



Universidad de Ciencias Médicas

Raúl Dorticós Torrado

Cienfuegos

Satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Sistema de Urgencias
Regional Municipio Cienfuegos

Tesis en opción del título de Máster en Ciencias de Enfermería

Autor: Esp. Zoraya Trujillo Medina

Tutor: Dr. C. Annia Lourdes Iglesias Armentero

Cienfuegos, 2025

Agradecimientos:

A los directivos de la Universidad de Ciencias Médica de Cienfuegos: por haber orientado el proceso académico.

A los profesores: por su enseñanza y dedicación a lo largo de este esta maestría para poderla culminar con éxito.

A la Tutora: por guiarme con su apoyo y su asesoría hasta el proceso final.

A las autoridades de la Dirección General de Salud del Municipio de Cienfuegos por haber permitido realizar este trabajo

Al jefe del servicio del área de emergencia, por su apoyo y colaboración al permitirme el acercamiento al área de emergencia y el personal de enfermería bajo su responsabilidad.

Al personal de enfermería del servicio de emergencia: por su tiempo y colaboración en el llenado de las encuestas que brindó la información requerida

Para todo mi eterno agradecimiento.

Dedicatoria:

A mi querida hermana: Mildrey Trujillo Medina, agradezco por enseñarme valores e inculcarme el correcto proceder en la vida, por haberme dado todo su amor y haber sido la mejor hermana del mundo, yo sé que desde el cielo estas orgullosas de mi logro, hermana siempre te llevare en mi corazón.

A todas las personas que me apoyaron y me ayudaron lograr culminar este logro profesional.

A mí querido hijo: Roque Jefferson, agradezco por darme todo su amor y apoyo y ser el mejor hijo del mundo.

A mi querida hija Laura: por su apoyo incondicional, por ser pilar fundamental en mi vida.

A la DrC. Annia Iglesias, por todo su apoyo incondicional y haber estado a mi lado en este proceso.

A mi amiga y compañera de grupo. Nuris Naranjo Sosa, por su apoyo y amistad.

A todos dedico esta tesis.

SINTESIS

Estudió que se realizó en el sistema de urgencias regional municipio Cienfuegos. El diagnóstico realizado puede ser el fundamento para aportar a la administración herramientas para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en el subsistema de urgencias regional. Se realizó una investigación cualitativa con métodos teóricos y empíricos. El período de estudio fue de marzo del año 2023 a noviembre del año 2024. La investigación se desarrolló mediante revisión documental y aplicación de un instrumento para la caracterización de la satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema de urgencias regional del municipio Cienfuegos. Se caracterizó la satisfacción laboral de los enfermeros en el sistema de urgencias regional en el municipio de Cienfuegos. Se cumplió con las consideraciones éticas establecidas para la investigación, se obtuvo el consentimiento informado del personal de enfermería. La utilización de los supuestos teóricos de Virginia Henderson ofrece el sustento teórico de esta investigación. Implica la introducción de cambios en la forma de organizar y gestionar la satisfacción laboral en el sistema de urgencias regional del municipio de Cienfuegos y la aplicación de estrategias basadas en enfoques innovadores que: propiciará el conocimiento de la magnitud del problema para priorizar las acciones a tomar, determinado por el perfeccionamiento en los modos de actuación del personal de Enfermería, lo que posibilitará mejor comportamiento profesional y la mejora de la calidad de los cuidados.

INDICE	“Pág.”
INTRODUCCIÓN	1
Capitulo I. Referentes teóricos que sustentan la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Sistema Regional de Urgencia en Municipio Cienfuegos.	7
1.1 Antecedentes de la Satisfacción.....	7
1.2. Funciones del Personal de Enfermería del Sistema de Urgencias Regional.....	10
1.3. Satisfacción laboral.....	10
1.4. Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.....	13
Consideraciones finales Capítulo I.....	21
Capítulo II. Referentes metodológicos que sustentan la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Sistema Regional de Urgencia en Municipio Cienfuegos.....	22
2.1. Tipo y escenario de estudio.....	22
2.2. Universo y muestra.....	23
2.3. Métodos y Técnicas.....	24
2.4. Algoritmo de la investigación para la caracterización la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Sistema Regional de Urgencia en Municipio Cienfuegos.....	25
Consideraciones finales Capitulo II.....	29
Capitulo III. Satisfacción laboral del personal de Enfermería del Sistema Regional de Urgencia en Municipio Cienfuegos.....	30
3.1. Resultados de la revisión documental.....	30
3.2. Caracterización del personal de enfermería	32
3.3. Resultado de los Grupos de discusión.....	34
Consideraciones finales Capitulo III.....	39
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
Referencias bibliográficas	
Bibliografía consultadas	
Anexos	

INTRODUCCIÓN

En 1945 Elton Mayo aseguró que la interacción del individuo con el grupo era determinante, más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, afiliación, logros., este estudio fue el primero que se realizó desde una perspectiva psicológica.¹

La satisfacción laboral es considerada una expresión explicada por la psicología en el trabajo, esta ha alcanzado relevancia en estos últimos años, en la mayoría de las instituciones laborales, porque muestran su preocupación de los líderes por la esencia del trabajo, que va a confluir en la satisfacción y eficiencia de sus trabajadores y de esta manera las organizaciones alcanzarán la efectividad que le permitirá competir en el mercado con sus pares. La satisfacción laboral permite disminuir entre otras problemáticas el ausentismo laboral, lograr que trabajen con responsabilidad, y mejorar el desempeño laboral.²

La satisfacción laboral tiene conocidas interacciones con la calidad de vida del trabajador, la organización y la sociedad. Para un sujeto, laborar significa tener un objetivo, expresarse y sentirse satisfecho de ayudar a la sociedad.³

El ente máximo de la salud a nivel mundial (OMS) y el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), consideran que los enfermeros constituyen más de la mitad de la fortaleza laboral del personal de salud, esto nos deduce que existe una alta demanda por parte del personal de enfermería, entonces el cuidado del paciente tiene mucho que comprometer al personal de enfermería.⁴ Por otro lado, un ambiente de trabajo saludable es un elemento valioso en el bienestar de los trabajadores, por lo que se pueden evitar bajas innecesarias por enfermedad y

discapacidad, y las facturas médicas y los gastos relacionados con la rotación de empleados se reducirán significativamente. Por tanto, se favorece la productividad y la calidad de los productos y servicios. Con esto se puede considerar que si existe un personal adecuado y tratado este brindara un alto nivel de confort en los pacientes.⁵

Por otro lado, una encuesta a nivel mundial muestra que la insatisfacción entre los profesionales del sector salud es un problema global, con un 17% en Alemania reportó insatisfacción; y un 36% en el Reino Unido, según estudios multicéntricos realizados con diferentes países; un 33% en Canadá. y 41% en Estados Unidos, donde consideran un problema, ya que el si el existe un alto índice de insatisfacción del profesional no brindara la atención que es necesaria para el cuidado de los clientes.⁶

Una encuesta sueca realizada en 2018 entre 4.444 miembros del personal médico (1.405, incluidas enfermeras) en siete hospitales mostró que la mayoría expresó su deseo de trabajar (76%). Menos personas (30%) consideraron dejar su trabajo durante un mes durante el año pasado. Las puntuaciones bajas de control (estrés más alto) se asociaron con un apoyo social más bajo y puntuaciones de exigencias más altas, menor bienestar, menor entusiasmo por el trabajo y más pensamientos para dejar de fumar. ⁷⁻⁸

En este sentido 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 %). ⁷⁻⁸

La insatisfacción laboral entre las enfermeras contribuye a costosos conflictos laborales, rotación y riesgo para los pacientes. Un estudio realizado en los diversos hospitales de Estados Unidos, con una población de 95 000 enfermeras encontró que más del 50% de profesionales presentó insatisfacción y agotamiento laboral, fué mayor en aquellas que trabajan en ambientes hospitalarios que las que brindan cuidados domiciliarios. Sorprendentemente, el 51% de enfermeras están particularmente insatisfechas con sus beneficios de salud, lo que destaca la Necesidad de una revisión de los beneficios para que los beneficios de las enfermeras sean más comparables a los de otros empleados administrativos. Los Niveles de satisfacción de los pacientes son más bajos en los nosocomios con más enfermeras insatisfechas o agotadas, un hallazgo que indica problemas con la calidad de la atención.³

González, identificó que es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de Enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras. Un aspecto relevante a considerar es la mejora de las condiciones ambientales de las Unidades. El cuidado de estos matices facilita una prestación de servicios adecuada por parte de las enfermeras y garantiza la seguridad de los pacientes. Entre las estrategias de cambio sería importante que los cursos ofertados por los responsables de la formación continuada, se adecuaran a las necesidades de las enfermeras, tanto en cantidad como en contenidos, buscar el máximo nivel de pertinencia, eficacia y eficiencia. Realizar estudios de satisfacción laboral periódicamente, con el fin de conocer cuáles son las necesidades que tiene el personal de Enfermería y encontrar técnicas y soluciones para su mejora.

