

Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México

Job satisfaction of nursing professionals in a social security hospital in Mexico

Satisfação no trabalho de profissionais de enfermagem em um hospital previdenciário no México

Verónica Castro Celis¹

María Juana Gloria Toxqui Tlachino²

Isabel Álvarez Solorza¹

Adriana Eréndira Vega García²

Bárbara Dimas Altamirano²

<https://orcid.org/0000-0003-0951-7666>

<https://orcid.org/0000-0003-1307-2428>

<https://orcid.org/0000-0002-1340-1300>

<https://orcid.org/0000-0002-5230-4888>

<https://orcid.org/0000-0003-1645-7091>

Resumen

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social. **Material y métodos:** Estudio de cohorte transversal, descriptivo; se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, constituido por 49 profesionales de enfermería. Para evaluar la satisfacción se empleó el cuestionario Font-Roja, el cual se valora a través de una escala tipo Likert. **Resultados:** Se obtuvo un nivel de satisfacción media (89,8 %); la mayor parte de la población es de sexo femenino; el rango de edad de los profesionales con insatisfacción laboral está entre los 30 y 34 años. Respecto al estado civil, los casados (6,1 %) refieren insatisfacción; se observó que, a mayor antigüedad en la institución, mayor es el grado de insatisfacción; asimismo, los profesionales con turno y servicio mixto se encuentran insatisfechos; las dimensiones peor valoradas son III (competencia profesional), V (promoción profesional), VI (relación interpersonal con sus jefes), VII (relación interpersonal con los compañeros) y VIII (características extrínsecas del estatus). **Conclusión:** La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de segundo nivel alcanza un rango medio.

Palabras clave: satisfacción laboral, enfermería, hospital

Abstract

Objective: To evaluate the level of job satisfaction of nursing professionals in a social security hospital. **Material and methods:** Cross-sectional, descriptive cohort study; a non-probabilistic convenience sampling was used, made up of 49 nursing professionals. To assess satisfaction, the Font-Roja questionnaire was used, which is assessed through a Likert-type scale. **Results:** A medium level of satisfaction was obtained (89.8 %); most of the population is female; the age range of professionals with job dissatisfaction is between 30 and 34 years. Regarding marital status, married people (6.1 %) report dissatisfaction; it was observed that the longer the institution, the greater the degree of dissatisfaction; likewise, professionals with shift and mixed service are dissatisfied; the worst valued dimensions are III (professional competence), V (professional promotion), VI (interpersonal relationship with their bosses), VII (interpersonal relationship with colleagues) and VIII (extrinsic status characteristics). **Conclusion:** The job satisfaction of nursing professionals in a second-level hospital reaches a medium range.

Keywords: job satisfaction, nursing, hospital

¹Instituto Mexicano del Seguro Social. México

²Universidad Autónoma del Estado de México. México

Resumo

Objetivo: Avaliar o nível de satisfação no trabalho dos profissionais de enfermagem de um hospital previdenciário. **Material e métodos:** Estudo de coorte transversal, descritivo; foi utilizada uma amostragem não probabilística de conveniência, composta por 49 profissionais de enfermagem. Para avaliar a satisfação, foi utilizado o questionário Font-Roja, que é avaliado por meio de uma escala do tipo Likert. **Resultados:** Obteve-se um nível médio de satisfação (89,8 %); a maioria da população é feminina; a faixa etária dos profissionais com insatisfação no trabalho está entre 30 e 34 anos. Em relação ao estado civil, os casados (6,1 %) relatam insatisfação; observou-se que quanto mais longa a instituição, maior o grau de insatisfação; da mesma forma, os profissionais com plantão e serviço misto estão insatisfeitos; as dimensões menos valorizadas são III (competência profissional), V (promoção profissional), VI (relacionamento interpessoal com seus chefes), VII (relacionamento interpessoal com colegas) e VIII (características de status extrínseco). **Conclusão:** NA satisfação no trabalho dos profissionais de enfermagem em um hospital de segundo nível atinge uma faixa média.

