

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN DOS INSTITUCIONES DE SALUD

JOB SATISFACTION AMONG NURSING STAFF AND USER SATISFACTION IN TWO HEALTHCARE INSTITUTIONS

Roberto Joel Tirado Reyes

Doctor en Educación

Maestro en Ciencias de Enfermería

Facultad de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Unidad de Medicina Familiar #55, Culiacán Sinaloa, Instituto Mexicano del Seguro Social, México.

robertojtr@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-1492-7507>

Pedro Moisés Noh Moo

Maestro en Ciencias de enfermería

Unidad Medicina Familiar #12

Ciudad del Carmen, Campeche, Instituto Mexicano del Seguro Social, México

Facultad de Ciencias de Salud, Universidad Autónoma del Carmen, Ciudad del Carmen Campeche, México.

moises_3192@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1580-5533>

Miriam Gaxiola Flores

Doctora en Ciencias de Enfermería

Maestra en enfermería

Facultad de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, México.

miriamgaxiola@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3378-7404>

Sylvia Claudine Ramírez Sánchez

Maestra en Ciencias

Instituto mexicano del Seguro Social; Ciudad de México, México.

sylvia.ramirez@imss.gob.mx

<https://orcid.org/0000-0002-9771-9323>

Jesús Roberto Garay Núñez

Doctor en Ciencias de Enfermería

Maestro en Docencia en ciencias de la Salud

Facultad de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, México.

jesusgaray@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-0868-1344>

Rosa María García Tinoco

Médico

Organo de Operación Administrativa Desconcentrada en Sinaloa, Instituto Mexicano del Seguro Social, México.

gartin_45@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-9715-5117>

María del Carmen Beltrán Montenegro

Doctora en Hipnosis

Maestra en enfermería

Facultad de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, México.

beltrancarmelita1954@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6882-5437>

Artículo recibido el 01 de abril de 2024. Aceptado en versión corregida el 07 de octubre de 2024.

RESUMEN

INTRODUCCIÓN. Mejorar la satisfacción laboral se reconoce como una oportunidad crucial a nivel institucional, dado su potencial impacto en la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería. **OBJETIVO.** Establecer la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en dos instituciones de salud de segundo nivel en Culiacán, Sinaloa. **MATERIAL Y MÉTODO.** Estudio transversal y correlacional en el que participaron 229 enfermeras y 358 pacientes. Se aplicó una ficha de datos personales, Encuesta de Valoración para Enfermeras (EVE-33) y Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Enfermería en Pacientes Internados (ESSEPI-23). Los datos se analizaron con el software SPSS versión 25 para iOS, el estudio fue aprobado por el comité de bioética en investigación del Hospital General de Culiacán. **RESULTADOS.** La satisfacción laboral del personal de enfermería oscila de 52% a 82% por institución, con respecto a la satisfacción del usuario varía de 60% a 65% según la institución. Se observaron diferencias significativas en la satisfacción laboral según la institución y usuarios ($p < .05$). Se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y la satisfacción laboral del personal de enfermería ($p < .05$). **CONCLUSIONES.** A pesar de que se registraron niveles de satisfacción más elevados en la institución A en comparación con la B entre el personal de enfermería, los usuarios manifestaron una mayor satisfacción con la atención recibida en la B.

Palabras clave: Atención de enfermería, satisfacción en el trabajo, personal de enfermería en hospital, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

INTRODUCTION. Enhancing job satisfaction among health care providers is recognized as a crucial institutional opportunity, given its potential impact on patient satisfaction and the quality of care provided by nursing staff. **OBJECTIVE.** To establish the relationship between nursing staff job satisfaction and patient satisfaction among hospitalized patients in two second-level healthcare institutions in Culiacán, Sinaloa. **MATERIALS AND METHODS.** A cross-sectional and correlational study involving 229 nurses and 358 patients was conducted. A personal data sheet, the Nurses Assessment Survey (EVE-33), and the Inpatient Nursing Services Satisfaction Survey (ESSEPI-23) were administered. Data were analyzed using SPSS version 25 for iOS, and the study was approved by the Institutional Review Board of the Hospital General de Culiacán. **RESULTS.** Nursing staff job satisfaction ranged from 52% to 82%, while patient satisfaction ranged from 60% to 65%, depending on the institution. Significant differences were observed in job satisfaction across institutions and among users ($p < .01$). A positive and significant correlation was found between patient satisfaction and nursing staff job satisfaction ($p < .01$). **CONCLUSIONS.** Despite higher levels of satisfaction being recorded in institution A compared to B among nursing staff, users expressed greater satisfaction with the care received at institution B.

