

Satisfacción laboral en los enfermeros

Job satisfaction among nurses

Lic. Laura Cintia Ríos (*) - Lic. Sebastián Andrés Vallejos (**) - Lic. Alejandra Lorena Boxler (***)

(*) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud. Universidad Autónoma de Entre Ríos. E-mail: lauracintia.lr@gmail.com

(**) Licenciado en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud. Universidad Autónoma de Entre Ríos. E-mail: enf.vallejos.sebastian@gmail.com

(***) Magíster Licenciada en Enfermería, Profesora en Gestión en Enfermería I y II, Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud. Universidad Autónoma de Entre Ríos. E-mail: lorenaboxler@hotmail.com



Fecha de recepción: 15 de diciembre de 2025

Fecha de aceptación: 1 de marzo de 2026

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral del personal de Enfermería constituye un factor determinante para comprender la calidad de los servicios de salud y, al mismo tiempo, un indicador sensible del funcionamiento institucional. Diversos estudios han señalado que la calidad de la prestación de los servicios no puede circunscribirse únicamente a las expectativas institucionales, en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad o ausencia de quejas ni limitarse a las demandas de los pacientes respecto de la cortesía, el ambiente confortable, la reducción de tiempos de espera, la privacidad, la información médica completa o la atención brindada por personal cualificado. Como advierten Alba-Leonel et al. (2008), la calidad asistencial también depende de la satisfacción laboral del trabajador, del acceso a equipos e instrumental adecuados, del reconocimiento por parte de los superiores y de una remuneración coherente con el nivel y desempeño profesional.

La literatura especializada ha ofrecido múltiples definiciones sobre la satisfacción laboral. Para este estudio se adopta la conceptualización que retoma Herzberg y que es formulada por John Locke, quien la define como *“el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas”* (Parra y Paravic, 2002). Esta definición resulta especialmente pertinente al articularse con la teoría del déficit de autocuidado de Orem (1991). Orem caracterizó la Enfermería como el acto de ayudar a otros en la provisión y manejo del autocuidado con el fin de mantener o mejorar el funcionamiento humano al nivel de efectividad del hogar. El autocuidado, en esta perspectiva, es entendido como *“la práctica de actividades que los individuos inician y realizan en su propio nombre para mantener su vida, salud y bienestar”*. Esta articulación teórica permite comprender que el enfermero, al desempeñar su rol profesional, no sólo identifica y aborda las necesidades de autocuidado de los usuarios, sino que también debe preservar su propio equilibrio vital y laboral. Desde esta comprensión, se reconoce que los mismos profesionales poseen la capacidad de determinar sus necesidades de autocuidado y evaluar en qué medida estas se encuentran cubiertas, lo cual constituye un fundamento para analizar su satisfacción laboral.

Como fundamento de análisis se adoptó la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, que sostiene que el ser humano posee dos series de necesidades: por un lado, como ser biológico, la necesidad de evitar el dolor; y por otro, como ser psicológico, la necesidad de crecer y desarrollarse. De acuerdo con Manzo Pinto (2002), el modelo de Herzberg parte del supuesto de que la satisfacción laboral no constituye un concepto unidimensional, sino que requiere ser interpretado mediante dos continuos diferenciados; la insatisfacción y la satisfacción no se ubican en extremos opuestos de un único continuo, sino que forman dimensiones independientes. Así, existe un punto medio neutro entre la insatisfacción (manifestada como sensaciones negativas) y la satisfacción (entendida como sensaciones positivas). Un trabajador que dispone de condiciones laborales adecuadas, supervisión favorable y una remuneración acorde podría ubicarse en ese punto neutral, sin experimentar insatisfacción debido a la presencia de factores higiénicos, pero sin alcanzar la satisfacción plena ante la ausencia de factores motivacionales.

A partir de la teoría de Herzberg surge el modelo de Warr et al. (1979), que distingue las fuentes de satisfacción extrínseca (factores higiénicos) y de satisfacción intrínseca (factores motivadores), constituyendo la base teórica para la Escala de Satisfacción Laboral utilizada en investigaciones aplicadas al personal de salud.