En Cuba no se registran muchos estudios en relación con el comportamiento global de la satisfacción o insatisfacción de los recursos humanos de enfermería, se encuentran investigaciones que describen la situación en hospitales de la Ciudad de la Habana, como Instituto de Medicina Tropical Pedro Kouri (IPK) y el Instituto Nacional de Oncología y Radiología (INOR) en que las autoras concluyen que la calidad de vida laboral de los enfermeros que labora en ellas es buena, presentan baja vulnerabilidad ante factores negativos y se sienten satisfecho con el ambiente de trabajo y las oportunidades para el desarrollo profesional.

También el William Soler desarrolló una estrategia para mejorar la satisfacción del personal de enfermería. Sin embargo, estas instituciones no son muy representativas de la mayoría de los centros de salud del país.⁹

Esta investigación busca una solución al problema identificado y la priorización de los factores que sean resueltos. Ayudar a que la gestión de enfermería del sistema de urgencias regional de Cienfuegos tome acciones que favorezcan el desenvolvimiento del personal de enfermería. Con mejor aprovechamiento y mejores relaciones personales. El estudio también contribuirá al desarrollo profesional de enfermería. Ella debe cuidar al paciente y así mismo.

Una de las principales actitudes hacia el empleo es la satisfacción laboral, que es un aspecto crucial para muchas personas.

La capacidad de pronosticar la conducta es una herramienta valiosa que tiene implicaciones tanto en nivel profesional personal. Como tal, tiene una importancia significativa como indicador de acciones futuras. También la satisfacción laboral

tiene compromiso con ciertas actitudes que el personal de salud pueda poseer, para que brinde una adecuada atención.¹⁰

La satisfacción laboral (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.⁹

Se reconoce que la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería representa un área de oportunidad para los gestores de recursos en las instituciones de salud y que, además, se considera como un indicador de la calidad de vida laboral, es de vital importancia explorar este variable en estudios de investigación para contar con evidencia que permita la gestión de un ambiente saludable de trabajo que impacte en la mejora de la atención. En el sistema de urgencias regional del municipio Cienfuegos mediante la observación y la revisión documental de las encuestas que se le realizan al personal de enfermería mensualmente se pudo evidenciar que existe insatisfacción laboral en cuanto a varios aspectos de la vida laboral. Y además en la provincia de Cienfuegos, no se encontraron en las literaturas revisadas estudios anteriores sobre la caracterización de la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en los subsistemas de urgencias.

Por lo antes expuesto, la autora de esta investigación enuncia el siguiente problema científico: ¿Cómo se caracteriza la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Sistema de Urgencias Regional del Municipio Cienfuegos?

Para dar salida a este problema científico la autora declara el siguiente sistema de objetivo.

1. Identificar los referentes teóricos que sustentan la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Sistema de Urgencias Regional del Municipio Cienfuegos.
2. Describir las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el sistema de urgencias regional municipio de Cienfuegos
3. Caracterizar la satisfacción laboral del personal de enfermería en el sistema de urgencia regional del municipio de Cienfuegos.

Se realizó una investigación cualitativa con métodos teóricos y empíricos. El período de estudio fue de marzo del año 2023 a noviembre del año 2024. Esta investigación se desarrolló mediante revisión documental y aplicación de un instrumento para la caracterización del personal de enfermería del sistema de urgencias regional del municipio de Cienfuegos. Se realizó la caracterización del personal de enfermería sobre satisfacción laboral en el sistema de urgencias regional en el municipio de Cienfuegos. Se cumplió con las consideraciones éticas establecidas para la realización de la investigación, se obtuvo el consentimiento informado de los enfermeros incluidos en el estudio.

La **novedad científica** de este estudio radica en su primicia en el sistema de urgencias regional en el municipio de Cienfuegos y en la institución de estudio. El diagnóstico realizado puede ser el fundamento para la formulación de intervenciones de mejora de la calidad de atención.

Aportes a la práctica profesional

Implica la introducción de cambios en la forma de organizar y gestionar los procesos en el subsistema de urgencias regional en el municipio de Cienfuegos y la aplicación de estrategias basadas en enfoques innovadores que: propiciará el conocimiento de la magnitud del problema para priorizar las acciones a tomar.

Aportes sociales

Está determinado por el perfeccionamiento en los modos de actuación del personal de Enfermería, lo que posibilitará mejor comportamiento profesional y la mejora de la calidad. Además de elevar el nivel de reconocimiento social hacia la profesión de Enfermería, tanto por los resultados en sí.

Aportes metodológicos

El estudio aporta un diagnóstico fundamentado desde el abordaje cualitativo.

Capitulo I. Referentes teóricos que sustentan la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Sistema Regional de Urgencia del Municipio Cienfuegos

Capítulo I. Referentes teóricos que sustentan la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Sistema Regional de Urgencia del Municipio Cienfuegos

El grado de satisfacción laboral de los individuos con su trabajo en una organización, impacta en la imagen de esta misma, tanto en el ambiente interno como externo. En la actualidad el Sistema Nacional de Salud le presta cada vez más atención en la satisfacción laboral del personal de enfermería, ya que se ha identificado a este recurso humano como el eje fundamental en el sistema de salud para ofrecer servicios con elevada calidad.

1.1 Antecedentes de la satisfacción

Las enfermeras realizan diversas tareas clínicas, como evaluar y realizar actividades de enfermería, brindar atención diaria a los pacientes, ayudar a los pacientes a adaptarse a sus enfermedades y apoyar al paciente y los miembros de la familia.¹² Además Furunes afirma que, debido a la realización de estas diversas tareas clínicas, el liderazgo de enfermería tiene un papel importante en el desarrollo e implementación de estrategias para promover la salud en el lugar de trabajo. La calidad de liderazgo de enfermería es esencial para crear un entorno de trabajo de apoyo y saludable para garantizar la productividad, el compromiso profesional, la satisfacción laboral y la capacidad profesional. Por esta razón se espera que una enfermera este satisfecha con su trabajo. En la actualidad las enfermeras buscan trabajos con alta satisfacción laboral y una cultura que las respalde en el desarrollo de capacidades profesionales.¹⁰

Según informe emitido por la OIT y la OMS , sobre la medicina del trabajo (1984), es importante que las organizaciones cuiden de que: las interacciones entre el

trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización por una parte las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, sean en las mejores condiciones posibles, todo lo cual a través de su percepción y experiencia puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Para poder desarrollar el tema de la satisfacción laboral hay que comenzar por definir que es la satisfacción y cuál es el concepto de trabajo para algunos autores.

La satisfacción la define el diccionario como el "Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad". ¹¹

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. Sirva de ejemplo:

Taylor asume que la satisfacción en el trabajo, está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas.

Barbash la considera dinámica, alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una "función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades".

Thurman interpreta, que la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultado de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como "un proceso dinámico que permite la comparación entre factores.