Keywords: Nursing care, job satisfaction, nursing staff, hospital, patient satisfaction.

http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.3.3.975-991

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se percibe como un aspecto susceptible de mejora en las instituciones de salud, dada su influencia en diversos procesos. Según datos de la Organización Internacional del Trabajo ⁽¹⁾, alrededor del 25% de los empleados experimenta una carencia de reconocimiento en su entorno laboral, afectando negativamente su motivación laboral. La investigación sobre la satisfacción laboral ha revelado que esta se origina a partir de las diversas actitudes de los empleados hacia la remuneración, control, reconocimiento y las oportunidades de ascenso, entre otros

aspectos. Este fenómeno se relaciona con factores adicionales como la edad, estado de salud, dinámica familiar, así como aspectos sociales y económicos. ⁽²⁾

Desde la perspectiva de Chiavenato ⁽³⁾, la satisfacción laboral se ve influenciada por dos aspectos: a) Intrínsecos, que se refieren a las características inherentes al empleado, como el compromiso y las responsabilidades laborales que asume; b) Extrínsecos, que abarcan las variables externas que caracterizan a las organizaciones, como las normas, la forma en que un gerente o jefe trata a sus

empleados y las políticas salariales. Un colectivo de especial interés para la investigación actual es el personal de enfermería. Se ha evidenciado que las condiciones laborales deficientes y la limitación de recursos generan una disminución en la satisfacción y motivación laboral de las enfermeras en naciones desarrolladas y sub desarrolladas. Esta situación podría tener un impacto negativo en la calidad de los servicios y contribuir al aumento de las tasas de rotación. Ayalew ⁽⁴⁾, destaca factores tanto intrínsecos (como género, edad, oportunidades de avance, antigüedad laboral) como extrínsecos (como relaciones personales, condiciones de trabajo, salario, reconocimiento, supervisión) que están vinculados a la satisfacción laboral y explican el fenómeno en el personal de enfermería en Etiopía.

La Encuesta de Atención Médica de Enfermeras Registradas (EAMER) ⁽⁵⁾, en Estados Unidos indica que, en los últimos años, la satisfacción profesional del personal de enfermería se mantuvo dentro de un rango del 80 al 85%. Sin embargo, en 2023 esta cifra se redujo al 71%. Además, destaca que solo el 15% de las enfermeras empleadas en hospitales tienen la intención de continuar trabajando en su puesto actual en el próximo año. Mientras que solo 36% planean permanecer en su empleo actual; pero están considerando la posibilidad de buscar una nueva oportunidad laboral; por otro lado, un 30% han considerado dejar su carrera debido a la pandemia de COVID-19.

Los informes de Pirino et al. ⁽⁶⁾ y Pimentel et al. ⁽⁷⁾, realizados en Brasil,

señalan la presencia de factores motivacionales que afectan la satisfacción laboral del personal de enfermería. En el primer estudio, se determinó que la satisfacción general y diversos aspectos de la misma como la remuneración, beneficios, promoción, relaciones con colegas, recompensas, naturaleza del trabajo, supervisión y comunicación, guardan relación con la categoría laboral, turno y nivel académico. En el segundo estudio, se observó que la satisfacción en el trabajo de enfermería está conectada con el sistema de gestión institucional. Adicionalmente, Mendoza y Tejada ⁽⁸⁾, destacan que el 44% del personal de enfermería mostró satisfacción baja durante las entrevistas, concluyendo que la satisfacción está vinculada con los estilos de liderazgo de los directivos, según un estudio llevado a cabo en Perú.

En el ámbito mexicano, Balseiro et al. ⁽⁹⁾, junto con Bautista et al. ⁽¹⁰⁾, informan que la satisfacción de los enfermeros en México oscila entre el 52.50% y el 84.8%. Además, Balseiro et al. ⁽⁹⁾, añaden que un 63.50% considera que las actividades que realizan son importantes, mientras que un 40% refiere no tiene el suficiente tiempo para la instrumentación de sus intervenciones.

Otro punto importante explorado en esta investigación es la satisfacción del usuario, la cual se describe como la valoración que el paciente efectúa después de recibir atención por parte del equipo de salud. Es crucial destacar que esta valoración está influenciada por múltiples variables, que pueden ser clasificadas en intrínsecas y extrínsecas. En el caso de las variables intrínsecas, se refieren a aspectos cognitivos, conductuales y emocionales

del paciente. Por otro lado, las variables extrínsecas hacen referencia a aspectos relacionados con la institución u organización, tales como el acceso a la seguridad, el tiempo de espera y la calidad de las interacciones y comunicación con el equipo de salud. No obstante, esta consideración adquiere relevancia al analizar cómo la experiencia de los usuarios con la atención de salud puede identificar áreas de mejora que beneficien los procesos de atención de enfermería. ⁽¹¹⁻¹³⁾

