

**UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA DE LA CONSULTA EXTERNA
DEL HOSPITAL ROOSEVELT”**



TESIS

PRESENTADA A LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

POR

VIVIAN NATIVIDAD ROJAS NÁJERA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

ENFERMERA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, JULIO DE 2,025



Guatemala, 29 de octubre 2024

Dra. Vilma Chávez de Pop
Decana Facultad Ciencias de la Salud
Universidad Galileo
Presente

Señora Decana, Dra. Vilma Chávez de Pop:

Por este medio yo: **Vivian Natividad Rojas Nájera 23011635** me dirijo a usted como estudiante de la carrera de Licenciatura en Enfermería, para solicitar su aprobación del punto de tesis:

“Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt”

Así mismo solicito la aprobación de la Magister Doris Elizabeth Estrada Simón, quien será la asesora del trabajo final arriba mencionado.

Agradeciendo su atención a la presente y en espera de una respuesta afirmativa, me despido de usted.

Agradezco la atención a la presente,

Vivian Natividad Rojas Nájera
Carné 23011635



Guatemala 29-10-2024

Srita. Vivian Natividad Rojas Nájera
Estudiante Licenciatura en Enfermería
Presente.

Apreciable Srita: Rojas Nájera

Atentamente me dirijo a usted para felicitarle por iniciar su trabajo de tesis para optar al grado académico de Licenciatura en Enfermería, al mismo tiempo le informo que el tema de investigación **“Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt”** Ha sido aprobado como un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo.

Al mismo tiempo se autoriza que: Magister Doris Elizabeth Estrada Simón, asesore este trabajo de investigación

Agradeciéndole el cumplimiento de los lineamientos de tesis de la Unidad de Enfermería y la normativa de tesis

Sin otro particular, Atentamente:

Licda. Karen Castillo
Coordinadora Unidad de Enfermería



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE ENFERMERÍA.

Guatemala 11 de julio de 2025

Dra. Vilma Chávez de Pop
Decana: Facultad de Ciencias de la Salud.
Universidad Galileo.

Apreciable Dra. Chávez

Atentamente me dirijo a usted para saludarle, al mismo tiempo comunicarle que el Informe final de Tesis **"Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt"** Presentado por Vivian Natividad Rojas Nájera, carné No, 23011635, ha sido revisado y aprobado por esta coordinación académica, para continuar con el proceso correspondiente.

Agradeciéndole su apoyo en la APROBACIÓN del mismo.

Sin otro particular, Atentamente.

Licda. Karen Castillo.
Coordinador académica unidad de Enfermería.

Guatemala, 11 de julio de 2025

Doctora
Vilma Chávez de Pop
Facultad de Ciencias de la Salud
Presente

Estimada Dra. Chávez de Pop:

Tengo el gusto de informarle que he realizado la revisión del trabajo de tesis titulado: "Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt" de la alumna Vivian Natividad Rojas Nájera, con carnet 23011635 de la Licenciatura en Enfermería.

Después de realizar la revisión del trabajo final he considerado que cumple con todos los requisitos técnicos solicitados, por lo tanto, los autores y asesor se hacen responsables del contenido y conclusiones de la misma.

Atentamente,



MSc. Doris Elizabeth Estrada Simón
Asesora de Tesis



Dedicatoria

A DIOS

Porque Él es el centro de mi vida, mi guía constante y mi mayor fortaleza. En los momentos de incertidumbre, fue mi paz; en el cansancio físico y emocional, mi descanso; y en la oscuridad de los desafíos, mi luz. Aunque no siempre he sido la más obediente de sus hijas, Su amor ha sido incondicional. Gracias por no soltarme nunca, por acompañarme en silencio cuando no tenía fuerzas y por sostenerme cuando sentía que ya no podía más. Sé que a veces pensaste: “¿No es suficiente? ¡Claro que sí, ella puede con más!” — y zas, más desafíos. Pero aquí estamos. Este logro es mío, sí, pero también es tuyo. Porque sin Ti, no habría llegado tan lejos

A mi mamá

La CEO de mi formación emocional, espiritual y humana. Me enseñó que si me caigo una vez, me levanto dos... y si me caigo tres, bueno, me levanto con más rabia. Gracias por enseñarme a perdonar incluso cuando las heridas emocionales dolían, y por ser mi ejemplo de lucha, amor y aguante. Eres la guerrera original que me inspiró a cuidar con entrega.

A mi papá

Por tu amor firme y tus lecciones de vida. Aquí está la prueba de que sí se pudo, papá.

A mis hermanos

Douglas, Rocío y Lorena: gracias por compartir la vida con sus luces y sombras.
Julio y Estuardo: siempre presentes desde el cielo. Se les extraña con el alma.

A mis sobrinos

Estuardo, Jasson, Sofía y Zoé: cada uno me enseñó lo que es el amor sin condiciones. Ustedes son alegría, ternura y la razón de muchas sonrisas.

A mi tío Willy y tía Olgui

Gracias por su amor, por adoptarme como hija del corazón y por estar siempre con sabios consejos. Si hubiera un título honorífico de “Tío del Año”, te lo llevo todos los años seguidos.

A mi tía Blanca Margarita (+)

Mi otra mamá del alma. Gracias por guiarme en el camino de amar al prójimo y por ayudarme a descubrir mi vocación como enfermera, incluso cuando tenías que jalarme las orejas (con cariño, pero sin anestesia). Desde el cielo me sigues corrigiendo con amor. Te llevo siempre en mi corazón. Un beso al cielo.

A mis abuelos

Nercy y Mario: por estar y ser parte de mi historia. Y a mí abue Naty, que se fue demasiado pronto, pero me dejó un legado de amor que ningún tiempo podrá borrar. Tus abrazos eran mi refugio.

A mis tíos Elizabeth y Walter

Gracias por su apoyo silencioso, pero siempre firme. Hicieron más de lo que creen.

A Luis Ogáldez (+), Raquel Maeda y Ana Ogáldez

Por estar desde mi infancia, por su apoyo y por ayudar a forjar mi carácter.

A Iraceny España

Amiga de vida y vocación. 28 años de lucha, risa, llanto y complicidad. Que nuestra amistad siga hasta el final.

A mis docentes y asesores

Gracias por su entrega, por guiarme con paciencia y formar mi camino como enfermera.

A mis amigos y compañeros

Gracias por su apoyo y por compartir cada paso de este recorrido.

A la institución que me formó

Por las herramientas que hoy me permiten ejercer con corazón y responsabilidad.

A todas las personas que se cruzaron en mi camino

Cada una dejó una huella. De todos aprendí algo. Gracias por ser parte de mi historia.

Y finalmente, a la vida

Gracias por cada golpe y cada lección. Sigo de pie, avanzando, y más fuerte que nunca.