Locke expone que, la satisfacción se entiende como resultante de una evaluación que pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo.¹

Lawler considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese.

Maslow explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar desear algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio. Para Peiró y Prieto el trabajo ocupa un papel importante en la vida de las personas, ya que constituye, en la mayoría de los casos, la forma de percibir los ingresos económicos necesarios para la supervivencia y bienestar. Con él se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal etc. Los efectos negativos que resultan de la falta del mismo, el desempleo o la jubilación ponen de manifiesto su importancia. Igualmente se encuentra vinculado y relacionado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc.¹

La satisfacción laboral entre las enfermeras de la emergencia móvil está estrechamente vinculada con las condiciones de trabajo, el entorno organizacional,

el estrés en el lugar de trabajo, ambigüedad y el conflicto de roles y la capacidad organizacional y profesional.¹ La capacidad profesional es esencial en enfermería para para garantizar la seguridad, la satisfacción y la calidad de la atención a los pacientes

1.2. Funciones del personal de enfermería del Sistema de Urgencias Regional

- Identificar el grado de emergencia de la persona.
- Valorar si se trata de un riesgo vital, real o potencial.
- Garantizar un entorno seguro y saludable según los recursos necesarios y disponibles.
- Distribuir los recursos materiales según disponibilidad y método de actuación.

1.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar plenitud que experimenta un individuo en relación con su trabajo. Se manifiesta a través del nivel de disfrute, gratificación y realización que obtiene de las tareas y responsabilidades laborales.

La satisfacción laboral tiene conocidas interacciones con la calidad de vida del trabajador, la organización y la sociedad. Para un sujeto, laborar significa tener un objetivo, expresarse y sentirse satisfecho de ayudar a la sociedad. ³

La definición teórica de satisfacción en el trabajo incluye componentes evaluativos o expectativas. Por ejemplo, Robbins, y Coulter definen satisfacción en el trabajo como "una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo", es decir su actitud como manifestaciones de evaluación (ya sean favorables o desfavorables)

acerca de objetos, personas o eventos que reflejan los sentimientos de un individuo frente a estos. Del mismo modo, Mottaz se refiere a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva como resultado de una evaluación de la situación laboral. Por último, Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, y Periañez Cristóbal: consideran que la satisfacción es un "sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización.¹² Definición que asume la autora en la investigación.

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes enfoques teóricos. En la mayoría de los casos, se han utilizado las teorías motivacionales debido al papel central que la satisfacción juega en muchas de ellas. Dichas teorías se basan, en gran medida, en el concepto de discrepancia o desajuste, parte de la idea de que la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él, así, cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral. Este argumento es el punto de partida de gran cantidad de investigación en satisfacción y comienza a ser conocido a partir de los escritos de Porter y Lawler y Locke.¹³

La gestión directiva de un establecimiento de salud debe pensar en los profesionales de salud como la fuente más importante de ventaja competitiva para

su organización; por ello, se reconoce como fundamental la generación de un alto grado de compromiso y de sentido de pertenencia laboral, a partir de un espacio que satisfaga y priorice sus necesidades.^{14, 15}

1.3.1. Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la satisfacción laboral ha sido señalada por numerosos autores. Estos estudios han señalado su relevancia en el contexto de los servicios de salud como indicador indirecto de calidad, tanto asistencial de los servicios prestados, como de organización interna de las instituciones sanitarias. De este modo, en esta línea de investigación, la satisfacción laboral se muestra como un indicador de calidad de vida laboral, llega a destacar que personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, aumentan el rendimiento y la calidad de los servicios que se prestan. Además, en el contexto de las instituciones sanitarias, García llega a expresar que la satisfacción laboral no sólo influye en la práctica laboral y en la calidad de servicio, sino que también es un factor determinante en la satisfacción de los usuarios.¹⁶

La satisfacción laboral no solo beneficia a los empleados, sino también a las empresas. Un ambiente laboral positivo y trabajador satisfecho contribuye a la productividad, la retención de talentos, la reducción del estrés laboral y el aumento de la calidad del trabajo.^{16, 17}

Para poder alcanzar la calidad y la productividad esperadas, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que

realizan y ser recompensadas por su aporte, esta demanda mantener una calidad de vida en el trabajo para cada uno de sus empleados o trabajadores.¹⁸

Las organizaciones, independientemente de que sea un producto o servicio lo que ofrecen, tienen como finalidad primaria satisfacer al cliente externo sin embargo esto no es posible si antes no se satisfacen las necesidades de sus trabajadores

1.3.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral

- Condiciones laborales
- Seguridad y salud laboral
- Beneficios adicionales
- Reconocimiento
- Salario
- Ambiente laboral favorable
- Clima laboral
- Crecimiento profesional
- La cultura organizacional
- Reconocimiento y recompensa
- Autonomía
- Comunicación
- Conciliación
- Desarrollo profesional
- Liderazgo asertivo
- Naturaleza del trabajo
- Equilibrio entre vida laboral y vida profesional
- Definición de satisfacción laboral
- Comunicación abierta y transparente
- Desempeño y desarrollo
- El ambiente de trabajo

- Estrategias para aumentar la satisfacción laboral
- Escasa o nula posibilidades de promoción
- Las condiciones físicas de trabajo ¹

De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo: a su vez varios autores han descrito que la satisfacción también puede relacionarse con otros factores:

2. La satisfacción con el trabajo. Interés, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo posibilidades de éxito.
3. La satisfacción con el salario. Sueldo adecuado, equidad respecto al mismo o método de distribución.
4. La satisfacción con las promociones. Referida a las oportunidades de formación.
5. La satisfacción con el reconocimiento. Elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado, las críticas.
6. La satisfacción con los beneficios. Pensiones y las vacaciones.
7. La satisfacción con las condiciones de trabajo. Como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.¹

1.3.3. Factores limitantes:

- Salario bajo
- Mala relación con los compañeros o jefes
- Escasa o nula posibilidades de promoción
- Personas inseguras

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral
- Malas condiciones laborales
- Circunstancias personales y laborales.¹

El análisis realizado por la autora lleva a incursionar en los referentes teóricos para el sustento de esta investigación. En tal sentido se asumen los referentes de Frederick Herzberg en relación a la investigación que se presenta, enfocado a la satisfacción laboral como se muestran en el siguiente epígrafe.

1.4 Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Frederick Herzberg nació el 18 de abril de 1923 en los Estados Unidos y fallece el 19 de enero del 2000, fue un influyente psicólogo y experto en gestión empresarial Herzberg (1959) en su teoría sobre la satisfacción en el trabajo, afirma que, si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, este puede ser motivador en sí mismo, desarrolla capacidades y mejora su rendimiento. Su estudio generó siete factores como elementos determinantes principales en la satisfacción en el trabajo, enumerados en el siguiente gráfico. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estos estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales Herzberg defiende que puede motivarse a los empleados dándoles tareas competitivas en las que ellos pueden asumir la responsabilidad.^{1, 19}

Los principales determinantes de insatisfacción eran factores extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la

empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Para él si las personas están muy motivadas y encuentran su trabajo interesante y desafiante pueden tolerar el descontento con factores de higiene. ^{1, 19}

La teoría de Herzberg o de la motivación e higiene sostiene que existen dos factores que deben ser considerados: Factores de higiene son aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción.

Los definen como “extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral”; se les llama de higiene, porque son las condiciones mínimas indispensables. Factores motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas, señalan que “son intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores tales como el logro y el reconocimiento”. Con esto, Herzberg y sus colaboradores separaban los factores que causan satisfacción de los que causan insatisfacción y llevan a medir cada una de manera independiente.