Con el objetivo de responder al interrogante central ¿cuál es la satisfacción laboral de los enfermeros de Ginecología y Gastroenterología del Hospital San Martín de la ciudad de Paraná en octubre de 2024?. Se consideraron antecedentes relevantes que permiten dimensionar la problemática en diferentes contextos sanitarios. Entre ellos, se destaca el aporte de Guerrero Ruiz y Nieto Astete (2018), quien entrevistó a 51 enfermeras mediante muestreo probabilístico en el contexto del Hospital Cayetano Heredia. Su estudio mostró altos niveles de satisfacción en dimensiones como el horario de trabajo (82.4%), la responsabilidad asignada (76.5%), el uso de las capacidades profesionales (64.7%), la relación con compañeros de trabajo (62.7%), la variedad de tareas (62.7%), la estabilidad laboral (62.7%) y la libertad para elegir métodos de trabajo (60.8%). En contraste, dimensiones como la satisfacción con el superior inmediato (45.1%), el reconocimiento por el trabajo bien hecho (33.3%), la escucha de sugerencias (25.5%), las posibilidades de promoción (23.5%), la relación entre directivos y empleados (13.7%), el estilo de dirección (9.8%), las condiciones laborales (7.8%) y la remuneración (5.9%) mostraron valores sensiblemente menores.

Otro antecedente significativo es el estudio de Palomino Tapia (2018), desarrollado en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé (Perú), en el cual participaron médicos, enfermeros y técnicos en enfermería. La autora organizó los puntajes de los factores intrínsecos, extrínsecos y totales en tres categorías: “insatisfecho”, “indiferente” y “satisfecho”. De manera general, el 56% de los profesionales se declaró satisfecho, un 10,2% insatisfecho y un 33,7% indiferente. Respecto de los factores extrínsecos, el 71,7% reportó estar satisfecho, un 9% insatisfecho y un 19,3% indiferente. En cuanto a los factores intrínsecos, el 38,6% manifestó satisfacción, el 19,9% insatisfacción y el 41% indiferencia.

METODOLOGÍA

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de Ginecología y Gastroenterología del Hospital San Martín de la ciudad de Paraná durante el mes de octubre de 2024. En continuidad con este propósito general, se formularon dos objetivos específicos orientados a analizar la satisfacción laboral en relación con los factores intrínsecos y los factores extrínsecos del personal de enfermería perteneciente a dichos servicios.

Se adoptó un diseño cuantitativo, descriptivo, y transversal, ya que la recolección de los datos se efectuó en un único momento temporal, sin seguimiento posterior de la población participante. La población estuvo constituida por el total del personal de enfermería asignado a los servicios de Ginecología y Gastroenterología que se encuentra ubicado en el ala este del tercer piso del nosocomio, conformado por 18 enfermeros. El muestreo fue de tipo censal, considerando a la totalidad de la población disponible. Del total, 17 enfermeros otorgaron su consentimiento para participar, integrando así la muestra final del estudio.

La recolección de los datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta estructurada. Para ello se utilizó la Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale), desarrollada por Warr et al. (1979), instrumento ampliamente validado en investigaciones previas y reconocido por su capacidad para evaluar de manera diferenciada los factores intrínsecos y extrínsecos asociados a la satisfacción laboral. Por tal motivo, no se requirió implementar una prueba piloto, lo que permitió proceder directamente a la aplicación del cuestionario en la población objeto de estudio.

RESULTADOS

Una vez completada la recolección de datos los resultados fueron organizados en dos tablas: las dimensiones de factores intrínsecos y factores extrínsecos de satisfacción laboral. Para cada indicador se asignó un valor según la respuesta seleccionada, con un rango que se extendió desde muy insatisfecho (1) hasta muy satisfecho (7). Posteriormente, se registró la frecuencia con que cada opción fue elegida, lo que permitió calcular el puntaje acumulado (frecuencia absoluta) para cada indicador.

