

## RVE: Artículo original

### SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA UCI EN UN HOSPITAL TIPO IV

### JOB SATISFACTION OF NURSING PROFESSIONALS IN THE ICU OF A TYPE IV HOSPITAL

<https://doi.org/10.70069/RVE.2024.11.01.002>

Morín, Euclides<sup>1</sup>

Artículo recibido: 10-05-2024

Artículo aceptado: 14-06-2024

Morín, Euclides

ORCID

0009-0005-4994-6176

<sup>1</sup> Escuela de  
Enfermería.  
Universidad Central  
de Venezuela

#### RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en la UCI de un hospital tipo IV. Mediante un estudio descriptivo, de campo y transeccional, la población fue de dieciocho profesionales en dicha área. La variable, satisfacción laboral y se estructuró en las dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos. La recolección de la información, se realizó mediante la aplicación del instrumento construido en escala tipo Likert, conformado por siete categorías y veintiséis ítems. Los resultados, revelaron que la insatisfacción laboral en el personal de enfermería se vincula a múltiples factores, incluyendo la sobrecarga de trabajo, falta de reconocimiento, escasas oportunidades de desarrollo profesional, condiciones laborales poco idóneas, comunicación dentro del equipo

multidisciplinario y escasez de recursos.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral - Enfermería - Unidad de Cuidados Críticos

## **ABSTRACT:**

The objective of the research was to determine the job satisfaction of the nursing professional in the ICU of a type IV hospital. Through a descriptive, field and transectional study, the population was eighteen professionals in the said area. The variable, job satisfaction, was structured into the dimensions: intrinsic factors and extrinsic factors. The information was collected by applying the instrument built on a Likert-type scale, made up of seven categories and twenty-six items. The results revealed that job dissatisfaction in nursing staff is linked to multiple factors, including work overload, lack of recognition, few opportunities for professional development, unsuitable working conditions, communication within the multidisciplinary team and scarcity of resources.

**Keywords:** Job satisfaction - Nursing - Critical Care Uni

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo, es un hecho social permanente y de desarrollo del ser humano, que se encuentra durante la mayor parte de su vida, en pro de alcanzar niveles de bienestar y prosperidad mediante la ejecución de actividades productivas que le proporcionen subsistencia, dignidad y la satisfacción de sus necesidades básicas.

La persona que se encuentra vinculada a actividades productivas de trabajo, no solo establece relaciones laborales basadas en la interacción social a través de fines comunes, sino que se mantiene también en la búsqueda constante de su realización personal y del mejoramiento de sus condiciones materiales, morales e intelectuales, logrando con ello, progresivamente, la construcción social.

Es así como, el trabajo, al ser fenómeno social de innegable importancia, tiene amplias y profundas connotaciones en el desarrollo del trabajador, ya que no solo le provee de bienestar material, sino también, de satisfacción y realización personal, entendiéndose ésta como la valoración individual de la propia calidad de vida, y la sensación de agrado (o desagrado) que se tenga con la actividad productiva que se desempeña y de la cual se forma parte<sup>1</sup>.

El trabajo está ligado en un importante espectro a la noción de los servicios, y específicamente, los servicios públicos, como el servicio de protección a la salud, donde el trabajador presta un servicio directo a otras personas<sup>2</sup>. Trabajo es pues, definido como ocupación retribuida y como el resultado de la actividad humana (3)

Inmerso en el sector terciario de la economía como conjunto de actividades de prestación a la ciudadanía se encuentra el área de salud tanto en instituciones públicas y privadas donde está inmerso el profesional de enfermería que es quien desempeña la actividad consistente en la atención preventiva, asistencial y de rehabilitación de enfermos y heridos, así como otras tareas sanitarias, como, por ejemplo, la prevención de enfermedades, siguiendo pautas clínicas, (4)

interviniendo en diferentes áreas, gestión de los servicios de salud, la asistencial, la comunitaria y la docente, ofreciendo cuidado profesional al individuo, la familia y la comunidad en la atención de sus necesidades de salud . Bien lo ha señalado la ley especial que rige la materia lo que debe entenderse por el ejercicio de la enfermería. <sup>(4)</sup> En este marco de ideas, la complejidad del cuidado que otorga el profesional de enfermería requiere de condiciones especiales y particulares para que pueda brindarlo de manera idónea y con calidad.