Entonces, buenos factores de higiene deben ser provistos como lo mínimo indispensable para realizar su trabajo, lo cual aportará cierto grado de beneficio para el trabajador, pero hasta cierto punto, los esfuerzos para promover la productividad deben enfocarse en los factores intrínsecos del trabajo.¹²

Figura 1: Teoría de los dos Factores de Herzberg



Fuente: Elaboración de la autora

Consideraciones finales capítulo I

- Los antecedentes del tema muestran que existen irregularidades relacionadas con la satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema de urgencias del municipio de Cienfuegos.
- La posibilidad de contar con el referente de Frederick Herzberg, posibilitó la caracterización de la satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema de urgencias del municipio de Cienfuegos.

**Capítulo II. Referentes metodológicos que sustentan la satisfacción laboral
del personal de Enfermería en el Sistema Regional de Urgencia del Municipio
Cienfuegos**

Capítulo II. Referentes metodológicos que sustentan la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Sistema Regional de Urgencia del Municipio Cienfuegos

La satisfacción acerca del medio ambiente laboral está vinculada al compromiso con el trabajo; es decir, al estado de bienestar respecto al cumplimiento de sus funciones en la organización, con relación a las condiciones de trabajo, dedicación y capacidad del mismo.

2.1. Tipo y escenario de estudio

Se realizó una investigación mediante un estudio cualitativo, con métodos teóricos y empíricos. La misma se ejecutó en el periodo comprendido entre marzo del año 2023 a noviembre del año 2024, el escenario de estudio fue el sistema de urgencias regional municipio Cienfuegos.

Cuba crea, en el año 1997, el Sistema Integrado de Urgencias Médicas (SIUM) y en la provincia Cienfuegos, este servicio fue inaugurado el 24 de julio del 1997, con la finalidad de acercar aún más los servicios de salud a la comunidad y rescatar con prontitud a aquellos pacientes que requieran de atención médica y traslado inmediato a un centro de salud.

Las bases de ambulancias se crearon en el año 1997, y las primeras provincias en Cuba que desarrollaron este método de asistencia médica fueron Pinar del Río, Cienfuegos, Sancti Spíritus, Villa Clara y Holguín. El Sistema de Urgencias Médicas a través de los años ha transitado por las siguientes etapas:

- De 1980-1989: etapa del desarrollo de las Unidades de Terapia Intensiva e Intermedias.
- De 1993-1994: surgen las Vice direcciones de Urgencias Hospitalarias.
- 1996: inicio de la Red de Urgencia en la Atención Primaria.
- 1997: inicio de la Red de Emergencia Móvil y el SIUM integralmente.
- 2003: fundación de las Áreas Intensivas Municipales.
- 2004-2005: municipalización de las ambulancias.

Hasta el 2019: perfeccionamiento del Sistema Integrado de Urgencias Médicas (bases de ambulancias regionalizadas y ambulancias desplegadas en las Áreas de Salud).^{20, 21}

El sistema de urgencias regional del municipio Cienfuegos queda compuesto por una base de ambulancia en la que trabajan ocho médicos y 26 enfermeros y brindan servicio a la población dos ambulancias código rojo, dos ambulancias código amarillo y seis códigos verdes. Que brinda servicios de emergencia urgencia y no urgencia y además se le suman los ocho cuerpos de guardia del municipio con servicios de urgencia y emergencias y los cuatro subsistemas de urgencias Guaos, Pepito Tey, Junco Sur y Buena Vista.

2.2. Universo y muestra

El universo de estudio estuvo conformado por la totalidad del personal de enfermería que trabajan en el sistema de urgencias regional del municipio Cienfuegos, la muestra se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico, por criterio que quedó conformada por 24 enfermeros.

Criterios de inclusión

- Enfermeros del SUR que deseen participar en la investigación.
- Enfermeros del SUR activos en el momento de aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión

- Enfermeros del SUR que por algún motivo se encuentren sin laborar durante el tiempo de estudio.

2.3. Métodos y técnicas

Del nivel teórico

- Histórico-lógico: reveló los antecedentes y la evolución de la satisfacción laboral en el personal de enfermería y teoría utilizadas para la fundamentación de la investigación.
- Analítico-sintético: permitió fundamentar el problema, aportar herramientas, analizar resultados, confeccionar el informe final y unificar los datos obtenidos de las diferentes investigaciones y que constituyen resultados de investigación.
- Enfoque sistémico: contribuyó a la sistematización sobre la satisfacción laboral de los enfermeros del SUR.

Del nivel empírico

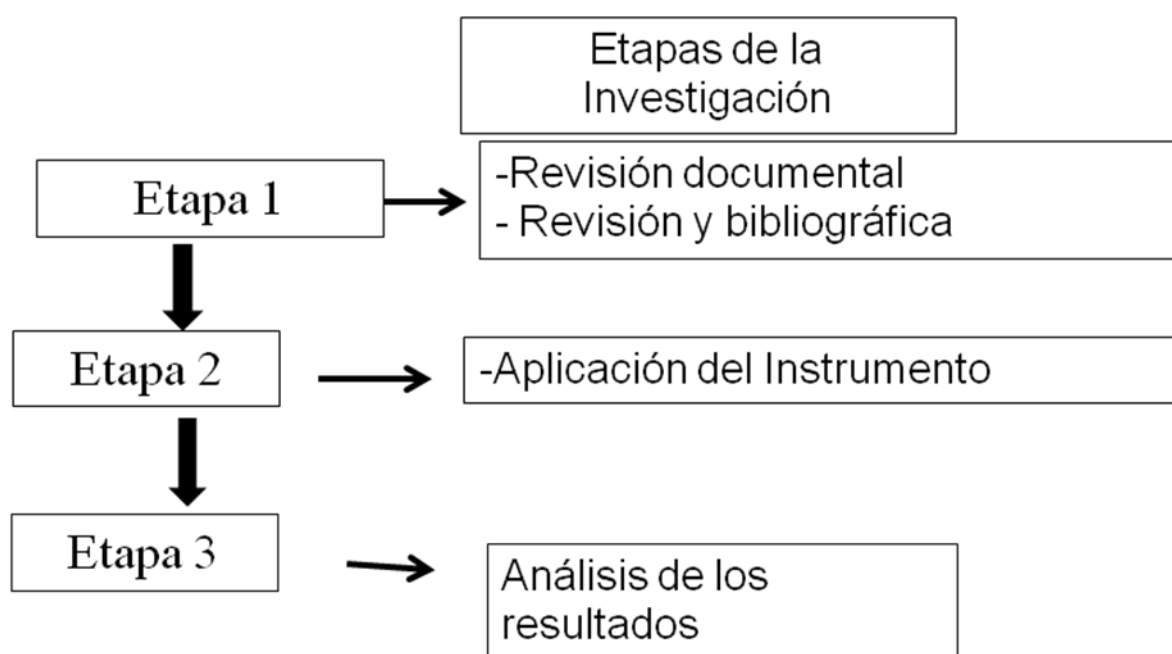
- Análisis de documentos: se empleó para la revisión de documentos, así como investigaciones precedentes que ayudaron a fundamentar la presente investigación.

2.4. Algoritmo de la investigación para la caracterización del comportamiento de la satisfacción laboral en los enfermeros del sistema de urgencias regional

El diseño metodológico quedó conformado por tres etapas las que se describirán a continuación y las tareas realizadas en cada una.

En tal sentido la autora realiza la representación gráfica de las etapas realizadas en esta investigación. Como se muestra en la Figura 2.

Figura 2: Etapas de la investigación



Fuente: Elaboración propia de la autora,

Revisión documental y bibliográfica

En esta etapa fueron revisados los siguientes documentos, así como los requisitos para el cargo de enfermero del SUR. Incluir toda la documentación

- Resolución 396/07 que regula la práctica de Enfermería de acuerdo al perfil, en base a la formación, complejidad y responsabilidad. ²²
- Manual de urgencias médicas que expone las funciones del personal de enfermería en el SUR
- Manual para la organización y funcionamiento que expone las funciones del personal de enfermería en el SUR.