Dado que la muestra estuvo compuesta por 17 participantes, el puntaje máximo posible para cada indicador fue de 119 puntos (17×7), valor que se tomó como referencia para obtener la frecuencia relativa, expresada como el porcentaje de satisfacción laboral alcanzado. Finalmente, los resultados fueron representados mediante dos gráficos que sintetizan las tendencias principales de ambas dimensiones. En ellos, la frecuencia absoluta refiere al puntaje total acumulado por cada indicador, mientras que la frecuencia relativa expresa el porcentaje que dicho puntaje representa respecto del máximo posible (119 puntos), equivalente al 100% de satisfacción. Con los valores de la frecuencia relativa de cada indicador, se realizaron gráficos; con los que se representa de forma más clara los resultados obtenidos, los cuales se presentan a continuación.

El gráfico N° 1 muestra los factores extrínsecos, permite identificar patrones relevantes en la percepción del personal de enfermería respecto de su contexto laboral.

Gráfico 1. Satisfacción laboral relacionada a factores extrínsecos.



Fuente: elaboración propia

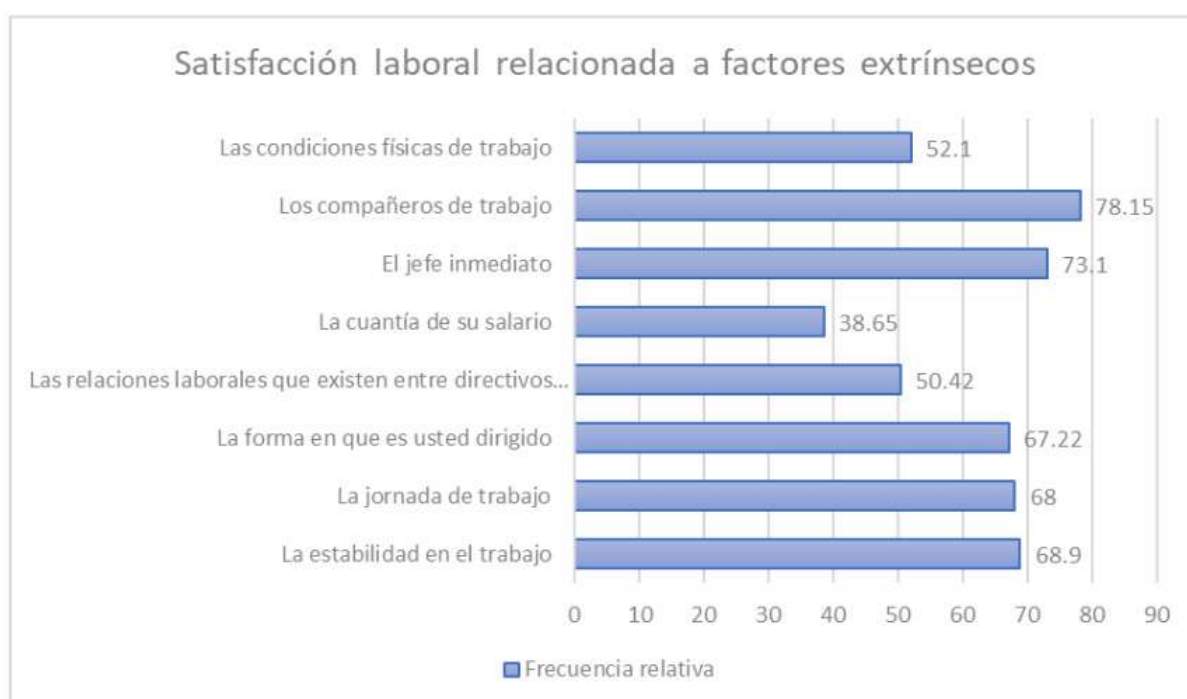
Este gráfico permite presentar el total de las respuestas de los enfermeros de manera que se pueda comprender mejor los aspectos que otorgan mayor satisfacción entre los enfermeros encuestados, mostrando así que lo que mayor insatisfacción les produce es la categoría de la cuantía de su salario. Alcanzando un porcentaje de 38.65%, siendo la categoría más seleccionada “absolutamente insatisfecho”. La siguiente categoría, en relación a grado de satisfacción fue en relación con las relaciones laborales entre directivos y empleados; el resultado se ubicó en 50,42%, siendo la opción más frecuente ni satisfecho ni insatisfecho, lo cual refleja una percepción neutra y posiblemente ambivalente de este aspecto institucional. Le sigue a este resultado el de las condiciones físicas de trabajo, la que cuenta con el 52.1% de frecuencia relativa, destacándose como la opción más seleccionada “moderadamente insatisfecho”; mostrando que en este aspecto existe un amplio margen de mejora.