Índice general

| | |
|--|----------|
| Resumen..... | i |
| Introducción..... | ii |
| CAPÍTULO I - DIAGNÓSTICO | 1 |
| 1.1 Justificación de la Investigación | 2 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 3 |
| 1.2.1 Definición del problema (antecedentes) | 3 |
| 1.2.2 Delimitación del problema..... | 7 |
| 1.2.2.1 Ámbito geográfico..... | 7 |
| 1.2.2.2 Ámbito institucional..... | 7 |
| 1.2.2.3 Ámbito personal | 7 |
| 1.2.2.4 Ámbito temporal | 8 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 8 |
| 1.3.1 Objetivo general | 8 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 8 |
| CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1 Introducción a la satisfacción laboral | 9 |
| 2.1.1 Definición de la satisfacción laboral | 10 |
| 2.1.2 Importancia de la satisfacción laboral en el sector salud..... | 11 |
| 2.1.3 Beneficios de la satisfacción laboral para las organizaciones y el personal de enfermería | 12 |
| 2.2 Factores que influyen en la satisfacción laboral | 13 |
| 2.2.1 Factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral..... | 15 |
| 2.2.1.1 Factores intrínsecos | 15 |
| 2.2.1.2 Factores extrínsecos | 17 |
| 2.2.2 Teorías de la satisfacción laboral..... | 19 |
| 2.2.2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg..... | 19 |
| 2.2.2.2 Teoría de las necesidades de Maslow..... | 19 |
| 2.2.2.3 Teoría de la equidad de Adams..... | 20 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.3 | Satisfacción laboral en el contexto de la enfermería | 20 |
| 2.3.1 | Factores específicos de satisfacción en el personal de enfermería | 21 |
| 2.3.2 | Retos y desafíos en el personal auxiliar de enfermería | 22 |
| 2.3.3 | Estudios precedentes sobre satisfacción laboral en enfermería | 23 |
| 2.4 | Condiciones laborales y satisfacción | 23 |
| 2.4.1. | Carga de trabajo y estrés laboral..... | 24 |
| 2.4.2 | Ambiente físico y de infraestructura | 26 |
| 2.4.3 | Recurso y equipamiento disponibles..... | 26 |
| 2.4.4 | Relaciones interpersonales y clima organizacional | 26 |
| 2.4.5 | Comunicación y colaboración en el equipo de trabajo - conflictos..... | 27 |
| 2.4.6 | Liderazgo y apoyo de supervisores estilo de liderazgo | 27 |
| 2.4.7 | Capacitación, actualización y posibilidades de ascenso y crecimiento personal | 28 |
| 2.4.8 | Reconocimiento y recompensas | 29 |
| 2.4.9 | Equilibrio vida-trabajo y estabilidad laboral | 29 |
| 2.4.10 | Satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería en Guatemala..... | 30 |
| 2.4.11 | Situación laboral de los auxiliares de enfermería en el Hospital Roosevelt | 30 |
| 2.5 | Hospital Roosevelt..... | 31 |
| 2.5.1 | Misión..... | 32 |
| 2.5.2 | Visión | 32 |
| 2.5.3 | Organización | 32 |
| 2.5.4 | Consulta externa de adultos | 32 |
| 2.6 | Modelo de Adaptación de Callista Roy..... | 33 |
| CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO | | 36 |
| 3.1 | Métodos y técnicas | 36 |
| 3.2 | Tipo de Estudio..... | 36 |
| 3.3. | Métodos | 37 |
| 3.3.1 | Unidad de análisis | 37 |
| 3.3.2 | Población y muestra | 37 |

| | | |
|---------|---|-----------|
| 3.3.3 | Criterios de inclusión y exclusión | 38 |
| 3.3.4 | Aspectos éticos | 38 |
| 3.3.5 | Definición de variables..... | 39 |
| 3.3.5.1 | Variable independiente | 39 |
| 3.3.5.2 | Variable dependiente..... | 40 |
| 3.3.6 | Operativización de variables (cuadro)..... | 41 |
| 3.4 | Instrumentos..... | 43 |
| 3.4.1 | Descripción de instrumento..... | 43 |
| 3.4.2 | Descripción y planeación de la prueba piloto | 43 |
| 3.5 | Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)..... | 45 |
| 3.6 | Recursos | 47 |
| 3.6.1 | Recursos humanos..... | 47 |
| 3.6.2 | Recursos materiales | 47 |
| 3.6.3 | Recursos financieros | 48 |
| | CAPÍTULO IV - PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 49 |
| | CAPÍTULO V | 72 |
| 5.1 | Conclusiones | 72 |
| 5.2 | Recomendaciones | 74 |
| 5.3 | Referencias bibliográficas | 75 |
| 5.4 | Anexos | 78 |

Índice de gráficas

| | |
|------------------|----|
| Gráfica 1 | 49 |
| Gráfica 2 | 51 |
| Gráfica 3 | 52 |
| Gráfica 4 | 53 |
| Gráfica 5 | 54 |
| Gráfica 6 | 56 |
| Gráfica 7 | 58 |
| Gráfica 8 | 60 |
| Gráfica 9 | 61 |
| Gráfica 10 | 62 |
| Gráfica 11 | 64 |
| Gráfica 12 | 65 |
| Gráfica 13 | 66 |
| Gráfica 14 | 68 |
| Gráfica 15 | 70 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, dado que es importante conocer sobre la satisfacción laboral que posee el personal auxiliar de enfermería dentro de sus servicios de trabajo, específicamente en la consulta externa, debido a la carga laboral y de pacientes que día con día acuden a este centro asistencial por consulta médica de diversas enfermedades. Como cada uno del personal, afronta sus labores y la atención que brinda a las personas.

Para alcanzar el objetivo de la investigación, se empleó una metodología con enfoque cuantitativo de corte transversal, tipo descriptivo utilizando encuesta estructurada con selección múltiple, aplicada a una muestra representativa del personal auxiliar de enfermería que labora en la consulta externa. Los resultados obtenidos indican que el personal auxiliar de enfermería posee una satisfacción laboral 65% positiva, ya que observan que su trabajo es satisfactorio desde un ámbito profesional, mientras que el otro 35% cree que se debe de tener capacitaciones constantes y una comunicación abierta con los superiores para que el bienestar sea de calidad, además de tener incentivos y motivaciones para que se sientan valorados dentro de su servicio de trabajo.

Finalmente, el estudio concluye que es necesaria la capacitación constante, los reconocimientos a los logros y el manejo de carga laboral para evitar estrés que impida que las tareas realizadas por el personal sean una carga laboral negativa, así como también los incentivos personales y de reconocimiento por el trabajo realizado, recomendando diálogo entre el personal auxiliar de enfermería y las autoridades.

Introducción

Esta investigación ha permitido conocer la satisfacción laboral que el personal auxiliar de enfermería tiene al momento de ejecutar sus labores cotidianas, debido a la carga laboral y aglomeración de personas que asisten a este centro asistencial por atención médica, de las cuales ellas tienen que guiar, enseñar, atender e instruir a cada uno de los pacientes.

La metodología que se utilizó fue una encuesta tipo cuestionario teniendo cuatro opciones de respuesta, dirigido al personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, incluyendo una población de 25 participantes. El estudio es de tipo descriptivo porque se describen los indicadores aplicados en los servicios, de corte transversal porque se realizó en un tiempo determinado (abril 2025), y se considera de enfoque cuantitativo porque la estadística descriptiva permitió procesar la información y facilitar el análisis de los datos en gráficas de Excel.