Aplicación de instrumento para la caracterización

Para dar salida a la aplicación del instrumento se identificaron los 24 enfermeros del SUR, que conformaron la muestra de este estudio. Este instrumento fue diseñado para evaluar aspectos clave relacionados con satisfacción laboral, abarca temas como: conocimiento sobre bioseguridad, condiciones de trabajo. Relaciones interpersonales, si tienen posibilidad de implementar o aplicar las capacidades que poseen.

El instrumento consta (21) ítems, estructurados en una escala tipo Likert de cinco puntos. Los resultados se procesaron mediante estadística descriptiva, se calculó frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y dispersión, lo que permitió identificar áreas críticas de déficit y orientar las acciones formativas de satisfacción.

Con previo consentimiento informado (Anexo 1) se informó a los participantes que conformaron la muestra para esta fase del estudio, se conformaron dos grupos

para la aplicación de la encuesta que sesionaron el 15 y 17 de septiembre del año 2023 a las 9:00 am en el SUR de Cienfuegos.

El desarrollo de la actividad se realizó con la entrega a cada enfermero de la encuesta en la que se le explicó en qué consistía la misma.

La fuente de información fue primaria, se recolectó a través de encuesta anónima a los colaboradores.

Técnica de Recolección de Información

La técnica que se utilizó fue la aplicación de encuesta escrita con preguntas cerradas dirigida a los enfermeros del sistema de urgencias regional de Cienfuegos de marzo del año 2023 a noviembre del año 2024.

Instrumento de recolección de Información

En el estudio se aplicó un instrumento tipo encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales. Los instrumentos que sirvieron de base para las variables categóricas (Ver Anexo 2).

a) Cuestionario sobre Condiciones de trabajo, instrumento elaborado ex profeso por la autora, que retoma aspectos revisados en investigaciones similares, así como la clasificación planteada por la Organización Intencional del trabajo (OIT).

Consta de indicadores expresados en condición física y social, de las cuales se derivan 21 preguntas.

Consideraciones éticas

La presente investigación se puso en consideración de la Dirección General de Salud del Municipio Cienfuegos y el Consejo Científico, se emitió aval correspondiente para la aprobación de la investigación. (Anexo 3 y 4).

Durante el presente estudio se mantuvieron los principios éticos de la Declaración de Helsinki ²³ como la autonomía, al tomar en cuenta las decisiones del personal de Enfermería que participaron en el estudio, independiente del rol ejecutado; confiabilidad y veracidad al proteger la honestidad durante la recolección, análisis y socialización de la información y resultados que se obtuvieron como producto del acto investigativo.

Consideraciones finales capítulo II

El empleo de un estudio cualitativo, permitió la caracterización de la satisfacción laboral en los enfermeros de sistema de urgencias regional del municipio de Cienfuegos desde el sustento metodológico que el desarrollo de esta investigación, mediante la consecución del análisis conjunto con el referencial teórico que propició el logro de esta investigación.

Capítulo III. Satisfacción laboral del personal de enfermería del Sistema Regional de Urgencia del Municipio Cienfuegos

Capítulo III. Satisfacción laboral del personal de enfermería del Sistema Regional de Urgencia del Municipio Cienfuegos

El estudio realizado en torno al tema de la satisfacción en los enfermeros del sistema de urgencias regional de Cienfuegos, permitió la caracterización de esta y permitió la identificación de la necesidad de modificar la manera en que se gestiona y desarrollan las formas de satisfacción laboral orientadas a este fin.

Si bien la caracterización realizada permitió abordar el contenido para los fines de la investigación, la autora considera que la satisfacción laboral de los enfermeros del SUR, requiere una concepción teórica que permita delinear la toma de decisiones desde los objetivos del perfeccionamiento que se desea lograr en este nivel de atención. Bajo esta concepción la autora describe en el siguiente capítulo los principales resultados, para dar respuesta a los objetivos propuestos.

Tabla 1. Distribución del personal de enfermería según sexo y grupos de edad. Servicio Urgencias Regional Municipio Cienfuegos

Grupo de Edades	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		No	%
	FA	%	FA	%		
20- 29 años	6	85.71	1	14.28	7	29.17
30- 39 años	2	40	3	60	5	20.83
40 - 49 años	6	75	2	25	8	33.33
50 años y más	0	0	4	100	4	16.67
Total	14	58.33	10	41.67	24	100

Fuente: Encuesta

De acuerdo a la distribución del personal de enfermería se obtuvo que el 58.33% pertenecen al sexo femenino lo que representó el mayor porcentaje y el 41.63 % al sexo masculino. Estos resultados son similares a los obtenidos por Escalante Morales en el año 2017.¹ Bracamonte en el año 2022²⁶ y por Arnao Ramos en el año 2023,²⁸

En cuanto a la edad en rangos con mayor representatividad fue el de 40- 49 con un 33.33%. Estos resultados difieren de los obtenidos por Bracamonte en el 2022

²⁶ Se observa que la mayoría de los recursos humanos se encuentran en la etapa productiva adulto joven, lo cual es un factor que influye de forma positiva en su desempeño laboral.

Tabla 2. Distribución del personal de enfermería según años de experiencia y categoría ocupacional. Sistema Urgencias Regional Municipio Cienfuegos

Años de Experiencia	Categoría Ocupacional				Total	
	Licenciados	%	Técnicos	%	No	
0- 9 años	10	71.42	4	28.57	14	58.33
10- 19 años	8	88.89	1	11.11	9	37.5
20 años y más	1	100	0	-	1	4.17
Total	19	79.17	5	20.83	24	100,0

Fuente: Encuesta

En la Tabla 2, se puede observar que el personal de enfermería encuestado cuenta con oscila entre cero y nueve años de experiencia profesional en el Servicio de urgencia Regional. La mayor parte de los encuestados tienen un grado académico de licenciados/as en enfermería y un porcentaje significativo, técnicos/as en enfermería, todos trabajan en el desempeño de las labores para lo que tienen su preparación académica lo que es un factor satisfactorio. Estos resultados difieren de los obtenidos por castillo en el año 2020.²⁷

Al preguntar sobre la antigüedad en la institución refieren de 0 a 9 años 58.33%, 10- 19 años 37.5%, y de 20 años y más 4.17%. Estos resultados son similares a los realizados por Escalante Morales en el año 2017. ¹

Tabla 3. Distribución del personal de enfermería según condiciones de trabajo y disponibilidad de servicios básicos. Sistema de Urgencias Regional Municipio de Cienfuegos

Parámetros	Dispone de condiciones físicas para realizar su trabajo		Dispone de servicios básicos en su área de trabajo	
	FA	%	FA	%
1 Totalmente en desacuerdo	2	8.33	4	16.67
2 En desacuerdo	0	0	4	16.67
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.5	11	45.83
4 De acuerdo	3	12.5	3	12.5
5 Totalmente de acuerdo	16	66.67	2	8.33
Total	24	100,0	24	100,0

Fuente: encuesta.

En la tabla 3, relacionado con las condiciones físicas para realizar el trabajo del personal de enfermería del Sistema de Urgencias Regional Municipio Cienfuegos. El 66,67% refiere estar Totalmente en acuerdo con disponer de condiciones físicas para realizar su trabajo y solo un 8.33% está totalmente en desacuerdo. Mientras que el 45.83 % representado por 11 del personal de enfermería expresa que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la disponibilidad de servicios básicos en su área de trabajo. Estos resultados son similares a los realizados por Escalante Morales en el año 2017. ¹

Se observa que hay satisfacción del personal con las condiciones físicas del área en el Sistema de urgencia. Los resultados en su mayoría reflejan que hay

condiciones buenas en los indicadores de clasificación y una minoría refirió que no disponían de condiciones físicas para realizar su trabajo.