En relación con lo mencionado anteriormente, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) ⁽¹⁴⁾, indica que el promedio de satisfacción de la atención de salud en los países miembros de la organización es del 67%. Sin embargo, al analizar este mismo indicador en algunos países latinoamericanos como Chile y Costa Rica, se observa un rango que va desde el 39% al 70%. Por otro lado, según Real ⁽¹⁵⁾, en un estudio realizado en Paraguay, el 44.9% de los participantes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. Según González et al. ⁽¹⁶⁾, en Cuba, el 92.6% de los usuarios reportaron estar satisfechos con la atención, y esta condición se relaciona con el lapso de espera, el trato que suministra el equipo de salud y la toma de signos vitales. Por otro lado, los informes de Perú, según Huaman et al. ⁽¹⁷⁾ y Morales ⁽¹⁸⁾, muestran que el nivel de insatisfacción del usuario varía entre el 58.3% y el 73.3%.

En México, Ruíz et al. ⁽¹⁹⁾, señalan que el 67.8% de los pacientes están satisfechos con la gestión del cuidado enfermero, y un 18.9% están muy

satisfechos. Por otro lado, Trias et al. ⁽²⁰⁾, reportan una satisfacción del 80% con respecto a las intervenciones de los enfermeros de áreas críticas. En el caso específico de Sinaloa, son escasos los estudios publicados que aborden la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción del paciente. Por lo tanto, se consideró una oportunidad para la investigación actual. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en dos instituciones de salud de segundo nivel en la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo observacional transversal, correlacional y analítico, la población objeto de estudio estuvo conformada por 229 enfermeras de los servicios de hospitalización de dos instituciones de salud de segundo nivel de atención de Culiacán, Sinaloa y 358 usuarios hospitalizados. La selección de la muestra tanto del personal de enfermería como de los usuarios hospitalizados fue a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. ⁽²¹⁾

Con relación a los criterios de selección, se incluyó a personal de enfermería: a) turno matutino, vespertino, nocturno b) ambos sexos, c) categoría auxiliar, enfermera general, especialista y jefe de piso, d) con un año de antigüedad laboral y, e) que estuvieran rotando por los servicios de medicina interna y cirugía general; se omitió al personal que se encontraba ausente por vacaciones o

incapacidad durante la recopilación de datos. Se descartaron encuestas que estuvieran incompletas, ilegibles o en las que no quedara clara la intención de las respuestas. La muestra se conformó por 229 participantes (100 enfermeros de la institución A (IA), que sigue el modelo de atención Beveridge (Sistema de salud público, gratuito financiado por el estado) y 129 de la institución B [IB], con modelo de atención Bismark (Sistema de seguridad social obligatorio, financiado por el trabajador, empleador y estado)).

En lo referente a los criterios de selección de los sujetos de cuidado, se incluyó a pacientes: a) tres días de estancia hospitalaria, b) hospitalizados en las áreas de medicina interna y cirugía general, c) sin problemas verbales y de comunicación, d) con rango de edad entre 18 y 60 años; se excluyó a aquellos que estuvieran bajo efectos sedantes, relajantes o diagnóstico de deterioro cognitivo, delirium, ansiedad, brotes psicóticos, trastornos visuales y auditivos; se eliminaron encuestas incompletas, ilegibles y aquellas donde no quedó clara la intención de las respuestas. La muestra estuvo conformada por 358 participantes (155 usuarios hospitalizados en la institución A (IA) y 203 en la institución B [IB]).

El reclutamiento del personal de enfermería como de los pacientes hospitalizados fue a través de una invitación abierta. Se abordó al personal de enfermería durante los enlaces de turno, donde se les explicó el propósito del estudio y se enfatizó que su participación es voluntaria, anónima y confidencial. Una vez aceptada la invitación se les entregó el consentimiento informado para su autorización y se les informó del área

asignada (por las autoridades de los hospitales) donde tendrían que acudir para contestar los instrumentos. En cuanto al reclutamiento de los pacientes, estos se abordaron uno por uno, en sus unidades al pie de cama.

Para la recolección de los datos del personal de enfermería se aplicó una ficha de datos personales que buscó recabar información relacionada con la edad, sexo, categoría, servicio, turno y antigüedad en la institución; asimismo, la Encuesta de Valoración para Enfermeras (NAS) de Maher y Braskamp, y adaptada por Tzeng y Ketefian.^(22,23) La Encuesta de Valoración para Enfermeras midió la satisfacción del personal de enfermería a través de 34 ítems, divididos en cuatro dimensiones: afiliación, reconocimiento, realización y fuerza de la cultura. Cada Ítem tiene cinco opciones de respuesta tipo *Likert* que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), con puntuación mínima de 34 y máxima de 170. El instrumento global para este estudio reportó una *Alpha de Cronbach* de $\alpha = .92$, para la dimensión de afiliación una confiabilidad de $\alpha = .841$, realización $\alpha = .858$, reconocimiento $\alpha = .863$ y fuerza de la cultura $\alpha = .841$.⁽²³⁾