Para sustentar científicamente el estudio, fue necesaria la elaboración de un marco teórico estructurado en torno a los factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en la satisfacción laboral del personal de consulta externa. Este enfoque permite comprender cómo dichos factores influyen en el desempeño eficaz y eficiente del personal al atender a los pacientes que acuden por diversas razones a este servicio.

Con relación a los factores intrínsecos y extrínsecos para una satisfacción laboral buena, el 65% del personal auxiliar de enfermería siente que su satisfacción laboral es buena debido a que llenan sus expectativas profesionales, les motiva ayudar al paciente y trabajar en sus actividades, ya que se sienten plenos con su carrera. El 35% del personal auxiliar de enfermería respondieron que necesitan capacitación, comunicación asertiva y abierta con los jefes para

transmitir sus necesidades tanto profesionales como personales y poder manejar el estrés de la carga laboral de una manera más positiva.

El trabajo de Investigación está organizado en cuatro capítulos. En el capítulo I se encuentra el diagnóstico, la justificación, el planteamiento y definición del problema, así como los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se describe el marco teórico, donde se abordan temas sobre donde se abordan temas que sustentan sobre factores que influyen en la satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt.

En el capítulo III se describe el marco metodológico aplicado para la realización del estudio de investigación. Por último, está el capítulo IV presenta los resultados obtenidos y análisis correspondiente.

Para finalizar se detallan las conclusiones y recomendaciones que incluyen puntos importantes para que la institución considere tomar acciones para mejorar el conocimiento y la práctica del personal de enfermería para mejorar la salud del paciente durante su estadía hospitalaria.

Para finalizar, se adjuntan las conclusiones y recomendaciones, que incluyen sugerencias para mejorar la satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

En la ciudad de Guatemala se encuentra el Hospital Roosevelt, un centro hospitalario de tercer nivel de atención que ofrece procedimientos de alta tecnología, con equipos y subespecialidades no disponibles en el segundo nivel de atención. El departamento de consulta externa de adultos brinda atención médica especializada a pacientes que presentan diversas enfermedades comunes, requieren intervenciones quirúrgicas, o que son referidos desde otras instituciones de salud.

En promedio, se atienden alrededor de 80 personas diarias en cada clínica de consulta externa de adultos, lo que genera que la cantidad de auxiliares de enfermería asignados no sea suficiente para cubrir la demanda. Actualmente, cada clínica cuenta con una o dos auxiliares de enfermería por turno (Roosevelt 2025).

Dada esta situación, es necesario identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería, particularmente debido a la carga de trabajo derivada de la alta afluencia de pacientes. Adicionalmente, las condiciones laborales presentan desafíos, ya que los espacios de la consulta externa son limitados, lo que genera hacinamiento y carecen de ventilación e iluminación adecuadas, lo que afecta el confort del personal. Los espacios correspondientes a la consulta externa I y II consisten en dos pasillos largos con bancas en el exterior y clínicas a su alrededor.

El personal auxiliar de enfermería reside en la ciudad de Guatemala y sus alrededores. Una característica destacada del personal es la diversidad etaria, ya que no existen restricciones en cuanto a la edad para ejercer la profesión.

Además, se observa que parte del personal es contratado bajo renglón presupuestario, mientras que otros lo son con contrato temporal, lo que contribuye a generar desigualdades en las condiciones laborales.

1.1 Justificación de la Investigación

Estudiar los factores que influyen en la satisfacción laboral de un empleado que presta sus servicios permitirá mejorar el bienestar, así como la influencia en su vida cotidiana y en sus labores hospitalarias. Es por esto que al identificar la satisfacción que tiene el empleado de salud, permitirá verificar cuáles serían las mejores vías para que éste logre alcanzar su realización y plenitud profesional en sus labores cotidianas, y cómo prestar atención de manera asertiva a sus pacientes asignados.

Dicha satisfacción es importante ya que influye en el nivel de atención al paciente para que sea confortable y humano. Esto es clave para que el empleado se esté desarrollando en un ambiente donde se sienta valorado y aceptado. Es por esto por lo que la investigación está orientada a conocer qué motiva al trabajador auxiliar de enfermería, los incentivos con que cuenta el bienestar psicológico que mantiene, siendo características que sobresalen para este estudio y así poder brindar un aporte de cuáles son estas causas relevantes y cómo poder mejorarlas.

El impacto que causaría la modificación de factores para beneficio del auxiliar de enfermería se vería reflejado en los beneficios no solo al centro hospitalario al que pertenece, sino también la atención al usuario o paciente, en su vida familiar cotidiana y en su comunidad, ya que su actitud frente a las situaciones cotidianas hace que su vida emocional y sentimental sea agradable.

Con los resultados del presente estudio se espera beneficiar a la unidad

de consulta externa del Hospital Roosevelt, dejando constancia del clima laboral que allí se percibe, así como posibles propuestas orientadas a fortalecer la motivación del personal auxiliar de enfermería. Si bien la implementación de acciones no depende directamente del equipo investigador, se confía en que los hallazgos puedan ser considerados por la institución para contribuir al mejoramiento de la atención al paciente y al bienestar del personal.

1.2 Planteamiento del problema

El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019).

En Guatemala, actualmente se busca dentro de las organizaciones realizar actividades con el fin de que los colaboradores se sientan cómodos e importantes. Es necesario realizar un estudio que permita delimitar cuales son los factores que influyen para que la satisfacción laboral, lo cual nos lleva a la pregunta:

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt?

1.2.1 Definición del problema (antecedentes).

La satisfacción y el clima laborales se conjugan para verificar la satisfacción laboral en los empleados que se desarrolla en una empresa. Es por esto por lo que ha sido importante que ambas clasificaciones vayan unidas para que los colaboradores se sientan cómodos en sus actividades diarias y les proporcione bienestar. En la consulta externa del Hospital

Roosevelt, la satisfacción laboral se ha visto afectada debido a que el volumen de pacientes que se presenta es considerable, un día normal en promedio de 80 a 100 pacientes, por lo que el personal es insuficiente para su adecuada atención (Roosevelt, 2025).

Pilligua y Arteaga (2019), en su trabajo de investigación titulado “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas” con el objetivo de evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa en Colombia, cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios.

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Al respecto, se concluye que, las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

María Donaire (2020), en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral de los enfermeros y calidad de atención brindada al paciente en Argentina”, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindada a los pacientes de cuidados intermedios y la satisfacción laboral de los enfermeros, en el servicio de la Sala 2 del

Hospital C, en la ciudad de Rosario, durante el primer semestre del año 2020.

La muestra fue un total de 30 enfermeros de ambos sexos que integraban el servicio de la sala C. El abordaje metodológico fue no experimental cuantitativo y el tipo de diseño o estudio será descriptivo porque permitirá detallar situaciones que ocurren en condiciones naturales tal y como sus conclusiones fueron que se constató que el personal de enfermería realiza turnos rotativos que se dividen en 4 y son de 00 a 6, de 6 a 12hs, de 12hs a 18hs y de 18 a 00hs. Del total de enfermeros 10 aproximadamente cumplen servicios en otros efectores, solo la gente contratada temporalmente realiza horas extras. Los cargos que cumplen el personal son Jefes, subjefes, enfermeros asistenciales y auxiliares que solo realizan las extracciones de sangre.