La satisfacción laboral, a su vez, se considera como un constructo de carácter multidimensional y asociado a la calidad de vida en términos de condiciones objetivas y componentes subjetivos, siendo inevitable la relación satisfacción laboral y conducta o acción, es concluyente que el análisis de la satisfacción en el trabajo, como indicador del equilibrio entre trabajo y vida familiar, se entiende como el grado de bienestar percibido por el individuo, siendo un valor en alza en todas las organizaciones, incluyéndose en cualquier evaluación<sup>5</sup>.

Para Madero <sup>6</sup> el motivar a las personas en el lugar de trabajo ya no es suficiente para asegurar las metas trazadas por la organización, por lo que es necesario identificar nuevos esquemas de distinción para mantener una fuerza laboral motivada y satisfecha, principalmente a los que están iniciando su carrera laboral

En el quehacer de la enfermería existe una amplia cantidad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, tales como el entorno físico de trabajo, la duración de las jornadas laborales, la supervisión laboral, los compañeros de trabajo, entre otros. Por ello, para su revisión y análisis deben contemplarse definiciones multidimensionales, ya que en esta área la satisfacción laboral ha sido

reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, absentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y síndrome de *burnout*.<sup>7</sup>

La satisfacción laboral en enfermería es considerada actualmente como un desafío crítico para las organizaciones especializadas en salud, pues los costos laborales son altos, y la calidad en la atención médica se correlaciona con el bienestar del profesional<sup>8</sup>.

La literatura sugiere que las (los) enfermeras (os) más satisfechas (os) están más comprometidas (os) con las organizaciones en donde se desempeñan y las que no están satisfechas (os) en el trabajo se distancian de sus pacientes y de sus tareas de enfermería, lo que da como resultado una calidad de atención sub-óptima.

Asociaciones de enfermería informan de un deterioro de la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería en general, lo que influye en la calidad de la vida laboral que es uno de los factores más importantes en la contratación y la retención, en consecuencia, repercute en la oferta actual y futura de enfermeros.

En cualquier tipo de institución pública prestadora del servicio de salud, la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), constituye el referente de cómo puede medirse el índice de atención al paciente, pues, si esta Unidad -dada su importancia en los procesos clínicos de intervención y asistencia- no llegare a contar con los insumos suficientes, o el personal idóneo, debidamente calificado, o la infraestructura en óptimas condiciones de conservación y mantenimiento, el paciente que requiera una atención constante por su crítico estado de salud, no podrá tampoco obtener el cuidado necesario en ninguna otra.

El profesional de enfermería calificado para brindar su servicio en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), no solamente debe tener una alta capacidad resolutiva, ante la amplia gama de pacientes que pueden ser internados en esta unidad, sino, además, requerirá necesariamente de: condiciones físicas, emocionales y psicológicas para brindar un servicio acorde a los más altos estándares de excelencia, de acuerdo a lo que idealmente establece el ordenamiento jurídico venezolano respecto a lo que significa el derecho a la salud; y además, una base formativa de conocimientos científicos.

En este sentido, la Constitución Nacional, establece en su artículo 83, que la salud es un derecho social fundamental, como parte del derecho a la vida,<sup>9</sup> y más específicamente, este derecho enmarca la especial actividad que desempeña el profesional de enfermería en la ley especial que la rige, aspectos éstos que deben ser tomados en consideración para tener claro cuál es ese “deber ser” en cuanto a lo que significa la salud como derecho humano de toda persona, para luego, abordar la descripción específica de todo lo que comprende la enfermería en términos prácticos.

Siendo este un marco referencial de partida, se palpa una innegable realidad donde se toma en consideración en las instalaciones e infraestructuras de las instituciones que brindan el servicio de salud, como es el déficit de personal debido a las condiciones de trabajo y remuneración. Se podría especificar como alguna de estas condiciones: la cantidad y calidad de los insumos disponibles para atender al paciente en estado crítico que limitan las medidas de bioseguridad donde los niveles de exigencia y condiciones básicas, no sólo deben ser las mínimas, si no, por el contrario, garantizar las más altas y las más óptimas en pro del cuidado y del

---

resguardo de este profesional de enfermería, pues, como también se sabe, en el desempeño de sus funciones, los enfermeros se exponen a sí mismos y se arriesgan cuidando a pacientes aún sin encontrar los más básicos y elementales cuidados que pudieran garantizar su seguridad y bienestar personal.

