, Ecuador. A survey was applied using a *Google Forms form*, consisting of 23 questions structured into the following factors: supervision exercised by their superiors; the physical work environment; material benefits; intrinsic to the work; remuneration, basic benefits, and interpersonal relationships.

**Results:** males predominated (46,7 %), 39,7 % were “very dissatisfied” with personal relationships with supervisors, 42,5 % were “quite dissatisfied with the physical environment”, only 4,1 % were “very satisfied” with salary and career advancement opportunities, and 28,8 % rated intrinsic job satisfaction as “quite dissatisfied”.

**Conclusions:** the presence of job dissatisfaction was identified in more than half of the nursing staff surveyed, with a higher negative assessment of the physical environment and intrinsic satisfaction. The above findings could be interpreted as an indicator of poor functioning and management of services in the institution.

**Keywords:** Job Satisfaction; Nurses; Nursing Team; Hospital Care.

#### RESUMEN

**Introducción:** la satisfacción personal se relaciona con cómo las personas ven su trabajo, así como sus actitudes frente al mismo. Esta entidad depende de factores internos y externos al trabajador. El personal de enfermería, por las propias características de la profesión se ve en muchas ocasiones sometido a situaciones que determina descontento frente a su entorno de trabajo. Se realizó el presente estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral en trabajadores de enfermería.

**Método:** se realizó un estudio descriptivo, observacional, de corte transversal, en 73 enfermeros del hospital Dr. Gustavo Domínguez, Ecuador. Se aplicó una encuesta mediante un formulario de *google forms*, compuesta por 23 preguntas estructuradas en los factores: supervisión ejercida por sus superiores; el ambiente físico de trabajo; las prestaciones materiales; intrínseca del trabajo; la remuneración, prestaciones básicas, y relaciones interpersonales.

**Resultados:** predominó el sexo masculino (46,7 %), 39,7 % se manifestó “muy insatisfecho” con las relaciones personales con los supervisores, 42,5 % resultó estar “bastante insatisfecho con el entorno físico”, solo el 4,1 % estuvo “muy satisfecho” con el salario y con las oportunidades de promoción laboral, un 28,8 % calificó como “bastante insatisfecho”, a la satisfacción intrínseca con el trabajo.

**Conclusiones:** se identificó la presencia de insatisfacción laboral en más de la mitad del personal de enfermería encuestado con mayor valoración negativa en el ambiente físico y en la satisfacción intrínseca. Lo anteriormente encontrado pudiera interpretarse como un indicador de mal funcionamiento y gestión de los servicios en la institución.

**Palabras Clave:** Satisfacción Laboral; Enfermeras; Equipo de Enfermería; Cuidados Hospitalarios.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral (SL), según el modelo tradicional, tiene que ver con cómo las personas perciben su trabajo, las funciones que realiza y el reconocimiento que recibe, así como a las actitudes que presenta frente al mismo, las opiniones que puede tener del trabajo y de su funcionamiento.<sup>(1)</sup> Sin embargo, lo que produce satisfacción o insatisfacción laboral no depende de la naturaleza del trabajo, pero sí de las expectativas que se cree que el trabajo puede proporcionar.<sup>(2,3,4)</sup>

El estudio de esta entidad se remonta a los años 30 del pasado siglo, siendo Hoppock quien publicó el primer estudio sobre el tema.<sup>(5)</sup>

Existen muchas teorías disponibles sobre la temática, sin embargo, en los últimos años, tras la profundización de las investigaciones en los procesos cognitivos, se ha aceptado que la misma depende de factores intrínsecos o que generan motivación (el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad) y extrínsecos o que producen insatisfacción (las políticas institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo).<sup>(2)</sup> Se reconoce actualmente que la SL constituye una actitud resultante de la evaluación cognitiva y afectiva de las experiencias laborales.<sup>(6)</sup>

Muchas veces, el personal de enfermería, por las características propias de la profesión, se enfrenta a ambientes laborales autoritarios, inflexibles con el recurso humano, generando insatisfacción y desmotivación laboral.<sup>(7)</sup> La enfermería se caracteriza por tendencia a la sobrecarga de trabajo, entornos inadecuados, escasez de personal, falta de recursos y medios de protección; todo ello contribuye a un bajo rendimiento e insatisfacción.