Los niveles de educación que poseen son de Enfermeros profesionales y un Licenciado de Enfermería que solo se encarga de las tareas administrativas. La institución no cuenta con profesionales capacitados para la contención del personal. No se realizan reuniones de carácter administrativo para la coordinación y gestión de enfermería, solo se realiza una reunión interna una o dos veces al año para tratar temas sindicales o de las vacaciones, tampoco se realizan reuniones semanales ni mensuales para tratar problemáticas personales o grupales y no se organizan las tareas de rutina.

Carolina Lira (2022), en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería” su objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería de la dirección estatal de programas de salud. Materiales y métodos: El presente estudio se desarrolló en el paradigma cuantitativo positivista; modalidad de campo descriptivo, la cual estuvo conformada por

una población de ocho (8) enfermeras. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario estructurado en dos partes, con escala tipo Likert que dan respuesta a las variables del estudio. Resultados: Señalan que el 100% de los elementos muestrales son mayores de 35 años de sexo femenino.

Conclusión: Los factores que influyen en la satisfacción laboral se considera que el 75% del personal de Enfermería se encuentra motivado y consideran que el clima laboral, al igual que la relación entre su jefe, es necesario para alcanzar la satisfacción laboral. El personal de Enfermería posee un nivel de satisfacción laboral de 75%, en lo concerniente al desempeño laboral en la función administrativa es alto; medio en la función docente y bajo con un 25% en la función de investigación.

Oliva Pantaleón (2019), en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de tres hospitales privados de la cabecera departamental de Chiquimula”, abarca evaluar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores. El objetivo principal del estudio fue evaluar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de tres hospitales privados de la cabecera departamental de Chiquimula. El estudio tuvo una metodología correlacional, con una población estudiada del personal de salud que trabaja en tres hospitales privados de Chiquimula, incluyendo una muestra fue de 96 colaboradores.

Dentro de sus conclusiones se llegó al análisis inferencial de las variables de clima organizacional en relación con la satisfacción laboral, indican que a un nivel de significancia de 0.01 se aceptan las siguientes hipótesis de investigación, en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01), a mayor autonomía, a

mayor cohesión, a mayor confianza, a mayor presión, a mayor apoyo, a mayor reconocimiento, a mayor equidad y a mayor innovación mayor será la satisfacción laboral”.

Chub (2024), en su tesis titulada “Clima organizacional en relaciones interpersonales de enfermería del distrito Chahal Alta Verapaz, septiembre a noviembre 2022” tuvo como objetivo determinar cuál es el clima organizacional en las relaciones interpersonales de enfermería del distrito Chahal Alta Verapaz, septiembre a noviembre 2022. La metodología fue de tipo descriptivo, su enfoque es cualitativo y cuantitativo, de corte transversal en una muestra de 02 licenciados de enfermería, 12 Técnicos de enfermería y 40 Auxiliares de enfermería. Se aplicó cuestionario preguntas Likert. Sus resultados fueron que el personal de enfermería del centro de salud de Chahal, tiene muy buena percepción y sobre todo actitud positiva para laborar en el centro asistencial. Sus conclusiones: El 93% de los encuestados respondieron que se sienten satisfechos por el trabajo que realizan y el 7% respondió que no se sienten satisfechos; sienten mucha presión y recarga laboral.

1.2.2 Delimitación del problema.

1.2.2.1 Ámbito geográfico.

Municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

1.2.2.2 Ámbito institucional.

Hospital Roosevelt.

1.2.2.3 Ámbito personal.

Personal auxiliar de enfermería del área de consulta externa.

1.2.2.4 Ámbito temporal.

Octubre 2024 a abril 2025.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las condiciones laborales que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt.
- Describir la relación entre el clima y la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería dentro de la institución hospitalaria.
- Examinar la influencia de factores intrínsecos como motivación, autonomía, y los extrínsecos como salarios, condiciones laborales, horarios, en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción a la satisfacción laboral

A través del tiempo, las empresas van en crecimiento debido a la demanda de recursos o servicios que proveen a las personas. La carga y el estrés en sus colaboradores puede hacer que los horarios de trabajo sean extensos y las personas pasen más tiempo en el trabajo que en casa. Es por esto por lo que la satisfacción laboral ha ido haciéndose una necesidad u obligación para que las organizaciones alcancen sus objetivos, orientados al bienestar laboral de cada uno de los empleados.

En la actualidad hay diversos factores que causan satisfacción o insatisfacción laboral, que se han clasificado en su mayoría por el ambiente laboral, el clima laboral, la accesibilidad a los recursos para realizar el trabajo, las adecuadas instalaciones para elaborar un trabajo, el crecimiento laboral dentro de la institución, el buen trato del jefe hacia subalterno y la remuneración salarial entre otros. Estos factores en su conjunto, al estar al alcance del empleado, resultan en su motivación y sentimiento de realización para continuar con sus labores y desempeñar un trabajo que logre alcanzar los objetivos de la empresa, así como los objetivos personales de sentirse útil ante su puesto de trabajo.

El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019, pág. 2).

Es decir que, si las personas en la organización se sienten valoradas y productivas en su trabajo, el desempeño y la satisfacción van en crecimiento, ya que se sienten útiles y apreciados dentro de la organización. Las personas buscan continuamente el crecimiento mental que los llevará a sentirse superiores en sus capacidades diarias, superándose cada día en lo que desempeñan y esto les causará un crecimiento psicológico en base sentirse bien consigo mismo y con lo que ha aprendido durante los años laborados.

2.1.1 Definición de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se puede definir como la actitud que tiene el trabajador hacia sus labores cotidianas, es decir, la manera positiva o negativa en la que desempeña sus labores y lo que tiene que hacer día con día. Debido a esto la importancia de cómo se interactúa con los compañeros o los jefes, ya que esto conlleva a que no solo se trabaja por la condición o el objetivo que se impone en un puesto de trabajo, sino lleva más allá de eso, lleva a la continua correlación con otros y las relaciones interpersonales dentro de los puestos de trabajo. Cumplir con lo que se les asigna, trabajar en las condiciones que se les da, seguir órdenes, reglas y metas, son, por ende, algunos causantes de que se pueda llevar a cabo una satisfacción o insatisfacción laboral en el área de la consulta externa con el personal auxiliar de enfermería.

La satisfacción laboral es definida como un sentimiento de relativo placer o dolor que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones de comportamiento, la cual permite a los directores y gerentes de empresas entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el compromiso futuro, refiriéndose a las actitudes del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en creencias y valores que este desarrolla de su propio trabajo (Ledesma Cuadros, 2023, págs. 160, 161).

Las percepciones de las personas dentro de su trabajo influyen de manera enérgica, ya sea por las expectativas que le imponen frente al trabajo, las comparaciones con otros trabajadores que estuvieron en el puesto con anterioridad o los trabajos de referencia en base a lo que tienen que desempeñar. Esto hace que el empleado se sienta presionado ante lo que debería ser o lo que esperan de él.

