



## Job satisfaction of nursing professionals at a second level hospital in Mexico City

### Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel de la Ciudad de México

Lasty Balseiro Almario<sup>1</sup>  Wendy Melina Suasto Gómez<sup>2</sup>  María Adriana Chaparro Sánchez<sup>2</sup>   
Yohytzin Edgar Tapia Juárez<sup>2</sup>  Nayelli Aguilera Padilla<sup>2</sup>  Margarita Hernández Zavala<sup>3</sup> 

#### Abstract

**Objective:** To analyze job satisfaction in nursing professionals at a second level hospital in Mexico City.

**Theoretical Framework:** Job satisfaction is a positive emotional state based on the subjective perception of one's own work, according to the attitude toward it, as well as the person's beliefs and values.

**Material and methods:** Quantitative, experimental, transversal, prolective, descriptive and diagnostic study. The variable was job satisfaction. The universe was conformed by 530 nursing professionals, and the sample by 200 nursing professionals.

**Results:** 52.50% of the nursing staff were satisfied with their work, 63.50% considered that the work they do is of great value, and 40% believed that occasionally they lack the necessary time to carry out their activities.

**Discussion:** 52.50% of the nursing staff were satisfied with their work, which differs from the research by Pérez Ma. y Cols. that reports 83.10% of dissatisfied staff.

**Conclusions:** Nursing professionals at a second level hospital were satisfied with the work they do. However, it would be advisable to continuously monitor the areas that cause dissatisfaction in order to improve them in favor of the nursing staff and patients.

**Key words:** hospital, job satisfaction, nursing professionals

Citación: Balseiro Almario L, Suasto Gómez WM, Chaparro Sánchez MA, Tapia Juárez YE, Aguilera Padilla N, Hernández Zavala M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel de la Ciudad de México. Rev Enferm Neurol.2022;21(2): pp. 119-127

Correspondencia: Lasty Balseiro Almario

Email: lastybals@hotmail.com

<sup>1</sup>Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, Universidad Nacional Autónoma de México

<sup>2</sup>Grupo de investigación del Hospital General Dr. Manuel Gea González.

<sup>3</sup>Presidenta del Colegio Mexicano de Licenciados de Enfermería.

Recibido:

Aceptado:



## Resumen

**Objetivo:** Analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel de la Ciudad de México.

**Marco teórico:** La satisfacción laboral es un estado emocional positivo basado en la percepción subjetiva del propio trabajo, de acuerdo con la actitud frente al mismo, así como con las creencias y valores de la persona.

**Material y métodos:** Estudio de carácter cuantitativo, no experimental, transversal, prolectivo, descriptivo y diagnóstico. La variable estudiada fue la satisfacción laboral. El universo se conformó por 530 profesionales de enfermería y la muestra por 200 de ellos.

**Resultados:** 52.50% del personal de enfermería está satisfecho con su trabajo, 63.50% consideran que el trabajo que realizan es de mucho valor y 40% piensan que ocasionalmente carecen del tiempo necesario para realizar sus actividades.

**Discusión:** 52.50% del personal de enfermería está satisfecho con su trabajo, lo que contrasta con la investigación de Pérez Fonseca y cols., en la cual se reporta 83.10% del personal de enfermería insatisfecho.

**Conclusiones:** Los profesionales de enfermería del hospital de segundo nivel están satisfechos con el trabajo que realizan. Sin embargo, conviene monitorear de forma continua las áreas que causan insatisfacción para corregirlas en favor del personal de enfermería y de los pacientes.

**Palabras clave:** hospital, profesionales de enfermería, satisfacción laboral.

## Introducción

La satisfacción laboral para Pebes y cols.<sup>1</sup> es el conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo. De igual forma, para Holguín y Contreras<sup>2</sup> la satisfacción laboral se define como la sensación de bienestar del trabajador al desempeñar su labor.

Para Pérez y cols.,<sup>3</sup> las investigaciones sobre la satisfacción laboral y los factores que la podrían afectar se remontan a los años treinta del siglo pasado, pues en 1935 Hoppock publicó el primer estudio al respecto, en el que identificó como elementos influyentes la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, aspectos asociados con el desempeño laboral.