Palavras-chave: satisfação no trabalho, enfermagem, hospital

Introducción

En la actualidad, la satisfacción laboral ha adquirido mayor relevancia e interés para las organizaciones, que buscan conocer las necesidades de los empleados desde un enfoque humanista. A nivel mundial, 85 % de los trabajadores admiten que su trabajo no les satisface y no se sienten comprometidos ni identificados con este.¹ Asimismo, México es uno de los países que ha mostrado mayor insatisfacción laboral, ya que solo 12 % de los empleados se encuentran satisfechos, mientras que un 28 % afirma no estarlo.²

En específico, la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en México toma relevancia a partir de 2001, con la creación de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, estrategia que considera a los trabajadores, con sus talentos, dificultades y realidades, el eje para el logro de esta. Además, en el Plan Nacional de Salud es un objetivo primordial «Elevar la satisfacción de los prestadores de los servicios de salud con su trabajo, es así como la satisfacción de los profesionales de enfermería está ampliamente vinculada con la calidad».³

Actualmente, para un número importante de autores, la satisfacción laboral es un indicador del desempeño de los servicios de salud y de la calidad del cuidado que se brinda, así como un referente de la actitud de la persona hacia su entorno laboral, el cual repercutirá de forma directa en cómo realiza su trabajo, en su propia salud, en la satisfacción del usuario y en el logro de los objetivos organizacionales.

Quienes realizan labores de enfermería, que son piedra angular de los servicios de salud y representantes del mayor porcentaje de los profesionales del ramo, en relación con el resto del equipo multidisciplinario, requieren especial atención, ya que por las condiciones en que desarrollan su trabajo muestran tendencia a la insatisfacción laboral, lo que repercute directamente en el cuidado que brindan, así como en su propia salud. Estudios en enfermeras a nivel internacional han revelado ambivalencia entre la satisfacción laboral y la permanencia en el empleo,⁴ insatisfacción de las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes en el ámbito hospitalario y la monotonía como factor de riesgo en los ambientes comunitarios;⁵ enfermeras peruanas, por ejemplo, manifiestan que las dimensiones con mayor satisfacción laboral son el desarrollo personal (intrínseco) y el desempeño de tareas.⁶

En México, las investigaciones revelan un nivel de satisfacción laboral global indiferente;⁷ en un estudio se detectó que la satisfacción laboral intrínseca tiene estrecha relación con el desempeño y que existe un vínculo positivo (causa-efecto) entre el clima organizacional y las actitudes del trabajador.⁸

Un estudio realizado en cuatro instituciones de salud identificó la promoción y la competencia profesionales como factores de insatisfacción. Hernández y Medina, al evaluar la satisfacción laboral y el ausentismo en un hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), encontraron que el personal de enfermería se mostró medianamente satisfecho.⁹ Las causas asociadas a la insatisfacción son los salarios bajos (factores extrínsecos), sobrecarga de actividades y falta de reconocimiento (intrínseco).

El impacto negativo de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería se puede medir a través de la productividad, la calidad de la atención, la rotación, el abandono de los puestos de trabajo, la aparición de estrés, la insatisfacción de los usuarios que reciben los servicios, así como la sobrecarga de trabajo por la escasez de personal o el exceso en la demanda del servicio.

La insatisfacción laboral también tiene efectos en la salud, como altos niveles de depresión, estrés físico y mental, problemas de sueño, preocupación, agotamiento físico y mental,¹⁰ cefaleas, accidentes cerebrovasculares.¹¹

De forma empírica se identificó sobrecarga e insatisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social del Estado de México, evidentes en el alto índice de ausencias no programadas como faltas injustificadas, pases de salida, días a cuenta de vacaciones y licencias sin goce de salario, así como la gestión deficiente y la nula contratación de personal de sustitución. Asimismo, se observó estrés físico y mental, poco interés en las actividades encomendadas, desánimo, carencia de compromiso y mala actitud ante el trabajo, por lo que el objetivo de este estudio fue describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social.

Material y métodos

Estudio de cohorte transversal, descriptivo. Los participantes de este estudio son profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social, donde constituyen el 76 % del total de la población de empleados. La muestra fue no probabilística por conveniencia y se incluyeron 49 profesionistas. Los criterios de selección fueron estos: enfermeras de base, suplentes y de confianza, con antigüedad mayor a seis meses y que aceptaron su colaboración a través de la firma de un consentimiento informado; asimismo, se contó con la autorización de las autoridades de la unidad de salud.