Las siguientes categorías parecen representar mayor grado de satisfacción, aunque el porcentaje de 67.22% alcanzado por la forma en que son dirigidos se obtiene a pesar de que la categoría mayormente seleccionada fue “moderadamente insatisfecho”. La jornada laboral obtuvo un 68%, con la mayor categoría seleccionada de satisfecho; similar situación a la que se observa en cuanto a la estabilidad laboral, que la supera levemente con el 68.9%. Las categorías siguientes logran representar un porcentaje acorde a una mayor satisfac-

ción laboral. En los porcentajes más elevados de esta gráfica se sitúa la categoría del jefe inmediato que alcanza al 73.1%, siendo seleccionado por la mayoría de los enfermeros la opción de “satisfecho” y, superando a esta, se encuentra la valoración de los compañeros de trabajo, que alcanzó al 78.15%, también presentando una mayor concentración de respuesta en la sección de “satisfecho”.

El gráfico N° 2 presenta los resultados obtenidos de diversos factores intrínsecos asociados a la satisfacción laboral.

Gráfico N° 2 Satisfacción laboral relacionada a factores intrínsecos.



Fuente: elaboración propia

En este gráfico se puede observar una mayor tendencia a la satisfacción; de forma escalonada, se puede destacar como la categoría con mejor porcentaje a la de las oportunidades de promoción disponibles, que alcanza al 56.3% con la mayor respuesta seleccionada la de “ni satisfecho ni insatisfecho”. Le sigue en valor alcanzado al reconocimiento obtenido por un buen trabajo, que llega al 65.54% siendo la mayor respuesta declarada la de moderadamente insatisfecho.

En la sección siguiente se encuentra la variedad de trabajo, donde los encuestados mostraron estar mayoritariamente satisfechos, obteniéndose un porcentaje del 69.75%. Un porcentaje mayor se observa en cuanto a la atención prestada a sus sugerencias, que cuenta con un 71.42% lo cual revela que el equipo percibe cierto nivel de escucha y consideración por parte de la organización en la toma de decisiones o en la mejora de procesos. En cuanto a las oportunidades para demostrar sus habilidades, la mayoría también seleccionó estar satisfecha, con un 72.27%.

Los mayores valores de satisfacción obtenidos son las categorías de la libertad que se les otorga para elegir su propio método de trabajo, donde la conformidad alcanzó al 75.63% y la categoría de la cantidad de responsabilidad que se les confiere, cuya respuesta más seleccionada fue “satisfecho” y alcanzó al 76.47%.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permiten delinear un panorama consistente respecto de los niveles de satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Ginecología del Hospital San Martín de Paraná, tanto en los factores extrínsecos como en los intrínsecos. Al contrastar estos hallazgos con investigaciones previas —particularmente las de Guerrero Ruiz y Nieto Astete (2018) y Palomino Tapia (2018)— se observan patrones coincidentes, aunque con variaciones significativas en determinados indicadores, lo que permite avanzar en una interpretación más matizada del fenómeno.

En cuanto a los factores extrínsecos, el mayor nivel de satisfacción se asocia a las relaciones entre compañeros de trabajo, alcanzando el 78%, un valor superior al registrado por Guerrero Ruiz pero ligeramente inferior al señalado por Palomino. Este indicador sugiere la presencia de un clima laboral interpersonal favorable, que opera como un amortiguador de las tensiones propias del contexto asistencial. De manera llamativa, la satisfacción con el jefe inmediato alcanzó el 73%, ubicándose muy por encima de lo hallado en estudios previos, donde este aspecto representó uno de los puntos críticos. Este hallazgo destaca la relevancia de los estilos de liderazgo y de la gestión cercana como factores que fortalecen la percepción de apoyo y guía profesional.