De acuerdo con Plascencia y cols.,<sup>4</sup> una preocupación frecuente de las instituciones de salud es

la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los usuarios, pero pocas veces se tiene en cuenta la satisfacción de su personal, que es fundamental para la calidad de la atención. En particular el personal de enfermería es considerado una pieza clave para quienes brindan cuidados directos a los pacientes, pues muchas veces son los prestadores de servicios inmediatos de las instituciones de salud y, con frecuencia, los de mayor porcentaje. Según Montes y Díaz,<sup>5</sup> las organizaciones de salud implementan constantemente estrategias para mejorar las condiciones laborales en las que se brinda la atención al usuario, pues se hallan estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral del prestador de servicio y permiten al personal de salud desarrollar su trabajo con calidad y eficiencia.

Esto se debe a que hoy en día las labores del sector salud se caracterizan por los estresores

propios del cuidado de la vida humana. En este sentido, el compromiso por la vida, las relaciones empáticas con el paciente, y las características particulares de las instituciones sanitarias, colocan a los trabajadores de salud en una situación de riesgo permanente, con recorte de partidas presupuestales, insuficiente infraestructura hospitalaria, falta de medicamentos, salarios bajos y un clima laboral inestable y estresante que redundan en insatisfacción laboral. Esto lo enfatiza Moya<sup>6</sup> cuando afirma que las fuentes de satisfacción son las relaciones con los compañeros y la competencia profesional. Por el contrario, hay insatisfacción con la falta de reconocimiento, la promoción profesional y la tensión producida por el trabajo mismo.

## Material y métodos

El presente estudio es de carácter cuantitativo, experimental, transversal, prolectivo, descriptivo y diagnóstico, cuyo propósito fue analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel en la Ciudad de México. La variable medida fue la satisfacción laboral, que tiene dimensiones e indicadores.

La dimensión “*satisfacción global*” se midió con indicadores de: interés, trabajo competente y estatus laboral. En la dimensión “*tensión relacionada con el trabajo*” se midió: responsabilidad, cansancio y pendientes del trabajo que perturban la salud. En la dimensión “*competencia profesional*” se midió: capacidad en el trabajo y competencia profesional. En la dimensión “*presión en el trabajo*” se midió la falta de tiempo por trabajo excesivo. En la dimensión “*promoción profesional*” se midió: oportunidad de aprendizaje, reconocimiento y promoción en el trabajo. En la dimensión “*relación con*

*los jefes*” se midió: cordialidad con el jefe y expectativas que este tiene para el trabajo. En la dimensión “*relación con los compañeros*” se midió la cordialidad. En la dimensión “*características extrínsecas del estatus del personal*” se midió: independencia profesional y sueldo. En la dimensión “*monotonía laboral*” se midió: trabajo diario cotidiano, lo que más satisface del trabajo y propuestas de mejora.

El estudio se llevó a cabo en tres etapas: en la primera, se realizó un análisis de la satisfacción laboral de enfermería, en la segunda, se reestructuró el instrumento con un ítem para cada indicador y cuatro opciones de respuestas cerradas-estructuradas, con opciones de tipo Likert. En esta etapa también se hizo una prueba piloto con 53 profesionales de enfermería y con un criterio de jueces. El universo se conformó por 530 profesionales de enfermería, la población por 200 de ellos, y la muestra constituyó el 100% de la población, es decir, los 200 profesionales de enfermería de los cuatro turnos de trabajo.

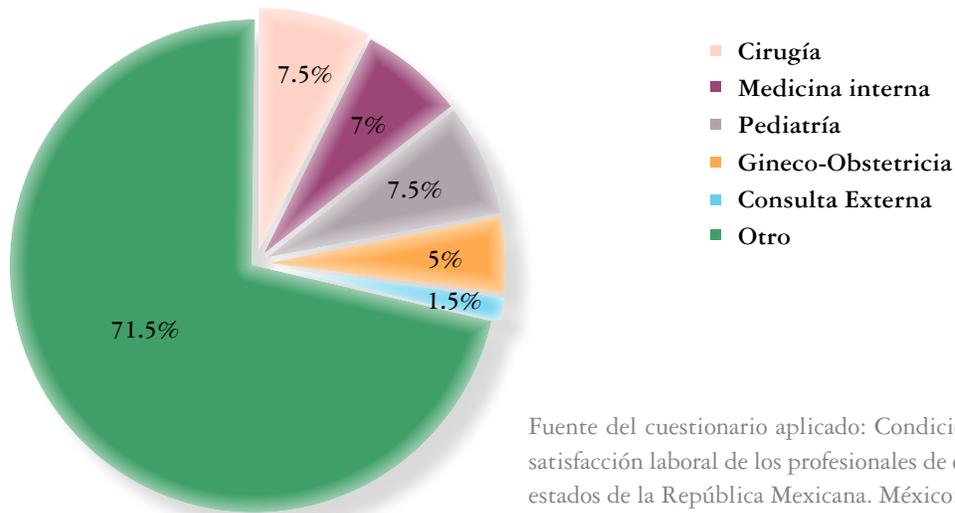
En el criterio de inclusión se tomó en cuenta al personal profesional de enfermería de los diferentes turnos de trabajo y de los diferentes niveles jerárquicos. En el criterio de exclusión se consideró a auxiliares de enfermería y camilleros, y en el criterio de eliminación al personal de enfermería que no quiso participar en la encuesta.