Para el caso de los usuarios la ficha de datos personales del paciente hospitalizado, recabó información sobre la edad, sexo, días de estancia y servicio en el que estuvo; así como el Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención de Alonso et al.⁽²⁴⁾ El Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención evaluó la satisfacción del usuario hospitalizado respecto a la calidad de

atención del personal de enfermería. El cuestionario se divide en tres dimensiones: características sociodemográficas constituida por 4 ítems, opinión sobre el servicio de prevención que consta de 15 ítems y opinión sobre los cuidados que el usuario hospitalizado recibe por parte del personal de enfermería integrado por 23 ítems. Para fines de este estudio solo se consideró la dimensión de opinión sobre los cuidados, cada pregunta tiene un patrón de respuesta tipo *Likert* desde 1 (insatisfecho) a 5 (muy satisfecho), con una puntuación mínima de 23 y máxima de 108. En el presente estudio la dimensión de opinión sobre el cuidado reportó un *Alpha de Cronbach* de $\alpha = 0.91$.⁽²⁴⁾

Los datos recolectados fueron trasladados y analizados a través del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25.0 para Windows. Se utilizó estadística descriptiva a través de frecuencias, proporciones, medidas de tendencia central y variabilidad. Se calcularon los índices de satisfacción del personal y de los pacientes. La distribución de los datos se estimó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, y con base en el resultado, se decidió emplear pruebas no paramétricas. Se aplicó la prueba *U Mann-Whitney* para comparar los puntajes de satisfacción laboral por sexo del trabajador, turno y área laboral, además por institución laboral. También se recurrió al estadístico de H *kruskalwallis* para comparar esta misma variable por antigüedad laboral del trabajador. Se utilizaron coeficientes de correlación de Spearman para determinar la relación entre la satisfacción laboral y la

satisfacción del usuario por institución (IA e IB).

Se obtuvo la aprobación del comité de ética e investigación del Hospital General de Culiacán con número de registro CONBIOETICA-25-CE-051-20160703, se contó con el consentimiento informado de los participantes como lo estipula el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud en México, donde se estableció como una investigación sin riesgo.⁽²⁵⁾

RESULTADOS

Referente al perfil sociodemográfico de los participantes, el 71.3% del personal de enfermería de la Institución A (IA) corresponden al sexo femenino con promedio de edad de 41.29 (DE = 8.54), mientras que el 71% del personal de enfermería de la Institución B (IB) son mujeres, en promedio reportaron una edad de 36.94 (DE = 7.87). La mayor proporción del personal de enfermería de la IA presenta una antigüedad contractual de 10 a 19 años, en el personal de la IB predomina una antigüedad laboral de 10 a 19 años, la categoría laboral que destaca fue la de enfermera general con un 81% para la IA y un 85% para IB. En relación al turno de trabajo el 42% de ellos se encuentran adscritos a la jornada matutina de la IA y el 47% de la IB se ubican en el turno nocturno, el servicio laboral que más predominó para ambas instituciones fue medicina interna (Tabla 1).

La tabla 2 muestra las características sociodemográficas del usuario hospitalizado, en la IA predominó el sexo masculino (67.1%) y en menor

proporción el sexo femenino (32.9%), en promedio tuvieron 46.3 (*DE* = 20.7) años de edad, con un promedio de 7.8 días (*DE* = 6.6) de estancia hospitalaria en los servicios de medicina interna (51.6%) y cirugía general (48.4%). Respecto al perfil sociodemográfico de los usuarios de la IB,

se identificó que el 63.5% correspondió al sexo femenino y el 36.5% al sexo masculino, con promedio de edad de 45.3 años (*DE* = 17.5) y con una estancia hospitalaria de 10 días (*DE* = 17.5) en los servicios de medicina interna (55.7%) y cirugía general (44.3%).

Tabla 1. *Características sociodemográficas del personal de enfermería*

Variables	Institución A		Institución B	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sexo				
Femenino	71	71	92	71.3
Masculino	29	29	37	28.7
Antigüedad laboral				
1-9	22	22	59	45.7
10-19	50	50	42	32.6
20-29	28	28	28	21.7
Categoría				
Auxiliar de enfermería	14	14	37	28.7
Enfermera general	81	81	85	65.9
Enfermera jefe de piso	5	5	7	5.4
Turno				
Matutino	42	42	43	33.3
Vespertino	26	26	39	30.2
Nocturno	32	32	47	36.4
Área laboral				
Medicina interna	51	51	79	61.2
Cirugía general	49	49	50	38.8

Fuente: Elaboración propia

n= 229

Tabla 2. *Características sociodemográficas del usuario hospitalizado*

Variables	Institución A		Institución B	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sexo				
Femenino	51	32.9	129	63.5
Masculino	104	67.1	37	36.5
Área de hospitalización				
Medicina interna	80	51.6	113	55.7
Cirugía general	75	48.4	90	44.3