Para evaluar la satisfacción laboral en el medio hospitalario se utilizó el cuestionario de Font-Roja, escrito en español, validado por Herrera y Manrique⁵ en 2019, con un Alfa de Cronbach de 0,7 de 24 ítems con respuesta tipo Likert, en la que 1 es el grado de mínima satisfacción y 5 el de máxima; el rango de puntuación del cuestionario va de 24 hasta 120 (mínima y máxima satisfacción laboral, respectivamente). Además, los ítems 6, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19 requieren ser calificados de forma negativa a la satisfacción, por ello, se les codificó a la inversa: 1=5, 2=4, 3=3, 4=2 y 5=1.

El instrumento mide nueve dimensiones que Carñate,¹² en 2020, describió de la siguiente manera:

Dimensión I. Satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

Dimensión II. Tensión relacionada con el trabajo: grado de tensión que el ejercicio de su profesión acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

Dimensión III. Competencia profesional: grado en que el trabajador cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.

Dimensión IV. Presión del trabajo: grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.

Dimensión V. Promoción profesional: grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como de reconocimiento por su trabajo.

Dimensión VI. Relación interpersonal con sus jefes: grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as.

Dimensión VII. Relación interpersonal con los compañeros: grado de satisfacción que provocan las relaciones personales con sus compañeros de trabajo.

Dimensión VIII. Características extrínsecas de estatus: grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.

Dimensión IX. Monotonía laboral: grado en que afecta al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

El procesamiento de datos se llevó a cabo a través del programa SPSS, versión 23.0. Se realizaron estratificaciones para obtener el nivel de satisfacción bajo, medio o alto, con base en la puntuación propuesta por el instrumento, desde 24 hasta 120 (mínima y máxima satisfacción laboral, respectivamente). La presentación de la información se hizo mediante tablas. Para el análisis se utilizaron medidas de resumen y de correlación con variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil y nivel de estudios).

Esta investigación se desarrolló con apego a lo estipulado en la Declaración de Helsinki, referente a la firma del consentimiento informado; asimismo, se consideró la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud con Seres Humanos, con base en la cual este trabajo está clasificado como de bajo riesgo para los participantes.¹³

Resultados

Del total de encuestados, 22,4 % tienen de 30 a 34, 35 a 39 y 40 a 44 años, respectivamente; 89,8 % son del sexo femenino; 46,9 % se encuentran casados; 67,3 % tienen licenciatura. En cuanto al tema que nos ocupa, el 89,8 % del personal se siente medianamente satisfecho y el 10,2 % se encuentra insatisfecho; no se identificó personal satisfecho, lo que representa un estado de alerta para la institución y, al mismo tiempo, evidencia un área de oportunidad para los gestores de enfermería, que debieran implementar estrategias para aumentar la satisfacción laboral.

Al correlacionar la satisfacción laboral con las características generales del grupo, se descubrió que el rango de entre 25 y 44 años de edad tiene un nivel de insatisfacción considerable (77,4 %), y quienes están entre los 30 y 34 años (4 %) presentan mayor insatisfacción. Ningún rango se encuentra por completo satisfecho, pero los profesionales con mayor edad lo están más. El 10,2 % del profesional femenino refiere insatisfacción, en tanto que 10 % del masculino se encuentra medianamente satisfecho. En cuanto al estado civil, 6,1 % de los casados se dicen insatisfechos, así como el 4 % de los profesionales con grados de licenciatura o maestría, y entre las causas puede estar la falta de oportunidades de crecimiento o ascenso profesional, ya que las únicas categorías existentes son auxiliar de enfermera general, enfermera general y jefe de enfermeras (tabla 1).

Con respecto a la satisfacción general y la antigüedad de los profesionales de enfermería, se puede observar que, a mayor antigüedad, el nivel de insatisfacción es superior (6,1 %). Los profesionales del turno y el servicio mixtos son los más insatisfechos (6,1 %) y (4 %).