## Resultados

En relación con los datos sociodemográficos, 32.50% de los profesionales de enfermería encuestados tienen de 41 a 50 años de edad, 79.50% son del género femenino, 50.50% son enfermeras generales A, B o C y 73% trabajan en diferentes áreas del hospital como: ginecología,

obstetricia, medicina interna, consulta externa, pediatría, cirugía y otros (ver Figura 1).

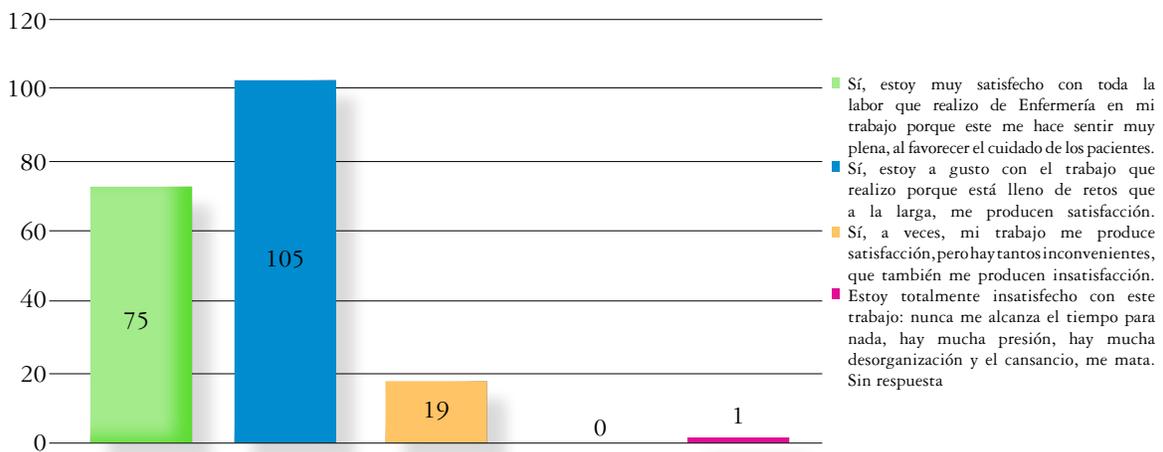
Figura 1. Distribución del personal en los servicios del hospital.



Fuente del cuestionario aplicado: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en dos estados de la República Mexicana. México: 2022. Esto aplica para todas las figuras de la investigación.