Fuente: Elaboración propia

n= 358

En la tabla 3 se reporta el nivel de satisfacción del personal de enfermería, identificando que la gran mayoría de los participantes de la IA se encuentran satisfechos de trabajar en su institución (52%), y en menor medida en un nivel moderado (42%) e insatisfechos (6%), mientras que una alta proporción del personal correspondiente a la IB están satisfechos laboralmente (65%), seguido de un nivel moderado (32.5%) e insatisfecho (2.5%). La tabla 2 también muestra el nivel de satisfacción laboral por dimensiones, donde gran parte del personal de enfermería de la IA se encuentra satisfecho (65%) en la dimensión de afiliación, seguido del 62% en la dimensión de fuerza de la cultura, realización (53%) y reconocimiento (49%). En el caso del personal de IB, el

45.7% se encuentra satisfecho con su afiliación, 37.2% con la fuerza de la cultura, 33.3% satisfechos con la dimensión de realización y 20.9% en reconocimiento.

Asimismo, se identificó que el 60% de los usuarios hospitalizados en la IA reporto estar satisfecho con los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería, 33.3% mostro un nivel moderado de satisfacción por los cuidados y solo el 6.5% se encontró insatisfecho. Por su parte, el 65% de los usuarios hospitalizados en IB manifestaron estar satisfechos por la atención brindada por el personal de enfermería, seguido de un nivel moderado (32.5%) e insatisfecho (2.5%).

Tabla 3. Dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería y satisfacción del cuidado de enfermería por el usuario hospitalizado

Variables	IA		IB	
	f	%	f	%
Satisfacción laboral general				
Insatisfecho	6	6	15	11.6
Moderadamente	42	42	82	63.6
Satisfecho	52	52	32	24.8
Dimensiones de satisfacción laboral				
Afiliación				
Insatisfecho	6	6	12	9.3
Moderadamente	29	29	58	45
Satisfecho	65	65	59	45.7
Realización				
Insatisfecho	8	8	15	11.6
Moderadamente	39	39	71	55.1
Satisfecho	53	53	43	33.3
Reconocimiento				
Insatisfecho	11	11	42	32.6

Satisfacción laboral en personal de enfermería y satisfacción del usuario en dos...

Moderadamente	40	40	60	46.5
Satisfecho	49	49	27	20.9
Fuerza de la cultura				
Insatisfecho	8	8	14	10.9
Moderadamente	30	30	67	51.9
Satisfecho	62	62	48	37.2
Satisfacción del usuario hospitalizado				
Insatisfecho	10	6.5	5	2.5
Moderadamente	52	33.5	66	32.5
Satisfecho	93	60	132	65

Fuente: Elaboración propia

n= 229 (Enfermeros); n= 358 (Usuarios).

En la tabla 4 se muestra las comparaciones entre los puntajes de satisfacción laboral por institución, donde se identificaron diferencias estadísticamente significativas ($U = 35.42$, $p = .001$), siendo el personal de enfermería de la IA quienes presentan mayores medias ($M = 69$) y medianas ($Mdn = 70.8$) respecto al personal de IB. Situación similar se encontró entre el índice de satisfacción laboral y antigüedad laboral, aquellos enfermeros que pertenecen a la IB y que presentan una antigüedad entre uno y nueve años presentan mayores puntajes en satisfacción laboral ($H = 13.029$, $p = .001$), en lo que concierne al personal de IA también se encontró medias y medianas altas con antigüedad entre uno y nueve años, sin embargo, esta diferencia no fue suficiente para ser significativa ($p > .05$). En relación a los índices de satisfacción laboral por sexo del trabajador, área laboral y turno no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$). En el caso de la satisfacción del

usuario por institución, se encontró que el usuario hospitalizado en IB presento medias y medianas más altas de satisfacción con el cuidado enfermero, en comparación con el usuario hospitalizado en IA de los cuidados proporcionados por el personal ($U = 12.69$, $p = .04$).

Como se aprecia en la tabla 5, las variables continuas no mostraron relación significativa positiva entre el índice de SL hospitalizado en la IA y los índices de las dimensiones de SL del personal de enfermería de IA ($p > .05$). En el caso de la IB se logra apreciar relación positiva y significativa entre el índice de SL hospitalizado en IB y los índices de las dimensiones de SL del personal de enfermería de IB ($p < .05$), a excepción de la dimensión de reconocimiento que no se mostró significativa ($p > .05$). Los resultados que mostraron correlación implican que, a mayor afiliación, realización y fuerza de cultura por parte del personal de enfermería mayor satisfacción del usuario hospitalizado.