Por lo que la mayoría afirma que cuenta con los servicios básicos en su área de trabajo, pero hay un porcentaje significativo que manifestaron no disponer de servicios básicos en el área de trabajo. Es necesario continuar con la gerencia de esos recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo. Estos resultados son similares a los realizados por Escalante Morales en el año 2017. ¹

Tabla 4. Distribución del personal de enfermería según medidas de bioseguridad y protección y capacitación sobre salud y seguridad ocupacional

Parámetros	Medidas de bioseguridad y protección		Capacitación sobre salud y seguridad ocupacional	
	FA	%	FA	%
1 Totalmente en desacuerdo	9	37.5	16	66.66
2 En desacuerdo	0	0	1	4.17
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	37.5	1	4.17
4 De acuerdo	3	12.5	4	16.67
5 Totalmente de acuerdo	3	12.5	2	8.33
Total	24	100	24	100

Fuente: encuesta

En relación si tienen medidas de bioseguridad y protección un 37.5% refirió estar totalmente en desacuerdo y otros también plantean estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados difieren de los realizados por Escalante Morales en el año 2017. ¹

Por lo que la mayor parte de los encuestados afirman no contar con medidas de bioseguridad y protección adecuadas para resguardar su salud y protegerse del ambiente laboral.

Las medidas de Bioseguridad deben ser una práctica rutinaria en las unidades médicas y deben ser cumplidas por todo el personal que labora en estos centros, independientemente del grado de riesgo común su actividad en las diferentes áreas que se desempeñan.

Mientras que el mayor número de enfermeros refiere no recibir capacitación sobre salud y seguridad ocupacional.

Tabla 5. Distribución del personal de enfermería según disponibilidad de insumos básicos

Parámetros		Dispone de insumos básicos para proporcionar atención en su área de trabajo	
		FA	%
1	Totalmente en desacuerdo	10	41.66
2	En desacuerdo	3	12.5
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	37.5
4	De acuerdo	1	4.17
5	Totalmente de acuerdo	1	4.17
Total		24	100

Fuente: encuesta.

En relación a si dispone de insumos básicos para realización de su trabajo, se puede observar que un 41.66% refirió estar totalmente en desacuerdo, un 37.5% refirió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 12.5% en desacuerdo.

La mayoría del personal de enfermería considera que no disponen de insumos para brindar atención en su respectiva área de trabajo. Estos resultados difieren de los realizados por Escalante Morales en el año 2017. ¹

Es necesario continuar con la buena gerencia para definir, asesorar, implementar normatividad y procesos integrales, en gestión de suministros, orientados a las buenas prácticas con la finalidad de mantener esa satisfacción de los trabajadores para que puedan contar con los insumos necesarios para realizar el trabajo.

Tabla 6. Distribución del personal de enfermería según relaciones interpersonales

Condiciones laborales		Relaciones interpersonales		Cómo es la relación de trabajo con su jefe inmediato		Cómo califica su relación de trabajo con los compañeros		Existe armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo	
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0		3	12.5
2	En desacuerdo	0	0	3	12.5	0	0	1	4.17
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	3	12.5	1	4.17	4	16.66
4	De acuerdo	12	50	4	16.67	6	25	7	29.17
5	Totalmente de acuerdo	12	50	14	58.33	17	70.83	9	37.5
Total		24	100	24	100	24	100	24	100

Fuente: encuesta

En relación a las relaciones interpersonales del personal de enfermería un 50% está totalmente de acuerdo y otros plantean estar de acuerdo. Estos resultados son similares a los alcanzados por Castillos Peralta en el 2020.²⁴

El total de los enfermeros refirieron tener buenas relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales se deben desarrollar y perfeccionar en todo momento, para que cada día la armonía laboral sea mejor y más provechosa

En cuanto a las relaciones con su jefe inmediato un 58.33% totalmente de acuerdo, un 16.67%, de acuerdo un 12.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro está totalmente en desacuerdo.

La mayoría de la unidad de análisis refirió, tener buenas relaciones de trabajo con su jefe inmediato y una minoría refirió no tener buenas relaciones interpersonales

En relación a las de relación de trabajo con sus compañeros del personal de enfermería un 70.83% total mente de acuerdo, un solo un 4.17 en desacuerdo.

La mayoría de los enfermeros en estudio indicaron tener buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y una minoría no significativa refirió no tener buenas relaciones de trabajo con sus compañeros.

En relación a si hay armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo del personal de enfermería, un 35.5%totalmente de acuerdo, 29.17% está de acuerdo, un 16.66% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 12.5 totalmente en desacuerdo y un 4.17en desacuerdo.

Se puede observar que la mayoría del personal de enfermeria refirió que existe armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo.

Las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería son considerado como una de las alternativas que son favorables para mejorar y fortalecer lazos entre el personal de enfermería como lo señala Gholami, Sakí, & Hussein, al estimar que son consideradas alternativas para fortalecer las relaciones interpersonales.²⁵

Tabla 7. Distribución del personal de enfermería según relaciones de autoridad en su trabajo alternativas de solución en las observaciones de las supervisiones

Condiciones laborales	Considera que existen relaciones autoritarias en su área de trabajo		Brindan alternativas de solución en las observaciones de las supervisiones	
	FA	%	FA	%
1 Totalmente en desacuerdo	2	8.33	6	25
2 En desacuerdo	0	0	1	4.17
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	33.33	6	25
4 De acuerdo	3	12.5	5	20.83
5 Totalmente de acuerdo	11	45.83	6	25
Total	24	100	24	100

Fuente: encuesta

En relación si existe relaciones autoritarias en su área de trabajo, el 45.83% totalmente de acuerdo, un 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 12.5 está de acuerdo el 15% totalmente en desacuerdo.

La mayoría de los enfermeros refirieron que consideran que existen relaciones autoritarias en su área de trabajo y una minoría refirió que no consideran que existan relaciones autoritarias en su área de trabajo.

En relación con la pregunta que si se le brinda alternativas de solución en las observaciones de la supervisión un 25% totalmente de acuerdo un 20% dijo estar de acuerdo y otro ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La mayor parte de los profesionales refirieron, se les brinda alternativas de solución en las observaciones en las supervisiones que se les realizan.

Tabla 8. Distribución del personal de enfermería según relaciones de estímulo por el desempeño de su trabajo y posibilidades de implementar o aplicar las capacidades que posee

Condiciones laborales		Recibe estímulo por el desempeño de su trabajo		Posibilidades de implementar o aplicar las capacidades que posee		Tiene definido un método de trabajo o no	
		FA	%	FA	%	FA	%
1	Totalmente en desacuerdo	17	70.83	5	20.83	2	8.33
2	En desacuerdo	2	8.33	1	4.17	1	4.17
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.33	3	12.5	1	4.17
4	De acuerdo	0	0	2	8.33	5	20.83
5	Totalmente de acuerdo	3	12.5	13	54.17	15	62.5
Total		24	100	24	100	24	100

Fuente: encuesta

En relación con las respuestas del personal de enfermería sobre si recibe estímulo por el desempeño de su trabajo, el 70.83% está en total desacuerdo y 12.5% totalmente de acuerdo.

Por lo que se observa que en su mayoría el personal no recibe estímulo por parte de la institución, solo un pequeño grupo se siente satisfecho por los estímulos recibidos.

Contar con un sistema de incentivos, ayuda a premiar la entrega y la constancia del trabajador. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta.

Al encuestar al personal sobre si el área tiene posibilidades de implementar o aplicar capacidades que posee, un 54.17% refiere estar totalmente de acuerdo.

En general la satisfacción es alta, la mayoría perciba que sus habilidades son tomadas en cuenta para el trabajo y una pequeña parte refirió no tener las posibilidades de implementar las capacidades que posee

En relación con si tiene definido un método de trabajo del personal de enfermería, un 62.5% totalmente de acuerdo, un 8.33% está totalmente en desacuerdo, un 4.17%ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro en desacuerdo

La mayor parte del personal de enfermería refieren tener definido y conocer sus funciones según su perfil académico y manual de funciones y una pequeña parte expreso no tener definido un método de trabajo.

Conclusiones

Los referentes teóricos de Frederick Herzberg, sustentan la satisfacción del personal de enfermería del SUR del municipio Cienfuegos en tanto se identifique y se aplique como un proceso consistente en la atención a los enfermeros que contribuyan a la satisfacción laboral.