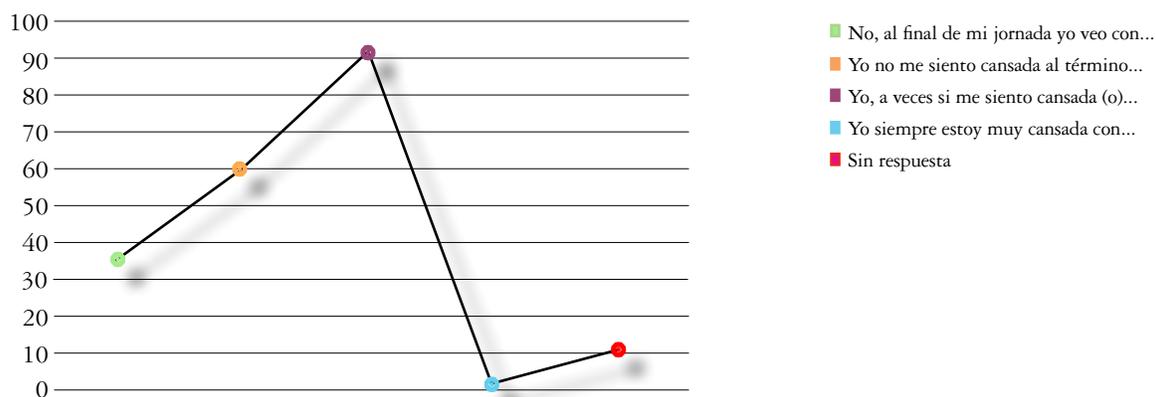
En cuanto a la “satisfacción global” que el personal siente por su trabajo, 52.50% está satisfecho porque su trabajo está lleno de retos, 50.50% dice que tiene siempre mucho interés en lo que realiza porque aprecia su importancia en beneficio de los pacientes, 63.50% considera que su trabajo tiene mucho valor debido a que busca el bienestar en las personas, y 53% está plenamente convencido de que el puesto que ocupa corresponde a sus capacidades y preferencias (Figura 2).

Figura 2. Distribución de la satisfacción laboral global del personal de enfermería



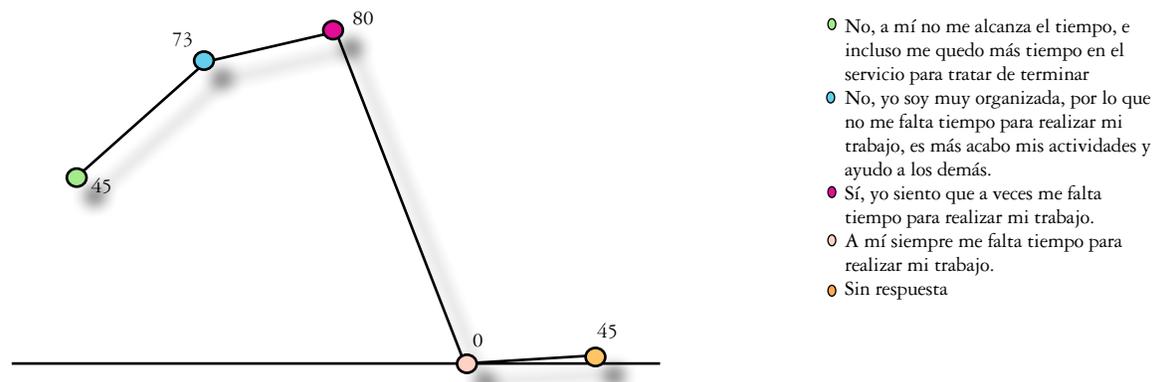
Con respecto a la “*tensión relacionada con el trabajo*”, 55% considera que tiene suficiente responsabilidad en su trabajo porque lleva a cabo gestiones con tranquilidad en beneficio de los pacientes, mientras que 46% experimenta mucho cansancio, especialmente cuando el trabajo no resulta según lo esperado y la tensión aumenta. Por otro lado, 66.50% piensa ocasionalmente en su trabajo cuando se encuentra fuera de servicios, y 47% cree que su desempeño laboral en el hospital no perturba su estado de ánimo o sus horarios de sueño (Figura 3).

Figura 3. Distribución del cansancio del personal de enfermería posterior a la jornada laboral.