Tabla 4. Índice de satisfacción del personal de enfermería y usuarios por institución

Variables	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Satisfacción laboral del personal de enfermería por institución					
IA	69.0	70.8	15.7	35.42	.001
IB	56.7	59.8	16.2		
Satisfacción laboral del personal enfermería por años de antigüedad laboral					
IA	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	<i>H</i>	<i>p</i>
1-9	74.1	77.2	17.9		
10-19	73.1	73.4	13.4	1.092	.579
20-29	69.2	73.4	19.1		
IB					
1-9	54.7	54.5	16.6		
10-19	64.7	66.6	11.2	13.029	.001
20-29	63.3	68.1	17.0		
Satisfacción del usuario por institución					
IA	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
IA	70.1	72.0	14.8		
IB	73.4	74.1	16.8	12.69	.04

Nota: *U* = *U* Mann-Whitney, *H* = *H* de Kruskalwallis, *M* = Mediana, *Mdn* = Mediana, *DE* = Desviación estándar, *p* = significancia estadística.

Fuente: Elaboración propia n= 229 (Enfermeros); n= 358 (Usuarios).

Tabla 5. Matriz de correlación de Spearman entre el índice de satisfacción del usuario y las dimensiones de satisfacción laboral del personal de enfermería IA e IB

Variables	1	2	3	4	5
Satisfacción de usuario hospitalizado IA					
Índice general de satisfacción laboral de enfermería IA	1				
Afiliación	.038	.844**	1		
Realización	.127	.924**	.726**	1	
Reconocimiento	.065	.947**	.781**	.843**	1
Fuerza de la cultura	.078	.925**	.787**	.837**	.815**
Satisfacción usuario hospitalizado IB.					
	1				

Índice general de satisfacción	.300**	1			
enfermería IB					
Afiliación	.306**	.755**	1		
Realización	.258**	.848**	.514**	1	
Reconocimiento	.166	.890**	.456**	.732**	1
Fuerza de la cultura	.088	.625**	.688**	.947**	.826**

Nota: ** = $p < .001$, * = $p < .005$

Fuente: Elaboración propia

n= 229 (Enfermeros); n= 358 (Usuarios).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación permitió determinar la conexión entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en dos instituciones de salud. Al examinar los niveles de satisfacción del personal de enfermería, se observó que, en la Institución A, estos oscilaban entre moderadamente satisfechos y satisfechos, con una proporción que iba del 42% al 52%, respectivamente. En la Institución B, se encontraron resultados similares, variando de satisfacción media a alta, con un rango de proporción más amplio, del 32.5% al 65%. Estos datos contrastan con los hallazgos de la Encuesta de Atención Médica de Enfermeras Registradas (EAMER) ⁽⁵⁾, en Estados Unidos, que reporta una satisfacción laboral del 71% en enfermeras estadounidenses. También difieren de lo señalado por Pirino et al. ⁽⁶⁾, quienes indicaron que solo el 26.94% de los participantes estaban laboralmente satisfechos, y el 72.15% expresó ambivalencia en un estudio realizado en Brasil. Otro estudio llevado a cabo en Perú por Mendoza y Tejada ⁽⁸⁾, mostró que el 44% de los entrevistados reportaron una satisfacción baja, mientras que un 38.9% se encontraba satisfecho laboralmente en el momento del estudio. En parte, estos

resultados concuerdan con los informes nacionales de Balseiro et al. ⁽⁹⁾ y Bautista et al. ⁽¹⁰⁾, quienes encontraron que la satisfacción de los enfermeros en México variaba entre el 52.5% y el 84.8%. La variabilidad en las proporciones de satisfacción laboral entre instituciones puede explicarse, en parte, por las condiciones contractuales y el modelo de seguridad social; en el caso de la primera, se ubica en el modelo Beveridge, en contraste con la segunda, que pertenece al modelo Bismarck.

En lo que respecta a los pacientes, el grado de satisfacción con el cuidado proporcionado por enfermería en la IA fluctuó entre moderado y alto, con un rango de proporción que iba del 33.3% al 60%. En el caso de la IB, se observó algo similar, pero con un rango de proporción del 32.5% al 65%. Estos datos difieren de los informes de la OCDE ⁽¹⁴⁾, que sitúan la satisfacción de los usuarios en un 67%. Además, discrepan con los hallazgos de González et al. ⁽¹⁶⁾, en Cuba, quienes mencionan proporciones de satisfacción del 92.6%. Sin embargo, coinciden en parte con los informes de algunos países latinoamericanos como Chile ⁽¹⁴⁾, Costa Rica ⁽¹⁴⁾, Paraguay ⁽¹⁵⁾, Perú ^(17,18) y México ^(19,20), donde se encontró que la satisfacción del paciente varía del 18.9%

al 80%. La variabilidad en los niveles de satisfacción entre los sujetos de cuidado en este estudio puede atribuirse, en parte, a los significativos esfuerzos emprendidos en México en los últimos años para estandarizar las intervenciones de enfermería. Además, esto puede ser resultado del hecho de que los enfermeros poseen competencias genéricas y específicas similares, al ser en su mayoría graduados de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