Para Ríos Vizcarra (2023), indica que la satisfacción laboral se entiende como aquella percepción, ya sea favorable o no, que tienen los colaboradores acerca de las funciones que desarrollan y, es mediante el grado de correspondencia entre lo que esperan los individuos con relación a los trabajos que realizan, la remuneración que se percibe, las relaciones interpersonales, entre otros (pág. 32).

2.1.2 Importancia de la satisfacción laboral en el sector salud.

La importancia de la satisfacción laboral dentro de una institución de salud es primordial para el desarrollo de las actividades asignadas a un trabajador. Que se sienta valorado y necesitado en las actividades labores, hace que se desempeñe en un porcentaje alto dentro de los objetivos de la empresa.

Para Fernández (2021, pág. 1) la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud es una pieza fundamental que forma parte de la definición de la calidad de atención prestada. Estar satisfecho en el ámbito laboral es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort, percibidos al realizar la actividad de trabajo.

La satisfacción laboral se vuelve un factor clave para que la calidad de atención en el ámbito de salud tenga un impacto en la productividad, calidad y

compromiso ante el clima laboral. Esta es importante porque indica la calidad de atención, ya que los que trabajan en salud tratan a los pacientes de la misma forma con la que se sienten tratados en la institución, permite identificar los problemas y oportunidades de mejorar, reduce el cambio de personal de un servicio a otro, ya que si se sienten satisfechos y valorados no querrán un cambio de su lugar de trabajo e impacta en el rendimiento de los empleados en salud, rindiendo más e incrementando el compromiso con la institución.

2.1.3 Beneficios de la satisfacción laboral para las organizaciones y el personal de enfermería.

Dentro de la satisfacción laboral se ha considerado la calidad de atención que brinda la enfermera. Según Lira (2022, pág. 1) se considera que la satisfacción laboral representa una variable para comprender las diferentes variables relacionadas con la eficiencia de la organización, como el compromiso organizacional, la rotación, el ausentismo y el desempeño. El profesional de enfermería fundamenta su objetivo primordial en el cuidado humano, la promoción de la salud, educación en servicio, gerencia de la organización, generando condiciones para que las personas desarrollen la capacidad de actuar, tomar decisiones para su salud, bienestar colectivo y así tener una vida digna.

La satisfacción laboral del personal de enfermería tiene varios beneficios que se dejan evidenciar en la atención al paciente, entre ellos: mejorarla, ya que se considera un indicador de calidad, aumenta la lealtad y la explotación del talento, haciendo al empleado más leal y no obligándolo a buscar otro trabajo, incrementa la productividad ya que los vuelve más eficientes y comprometidos con su trabajo, fortalece la competitividad entre el sector salud.

2.2 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Para aumentar la satisfacción laboral, la creación de entornos de trabajo saludables que tengan como prioridad a los empleados resalta el interés por el bienestar de cada uno de los colaboradores.

Gutiérrez Banegas, Olivera Pérez, Bastida Escamilla y Castillo Soto (2022) los autores sugieren que las relaciones sociales, la salud, la seguridad, las condiciones laborales, la organización del trabajo, las recompensas extrínsecas y la conciliación son factores para reforzar la calidad del empleo y la satisfacción del trabajador y que antes y después de una crisis, la mejora en la calidad del trabajo fue más favorable para hombres que para mujeres (pág. 5).

La satisfacción se basa no sólo en lo que el empleado siente, sino también en factores que están fuera de sus manos, pero aun así colaboran para crear ese sentido de pertenencia y estabilidad, siendo factores intrínsecos y extrínsecos.

Cabrera Machado, Otavalo Tuqueres, Jiménez Juela y Andino Guamanzara (2025) describe que la satisfacción laboral de una auxiliar de enfermería puede estar determinada por otros factores, entre ellos:

- **Autonomía:** La capacidad de tomar decisiones y ejercer independencia en el trabajo es un factor clave para la satisfacción laboral, especialmente en unidades críticas.
- **Remuneración y beneficios:** Un salario justo y beneficios adecuados son importantes para la satisfacción del personal de enfermería.
- **Condiciones laborales:** Un entorno laboral seguro, con recursos y equipos adecuados, es crucial para la salud y el bienestar del personal auxiliar.
- **Relaciones interpersonales:** El apoyo de los compañeros y la supervisión

efectiva son importantes para la satisfacción laboral y la cohesión del equipo.

- Estrés laboral: El estrés relacionado con la carga de trabajo, la atención a pacientes críticos y la pandemia puede afectar la satisfacción laboral, por lo que se necesita un manejo adecuado del estrés.
- Reconocimiento y valoración: La apreciación del trabajo realizado y el reconocimiento de las contribuciones del personal son fundamentales para la motivación y la satisfacción laboral.
- Oportunidades de desarrollo profesional: La posibilidad de capacitarse, ascender y desarrollar sus habilidades contribuye a la satisfacción a largo plazo.
- Equilibrio entre la vida laboral y personal: La capacidad de mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal es esencial para evitar el agotamiento y la insatisfacción laboral.
- Apoyo y supervisión: La supervisión efectiva y el apoyo de los superiores son clave para la satisfacción laboral, especialmente en situaciones de estrés.
- Entorno de trabajo seguro: Un entorno laboral seguro y con protocolos adecuados para la prevención de infecciones es vital, especialmente en el contexto de la pandemia.
- Impacto de la pandemia en la satisfacción laboral: La pandemia de COVID-19 ha exacerbado algunos de estos factores y ha introducido otros nuevos:
- Estrés y agotamiento: La gran carga de trabajo y la exposición a pacientes con COVID-19 han generado estrés y agotamiento en el personal de enfermería.
- Cambios en el modelo de trabajo: La necesidad de implementar nuevas medidas de seguridad y protocolos ha generado cambios en el modelo de trabajo, lo que puede afectar la satisfacción laboral.
- Aislamiento social: El aislamiento social y la dificultad para ver a familiares y amigos han afectado la salud mental y el bienestar del personal de

enfermería.

- Impacto en la atención al paciente: La gran cantidad de pacientes y la falta de recursos han dificultado la atención al paciente, lo que puede generar frustración y estrés en el personal de enfermería (pág. 1).

En cuanto a estudios, la satisfacción laboral ha sido estudiada fundamentalmente desde dos perspectivas. De acuerdo con la revisión literaria la primera implica una concepción instrumental que aborda variables como absentismo, rotación, compromiso y desempeño. La segunda, propone la satisfacción como un determinante del bienestar psicológico (Gutiérrez Banegas, et al., 2022, pág. 2).

Siempre en la línea de buscar el bienestar del trabajador, las perspectivas nos guían a que, si el empleado no se siente a gusto con el ambiente, el trato y la necesidad de la prestación de sus servicios, este no logra un desempeño exitoso, ya que su salud mental y física se ven afectados por factores intrínsecos y extrínsecos.

2.2.1 Factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

Los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral en enfermería son aquellos que influyen en el estado emocional del personal de enfermería en relación con su trabajo.