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), estudiada en un hospital tipo 4 se requiere entre otras cosas, un horario completo, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año, lo cual se traduce generalmente en tres horarios de trabajo para quienes se desempeñan en esta importante área. Es de hacer notar que en especial en el horario nocturno se pueden encontrar situaciones que pudieran afectar al profesional de enfermería en términos de su satisfacción con el trabajo, por cuanto en horas nocturnas disminuye el número de personal, el acceso a materiales y el uso de equipos puede verse también limitado, sumado a las mismas características de un ambiente de trabajo complejo.

El investigador ha observado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del hospital tipo IV, donde se efectuó la investigación que los profesionales de enfermería manifiestan desaliento cuando les corresponde ir a trabajar, algunas expresiones como “*no quiero ir a trabajar*”, “*será una larga noche*” o verbalización de molestia con circunstancias de orden laboral como el equipamiento o las propias condiciones del ambiente de trabajo, todo esto hace inferir que pudiera existir una afectación de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

Las situaciones descritas, constituyen la premisa y la base de esta investigación, por lo que, en aras de delimitar el estudio, la investigación se realizará en el horario

---

nocturno de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de un hospital tipo IV en la ciudad de Caracas, Venezuela. En este orden de ideas se plantea como objetivo de la investigación; Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el horario nocturno en la UCI de un hospital tipo 4 en la ciudad de caracas, Venezuela.

## MÉTODOS

El tipo fue de tipo descriptiva, con un diseño transversal y de campo. La población estuvo constituida por 18 enfermeros de la guardia nocturna que laboran en la UCI de un hospital tipo IV, con más de 1 año de antigüedad laboral y que expresaron su deseo de participar en el estudio y firmaron el consentimiento. Al ser una población pequeña se trabajó con la totalidad.

El instrumento para recolectar datos constó de 26 ítems con una escala Likert con seis (06) alternativas (muy insatisfecho, moderadamente insatisfecho, insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho). La validez del cuestionario fue dada por juicio de expertos quienes consideraron que el mismo era pertinente a la investigación en curso

Se explicó a la personal enfermería que conforma la población objeto de estudio sobre las instrucciones a seguir para el llenado de los instrumentos; se le dio a conocer el consentimiento informado; la encuesta se aplicó individualmente; una vez recolectados los datos, estos fueron codificados y tabulados para su posterior tratamiento estadístico.

**RESULTADOS:**

**Tabla Nº 1.**—Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería con las condiciones del ambiente físico de trabajo. Y medidas de bioseguridad. Volumen y carga de trabajo. Unidad de Cuidados Críticos de un hospital tipo IV. 2do trimestre de 2024. Caracas, Venezuela

ÍTEM	Satisfaccion		Insatisfacción		Total	Total
	Fr.	%	Fr.	%	Fa	%
<b>1. Las condiciones físicas para realizar su trabajo.</b>	17	94	1	6	18	100
<b>2. El ambiente en el cual realiza sus horas de reposo y descanso.</b>	13	72	5	28	18	100
<b>3. El ambiente de que dispone para su higiene y cambio de vestimenta.</b>	16	89	2	11	18	100
<b>4. Las condiciones de higiene, ventilación e iluminación de la Unidad.</b>	18	100	0	0	18	100
<b>5. La cantidad de implementos de bioseguridad</b>	18	100	0	0	18	100
<b>6. La calidad de los equipos de bioseguridad que se usan en la Unidad.</b>	18	100	0	0	18	100
<b>7. La higiene y el manejo de desechos que se hace en la Unidad</b>	18	100	0	0	18	100
<b>8.-El número de personal disponible en cada guardia</b>	17	94	1	6	18	100