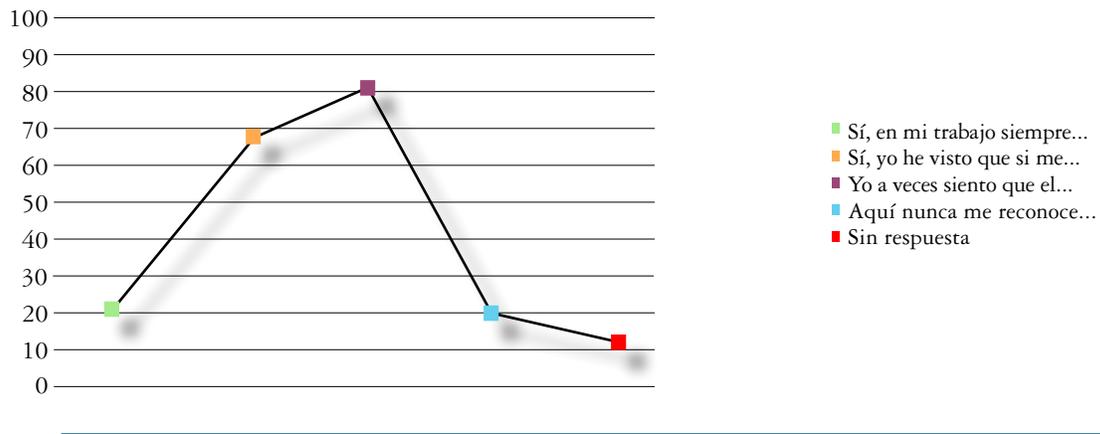
En cuanto a la “*competencia profesional*”, 52% del personal está muy capacitado en el trabajo debido a sus estudios, y 43.50% cree ser muy competentes profesionalmente, pues tiene siempre buenos resultados. En relación con la “*presión en el trabajo*”, 40% consideran que, si bien a veces terminan su turno sin inconvenientes, otras les falta tiempo para realizar el trabajo, mientras que 46.50% afirma que el trabajo sí es excesivo, aunque en ocasiones pueda sobrellevar la presión (Figura 4).

Figura 4. Distribución de la percepción del personal de enfermería sobre la falta de tiempo para realizar su trabajo en el hospital



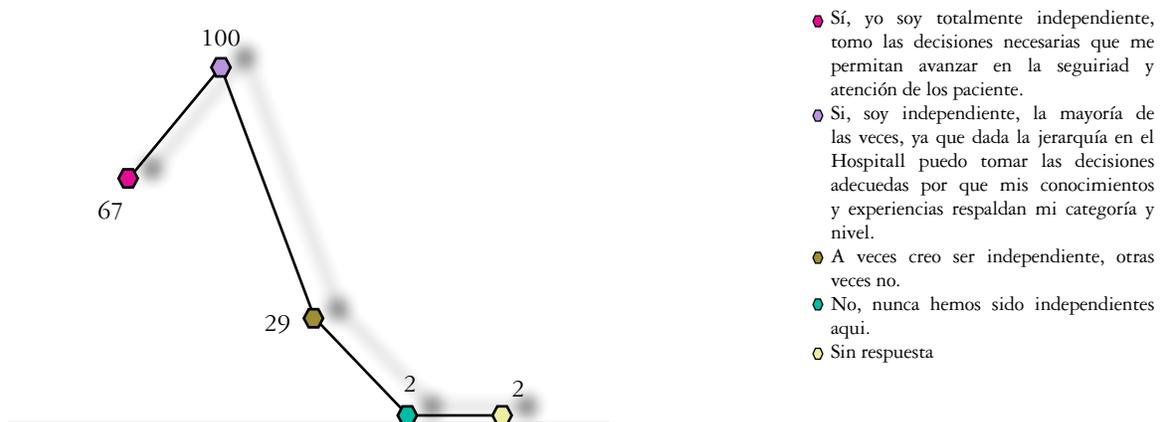
En lo que respecta a la “*promoción profesional*”, 52.50% piensa que en el hospital se les proporcionan materiales, cursos y todo tipo de promociones profesionales para actualizar sus conocimientos, 40.50% refiere que su trabajo suele ser reconocido por el empeño y dedicación, y 37% considera que sí se les ofrece la promoción necesaria para ascender. Sobre la “*relación con los jefes*”, 44.50% afirma que existe una convivencia cordial entre enfermeras y jefes en la que pueden expresar sus inquietudes respecto a los servicios, y 44% comenta que existe cordialidad entre los compañeros, que es la base de un buen entendimiento (ver Figura 5).

Figura 5. Distribución del reconocimiento que tienen con sus jefes por la labor desempeñada.



En relación con las “*características extrínsecas del estatus del personal*”, 50% se considera independiente la mayoría de las veces, pues cuenta con poder de decisión dada la jerarquía que tiene, 66% dice que el sueldo es bueno, aunque quisiera que fuera mayor, y 45.50% comenta que, si bien parece que ejerce labores rutinarias, se reinventa día a día por cuidar a los pacientes y ofrecer la mejor atención posible, por lo que no es monótono su trabajo. (Figura 6).

Figura 6. Distribución de la independencia del personal de enfermería para realizar sus labores según su categoría profesional y puesto.