La SL en la disciplina de enfermería es un indicador que se ve afectado con la rotación de personal, el ausentismo, la intención de dejar el trabajo y el agotamiento laboral. Se considera una preocupación mundial debido a su impacto en la seguridad del paciente y la calidad de vida laboral de los cuidadores, es un fenómeno complejo con diversos factores relacionados con el entorno laboral, la supervisión y la gestión.<sup>(8)</sup>

Un estudio multicéntrico que abarca diferentes países muestra que la insatisfacción más elevada entre los profesionales enfermeros se daba en Estados Unidos (41 %), seguido de Escocia (38 %), Inglaterra (36 %), Canadá (33 %) y Alemania (17 %).<sup>(2)</sup>

Las instituciones de salud no otorgan la suficiente relevancia en los temas de clima y SL. Consiguientemente, los responsables de dirigir y administrar las organizaciones de salud no ejecutan una manera eficaz de mantener satisfechos a los trabajadores para lograr un mejor rendimiento y obtener resultados deseables.<sup>(7)</sup> La SL es un fenómeno complejo, la identificación de los factores relacionados y el examen de sus efectos pueden ayudar a desarrollar las intervenciones de gestión necesarias para mejorar la calidad de los cuidados.<sup>(2)</sup>

Atendiendo a lo anterior, se realizó la presente investigación, con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral en personal de enfermería del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Z.

## MÉTODO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, en trabajadores del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Z, perteneciente a la coordinación zonal 4 del Ministerio de Salud Pública, ubicado en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas; durante los meses de octubre y noviembre del 2021.

El universo lo constituyeron todos los trabajadores de la institución, mientras que a través de un muestreo intencionado se seleccionó una muestra de 73 trabajadores de la especialidad de enfermería. Fueron incluidos miembros del personal de enfermería de la institución que estuviera de acuerdo con participar en la investigación, no se consideraron para el estudio los miembros del personal que estuvieran realizando pasantías u otra modalidad de superación fuera de la institución, de vacaciones, licencia o cualquier otra causa de inasistencia durante el período en que fue llevado a cabo el estudio. Fue excluido además el personal de administración. Se utilizó el cuestionario elaborado por Espinoza y Paredes,<sup>(9)</sup> este posee una confiabilidad aceptable (coeficiente alfa de 0,92), se encuentra estructurado para evaluar la satisfacción en 6 secciones: con la supervisión ejercida por sus superiores; con el ambiente físico de trabajo; con las prestaciones materiales y recompensas complementarias; intrínseca del trabajo; con la remuneración y las prestaciones básicas, y con las relaciones interpersonales. (anexo 1) La encuesta utiliza además como método de valoración la escala tipo Likert.<sup>(10)</sup> El instrumento consta de 23 preguntas en formulación directa, y se diseñó un cuestionario en *Google Forms* con la misma estructura, en aras de facilitar la recolección de datos de forma precisa y utilizar las

ventajas de las tecnologías de la información.

El cuestionario fue aplicado por la autoría, para ello se impartió una breve instrucción a cada participante sobre el tema, los motivos de la investigación, sus principales objetivos, así como la forma de completar el instrumento. De esta manera se aplicó la encuesta de forma individual, anónima, y con una duración de aproximadamente 15 minutos.

Se solicitó consentimiento informado antes de aplicar la encuesta, (anexo 2) los datos recogidos por la misma no permiten identificar a los participantes, todos fueron tratados con debido respeto. Antes de realizar la investigación, se presentó un resumen del proyecto y una solicitud de autorización para realizar el mismo a la administración del hospital y al comité de ética.

## RESULTADOS

La tabla 1 muestra como el 46,7 % de los participantes fueron del sexo masculino, un 12,3 % no especificó el sexo. El grupo etario más frecuente fue de 31 a 45 años (47,9 %).