2.2.1.1 Factores intrínsecos.

Están relacionados con el contenido del trabajo y las experiencias personales del empleado en su desempeño. Lozano (2023, pág. 1) describe estos factores como:

- Motivación. Significado y propósito en aquello que se hace, permitiendo así un aumento de la motivación y satisfacción personal de enfermería.
- Autonomía. Asociada a la libertad y control para tomar decisiones y actuar de acuerdo con sus propios intereses y valores.
- Placer. Basándose en el disfrute y la satisfacción que se obtiene al realizar una actividad, sin la necesidad de recompensas externas.
- Reconocimiento. Valorar y destacar los esfuerzos, logros y contribuciones del empleado en su trabajo. El personal auxiliar de enfermería desempeña un rol vital en la atención de los pacientes. El reconocimiento por parte de los supervisores y colegas motiva al personal a sentirse valorado, lo que incrementa su satisfacción laboral y refuerza su compromiso con la institución.
- Respeto. Es el trato digno, equitativo y considerado hacia el empleado, independientemente de su posición jerárquica. Cuando el personal auxiliar de enfermería se siente respetado por otros miembros del equipo de salud, experimenta un ambiente laboral más positivo, lo que fomenta un mejor desempeño y satisfacción en su trabajo diario.
- Crecimiento personal. Es el desarrollo de habilidades, conocimientos y capacidades personales y profesionales del empleado. La posibilidad de acceder a capacitaciones y programas educativos permite al personal auxiliar de enfermería ampliar sus conocimientos, lo que no solo mejora su desempeño, sino que también aumenta su autoestima y motivación en el trabajo.
- Calidad del trabajo. La percepción del empleado sobre el impacto y valor de las tareas que realiza, así como el orgullo que siente por su contribución. El personal auxiliar de enfermería que siente que su trabajo tiene un impacto significativo en la vida de los pacientes tiende a estar más satisfecho y motivado para continuar brindando un servicio de calidad.
- Logro. Sensación de cumplir objetivos y metas laborales, generando orgullo y satisfacción personal. Los auxiliares de enfermería experimentan

satisfacción cuando ven que sus esfuerzos contribuyen al bienestar de los pacientes y al cumplimiento de los objetivos del hospital, reforzando su motivación intrínseca.

- Avance. Oportunidad de progresar dentro de la institución a través de promociones o reconocimientos formales. El personal auxiliar de enfermería que percibe posibilidades de crecimiento dentro de la institución se siente más comprometido y satisfecho, ya que vislumbra un futuro más prometedor en su carrera.
- Responsabilidad. Grado de autonomía y confianza que se le otorga al empleado para tomar decisiones y asumir tareas. Cuando el personal auxiliar de enfermería tiene asignaciones claras y se le permite tomar decisiones dentro de su ámbito de trabajo, siente que su contribución es valiosa, lo que incrementa su motivación y satisfacción.

Lozano (2023, pág. 2) menciona que estos factores intrínsecos están profundamente ligados a la satisfacción laboral, ya que tocan aspectos emocionales y psicológicos que motivan al personal auxiliar de enfermería a desempeñarse con compromiso y dedicación. Fomentar un ambiente de trabajo que incorpore estos elementos no solo mejora la satisfacción individual, sino también la calidad de los servicios de salud que brinda el hospital.

2.2.1.2 Factores extrínsecos.

Son aquellos que están relacionados con las condiciones y el entorno que rodean al personal auxiliar de enfermería en el área de consulta externa, ya que influyen en su percepción de justicia, estabilidad y oportunidades dentro de la institución. Lozano (2023, pág. 3) detalla:

- Condiciones laborales. Dan sentido de bienestar y de estar en un lugar donde pueda desempeñar sus labores de una manera cómoda.

- Horarios. Deben de llenar los requisitos de cumplir con estar presente en su hogar, ya sea con familia o amigos y donde no se sientan explotados por el trabajo, generándoles estrés.
- Salario. Compensación económica que el empleado recibe por el trabajo realizado. El salario justo y competitivo es un factor clave para el personal auxiliar de enfermería, ya que les permite cubrir sus necesidades básicas y sentirse valorados económicamente por su trabajo. Un salario insuficiente puede generar insatisfacción, mientras que uno adecuado fomenta el compromiso y la motivación.
- Promoción. Oportunidades que el empleado tiene para ascender dentro de la institución o asumir roles con mayor responsabilidad. Cuando el personal auxiliar de enfermería percibe que existen posibilidades de crecimiento profesional dentro del hospital, aumenta su motivación y su sentido de pertenencia a la institución. La falta de oportunidades de promoción puede generar frustración y desmotivación.
- Gestión. La forma en que los líderes y supervisores dirigen y organizan el trabajo dentro del entorno laboral. Una gestión efectiva, caracterizada por el liderazgo participativo, la comunicación abierta y el apoyo constante, mejora significativamente el ambiente laboral y la satisfacción del personal auxiliar de enfermería. Por el contrario, una mala gestión puede generar tensiones y reducir el desempeño laboral.
- Comportamiento de los compañeros de trabajo, en forma de interacciones, relaciones y dinámicas que se generan entre los empleados en el entorno laboral. Un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso entre los compañeros de trabajo es esencial para el personal auxiliar de enfermería, ya que facilita la realización de tareas, reduce el estrés y fomenta un sentido de comunidad. Conflictos o relaciones tensas entre compañeros pueden afectar negativamente la satisfacción laboral.
- Formación u oportunidades que tiene el empleado para recibir capacitación

y adquirir nuevas habilidades o conocimientos relacionados con su trabajo. La formación continua permite al personal auxiliar de enfermería actualizarse, mejorar sus competencias y sentirse más seguros en sus tareas. Esto no solo incrementa su desempeño laboral, sino también su satisfacción al percibir que la institución invierte en su desarrollo profesional.

- Seguridad laboral o percepción de estabilidad en el empleo y la garantía de contar con condiciones de trabajo seguras y libres de riesgos. Cuando el personal auxiliar de enfermería se siente seguro en su puesto de trabajo y en su entorno laboral, experimenta mayor tranquilidad y motivación. Por otro lado, la inseguridad laboral o un ambiente de trabajo inseguro puede generar estrés y reducir la satisfacción laboral.

2.2.2 Teorías de la satisfacción laboral.

Las teorías de la satisfacción laboral sirven para explicar los factores que influyen en la satisfacción de los empleados y cómo esta afecta su desempeño y bienestar. Las principales teorías resaltan lo necesario para que el empleado en salud alcance su bienestar, tales como ambiente físico y psicológico, expectativas, recompensas y equidad para alcanzar el bienestar laboral.

2.2.2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg.

Indica que las personas tienen dos grupos de necesidades, las que implican el ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas), y las que implican el contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).

2.2.2.2 Teoría de las necesidades de Maslow.

West (2022, pág. 2) Describe que Maslow creó este modelo para

avanzar hacia el desarrollo personal y profesional, una persona debe satisfacer cada nivel de necesidades, comenzando desde la base hasta llegar a la cúspide. Es decir, no podemos alcanzar la autorrealización sin haber logrado todo lo anterior, empezando por las necesidades fisiológicas.