La caracterización de la satisfacción del personal de enfermería del Sistema de Urgencias Regional del Municipio Cienfuegos brindó herramientas para posteriores estrategias en relación a futuras investigaciones.

Recomendaciones

A: Dirección General de Salud del Municipio Cienfuegos

Incorporar acciones que permitan o al personal de enfermería temas que ayuden a fortalecer el nivel satisfacción laboral.

Realizar periódicamente evaluaciones de satisfacción laboral.

Referencias bibliográficas

1. Escalante Morales M. Satisfacción laboral en profesionales de enfermeira, área de emergência hospital nacional “Santa Gertrudis”, San Vicente, El Salvador. junio a diciembre 2017 [Tesis] Universidad Nacional Autônoma de Managua
2. Arnao Ramos F de M. “Liderazgo en la Gestión y Satisfacción Laboral del licenciado de enfermería del Servicio de Cuidados Intensivos del hospital Emergencias Grau, 2023” [tesis]callao , Perú :Universidad Nacional del Callao ;2023.disponible en :
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8231/tesis-arnao.pdf?sequence=1>
3. Contreras, V., Reynaldos, K., y Cardona, L. C. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista cubana de enfermería.2015; 31(1):58-69. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
4. Venegas Mera B. Satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. Rev publicando [Internet]. 2022 [citado el 20 de diciembre del 2023];3(15):12-22. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/361700021_motivacion_y_satisfaccion_del_personal_de_enfermeria_en_la_atencion_de_tercer_nivel
5. Sánchez Arrieta Manuel. Satisfacción Laboral de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador noviembre 2018 [tesis para optar título] Perú: Universidad Mayor de San Marcos.2018 [citado el 20 de noviembre del 2024]. [internet]. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza_%20HMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. Ramírez Rojas Manuel. Liderazgo y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de cuidados intensivos en un hospital de Lambayeque 2022 [tesis] Perú: Universidad Winer; 2022. [citado 8 de mayo 2023]. [Internet]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7528/T061_41519039_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. 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).
8. Ruth Calderón Landívar¹, Joselin Mabel Tigse Yáñez¹, Yoselin Gricelda Garzón¹, Jenrry Fredy Chávez Arizala¹ Evaluación de la satisfacción laboral en personal de enfermería del hospital General Dr. Gustavo Domínguez, Ecuador Instituto Superior Tecnológico Adventista del Ecuador. Ecuador.
9. Hernández Ledesma Y, Aguirre Raya D, Díaz Díaz B, Curbelo J Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río 2009
10. Fekonja U. Strnad M. Fekonja Z. Asociación entre la satisfacción laboral y la capacidad profesional de las enfermeras de triaje: resultados de un estudio de métodos mixtos. J Enfermeras Gerencia. 30(8):4364–4377. Disponible en: doi: 10.1111/jonm.13860
11. Morales, E. M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren [Tesis]. [Perú].: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. 93 p.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5483>

12. Contreras, V., Reynaldos, K., y Cardona, L. C. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Rev. Cub. de enferm. 2015; 31(1):58-69.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
13. Carrillo García C, Ríos Risques M, Fernández Cánovas M L, Celdrán Gil F, Vivo Molina M C, Martínez Roche M E. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enferm. glob. vol.14 no.40 Murcia oct. 2015
14. Al-Haroon HI, Al-Qahtani MF. Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. J Multidiscip Healthc. 2020; 13:519-526. DOI: 10.2147/JMDH.S256856
15. Agurto KP, Mogollón FS, Castillo LB. El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. Revista Universidad y Sociedad. 2020 [acceso: 10/03/2022]; 12(4):112-19. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
16. Águila-Trujillo L, Alomá-Noalla M, Roldós-Guzmán M, Fernández-Quintana N, Rodríguez-Bernal Z. Resultados del trabajo del Sistema Integrado de Urgencia Médicas. Cienfuegos, septiembre 2021 a septiembre 2022. **Medisur** [revista en Internet]. 2023 [citado 2023 Oct 6]; 21(5):[aprox. -1128 p.]. Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5782>
17. García J, Ranchal J, Biedma L, Serrano del Rosal, R. Preferencias en expectativas de los médicos residentes en Andalucía. Córdoba: Instituto de Estudios Sociales Avanzados; 2008.

18. Bautista Perera AT. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de segundo. Horizontes de enfermería. [Internet]. 2023 [cited 23 Ago 2024]; 34 (2): Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-9555-2750>
19. Wikipedia (2015). Wikipedia la enciclopedia libre. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg
20. Rodríguez León L. Sistema de urgencias médicas en Santi Espíritus. Gac Méd Espirit [revista en Internet]. 2019 [cited 23 Ago 2022]; 2 1 (3): [a p r o x. 2 p]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000300016
21. Águila-Trujillo L, Alomá-Noalla M, Roldós-Guzmán M, Fernández-Quintana N, Rodríguez-Bernal Z. Resultados del trabajo del Sistema Integrado de Urgencia Médicas. Cienfuegos, septiembre 2021 a septiembre 2022. **Medisur** [Internet]. 2023 [citado 2023 Oct 6]; 21(5):[aprox. -1128 p.]. Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5782>
22. González MA, Pérez ST, Oliva OE, Álvarez PS, Rodríguez MG, Arredondo NOF, Borges DN, Baqués MR. Funciones específicas del personal de enfermería ocupacional en Cuba. rev cuban salud trabajo. 2010 [citado 2025 Ene 24]; 11 (2). Disponible en: <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsytr/article/view/698>
23. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos . Wma.net. 2024 [citado 2025 Ene 16]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

24. Castillo Peralta EL. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en personal de enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un hospital público de Lima ,2020.[Tesis] Lima , Perú:Universidad Cesar Vallejo ;2020.Disponible en : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo_PEL-SD.pdf?sequence=1
25. Gholami, M., Saki, M., & Hossein, A. Percepción de las enfermeras sobre el empoderamiento y su relación con el compromiso organizacional y la confianza en la enseñanza de hospitales en Irán. Revista de gestión de enfermería. 2019
26. Bracamonte, L. M. Estilo de Liderazgo en Jefes de servicios de enfermería y su relación en la satisfacción laboral. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara [Internet]2022 [citado 17 de Enero de 2024];7:[Aprox 7p].Disponible en : <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/download/265/465>
27. Castillo Peralta EL. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en personal de enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un hospital público de Lima ,2020.[Tesis] Lima , Perú:Universidad Cesar Vallejo ;2020.Disponible en : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo_PEL-SD.pdf?sequence=1
28. Arnao Ramos F de M. “Liderazgo en la Gestión y Satisfacción Laboral del licenciado de enfermería del servicio de cuidados intensivos del hospital emergencias grau, 2023” [tesis]callao , Perú :universidad nacional del callao

;2023.disponible

en

:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8231/tesis-arnao.pdf?sequence=1>

Bibliografía consultada

Andrade F, et al. Evaluación de la satisfacciión profesional de Enfermería en unidades de urgencias en Brasil. Rev Metas de enfermería. [Internet]. 2018 [Citado 2022 Ene 22];21(5):3. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6439259>

Andrade PLM, Bustamante SJS, Viris OSM, Noboa MCJ, et al. Retos y desafíos de Enfermería en la actualidad. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud y Vida. 2023 [Acceso 2025 ene 23]; 7(14):41-53. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2610-80382023000200041&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Arrogante O. Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones. Metas Enferm. 2016; 19(10): 71-76.

Barboza, J. Implicancias de la UCI neonatal en el neurodesarrollo del recién nacido. Intramed Journal. 2015 5(1), 1-7.