**Tabla 1.** Distribución de los participantes atendiendo al sexo y edad

Edad	Sexo						Total	
	Femenino		Masculino		No especifica		N	%
	N	%	N	%	N	%		
18-30	15	20,5	8	10,7	1	1,4	24	32,9
31-45	10	13,7	19	25,3	6	8,2	35	47,9
46-60	4	5,5	8	10,7	2	2,7	14	19,2
Total	29	39,7	35	46,7	9	12,3	73	100

Se encontró un predominio de casados (57,5 %) con uno o dos hijos (39,7 %). Solo el 8,2 % de la población indicó tener 3 o más hijos.

**Tabla 2.** Distribución de la muestra según número de hijos y estado civil

Estado civil	Número de hijos						Total	
	0		1 o 2		3 o más		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Soltero	19	26	11	15,1	1	1,4	31	42,5
Casado	8	11	29	39,7	5	6,8	42	57,5
Total	27	37,0	40	54,8	6	8,2	73	100

La tabla 3 muestra como el 39,7 % se manifestó “muy insatisfecho” con las relaciones personales con los supervisores, 32,9 % se mostró “algo insatisfecho” con la frecuencia de las supervisiones, 27,4 % se mantuvo “indiferente” frente al apoyo de los supervisores, sol 4,1 % se mantuvo “muy satisfecho” con la igualdad y justicia al trato, así como con el apoyo de los supervisores.

**Tabla 3.** Distribución de los participantes según la satisfacción con la supervisión laboral

Calificación	Satisfacción con la supervisión											
	Relaciones personales		Supervisión ejercida		Frecuencia		Forma de juzgar tareas		Igualdad y justicia al trato		Apoyo de los superiores	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	29	39,7	3	4,1	5	6,8	0	0	0	0	1	1,4
Bastante Insatisfecho	12	16,4	33	45,2	8	11	16	21,9	11	15,1	9	12,3
Algo Insatisfecho	8	11	9	12,3	24	32,9	21	28,8	27	37	15	20,5
Indiferente	5	6,8	7	9,6	12	16,4	12	16,4	12	16,4	20	27,4
Algo Satisfecho	7	9,6	7	9,6	13	17,8	9	12,3	10	13,7	14	19,2
Bastante Satisfecho	8	11	10	13,7	9	12,3	10	13,7	10	13,7	11	15,1
Muy Satisfecho	4	5,5	4	5,5	2	2,7	5	6,8	3	4,1	3	4,1
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

El 45,2 % de los encuestados indicaron estar “algo insatisfechos” con la iluminación, 42,5 % resultó estar

“bastante insatisfecho con el entorno físico” y un 23,3 % “muy insatisfecho” con la limpieza e higiene. Por otra parte, el 26 % indicó que las condiciones de la ventilación le eran “indiferente”, 13,7 % indicó estar “algo satisfecho” con la temperatura. (tabla 4)

**Tabla 4.** Distribución de la muestra según la satisfacción con el ambiente físico laboral

Calificación	Satisfacción con el ambiente físico									
	Limpieza e higiene		Entorno físico		Iluminación		Ventilación		Temperatura	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	17	23,3	5	6,8	6	8,2	4	5,5	7	9,6
Bastante Insatisfecho	16	21,9	31	42,5	5	6,8	14	19,2	14	19,2
Algo Insatisfecho	14	19,2	8	11	33	45,2	19	26	19	26
Indiferente	12	16,4	10	13,7	10	13,7	19	26	14	19,2
Algo Satisfecho	8	11	11	15,1	11	15,1	8	11	10	13,7
Bastante Satisfecho	0	0	5	6,8	2	2,7	4	5,5	3	4,1
Muy Satisfecho	6	8,2	3	4,1	6	8,2	5	6,8	6	8,2
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

En la tabla 5 se observa como de los participantes, el 31,5 % se encontró “muy insatisfecho” con el salario, 34,2 % “algo insatisfecho” con la negociación de los aspectos organizacionales. El 26 % se manifestó “indiferente” ante el cumplimiento de normativas, mientras que solo el 4,1 % estuvo “muy satisfecho” con el salario y con las oportunidades de promoción laboral.