Tabla 1
Nivel de satisfacción laboral según características sociodemográficas

Variable	Medianamente satisfecho		Insatisfecho	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Edad				
20-24 años	2	4	0	0
25-29 años	9	18,3	1	2
30-34 años	9	18,3	2	4
35-39 años	10	20,4	1	2
40-44 años	10	20,4	1	2
45-49 años	4	8,1	0	0
Sexo				
Femenino	39	79,5	5	10,2
Masculino	5	10,2	0	0
Estado civil				
Casado(a)	20	40,8	3	6,1
Soltero(a)	10	20,4	1	2
Unión libre	12	24,4	1	2
Divorciado(a)	2	4	0	0
Nivel de estudios				
Técnico	8	16,3	1	2
Enfermera general	5	10,2	0	0
Licenciatura	31	63,2	2	4
Maestría	0	0	2	4

En la tabla 2 se observan las cinco dimensiones de satisfacción laboral, cuatro de ellas (I, II, III y IV) se encuentran en niveles que indican satisfacción; sin embargo, en la dimensión V, referente a la promoción profesional, que es parte de los factores motivacionales, 63,3 % están insatisfechos.

En la dimensión IX, monotonía laboral, 91,8 % de los profesionales de enfermería refieren satisfacción porque consideran el trabajo como dinámico; en cambio, en los apartados VI y VII, referentes a las relaciones interpersonales, hay un 61,2 % de insatisfacción, lo cual sugiere la necesidad de elaborar otro estudio para identificar las causas. En la dimensión VIII, sobre las características extrínsecas, donde se incluye el sueldo, 95,9 % de los encuestados están insatisfechos, lo que puede relacionarse con la percepción de requerir un aumento salarial para incrementar su satisfacción laboral (tabla 3).

Tabla 2
Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensiones	Frecuencia	%
I. Satisfacción por el trabajo		
Satisfecho	46	93,9
Insatisfecho	3	6,1
II. Tensión relacionada con el trabajo		
Mayor tensión	17	34,7
Menor tensión	32	65,3
III. Competencia profesional		
Competente	38	77,6
Incompetente	11	22,4
IV. Presión del trabajo		
Menor presión	42	85,7
Mayor presión	7	14,3
V. Promoción profesional		
Insatisfecho	31	63,3
Satisfecho	18	36,7

Tabla 3
Dimensiones de satisfacción laboral

VI. Relación interpersonal con sus jefes(as)		
Insatisfecho	30	61,2
Satisfecho	19	38,8
VII. Relación interpersonal con compañeros(as)		
Insatisfecho	30	61,2
Satisfecho	19	38,8
VIII. Características extrínsecas de estatus		
Insatisfecho	47	95,9
Satisfecho	2	4,1
IX. Monotonía laboral		
Dinámico	45	91,8
Monótono	4	8,2

Discusión

El nivel de satisfacción laboral de este estudio es medio, lo que coincide con investigaciones realizadas en instituciones públicas.^{2,3,5,6-12} Es importante considerar que el nivel medio no siempre orienta hacia la satisfacción laboral, sino que puede indicar indiferencia, lo cual deja expuesta la realidad de la enfermería en el ámbito de la satisfacción laboral, que consiste en que las necesidades de este grupo no han sido identificadas con claridad y, por ende, tampoco satisfechas.

En otros estudios, como el de Carrillo *et al.*,¹⁴ se identificó una puntuación global media de satisfacción laboral; los aspectos mejor evaluados fueron los compañeros y el horario de trabajo. Por otra parte, García¹⁵ reporta el nivel como «algo satisfechos», y en un segundo estudio¹⁶ concluye que el 83,1 % del personal de enfermería se encuentra insatisfecho, con un nivel bajo en enfermeras.¹⁷ Sin embargo, cabe considerar que ningún estudio indica una satisfacción adecuada en todas las dimensiones.

En las dimensiones insatisfechas o con valoración inadecuada se detectaron similitudes con varios estudios que apuntan falta de satisfacción en las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes; es uno de los aspectos más álgidos en el ámbito hospitalario.¹⁷ Asimismo, en una investigación cualitativa¹⁸ se encontró que las dimensiones con valoración inferior fueron las que interfieren con las relaciones entre directores y trabajadores, lo cual es muy cercano a lo observado en el presente trabajo.