De esta manera, los ítems de satisfacción laboral que resultaron con mejores calificaciones según el personal encuestado fueron: cuidados de alta calidad, el interés por su trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, desempeño profesional y cordialidad con los compañeros. Por su parte, las peores calificaciones se obtuvieron por el exceso de trabajo, cansancio, falta de tiempo y falta de reconocimiento. En vista de lo anterior, según el 50% lo que más satisface al personal en su trabajo es brindar cuidados de calidad, 15 % trabajar en equipo, y 7% la empatía de sus jefes. Asimismo, a la cuestión de cómo mejorar los niveles de satisfacción laboral, 18% manifestó la necesidad de una mayor empatía con el personal y mejor reconocimiento a su trabajo, mientras que 10% prefiere contar con mejores oportunidades de capacitación.

## Discusión

Según los datos sociodemográficos, 79.50% del personal de enfermería encuestado fue del género femenino, proporción similar a la que tuvo la investigación realizada por Herrera y Manrique,<sup>7</sup> en la que de 140 profesionales se reportó un 84.60% de personal de enfermeras.

El 52.50% del personal encuestado que, como se vio en la dimensión “*satisfacción global*”, está satisfecho con el trabajo, supone resultados semejantes a los de Donaire,<sup>8</sup> que encontró al 100% del personal satisfecho en una institución de salud privada, situación contraria a los datos proporcionados por Pérez y cols.,<sup>3</sup> que reportan 83.10% del personal de enfermería insatisfecho en una institución de salud pública de segundo nivel de atención.

Por su parte, el valor positivo que el personal encuestado otorga a su trabajo, pues se observó que 63.50% lo considera de importancia, constituye un

resultado similar al obtenido en el estudio de Campos y cols.,<sup>9</sup> en el que 94% de los enfermeros refieren que la actividad que desempeñan es de alto nivel y a 93% su trabajo les hace sentir realizados como personas y profesionales, lo que influye en su satisfacción laboral.

Como se observó en la dimensión “*presión en el trabajo*”, 46.50% de los encuestados manifiestan que a veces el trabajo es excesivo aunque puedan sobrellevar la presión, datos parecidos a los de Pablos y Cubo,<sup>10</sup> quienes afirman que 36% del personal de enfermería refiere el exceso de carga laboral, por lo que sugieren aumentar su número a fin de mejorar la atención del paciente.

En la dimensión “*relación con los jefes*”, se registró que 44.50% del personal encuestado manifestó una convivencia cordial entre enfermeras(os) y jefes, ya que tienen la libertad de expresar sus inquietudes. Lo mismo sucede en la dimensión “*relación con los compañeros*”, pues 44% la calificó como cordial, lo que permite cooperación en el trabajo de equipo. Estos datos son semejantes a los reportados por Mayanga y Lázaro,<sup>11</sup> dado que 54.10% de sus encuestados manifestó relacionarse positivamente con los compañeros y jefes, a pesar de la precarización que tienen en su trabajo.

En cuanto a los salarios, 66% del personal encuestado manifestó que el sueldo es bueno, aunque quisieran que fuera mayor. Estos datos contrastan con la investigación realizada en Colombia por Manrique y cols.,<sup>12</sup> en la que se encuestaron a 14 profesionales de enfermería y 35% manifestó insatisfacción a causa de los salarios bajos recibidos, de la carga laboral excesiva y de los espacios físicos inadecuados.

Respecto a la capacitación, 52% del personal se considera capacitado y competente para realizar su trabajo de cuidado a los pacientes. De igual forma, 52% afirma que en el hospital se les proporciona materiales, cursos y talleres, así

como todo tipo de promoción profesional para actualizar sus conocimientos. Estos resultados son semejantes a los de Alba y cols.,<sup>13</sup> pues 42.10% de los encuestados en su investigación reportó que había sido capacitado mediante diversos cursos de utilidad para la enfermería. Esta información difiere de los resultados de Molina y cols.,<sup>14</sup> quienes afirman que el área de capacitación y promoción profesional de sus encuestados reporta gran insatisfacción.

## Conclusiones

Los profesionales de enfermería del hospital de segundo nivel a los que se encuestó se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan. Esta satisfacción se debe a que el personal tiene interés por el trabajo, se consideran responsables, son profesionales en el desempeño de sus labores y existe una relación muy cordial entre jefes y compañeros de trabajo. Sin embargo, es necesario atender los ítems que causan insatisfacción en el personal, como el exceso de trabajo, el cansancio por la presión laboral y la falta de reconocimiento de las autoridades.