Borda J, Chacchi M. Estres y satisfaccion laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesus Nazareno durante la Pandemia Covis 19 Ayacucho -2022. Tesis. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022 . [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/843>

BJ, P. Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales, España. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. 2010. [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <http://WIN.N.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/N>

C., B. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que afectan.2010 [Acceso 2024 ene 23] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021

Chávez I. Satisfacción laboral de Enfermeras del servicio de emergencia del instituto peruano de seguridad. 2011. [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

Chiavenato I. Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos 5ª Edición. Editorial Bogotá: McGraw Hill. 2010.

F. E. Cuarta encuesta sobre las condiciones de trabajo. 2006 [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006178/es/1/ef0678es.pdf>

García Y, et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo México. 2016. [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf> 34

Gonzales J. Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas, 2020. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [Acceso 2025 ene 23]; p.16. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57372.35>

Gonzales S. Satisfacción laboral de enfermería en tres instituciones de salud. México: Desarrollo científico de Enfermería.2010.

Gutiérrez, A. Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015 [Tesis]. Chiclayo: Escuela de administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.

Herrera G, M. F. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería.2008 México: Aquichan Disponible en: <http://aguichan.unisabana.edu.co/index.php/aguichan/article/viewArticle/150>

Herzberg F. Mausner B, S. B. Determinación de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: El valor de las relaciones interpersonales. 205 The motivation to Work, 64-247.

J., P. Motivación y satisfacción laboral. Retrospectiva sobre sus formas de análisis, 133-167. 2010. Disponible en: <http://capitalhumano.wke.es/articulos/an%C3%A1lisis-de-las-diferentes-teor%C3%ADas-motivacionales-a-lo-largo-de-la-historia-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-retribuci%C3%B3n>

Malvarez M, Castrillón M. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Washington: Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos (HR). OPS. 2005.

Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD-minister. 2018; 1(26): 5-15.

Montalvo M. Importancia del nivel de motivación laboral y su relación con el perfil profesional de las enfermeras de la micro red - DISA Lima Sur [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión en salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017.

Rios R, G. F. Relación entre satisfacción laboral y salud general Percibida en profesionales de enfermería de urgencias. 2011[Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/35/35v18n03a/312323_7.pdf

Rodríguez, M. Grado de satisfacción de los enfermeros emergentes del Hospital Docente Clínico Quirúrgico. 2017 España: Gaceta medica Espirituana.

Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev.esc.adm neg N°82. [Internet]. 2017 [Citado 2022 Feb 15]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Rojas Y. Nivel de Satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Norbet Wiener; 2019.p8. [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3115>

O. i. Convenio 149 de la OIT (pdf ed.). Ginebra, Suiza: OIT 2007. [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/psprtd/health/convention>

Vander H, G. La Higiene ocupacional en América Latina Una Guía para el desarrollo. 2010 Disponible en:
[http ://www.opas.org .br/ge nteq uefazsa u d e/bvsd e/bvsastle/fu lltex/america la](http://www.opas.org.br/ge nteq uefazsa u d e/bvsd e/bvsastle/fu lltex/america la)

Vásquez J. Calidad de vida y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de los Servicios de Urgencias. Trabajo de Fin de Grado en Enfermería. Coruña: Universidad de la Coruña; 2018. [Acceso 2025 ene 23]; Disponible en: <http://hdl.handle.net/2183/24149>

Anexos

Anexo 1. Aval del Director de la institución o unidad ejecutora principal.

Dirección General de salud municipio Cienfuegos

Hago constar que estoy plenamente de acuerdo que nuestra institución participe en el proyecto de investigación titulado: Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería, en el sistema de urgencias regional municipio Cienfuegos de marzo del año 2023 a noviembre del año 2024

Conocemos que se trata de una investigación cuyos objetivos responden al banco de problemas del centro y de las líneas de investigación en la provincia que tiene como principales resultados científicos, económicos y/o sociales a obtener:

Desde el punto de vista científico y social: mostrara el nivel de satisfacción de los enfermeros del sistema de urgencias regional del municipio de Cienfuegos y la calidad de la atención que brindan.

Nuestro consentimiento de permitir y apoyar el desarrollo del estudio es absolutamente voluntario y está sustentado en el propósito de contribuir a garantizar los recursos necesarios para la realización del mismo.

Y para que así conste firmo el presente consentimiento conjuntamente con la jefa del proyecto a los _____ días del mes de _____ del 2023.

Director de la Entidad Ejecutora

Jefe del Proyecto

Anexo 2. AVAL DEL CONSEJO CIENTÍFICO

El Consejo Científico de _____ después de analizar, y discutir el proyecto titulado Intervención precoz de enfermería referente a mostrar el nivel de satisfacción de los enfermeros del sistema de urgencias regional del municipio de Cienfuegos. Presentado por su autora Lic. Zoraya Trujillo Medina ha decidido aprobar el mismo en la sesión desarrollada el día ____ de _____ del año _____ quedando en acta según acuerdo No _____ por presentar rigor científico, con una metodología adecuada a los objetivos que se propone y estar en correspondencia con las líneas de investigación a desarrollar, según las necesidades de la institución.

Se avala el mismo para su participación en las:

Proyecto Institucional _____.

Proyecto TTR _____

Proyecto TTM _____

Dado en Cienfuegos a los ____ días del mes de _____ de _____,

Atentamente,

Presidente del Consejo Científico

Firma _____

Cuño

Anexo 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ con CI: _____ en conocimiento de la realización del estudio de investigación sobre: Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería, en el sistema de urgencias regional municipio Cienfuegos de marzo del año 2023 a diciembre del año 2024

El manejo de la información no se usará para otro propósito que el mencionado anteriormente, se respetará en todo momento mi integridad y voluntad para formar parte del presente. Así también, entiendo que las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número, por lo tanto, será anónima. Tomando en cuenta lo anteriormente prescrito por la investigadora para con mi persona, autorizo en gozo de mis plenas funciones mentales a que los datos ingresen en el mencionado estudio.

Firma

Anexo 4. INSTRUMENTO PARA MEDICION DE SATISFACCION LABORAL.

Características sociodemográficas

1-Servicio en que labora _____

2-Edad en años: _____ 3- Sexo: _____

4-Perfil académico _____

5-Cargo que desempeña _____

6-Tipo de contrato: _____

7-Antigüedad en la Institución _____

Indicaciones: Favor responder en cada casilla con base a su criterio considerando que 1. Es Totalmente en desacuerdo 2. - En desacuerdo 3.- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo.

N0. CRITERIO Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
8 ¿Dispone de condiciones físicas para realizar su trabajo?					
9 ¿Dispone de servicios básicos en su área de trabajo?					
10 ¿En el área Tiene medidas de bioseguridad y protección?					
11 ¿Recibe capacitación sobre salud y seguridad ocupacional?					
12 ¿Dispone de insumos básicos para proporcionar atención en su área de trabajo?					
13 ¿Relaciones interpersonales?					
14 ¿Cómo es la relación de trabajo con su jefe inmediato?					
15 ¿Cómo califica su relación de trabajo con los compañeros?					
16 ¿Existe armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo?					
17 ¿Considera que existen relaciones autoritarias en su área de trabajo?					
18 ¿Le brindan alternativas de solución en las observaciones de las supervisiones?					
19 ¿Recibe estímulo por el desempeño de su trabajo?					
20 ¿En su área de trabajo tiene posibilidades de implementar o aplicar las capacidades que posee?					
21 ¿Tiene definido un método de trabajo o					

no?					
-----	--	--	--	--	--

Anexo 4. Caracterización de las jefas de enfermería en la APS de la provincia de Cienfuegos

El siguiente formulario responde a una investigación de maestría, el objetivo está en realizar una caracterización de jefas de Enfermería en la APS en la provincia.

Agradecemos su participación

1. Nombres y apellidos_____
2. Cargo q ocupa_____
3. Edad_____
4. Número de hijos_____
5. Municipio de residencia_____
6. Zona _____
7. Categoría profesional_____
8. Categoría científica_____
9. Tiene alguna especialidad de tenerla diga ¿Cuál?_____
10. Ha realizado diplomado en los últimos 5 años ¿Cuál?_____