Por otra parte, Bacha¹⁹ refiere que las dimensiones mejor valoradas son realización personal, remuneración y relaciones interpersonales con compañeros y jefes, lo cual constituye una diferencia con esta investigación, en que estas dimensiones están dentro de las peor valoradas (tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales con jefes y compañeros y características extrínsecas de estatus). Asimismo, se difiere con Soto,²⁰ que identificó los puntajes más altos en las relaciones personales.²¹

Además, otros estudios reportan que la dimensión presión en el trabajo es la que produce menor satisfacción laboral,²² lo que también difiere con esta investigación, donde dicha dimensión es una de las mejor valoradas.

La investigación en un área sanitaria de Asturias²³ arrojó que las dimensiones en que los profesionales están más insatisfechos son la II (tensión relacionada con el trabajo), la V (promoción profesional) y la IV (presión en el trabajo); las de mayor satisfacción son las que aluden a la relación con los compañeros y la competencia profesional. Se encontraron coincidencias relacionadas con la dimensión VIII, referente a la insatisfacción con el salario; en este estudio se detectó insatisfacción con el sueldo percibido y el dinero que se recibe por el trabajo en sí mismo.^{14,19,21,16 y 17}

En cuanto a las labores que desempeñan, los profesionales de enfermería entrevistados para esta investigación se encuentran satisfechos, lo que coincide con lo reportado por Soto,²⁰ así como por Herrera,⁵ en el sentido de que el ámbito hospitalario goza de mayor satisfacción por el trabajo.

Conclusiones

Con base en los resultados de esta investigación, se concluye que el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería en un hospital de seguridad social del Estado de México es medio, lo cual debe considerarse como una alerta para la institución. Las características extrínsecas como el sueldo y la preparación académica insuficiente afectan la satisfacción de esta población.

De manera general, las relaciones interpersonales sugieren influencia sobre la satisfacción de los profesionales de enfermería estudiados, porque tanto los vínculos con jefes como con compañeros resultaron entre los más afectados de las dimensiones exploradas. Estos aspectos son indispensables para la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el clima organizacional y la creación de ambientes de trabajo saludables.

En el ámbito de la enfermería es necesario, además, realizar mediciones del nivel de satisfacción e incrementar la investigación cualitativa de la satisfacción laboral, ya que esto permite el conocimiento exacto de los aspectos que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales del ramo, favoreciendo la aplicación de las actitudes y sentimientos que de ellos pueden emanar. Los estudios cualitativos¹⁹ facilitan, asimismo, profundizar en las respuestas a interrogantes en los temas de satisfacción e insatisfacción del personal de enfermería, en el entendido de que la calidad de su salud laboral influye directamente en la calidad del servicio prestado.

Limitantes del estudio

Al tratarse de una muestra pequeña no probabilística, los resultados son específicos para la población de estudio, no pueden generalizarse; por otro lado, al tener un diseño transversal y descriptivo no se realizó una relación causal entre los factores y la satisfacción laboral.

Referencias

1. CEPYMEnews. Solo el 15 % de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleados. [Internet] 2018 [consultado: 20 de oct. 2018]. Disponible en: <https://cutt.ly/JDvtSu4>
2. Red Forbes de México. Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores. [Internet] 2019 [consultado: 13 de agos. 2019]. Disponible en: <https://cutt.ly/wDvtzqv>
3. Secretaría de Salud (SS). Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. [Internet] 2001-2006 [consultado: 10 de dic. 2018]. Disponible en: <https://cutt.ly/FDvrApK>
4. Teruya, K.Y., Costa, A.C. y Guirardello, E.B. Job satisfaction of the nursing team in intensive care units. *Revista Latino-Americana Enfermagem*. [Internet] 2019 [consultado: 12 de Feb. 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/eDveHlu>
5. Herrera, G. y Manrique, F. Satisfacción laboral de enfermería en ámbitos de atención primaria en salud y cuidado intensivo. *Revista Duazary*. [Internet] 2019; 16(2):74-86. DOI: <https://doi.org/10.21676/2389783X.2943>
6. Duche, A. y Rivera, G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista Electrónica Trimestral Enfermería Global*. [Internet] 2019 [consultado: 13 de feb. 2020]; (54): 353-363. Disponible en: <https://cutt.ly/BDvq8nY>
7. García, M., Luján, M.E. y Martínez, M.A. Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del IMSS*. [Internet] 2007 [consultado: 15 de feb. 2019]; 15(2):63-72. Disponible en: <https://cutt.ly/YDvqCPi>
8. Alba, A., Salcedo, R.A., Zárate, R.A. e Higuera, F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Revista de Enfermería del IMSS*. [Internet] 2008 [consultado: 12 de feb. 2019]; 16 (3):155-160. Disponible en: <https://cutt.ly/DDvqIc5>
9. Hernández, E.I. y Medina, X.L. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Revista de Enfermería del IMSS*. [Internet] (2020) [consultado: 15 de jun. 2020]; 28(1):37-48. Disponible en: <https://cutt.ly/lDvqcWD>
10. Asociación Americana de Sociología (AAS). Pésimos trabajos dañan tu salud cuando estás en