**Tabla 5.** Distribución de la muestra atendiendo a la satisfacción con las prestaciones en el trabajo.

Calificación	Satisfacción con las prestaciones									
	Salario		Oportunidades de formación		Oportunidades de promoción		Cumplimiento de normativas		Negociación de los aspectos organizacionales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	23	31,5	1	1,4	2	2,7	3	4,1	2	2,7
Bastante Insatisfecho	8	11	27	37	11	15,1	12	16,4	9	12,3
Algo Insatisfecho	11	15,1	19	26	26	35,6	21	28,8	25	34,2
Indiferente	13	17,8	9	12,3	12	16,4	19	26	16	21,9
Algo Satisfecho	5	6,8	6	8,2	13	17,8	7	9,6	11	15,1
Bastante Satisfecho	10	13,7	8	11	6	8,2	7	9,6	7	9,6
Muy Satisfecho	3	4,1	3	4,1	3	4,1	4	5,5	3	4,1
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

La tabla 6 permite observar que un 32,9 indicó estar “bastante insatisfecho” con las oportunidades de hacer cosas que le gustan, unido a un 28,8 % que se expresó de igual forma frente a su satisfacción personal con el trabajo. Un 27,4 % estuvo “indiferente” frente a las oportunidades de hacer algo en lo que destaca. El 4,1 % se manifestó “muy satisfecho” con el trabajo y con los objetivos y metas que desea alcanzar.

**Tabla 6.** Distribución de los encuestados según la satisfacción laboral intrínseca

Calificación	Satisfacción intrínseca							
	Trabajo		Oportunidades de hacer cosas que le gustan		Objetivos y metas que desea alcanzar		Oportunidades de hacer algo en lo que destaca	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	19	26	9	12,3	4	5,5	1	1,4
Bastante Insatisfecho	21	28,8	24	32,9	14	19,2	9	12,3
Algo Insatisfecho	9	12,3	16	21,9	22	30,1	15	20,5
Indiferente	9	12,3	10	13,7	16	21,9	20	27,4
Algo Satisfecho	8	11	3	4,1	10	13,7	14	19,2
Bastante Satisfecho	4	5,5	9	12,3	4	5,5	11	15,1
Muy Satisfecho	3	4,1	2	2,7	3	4,1	3	4,1
Total	73	100	73	100	73	100	73	100

El 16,4 % estuvo “bastante satisfecho” con la participación en las decisiones institucionales, un 20,5 % se mostró “indiferente” con las decisiones autónomas; por otra parte, el 32,9 % estuvo “bastante insatisfecho” con la participación en decisiones institucionales y el 11 % “muy insatisfecho” con la participación en decisiones grupales. (tabla 7).

**Tabla 7.** Distribución de los encuestados atendiendo a la satisfacción con la participación en el trabajo

Calificación	Satisfacción con la participación					
	Decisiones autónomas		Decisiones institucionales		Decisiones grupales	
	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	4	5,5	2	2,7	8	11
Bastante Insatisfecho	14	19,2	24	32,9	9	12,3
Algo Insatisfecho	23	31,5	16	21,9	17	23,3
Indiferente	15	20,5	10	13,7	13	17,8
Algo Satisfecho	9	12,3	4	5,5	12	16,4
Bastante Satisfecho	5	6,8	12	16,4	10	13,7
Muy Satisfecho	3	4,1	5	6,8	4	5,5
Total	73	100	73	100	73	100

De forma general, se puede observar que existió un predominio de la insatisfacción con todas las esferas del entorno laboral exploradas en más de la mitad de los participantes, donde destaca el 85,1 % expresando insatisfacción con el ambiente físico laboral. Un 18,8 % expresó indiferencia ante la satisfacción intrínseca, mientras que el 31,7 % indicó algún tipo de satisfacción ante la supervisión laboral. (tabla 8)

**Tabla 8.** Distribución de los participantes según la satisfacción global

Variable evaluada	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
			%
Supervisión	52,7	15,5	31,7
Ambiente físico	58,1	17,8	24,1
Prestaciones	54,8	18,9	26,3
Satisfacción intrínseca	55,8	18,8	25,3
Participación	53,4	17,4	29,2

## DISCUSIÓN

El enfrentamiento a la insatisfacción laboral constituye un desafío actual en el área de la gestión de personas que trabajan en organizaciones sanitarias, quienes buscan establecer mecanismos de planificación de recursos humanos, para que poder 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>(7,11,12)</sup>