Tanto la estabilidad laboral (69%) como la jornada de trabajo (68%) muestran niveles de satisfacción positivos, aunque inferiores a los señalados por las investigaciones comparativas. Estos resultados podrían indicar que, si bien estas dimensiones no generan malestar explícito, tampoco representan factores de motivación significativos para el personal estudiado. Un patrón más diverso se observa en la variable relativa a la forma en que son dirigidos, donde el 67% de satisfacción coincide con los datos de Palomino, pero difiere de modo marcado respecto del valor reportado por Guerrero Ruiz, lo que evidencia que este factor es especialmente sensible a la cultura organizacional de cada institución.

En contraste, los valores más bajos dentro de los factores extrínsecos se presentan en las condiciones físicas de trabajo (52%), las relaciones con directivos (50%) y, especialmente, la remuneración económica, que obtiene solo un 39% de satisfacción. Este último aspecto constituye el punto crítico común a las investigaciones comparadas, revelando un malestar persistente y estructural vinculado al reconocimiento material de la labor enfermera, que trasciende los contextos institucionales específicos.

Respecto de los factores intrínsecos, los resultados también mantienen una similitud general con las investigaciones previas. La mayor satisfacción corresponde a la responsabilidad asignada (76%), indicador que se mantiene como el mejor valorado en los tres estudios considerados. La libertad para elegir el propio método de trabajo y las oportunidades para demostrar

habilidades también presentan puntuaciones elevadas (76% y 72%, respectivamente), lo que evidencia la importancia de la autonomía y del despliegue de competencias en la construcción de una identidad profesional positiva.

La atención a las sugerencias y la variedad de tareas se sitúan en un nivel intermedio de satisfacción, con valores superiores a los de las investigaciones previas, lo que podría sugerir una estructura de trabajo más flexible y receptiva. En cambio, los menores niveles de satisfacción intrínseca se adjudican al reconocimiento por un buen trabajo (66%) y, de manera más marcada, a las oportunidades de promoción (56%). Este último indicador constituye el componente menos satisfactorio tanto en esta investigación como en los estudios de referencia, lo que permite inferir la existencia de trayectorias profesionales limitadas dentro del ámbito hospitalario, con escasas posibilidades de ascenso o desarrollo formal.

De esta manera, puede concluirse que los enfermeros del servicio estudiado muestran altos niveles de satisfacción vinculados al trabajo en equipo, al liderazgo inmediato y a los aspectos intrínsecos asociados a la autonomía y la responsabilidad profesional. No obstante, persisten áreas críticas relacionadas con la falta de oportunidades de promoción, el insuficiente reconocimiento económico y las condiciones materiales del entorno de trabajo, factores que también emergen como déficits recurrentes en la literatura analizada.

En el marco de la Teoría del Déficit de Autocuidado de Dorothea Orem, resulta particularmente relevante que los enfermeros manifiesten elevados niveles de satisfacción con sus compañeros de trabajo y con su jefe inmediato. Estas dimensiones relacionales constituyen, recursos fundamentales del sistema de autocuidado, en tanto favorecen la conservación del equilibrio personal, la motivación y la capacidad de afrontar las demandas del entorno laboral. Del mismo modo, los resultados permiten reconocer áreas donde se evidencian mayores niveles de insatisfacción, como las oportunidades de promoción o la remuneración económica que pueden actuar como factores de déficit de autocuidado institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Manzo Pinto J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. REVISTA Universidad EA-FIT No. 128 octubre noviembre diciembre. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>

Alba-Leonel, A., Salcedo-Alvarez, R. A., Zárate Grajales, R. A. y Higuera Ramirez, F.. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Revista de Enfermería del instituto mexicano del seguro social*, 16(3),155-160. https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/567

Guerrero Ruiz, E. y Nieto Astete, N. (2018). *El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Cayetano Heredia, año 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert

Wiener]. Repositorio Institucional U. Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1824>

Orem, D. (1991). *Nursing: Concepts of Practice*. Mosby Year Book. https://books.google.com.ar/books/about/Nursing.html?id=TyttAAAAMAAJ&redir_esc=y

Palomino Tapia, J. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9987/Palomino_tj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Parra, S. L. H., y Paravic, T. K. (2002). Satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el servicio de asistencia médica de emergencia (samu). *Ciencia y enfermería*, 8 (2), 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>

Warr, P., Cook, J. y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>