Conviene, por lo tanto, monitorear los grados de satisfacción laboral en el personal de enfermería y crear programas de mejora continua para corregir o retroalimentar las áreas de riesgo que afectan al personal. Esto es sumamente importante porque la calidad de los servicios depende en buena medida de la satisfacción laboral del trabajador, y no debe basarse únicamente en las expectativas de la institución en términos de oportunidad, habilidad, mortalidad y ausencia de quejas, como tampoco en la de los pacientes que naturalmente esperan trato digno, menos tiempo de espera, atención médica integral y atención de personal de enfermería calificado. En consecuencia, la satisfacción laboral del personal de enfermería debería ser una prioridad para las autoridades de

salud, a fin de garantizar servicios de calidad a los pacientes.

## Referencias

1. Pebes Mendoza AB, Uribe Rosas C, Loyola Aguije G. Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Ica 2016. *Rev enferm vanguard* [Internet]. 2019 [Citado el 26 de junio de 2022]; 7(1): 13-22. Disponible en: <https://cutt.ly/02k1NIH>
2. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horiz Med* [Internet]. 2020 [Citado el 25 de julio de 2022]; 20(2). Disponible en: <https://cutt.ly/a2k16mG>
3. Pérez Fonseca M, González de la Cruz P, Castañón Eugenio IB, Morales Herrera KP. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud* [Internet]. 2017 [Citado el 22 de julio de 2022]; 1(1): 23-9. Disponible en: <https://cutt.ly/u2k0uke>
4. Plascencia Campos AR, Pozos Radillo BE, Preciado Serrano ML, Vázquez Goñi JM. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* [Internet]. 2016 [Citado el 20 de julio de 2022]; 17(2): 42-6. Disponible en: <https://cutt.ly/02k0hsd>
5. Montes Salcedo M, Diaz Orihuela MM. Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2018. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* [Internet]. 2019 [Citado el 21 de julio de 2022]; 12(2): 7-16. Disponible en: <https://cutt.ly/S2k0vI3>
6. Moya S. Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería. Investigación aplicada en un área quirúrgica: Tesis de Enfermería, Universidad de Cantabria [Internet], 2011 [Citado el 23 de julio de 2022]. Disponible en: <https://cutt.ly/C2k0Uf0>
7. Herrera Amaya G, Manrique Abril F. Satisfacción

- laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. Duazary [Internet]. 2019 [Citado el 29 de julio de 2022]; 16(2). 74-86. Disponible en: <https://cutt.ly/F2k0JfH>
8. Donaire M. Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Notas de Enfermería [Internet]. 2017 [Citado el 30 de julio de 2022]; 29: 6-7. Disponible en: <https://cutt.ly/b2k03P7>
  9. Campos Truyenque G, Nolberto Sifuentes VA, Coras Bendezú DM. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Rev enferm Herediana [Internet]. 2018 [Citado el 3 de agosto de 2022]; 11(I): 11-7. Disponible en: <https://cutt.ly/T2k2wPq>
  10. Pablos González M del M, Cubo Delgado S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales Públicos de Badajoz. Med Secur Trab [Internet]. 2015 [Citado el 3 de agosto de 2022]; 61(230): 195-206. Disponible en <https://cutt.ly/Z2k2oI7>
  11. Mayanga Fernández M, Lázaro Alcántara E. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas. Chiclayo. 2019. Acc Cietna [Internet]. 2020 [Citado el 4 de agosto de 2022]; 7(1): 54-64. Disponible en <https://cutt.ly/Y2k2kVC>
  12. Manrique Abril FG, Herrera Amaya GM, Méndez Fandiño YF. Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. Hacia Promoc Salud [Internet]. 2019 [Citado el 4 de agosto de 2022]; 24(2): 57-58. Disponible en <https://cutt.ly/O2k2VTN>
  13. Alba Leonel A, Salcedo Álvarez RA, Zárate Grajales RA, Higuera Ramírez F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2008 [Citado el 5 de agosto de 2022]; 16(3): 155-60. Disponible en: <https://cutt.ly/y2k20Em>
  14. Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegozo LJ, Uribe Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm [Internet]. 2009 [Citado el 6 de agosto de 2022]; 27(2): 218-25. Disponible en <https://cutt.ly/02k9yhI>