En el campo de la salud, los profesionales de enfermería representan el 70 % del grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado. Profesionales que a diario se enfrentan a una serie de desafíos en su entorno que pueden impactar significativamente en su SL. Por ello, es vital hablar sobre la satisfacción del profesional de enfermería, ya que en el desempeño de sus funciones se verá reflejado no solo el cuidado hacia el paciente, sino la eficacia, la eficiencia y la calidad de los sistemas de salud.<sup>(13)</sup>

Oblitas Guerrero,<sup>(7)</sup> en su estudio para identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción en un hospital de Perú, encontró un predominio del sexo femenino. Plascencia Campos,<sup>(5)</sup> y Venegas Mera,<sup>(14)</sup> coincide con el resultado anterior, reportando el 80 % del personal de enfermería encuestado como mujeres. Los resultados encontrados en la bibliografía difieren de los encontrados en el presente estudio.

En cuanto a los grupos etarios, para Plascencia Campos la edad promedio fue 44 con un rango de más menos 10 años.<sup>(5)</sup> Venegas Mera obtuvo un rango de 31 a 40 años como más frecuente.<sup>(14)</sup> Para bautista Perera la media de edad de los participantes fue de 38,9 años.<sup>(15)</sup> Las diferencias presentes respecto a la edad pudieran justificarse por los grupos etarios establecidos por los autores, las características de las muestras analizadas, entre otros.

Albán Sabando,<sup>(16)</sup> reporta que frente a la competencia profesional existe un porcentaje alto de satisfacción, mientras que, en relación a la presión de trabajo, existe un nivel medio de satisfacción correspondiente al 68 %. Oblitas Guerrero,<sup>(7)</sup> sobre el clima laboral encontró que un 66,7 % lo percibe promedio, el 21,4 % saludable

y el 11,9 % restante lo percibe no favorable. Los aspectos mejor valorados en el estudio de Carillo García son responsabilidad asignada, estabilidad en el empleo y variedad en las tareas.<sup>(17)</sup> Los datos anteriores difieren en parte con lo reportado en el presente estudio, donde predominan las valoraciones negativas.

Carrillo García<sup>(17)</sup> muestra como aspectos con valoración negativa, las relaciones entre la dirección y trabajadores del hospital, y las formas de gestión del hospital; hecho que coincide con lo encontrado en la presente investigación. Sin embargo, Bautista Perera reporta la presión en el trabajo, seguido por relación interpersonal con sus superiores y satisfacción por el trabajo como factores con mejor valoración.<sup>(15,18)</sup>

Hernández Zavala,<sup>(19)</sup> encontró que las variables que tienen mayor relación con la satisfacción laboral en su estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales tanto de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, a la motivación y al compañerismo.

En cuanto a la adecuación al puesto, García Salazar<sup>(20)</sup> manifiesta que el 5 % (11) de los encuestados indican tener poca libertad e independencia para organizar el trabajo, el 53 % (121) refiere estar de acuerdo en estar convencido que el puesto de trabajo que ocupa le corresponde por su capacidad de preparación.

El mismo autor,<sup>(20)</sup> con respecto al reconocimiento, reportó que el 51 % (118) del personal encuestado estuvo de acuerdo en sentirse muy satisfechos en su trabajo, solo el 8 % (19) señaló tener pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas; 14 % (33) refirió sentir que el reconocimiento que obtiene en el trabajo es muy reconfortante.

En relación a la promoción profesional, Albán Sabando<sup>(16)</sup> muestra que en muchos casos existe un nivel medio de satisfacción correspondiente al 56 %, mientras que, en relación a las relaciones interpersonales y características extrínsecas de estatus, existe un nivel alto de satisfacción personal con el 100 %.

En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, la mayoría de las enfermeras se sienten insatisfechas 58 %, así también se observa un alto porcentaje de insatisfacción en la dimensión reconocimiento personal y/o social 52 %, así lo reporta Campos Truyenque.<sup>(21)</sup> Estos datos son similares a los aquí presentados, las causas de estas negativas se encuentran en el hecho que la infraestructura y componentes del ambiente físico de una institución de salud afectan directamente tanto la calidad de la atención como la motivación y el sentir de los trabajadores frente a su centro.