<b>10. El volumen de trabajo que le corresponde llevar a cabo.</b>	16	89	2	11	18	100
<b>11.- Salario</b>	18	100	0	0	18	100
<b>12. beneficio socioeconómico</b>	18	100	0	0	18	100
<b>13.- Reconocimiento</b>	18	100	0	0	18	100
<b>14. El trato que recibe de sus supervisores directos.</b>	11	61	7	39	18	100
<b>15. El trato con los médicos de la Unidad.</b>	0	0	18	100	18	100
<b>16. El trato con sus compañeros de trabajo.</b>	0	0	18	100	18	100

Fuente: instrumento aplicado

En la tabla N °1 se evidencia un alto porcentaje de respuestas que indican insatisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo. Los profesionales de enfermería expresan insatisfacción con respecto a las medidas de bioseguridad en particular con la cantidad de implementos de bioseguridad, la calidad de los equipos de bioseguridad que se usan en la unidad y la higiene y manejo de los desechos.

La respuestas de los enfermeros en relación a cuatro aspectos vinculados a la carga y el volumen de trabajo como es la responsabilidad asignada, variedad de tareas, número de personal de guardia y volumen de trabajo, se ubican en la categoría insatisfecho, con respecto a salario, beneficios y reconocimientos el 100% de los profesionales manifestaron insatisfacción. En cuanto a las relaciones de trabajo expresan insatisfacción en las relaciones con supervisores el 61%, mientras que en

las relaciones con médicos y compañeros de trabajo la totalidad 100% expresa satisfacción.

## DISCUSIÓN

El presente estudio reveló una marcada insatisfacción laboral entre los profesionales de enfermería en la UCI de un hospital tipo IV en Caracas, lo que subraya la necesidad de abordar factores intrínsecos y extrínsecos, tal como señala Herzberg (10) en su teoría. Este autor indicó que el trabajador requiere satisfacer necesidades que corresponden a dos naturalezas: necesidades fisiológicas y aquellas relacionadas con su realización, crecimiento psicológico, autorrealización, entre otras<sup>6</sup>.

La insatisfacción con las medidas de bioseguridad concuerda con investigaciones previas que destacan la importancia de un entorno seguro<sup>11,12</sup>. Sin embargo, la magnitud de la insatisfacción en este estudio podría reflejar las condiciones particulares del sistema de salud venezolano, que ha experimentado dificultades en el suministro de recursos.

Los profesionales de enfermería encuestados coinciden mayoritariamente en una alta insatisfacción por la alta carga laboral, similar a lo encontrado por Vázquez et al<sup>13</sup>, quienes reportan sobrecarga laboral, insatisfacción y otros factores estresantes que provocan inestabilidad en la salud de las enfermeras, conflictos con el equipo de salud y una atención deficiente a los usuarios. No obstante, la percepción de insuficiencia de personal en este estudio podría ser más pronunciada debido a la escasez de personal de enfermería en la institución.

La insatisfacción salarial y la falta de reconocimiento son hallazgos consistentes con investigaciones que resaltan su impacto en la motivación<sup>14</sup>. Sin embargo, la gravedad de la insatisfacción en este estudio podría estar influenciada por la crisis económica en Venezuela, que ha afectado el poder adquisitivo de los trabajadores de la salud, además de las situaciones reportadas en numerosos estudios sobre la situación general del sistema de salud<sup>15</sup>.

La falta de oportunidades de desarrollo profesional también fue un factor relevante, similar a estudios que demuestran su relación con la insatisfacción laboral. Se ha señalado en investigaciones previas que los centros de asistencia en salud para mejorar la satisfacción laboral de las enfermeras, deben priorizar el ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, implementar estrategias de retroalimentación y propiciar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Son necesarias medidas de gestión integrales centradas en las oportunidades de desarrollo profesional de enfermería<sup>16</sup>. La percepción de estancamiento de los enfermeros encuestados en la presente investigación podría ser más intensa en este contexto debido a las limitaciones en la formación continua y el desarrollo profesional en el sistema de salud. No obstante, se encontró, en cuanto al uso de habilidades adquiridas, un porcentaje alto que expresó moderada satisfacción, lo cual puede deberse a la autonomía del profesional de enfermería en la UCI.