En relación con la satisfacción laboral (SL) según instituciones, este estudio reveló discrepancias notables; específicamente, en la institución B se observaron divergencias significativas en la SL en función de la antigüedad laboral. Sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las variables de género, turno y área laboral. Los resultados presentados están parcialmente en línea con los hallazgos de Ayalew ⁽⁴⁾, en un estudio llevado a cabo con personal de enfermería en Etiopía, donde se identificó una asociación entre la satisfacción laboral y variables como el género y la antigüedad laboral. No obstante, difieren de lo reportado por Pirino et al. ⁽⁶⁾, quienes indicaron haber encontrado una asociación entre la satisfacción laboral y el sexo, así como el turno de trabajo. En lo que respecta a la satisfacción de los usuarios según instituciones, este estudio evidenció diferencias estadísticamente significativas, lo cual es coherente con lo señalado por Ayalew ⁽⁴⁾, quien encontró resultados similares en Etiopía. La identificación de variaciones en la satisfacción laboral entre las instituciones

estudiadas, la antigüedad laboral y la satisfacción de los usuarios está en consonancia con los postulados de Chiavenato ⁽³⁾, quien sugiere que existen factores tanto intrínsecos, relacionados con las características individuales y la manera en que los empleados asumen sus responsabilidades laborales, como extrínsecos, asociados con la organización o empresa, que influyen en la satisfacción de los prestadores de servicios y sujetos de cuidado, incrementándola o disminuyéndola.

Finalmente, en este estudio no se observó una correlación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería en la Institución A. Sin embargo, se encontró una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en la Institución B y los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería en la misma institución, excepto en el caso de la dimensión de reconocimiento, que no demostró ser significativa. Los datos se alinean con los hallazgos de Yilmaz y Karakus ⁽²⁶⁾, en un estudio realizado en Turquía. En este estudio, se descubrió que, después de desarrollar un modelo para comprender la satisfacción del usuario, aproximadamente el 25.2% de la satisfacción del paciente se relacionaba con la satisfacción del personal de salud, por lo que se concluyó que la satisfacción del personal de salud tiene un efecto positivo en la satisfacción del paciente, contribuyendo a su aumento. A su vez, esto concuerda con lo señalado por Dor y Halperin ⁽²⁷⁾, quienes encontraron una correlación positiva y

significativa, aunque baja, entre la satisfacción del personal de enfermería y la satisfacción del paciente durante su estancia hospitalaria en Israel.

En resumen, se observó que la satisfacción del personal de enfermería está influenciada por los sujetos de cuidado, ya que puede incrementarse o disminuirse; además, puede tener un impacto significativo en diversas etapas del proceso de atención de enfermería, como retrasos en el diagnóstico, prolongación de la estancia hospitalaria, aumento de los costos de atención y en los indicadores institucionales de calidad, tal como lo evidencian estudios realizados en América Latina, Etiopía, Turquía e Israel. Una limitación del estudio es que las variables se midieron mediante un muestreo no probabilístico. Además, es importante destacar que la satisfacción es un criterio subjetivo y puede cambiar con el tiempo, por lo que sería beneficioso realizar seguimientos continuos para obtener conclusiones más precisas. Se sugiere que futuras investigaciones se centren en estudios predictivos con el objetivo de desarrollar modelos que expliquen o predigan la satisfacción tanto del personal de salud como de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) ONU. El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos [Internet]. Noticias ONU. 2022 [citado 2024 feb 05]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- (2) Pérez DDI, Mendoza IMC, Guerrero HM, Guevara BGM. Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en

Latinoamérica. Rev Cienc Soc [Internet]. 2023 [citado 2024 feb 05];29(1):344-56. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/39755>

- (3) Chiavenato I. Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. 9a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2011.
- (4) Ayalew F, Kibwana S, Shawula S, Misganaw E, Abosse Z, van Roosmalen J, et al. Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. BMC Nurs [Internet]. 2019;18(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-019-0373-8>
- (5) Healthcare Survey of Registered Nurses. The pandemic's consequences [Internet]. Amnhealthcare.com. 2023 [citado 2024 feb 05]. Disponible en: <https://www.amnhealthcare.com/amn-insights/nursing/surveys/2023/>
- (6) Pirino MVB, Nascimento Sobrinho CL, Dini AP. Professional satisfaction in nursing during the COVID-19 pandemic. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2023;31. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.6364.3894>
- (7) Pimentel N de JS, Silva RRC da, Oliveira YHA de, Silva AGI da. A satisfação dos trabalhadores de enfermagem como indicador de gestão. Rev Eletrônica Acervo Saúde [Internet]. 2020;(55). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25248/reas.e3258.2020>