Campos Truyenque,<sup>(21)</sup> en la dimensión Beneficios económicos observó una satisfacción a nivel promedio 56 %. El 83 % indicó que su sueldo era muy bajo para la labor que realizan y que se sentían mal con lo que ganan 64 %. En una realidad en la que diariamente, los sistemas sanitarios se enfrentan a cifras cada vez mayores de escasez de personal, la motivación económica constituye uno de los pilares fundamentales para revertir esta situación, con lo que, la desmotivación económica debe ser interpretada como una alerta de mala gestión de los servicios.

Albán Sabando,<sup>(16)</sup> en su estudio sobre estrés laboral y satisfacción con el trabajo en personal de enfermería, reportó un nivel medio de satisfacción correspondiente al 60 %. Plascencia Campos,<sup>(5)</sup> reporta una satisfacción de nivel medio en el 86 % de sus encuestados. Oblitas Guerrero,<sup>(7)</sup> presentó un grado moderado de satisfacción con un 66,7 %, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. Otros autores como Bautista Perera,<sup>(15)</sup> indican en sus estudios que el 84,8 % del personal de enfermería se encuentra satisfecho laboralmente, seguido por el 14,1 % como insatisfecho y solo el 1,1 % como medianamente satisfecho.

De forma general, el presente estudio encontró un porcentaje de insatisfacción medio de más del 50 % de la muestra en todos los factores explorados. Ello constituye una alerta para la administración del centro de salud en aras de perfeccionar el entorno laboral y así favorecer mejores resultados de atención a enfermos y desarrollo profesional de sus trabajadores.

Un estudio refleja el diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria en Cuba, con una metodología cuasi experimental, consta de cinco etapas que se orientan en el diagnóstico, la concepción estratégica para la organización, sistémica para la gestión de recursos humanos y de mejora continua. Se evaluaron como variables 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.<sup>(22)</sup>

Cifuentes Rodríguez,<sup>(23)</sup> investigó la satisfacción laboral de enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Se halló menor satisfacción laboral en los aspectos que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, seguida de la competencia profesional, monotonía laboral, presión del trabajo y por último, la satisfacción por el trabajo.

Un estudio realizado sobre el voluntariado de enfermería y la satisfacción de los estudiantes en un hospital escuela durante la pandemia los resultados apuntan hacia una satisfacción general. Frente al “apoyo del personal de enfermería asignado durante el voluntariado”, 50,2 % alumno/as estaban totalmente satisfechos, frente al “acompañamiento del personal docente durante el voluntariado”, 43,1 % alumno/as estaban

totalmente satisfechos. Constituyen resultados peculiarmente positivos precisamente por las condiciones en las que se desarrolla la investigación, donde se conoce la fatiga pandémica que sufrió el personal de salud de forma globalizada durante los períodos de cuarentena por COVID - 19. Además, llama la atención que no se manifiestan casi opiniones negativas con el entorno y condiciones de trabajo entre los estudiantes de pregrado, en una profesión cuyo aprendizaje exige precisamente la práctica profesional.<sup>(24)</sup>

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. Por lo tanto, la alta satisfacción laboral generará un impacto significativo tanto en las enfermeras como en los pacientes. Entre los factores citados como causales de insatisfacción se encuentra, el estado de salud, la antigüedad, malas relaciones personales con los compañeros, las competencias entre profesionales, sobrecarga laboral, falta de oportunidad de desarrollo profesional, las políticas laborales y las condiciones operativas.<sup>(13)</sup>

Entre las principales limitaciones del presente estudio se pudieran mencionar, que la muestra no fue seleccionada de forma aleatoria, que no se analizó asociación entre variables, que no se analizó las posibles causas que estuvieran afectando los niveles de satisfacción y el propio carácter observacional de la investigación.