2.2.2.3 Teoría de la equidad de Adams.

La Teoría de la Equidad de Adams sostiene que las personas evalúan la justicia en sus relaciones laborales comparando lo que aportan insumos al trabajo como esfuerzo, tiempo, habilidades, experiencia con lo que reciben resultados como salario, reconocimiento, beneficios y contrastan esta proporción con la de otros colegas en situaciones similares.

Esta teoría sigue vigente en el análisis del clima organizacional, la motivación laboral y la satisfacción del personal. Si los empleados perciben que existe inequidad (por ejemplo, si otros con el mismo cargo ganan más o reciben mayor reconocimiento), pueden experimentar desmotivación, frustración o incluso renuncia.

La equidad no implica igualdad exacta, sino proporcionalidad justa entre aportes y recompensas en comparación con otros. Por ello, los líderes modernos deben fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, la equidad interna y el reconocimiento equitativo del desempeño (Robbins & Judge, 2020, pág. 206).

2.3 Satisfacción laboral en el contexto de la enfermería

La satisfacción laboral en enfermería se puede relacionar con el desempeño laboral, el compromiso organizacional y la eficiencia de la

organización, en cuanto a cumplir con sus obligaciones sanitarias, como los cuidados al paciente, las funciones administrativas y el desempeño laboral dentro de un servicio de salud.

Para Bautista Perera y otros (2023), la satisfacción laboral se considera un indicador clave de la atención de calidad por lo tanto el personal de enfermería debe estar inmerso en un ambiente laboral positivo que impacte en su desarrollo profesional y en la atención que proporciona.

El profesional de enfermería debe de ser valorado como una pieza clave dentro de la institución de salud para dar una atención de calidad al paciente, por lo que debe tomarse en cuenta para que su ambiente laboral sea el más adecuado y este impacte en el desarrollo no solamente de su labor, sino a nivel profesional en la atención que ofrece a otros.

2.3.1 Factores específicos de satisfacción en el personal de enfermería.

Algunos factores que se pueden evidenciar, que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería podría llegar a causar cierto tipo de conformidad o inconformidad dentro de sus labores diarias.

Los factores positivos asociados con una alta satisfacción laboral, como un mayor sentido de pertenencia, la autoconfianza, la eficiencia laboral y un ambiente laboral organizacional, contribuyen a servicios de salud de alta calidad y a una atención segura al paciente. Por el contrario, los factores negativos que aumentan la insatisfacción laboral, como los errores laborales, el ausentismo y la rotación del personal de enfermería, pueden generar dificultades operativas, baja productividad y una menor calidad del servicio. La satisfacción laboral es esencial para evaluar el entorno laboral, la calidad del servicio, el desempeño laboral y la salud

general, y debe abordarse adecuadamente para evitar un círculo vicioso (Fung-Wong, 2024).

2.3.2 Retos y desafíos en el personal auxiliar de enfermería.

En el contexto hospitalario donde se desempeña un auxiliar de enfermería, estos se enfrentan a diferentes desafíos, que pueden interrumpir la adecuada ejecución de su trabajo y sentirse cómodos con lo que hacen.

AECCYS (2023) menciona los desafíos que enfrenta la profesión de enfermería crean la necesidad de continuar el proceso educativo basado en la idoneidad, el conocimiento y la calidad, que permita a los profesionales posicionarse y recuperar la autonomía y el liderazgo en la disciplina asistencial.

Entre los desafíos se encuentran:

- Escasez de personal.
- Jornadas de trabajo largas e impredecibles.
- Agotamiento físico y emocional.
- Presión por brindar atención de alta calidad.
- Avances tecnológicos.
- Cambio demográfico.
- Salud mental.
- Cambios en la educación.
- Colaboración interpersonal.
- Resiliencia y bienestar del personal.

Para enfrentar estos desafíos en el ámbito laboral y que no perjudique la

satisfacción laboral, se pueden implementar estrategias como: capacitaciones continuas, tecnología amigable, comunicación clara y buscar el bienestar del personal, con el objetivo que el trabajador de salud desempeñe sus actividades de una forma positiva y que cumpla en el tiempo establecido su tarea como enfermería para la recuperación exitosa del paciente.

2.3.3 Estudios precedentes sobre satisfacción laboral en enfermería.

Bautista Perera y otros (2023, pág. 193) considera que, con anterioridad la profesión de auxiliar de enfermería ha sido muy marcada por los tratos no cordiales y la poca búsqueda de consideración de parte de los altos mandos, por lo que marca precedentes que hacen ver que el auxiliar de enfermería no está cumpliendo con su trabajo, sin conocer que podría estar cursando un burnout.

La satisfacción laboral se considera un indicador clave de la atención de calidad por lo tanto el personal de enfermería debe estar inmerso en un ambiente laboral positivo que impacte en su desarrollo profesional y en la atención que proporciona.

Cuando un trabajador se ve acorralado en mucha presión laboral y poco reconocimiento por cómo se desenvuelve, este suele dejar sus actividades a medias, o mal hechas, así como también se nota que su estado de ánimo no es el adecuado, se evidencia enojo, molestia, desagrado y malestar por realizar sus actividades, cansancio y a veces hasta se observa enfermedad recurrente en el colaborador.

2.4 Condiciones laborales y satisfacción

Las condiciones laborales son un factor que puede influir en la satisfacción

laboral de los empleados. La necesidad de que las condiciones sean las más adecuadas para realizar un trabajo, son imperantes para el desarrollo personal y profesional del trabajador de salud. El ambiente, el lugar de trabajo, la comunicación asertiva, hacen que las ejecuciones de las labores se realicen con éxito.

Las condiciones laborales físicas, como el adecuado espacio donde laboran, la limpieza que se cuenta en este lugar, la iluminación, la ventilación, olores agradables, el orden y la colocación del equipo en su lugar forman parte de la satisfacción que le da al trabajador estar en su área de trabajo.

Las condiciones laborales emocionales como la cordialidad, la comunicación asertiva, el trato amable y la solidaridad hacen que el trabajador mantenga un estado de ánimo positivo ante la problemática que se le pueda presentar durante el horario laboral, le da pie a manejar de la manera más adecuada los problemas en su área de trabajo.

2.4.1. Carga de trabajo y estrés laboral.

Las tareas que enfermería puede realizar y que son menos complejas que su formación profesional, puede impedir que relacionen la teoría de la práctica y no se puedan concentrar en el cuidado del paciente. La carga de trabajo debe analizarse en cuanto a la cantidad de pacientes que tienen que atender, las diferentes notas de enfermería a realizar, la aplicación de medicamentos, los cuidados del enfermo y la comunicación con los médicos y los equipos multidisciplinarios.

Según la OMS (2024, pág. 1) el estrés laboral, es una respuesta física y emocional que se produce cuando las exigencias laborales no se ajustan a las capacidades de una persona. Puede afectar a la salud, el

rendimiento y la productividad, y también al entorno personal.

La OMS (2024) también lista algunas de las causas más comunes de estrés laboral:

- Falta de control sobre el trabajo.
- Monotonía.
- Plazos ajustados.
- Trabajar a alta velocidad.
- Exposición a la violencia.
- Condiciones peligrosas de trabajo.