- tus 40. [Internet] 2016 [consultado: 30 de sep. 2018]. Disponible en: <https://cutt.ly/nDvqosU>
11. Pérez, M., González, P., Castañón, I.B. y Morales, KP. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería*. [Internet] 2017 [consultado: 10 de abr. 2019]; 1(1):23-29. Disponible en: <https://cutt.ly/iDc58wg>
 12. Carñate-Colombo, C. Satisfacción laboral de enfermeros de un servicio de cuidados intensivos pediátricos y neonatales. *Revista Uruguaya de Enfermería*. [Internet] 2020 [consultado: 4 de nov. 2020]; 15(1):1-9. Disponible en: <https://cutt.ly/3Dc5zMo>
 13. Secretaría de Salud (SS). Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. [Internet] 2019 [consultado: 5 de nov. 2019]. Disponible en: <https://cutt.ly/kDc7GP2>
 14. Carrillo, C., Martínez, M.E., Gómez, C.I. y Meseguer, M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: análisis general y categorías laborales. *Revista Anales de Psicología*. [Internet] 2015 [consultado: 14 de sep. 2018]; (31/2):45-650. Disponible en: <https://cutt.ly/5Dc4IjT>
 15. García, M., Luján, M.E. y Martínez, M.A. Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del IMSS*. [Internet] 2007 [consultado: 15 de feb. 2019]; 15(2):63-72. Disponible en: <https://cutt.ly/SDc8X4l>
 16. Gómez, J.P., Becerra, M.L., Beltrán, J.M.G., García, B.E. y Gómez, M.T. Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa. *Revista de Enfermería del IMSS*. [Internet] 2012 [consultado: 5 de ene. 2019]; 20(1):5-9. Disponible en: <https://cutt.ly/uDc8Pmi>
 17. Marín, H.S. y Placencia, M.D. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizontes Médicos*. [Internet] 2017 [consultado: 8 de dic. 2019]; 17(4):42-52. Disponible en: <https://cutt.ly/pDc8lJJ>
 18. Forsyth, P. y Page, K. (2001). 30 minutos para motivar a su personal. Barcelona: Ed. Granica.
 19. Bacha, A.M., Grassioto, O.R., Goncalves, S.P., Higa, R. Fonsechi-Carvasan, G.A., Machado, H.C. y Cacique, D.B. Satisfaction of nursing staff in a university hospital. *Revista Brasileira de Enfermagem*. [Internet] 2015 [consultado: 19 de feb. 2020]; 68(6):819-826 Disponible en: <https://cutt.ly/LDc3Zoa>
 20. Soto, P.E., Barrios, S. y Molina, Y. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Revista Ciencia y Enfermería*. [Internet] 2017 [consultado: 15 de dic. 2018]; 23(3). Disponible en: <https://cutt.ly/CDc9x7j>
 21. Koontz, H., Werhric, H. y Cannice, M. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial. 10 ed. Perú: McGraw-Hill/Interamericana.
 22. Contreras, V., Reinaldos, K. y Cardona, L. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. [Internet] 2015 [consultado: 13 de feb. 2020]; (31/1):1-14. Disponible en: <https://cutt.ly/gDc29Ni>
 23. Rodríguez, A., Gómez, P. y De Dios, R. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Revista Trimestral de Enfermería Global*. [Internet] 2017 [consultado: 3 de abr. 2018]; (47):369-383. Disponible en: <https://cutt.ly/QDc2AFo>

Correspondencia

146castrocelis@gmail.com

Fecha de recepción: 14/6/2022

Fecha de aceptación: 3/7/2022