## CONCLUSIONES

Se identificó la presencia de insatisfacción laboral en más de la mitad del personal de enfermería encuestado. Ello se manifestó en todas las esferas exploradas, con mayor valoración negativa en el ambiente físico y condiciones laborales, así como en la satisfacción intrínseca, dígase realización y oportunidades de destacar. Lo anteriormente encontrado pudiera interpretarse como un indicador de mal funcionamiento y gestión de los servicios en la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Saavedra Meléndez J, Delgado Bardales JM. Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina* 2020;4:1510-23. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176).
2. Gascóns MP. Satisfacción laboral: una breve revisión bibliográfica. *Nursing (Ed española)* 2008;26:62-5. [https://doi.org/10.1016/S0212-5382\(08\)70687-3](https://doi.org/10.1016/S0212-5382(08)70687-3).
3. López Mamani ET, Arévalo-Ipanaqué JM, Meneses-La-Riva ME, Morales-García WC, Cabanillas-Chavez MT, Morales-García M. Professional Quality of Life and Job Stress among Nurses in COVID-19 Areas. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2024;4:829. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024829>.
4. Santos CA, Ortigoza A, Canova Barrios CJ. Nursing students' perceptions of clinical clerkship. *Seminars in Medical Writing and Education* 2023;2:30. <https://doi.org/10.56294/mw202330>.
5. Plascencia Campos AR, Pozos Radillo BE, Preciado Serrano ML, Vázquez Goñi JM. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*; Vol 17, No 2 (2016): (Abril - Junio) s. f.
6. Salessi S, Postai L. Un modelo explicativo de la satisfacción laboral en enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*; Vol 40 (2024): publicación continua 2024.
7. Oblitas-Guerrero S. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque* 2020;6. <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>.
8. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aquilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *RIVA* 2020;7:54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
9. Paredes Chiling JE, Espinoza Flores LS. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón. Tesis de licenciatura en enfermería. Universidad Católica de Ecuador, 2021.
10. Romero M del C, Álvarez MB. Usos del término «Likert». Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *EPIO* 2022;30.
11. Adrianzen Olaya HD, Ávila Atocha MR, Zarate Ruiz GE, Meneses Claudio BA. Empowerment as a driver of job performance: evidence from the literature and theoretical perspectives. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:11. <https://doi.org/10.56294/hl202211>.

12. Linares Cánovas LP, Linares Cánovas LB, Pereda Rodríguez Y, Gallardo Hernández B, Pérez Martín MM, Montano AL. Evaluation of Burnout Syndrome and associated factors in primary care health personnel. *Community and Interculturality in Dialogue* 2023;3:73. <https://doi.org/10.56294/cid202373>.

13. 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>.

14. Mera B, Gamboa M, Beltrán R, Lozada G. Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* 2022;3:2-15. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390>.

15. 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](https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.2.190-202).

16. 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>.

17. Carrillo-García C, María, Rísquez I, Ángeles M, Molina C, Nicolásviguera D, et al. Exploratory study on the general and specialist nursing professionals (midwife) laboral satisfaction 2019. <https://doi.org/10.7184/cuid.2014.39.12>.

18. Espinoza Araujo EC, Meneses La Riva ME. Relationship between emotional intelligence and job performance in nursing professionals. *Multidisciplinar (Montevideo)* 2024;2:85. <https://doi.org/10.62486/agmu202485>.

19. Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A, Nava Galán G, Pérez López MT, Hernández Ramírez MG, Matus Miranda R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria* 2012;9:7-15.

20. Salazar E, Hernández G, García-Gutiérrez M, Gallegos-Torres R. Percepción de la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital General de Ticomán. *European Scientific Journal ESJ* 2020;16. <https://doi.org/10.19044/esj.2020.v16n21p347>.

21. Truyenque G, Sifuentes V, Bendezú D. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana* 2019;11:11. <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>.

22. Alvarez Santos L, de Miguel Guzmán M, Noda Hernández E, Alvarez López LF, Galcerán Chacón G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública* 2016;42:407-17.

23. Cifuentes Rodríguez J, Manrique-Abril F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería* 2014;32:217-27. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>.

24. Berduc A, Martínez I, Mariano M, Sanabria M. Nursing Volunteering: Student satisfaction in a Teaching Hospital during the pandemic. *Revista Española de Educación Médica* 2023;4. <https://doi.org/10.6018/edumed.549131>.

#### **FINANCIACIÓN**

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

#### **CONFLICTO DE INTERESES**

Ninguno.

#### **CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA**

*Conceptualización:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.