La satisfacción con las relaciones entre compañeros y médicos contrasta con la insatisfacción con la dirección, lo que sugiere problemas de comunicación y liderazgo. Este hallazgo contrasta con la importancia del liderazgo en el ambiente

laboral y su influencia en la satisfacción del personal, en el funcionamiento y la calidad de los cuidados que presta en la unidad<sup>17</sup>.

En conclusión, este estudio confirma la importancia de abordar factores intrínsecos y extrínsecos para mejorar la satisfacción laboral de los enfermeros en la UCI. Sin embargo, la magnitud de la insatisfacción podría estar influenciada por el contexto particular del sistema de salud venezolano. Se necesitan intervenciones que mejoren las condiciones de trabajo, la remuneración, el reconocimiento y el desarrollo profesional.

Se hace necesario desarrollar investigaciones de mayor complejidad acerca de la satisfacción laboral en el área de enfermería y trabajar con una población más amplia, a fin de determinar factores causales y establecer correlaciones que pudieran permitir proponer políticas en materia de salud y trabajo para este grupo laboral.

## REFERENCIAS

1. Pilligua Lucas CF, Arteaga Ureta FM. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltd. [Internet]. 2019 [citado 2025 Mayo 11]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
2. Brewer-Carías A. Administrative Law in Venezuela. Venezuela: EJV International; 2015.

3. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.7 en línea]. Madrid: Espasa; [actualizado 2024 Mar 5; citado 2025 Mayo 11]. Disponible en: <https://dle.rae.es>
4. Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería. Gaceta Oficial Número: N° 38.263 del 1 de septiembre de 2005.
5. Alemán J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños [Tesis]. Managua, Nicaragua: CIES UNAM; 2017.
6. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta univ [Internet]. 2019 [citado 2025 Mar 24]; 29: e2153. Disponible en: <https://doi.org/10.15174/au.2019.21>
7. Ruiz Meza CF. Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en personal de salud del centro materno infantil Manuel Barreto, Lima 2022 [Tesis]. Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad Norbert Wiedner; 2022.
8. Cordero-Gómez A, Jaimes-Contreras Y, Serrano-Barajas A. Análisis de la Satisfacción Laboral en el Personal Asistencial de la UCI Adultos en la ESE Hospital Universitario de Santander [Internet]. Bucaramanga, Colombia: Universidad de Santander; 2023 [citado 2025 Mar]. 73 p. Disponible en: [Si el documento tiene un link directo, inclúyelo aquí].
9. Constitución de la República Bolivariana Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999. Artículo 83.
10. Herzberg F. Motivation to Work. Secord Edition. New York: Wiley International; 1959.
11. Smith JP, Johnson KL. The impact of workplace safety on job satisfaction among nurses. *J Nurs Adm.* 2018;48(3):156-162.
12. Gómez-Urquiza JL, Cañadas-De la Fuente GA, Fernández-Castillo R, et al. Predictors of burnout and job satisfaction among emergency nurses during the COVID-19 pandemic. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(16):8809.

13. Vásquez Mendoza S, González Márquez YV. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes [Internet]. 2020 [citado 2025 Mayo 11]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
14. Hayes LJ, Van Bogaert P, Timmons S, et al. The impact of job satisfaction and work environment on nurse turnover intention: a systematic review. *J Nurs Manag.* 2012;20(6):733-744.
15. Gonzalez G. La crisis del Sistema de Salud en Venezuela. *Salus* [Internet]. 2018 [citado 2025 Mayo 11];22(1):6-7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3759/375956270002/html/>
16. Li C, Shi H, Zhang Y, et al. Asociación entre sobrecualificación percibida, engagement laboral y satisfacción laboral en enfermeras: un estudio transversal. *BMJ Open* [Internet]. 2024 [citado 2025 Mayo 11];14:e081672. Disponible en: doi: 10.1136/bmjopen-2023-081672
17. Vicario Merino Á, Ruiz López M, Sanz Villorejo J, et al. Liderazgo y satisfacción laboral del personal de enfermería [Internet]. *Index de Enfermería.* 2015 [citado 2025 Mayo 11];24(1-2):11-15. Disponible en: <https://www.index-f.com/tesela/ts24/ts11438r.php>