- (8) Mendoza QE, Tejada MS. Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Perú. *Rev Cient UNTRM Cienc Soc Humanid* [Internet]. 2020;3(1):9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.566>
- (9) Balseiro ACL, Suasto GWM, Chaparro SMA, Tapia JYE, Aguilera PN, Hernández ZM. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel, en la Ciudad de México. *Rev Enferm Neurol* [Internet]. 2023;21(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.51422/ren.v21i2.399>
- (10) Bautista PAT, López CJJ, Reyes LM, Silva RMF, Rodríguez R, González AP. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de segundo nivel. *Rhe* [Internet]. 2023 sep 15 [citado 2024 feb 05];34(2):190-202. Disponible en: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/57441>
- (11) Rivas WPC, Gaona LKA, Luna DAY, Toaquiza JLC. Satisfacción de usuarios del Ambulatorio IESS Santo Domingo. *Polo Conoc* [Internet]. 2022 [citado 2024 feb 07];7(10):644-65. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4750/11421>
- (12) Huicho LP, Gamboa CJ, Montero JN. Cuidado humanizado de personal de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado por dengue con signos de alarma. *Bol Malariol Salud Ambient* [Internet]. 2022 [citado 2024 feb 08];62(6):1279-88. Disponible en: <http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/630>
- (13) Baltazar-Gómez DY, Rosas-González E, García-Rodríguez I, Ibarra-Gutiérrez MJ, Pirez-Lindoro MÁ. Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS* [Internet]. 2022;7:e295. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.36789/revsanus.v1i1.295>
- (14) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Panorama de la salud 2023 [Internet]. *Oecd.org*. 2023 [citado 2024 feb 08]. Disponible en: <https://www.oecd.org/health/health-at-a-glance/Panorama-de-la-Salud-2023-LAC-launch.pdf>
- (15) Real DRE. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una unidad de salud familiar de Paraguay en 2022. *Rev Salud Publica Parag* [Internet]. 2023;13(1):27-34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- (16) González FS, Mena RI, Castro BP, Paz PR. Satisfacción de pacientes con la atención recibida en áreas de salud. *Rev Cubana Med* [Internet]. 2021 [citado 2024 feb 07];60(4). Disponible en: <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496>
- (17) Huaman CL, Melo FCM, Gutiérrez CMD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en

- tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2023;26(2):159-66. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>
- (18) Morales PAO. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente COVID-19. *Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote* 2023. *Cienc Lat Am* [Internet]. 2023;7(6):249-62. Disponible en: http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8630
- (19) Ruiz CJM, Tamariz LMM, Méndez GLA, Torres HL, Duran BT. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS* [Internet]. 2020;(14):1-9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- (20) Trias BIY, Arrambí DC, Morales BJA, Ramírez CJC, Valdez GIG. Satisfacción de la atención en una unidad de cuidados intensivos al noroeste del país. ¿Cómo lo estamos haciendo? *Med Crit* [Internet]. 2023;37(5):405-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35366/113050>
- (21) Gray JR, Grove SK. *Burns and Grove's the Practice of Nursing Research: Appraisal, Synthesis, and Generation of Evidence*. 9th ed. Elsevier; 2020.
- (22) Maher ML, Braskamp LA. *The motivation factor: a theory of personal investment*. Lexington: Lexington Books; 1986.
- (23) Tzeng H-M, Ketefian S. The relationship between nurses' job satisfaction and inpatient satisfaction: An exploratory study in a Taiwan teaching hospital. *J Nurs Care Qual* [Internet]. 2002;16(2):39-49. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/00001786-200201000-00005>
- (24) Alonso JE, Cabeza DP, Gutiérrez FG, Pérez MAR, Tomé BP. Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de enfermería del trabajo en los servicios de prevención. *Med Segur Trab (Madr)* [Internet]. 2013;59(230):26-49. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2013000100003>
- (25) Cámara de Diputados, Honorable Congreso de la Unión. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud*. Ciudad de México, México: Diario Oficial de la Federación [Internet]. 2014 [citado 2023 mar 01]. Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf
- (26) Yilmaz FK, Karakuş S. The relationship between healthcare workers' satisfaction level and patients' satisfaction: Results of a path analysis model. *J Health Qual Res* [Internet]. 2023;38(6):338-45. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhqr.2023.08.003>
- (27) Dor A, Halperin O. Nurses' job satisfaction and motivation: Patients' and nurses' perceptions. *J Biosci Med (Irvine)* [Internet]. 2022;10(6):121-

Tirado Reyes RJ, Noh Moo PM, Gaxiola Flores M, Ramírez Sánchez SC,
Garay Núñez JR, García Tinoco RM, Beltrán Montenegro MC

31. Disponible
en: <http://dx.doi.org/10.4236/jbm.2022.106011>