*Curación de datos:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Análisis formal:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Investigación:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Metodología:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Administración del proyecto:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Recursos:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Software:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Supervisión:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Validación:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Visualización:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Redacción - borrador original:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

*Redacción - revisión y edición:* Ruth Calderón Landívar, Joselin Mabel Tigse Yáñez, Yoselin Gricelda Garzón, Jenrry Fredy Chávez Arizala.

**ANEXOS**

**Anexo 1. Encuesta.**

**Objetivo:** determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras y enfermeros, que trabajan en el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Z, con la finalidad de proporcionar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de su trabajo.

**Instrucciones:** el siguiente cuestionario es totalmente **ANÓNIMO** y **CONFIDENCIAL**; recuerde que, para un mejor resultado es necesario que su respuesta sea con total **SINCERIDAD**. La presente encuesta consta de dos secciones complete de acuerdo a sus condiciones y ambiente de trabajo. Marque con un X la respuesta que crea usted sea más adecuada. Puede indicar una sola respuesta para cada pregunta.

Servicio en el que labora: \_\_\_\_\_.

**Primera sección.**

Sexo:

- Masculino
- Femenino.
- Prefiere no especificar.

Edad:

- 18 -28 años
- 29 - 39 años
- 40 - 60 años
- 61 años o mayor

Estado Civil:

- Soltero.
- Casado.

¿Tiene hijos?

- Ninguno.
- 1 - 2
- 3 o más.

**Segunda sección.**

**Instrucciones:** en esta sección marque una X de acuerdo a la satisfacción / insatisfacción en cada una de las situaciones planteadas de acuerdo a su realidad, debe responder con sinceridad, califique siguiendo la escala donde 1 es muy insatisfecho, 2 es bastante insatisfecho, 3 es algo insatisfecho, 4 es indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho y 7 muy satisfecho.

		Factor I. Satisfacción con la supervisión					
		Insatisfecho		Indiferente	Satisfecho		
Las relaciones personales con sus supervisores.	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy (1)	Insatisfecho Bastante (2)	Algo (3)	Indiferente 4	Muy (5)	Satisfecho Bastante (6)	Algo (7)
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy (1)	Insatisfecho Bastante (2)	Algo (3)	Indiferente 4	Muy (5)	Satisfecho Bastante (6)	Algo (7)
La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas.	Muy (1)	Insatisfecho Bastante (2)	Algo (3)	Indiferente 4	Muy (5)	Satisfecho Bastante (6)	Algo (7)
La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución de salud.	Muy (1)	Insatisfecho Bastante (2)	Algo (3)	Indiferente 4	Muy (5)	Satisfecho Bastante (6)	Algo (7)

El apoyo que recibe de sus superiores.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)

Factor II. Satisfacción con el ambiente físico							
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
La iluminación de su lugar de trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
La ventilación de su lugar de trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
La temperatura en su lugar de trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)

Factor III. Satisfacción con las prestaciones							
El salario que usted recibe.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Las oportunidades de formación que le ofrece esta institución de salud.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Las oportunidades de promoción que tiene.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
El grado en que su institución de salud cumple normativas y demás leyes laborales.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
La forma en que se da la negociación en su institución de salud sobre aspectos organizacionales.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)

Factor IV. Satisfacción intrínseca							
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Los objetivos, metas que pretende alcanzar.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)

Factor V. Satisfacción con la participación							
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Su participación en las decisiones de su institución de salud.	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución de salud.	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
	Muy (1)	Bastante (2)	Algo (3)	4	Muy (5)	Bastante (6)	Algo (7)

Anexo 2. Consentimiento informado.

**Consentimiento informado**

Ecuador, junio de 2022

Yo Voluntariamente he decidido  
 colaborar en el estudio realizado por las estudiantes de enfermería del ITS AE cuya  
 finalidad es "aplicar una evaluación a los enfermeros/a del Hospital Gustavo  
 Domínguez en tal sentido doy mi consentimiento para ser entrevistado/a y así dar mi  
 aprobación en el estudio de esta indagación.

Estoy informado sobre el carácter estrictamente confidencial de la entrevista de modo  
 que mi identidad como entrevistado/a no será revelada. Al mismo tiempo mi  
 participación es absoluta y voluntaria.

Firma del entrevistado

Firma del estudiante

Firma de la estudiante