Este estrés puede identificarse por algunos de los síntomas del estrés laboral:

- Cansancio físico.
- Fatiga.
- Falta de energía.
- Dificultad para concentrarse.
- Alteraciones del sueño.
- Tristeza.
- Irritabilidad.

Para prevenir el estrés laboral, se pueden tomar medidas como: espacios de pausas laborales, respetar horario de almuerzo, mantener comunicación asertiva, tener movilidad dentro del área de trabajo y espacios de concentración para realizar su trabajo. Si el estrés persiste, se debe considerar tratamiento psicológico o médico si fuera necesario.

2.4.2 Ambiente físico y de infraestructura.

En cuanto a las condiciones de trabajo de enfermería, puede provocar cansancio, fatiga, dolor de espalda y piernas, además de desmoralización, por lo que el área donde se encuentra trabajando debe contener el espacio adecuado para desarrollarse, paredes en buenas condiciones, iluminación, ventilación necesaria. Además de un área donde puedan descansar e ingerir sus alimentos.

Dentro de estas condiciones el equipo necesario para que estén sentadas adecuadamente y evitar cansancio extremo, los escritorios en buen estado, las paredes en condiciones de no humedad, pintadas de colores claros, ventilación, áreas de calefacción también y el edificio con el mantenimiento adecuado en cuanto a tuberías, pisos adecuados, limpieza y organización.

2.4.3 Recurso y equipamiento disponibles.

En cuanto al equipo necesario para realizar sus actividades debe de contar con sillas y mesas en buenas condiciones, equipo médico disponible para realizar sus labores al momento de atender a pacientes, como equipo estéril, equipo de curación, equipo de primeros auxilios. Debe existir una bodega con este equipamiento necesario, para que al momento de necesitar algo más se pueda tener en stock y no tener estrés de conseguir el equipo faltante. La importancia del equipamiento en las clínicas es responsabilidad de la enfermera que está a cargo del servicio en ese momento, por lo que el área administrativa está pendiente de lo que hace falta en cada servicio, es de vitalidad y mantener la comunicación constante con el jefe en turno.

2.4.4 Relaciones interpersonales y clima organizacional.

Tanto las relaciones interpersonales como el clima organizacional son

importantes para el desarrollo potencial para que se dé un excelente ambiente laboral, trabajo en armonía y desempeño exitoso. Si en el servicio donde se da la atención al paciente no hay buena comunicación, existen chismes o rivalidades, se tiende a desviar el objetivo principal de la institución, que es la atención de calidad y excelencia para el paciente. Las relaciones interpersonales son difíciles teniendo varias formas de pensar, varios caracteres y varias necesidades diferentes, pero llevando dinámicas de reuniones para evaluar cómo están trabajando la solidaridad, se puede lograr llevar un excelente clima organizacional.

2.4.5 Comunicación y colaboración en el equipo de trabajo - conflictos.

La comunicación del personal de enfermería puede estar expuesta a conflictos con sus jefes, compañeros de trabajo o personal a su cargo, si esta no se realiza de una manera asertiva, comunicando lo que se piensa, siente y se hace, para tener una mejor coordinación frente a la ejecución del trabajo. Se denota que, si no se habla acerca de los problemas que se tienen dentro del servicio de salud, este tiende a desviarse con chismes, peleas y discusiones que pueden llevar a perder la adecuada atención al paciente.

Si se motiva con algún tipo de reuniones donde se denote que el trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de las labores, los colaboradores podrán notar que trabajando unidos se puede sacar el trabajo a tiempo, y es un tipo ganar- ganar para la institución y para el colaborador. Además, que se trabaja a gusto cuando se llevan bien entre los mismos compañeros de trabajo.

2.4.6 Liderazgo y apoyo de supervisores estilo de liderazgo.

El estilo de liderazgo de los jefes inmediatos superiores puede influir en la motivación y satisfacción laboral del personal. La satisfacción laboral es un

fenómeno psicosocial correlacionado a un compendio de actitudes que impactan en el comportamiento y los resultados individuales y grupales, es decir, que toda forma en la que se trata a un subordinado afecta en el estado emocional del trabajador y éste afecte en el desarrollo de sus actividades.

Si el jefe sabe llevar un liderazgo exitoso y no ser un capataz dentro del trabajo, el empleado se puede llegar a sentir escuchado, comprendido y beneficiado si realiza su trabajo con éxito. La importancia del apoyo del jefe cuando se presentan dificultades hace que el trabajador se sienta respaldado y no juzgado o acusado, no tiene miedo a represalias o a ser despedido por algún error que cometa, que no sea grave para el paciente y para la institución.

2.4.7 Capacitación, actualización y posibilidades de ascenso y crecimiento personal.

Las capacitaciones constantes dentro de los servicios de salud, dan pauta a que el personal se mantenga actualizado en la profesión que está desempeñando, así como la importancia de que el personal tenga posibilidades de ascenso y crecimiento profesional. Debe considerarse, sin embargo, que la escasez de personal y el sistema de turnos pueden limitar las posibilidades de capacitación.

Los ascensos hacen que el trabajador quiera desempeñar al máximo sus labores cotidianas, ya que esto le permitirá ir escalando en la organización, tener mejor reconocimiento, lograr tener mejores ingresos para la mejora de su vida personal y que se sienta a gusto al saber que su esfuerzo es reconocido y promovido por algo mejor dentro de la institución.

El crecimiento personal también va de la mano, ya que, si el trabajador evidencia que recibe un apoyo por parte de la organización al querer superarse,

ya sea académicamente, laboralmente o personal, se siente pleno no solo en el trabajo sino también como persona, conoce que tiene posibilidades de mejorar para su vida y la de su familia, teniendo oportunidades que lo benefician como estudiar, laborar en algo extra, emprender y obtener ganancias extras.

2.4.8 Reconocimiento y recompensas.

La remuneración monetaria es un incentivo vital para que el trabajador desarrolle sus actividades con éxito. Las bajas remuneraciones pueden obligar a las enfermeras a tener más de un trabajo, lo que puede provocar cansancio y bajo rendimiento. Dichos incentivos pueden ser:

- Incentivos económicos (Salario, bonos).
- Incentivos no económicos (Reconocimientos, flexibilidad de horarios para estudiar, vacaciones y otras actividades recreativas dentro de la institución).

2.4.9 Equilibrio vida-trabajo y estabilidad laboral.

La vida personal del trabajador también tiene que ser una parte importante para la persona ya que, si se siente muy agobiado por el trabajo, o tiene extensas horas laborales, puede alterar la armonía en la vida laboral y la vida familiar. Tener un balance entre cada uno de los ámbitos, puede llegar a ayudar para que el empleado en sector salud, cumpla con sus obligaciones de la manera más eficaz y correcta.

La perfecta conciliación entre la vida laboral y personal incluye cumplir con los horarios de trabajo, sin obligarlos a realizar extensas jornadas y se pueda convivir con la familia en general. Es importante la seguridad que puede tener el trabajador dentro de la institución, contar con seguro de vida para tener algún

respaldo en caso de emergencia. La estabilidad laboral hace que el empleado no se sienta temeroso de que en algún momento pueda ser despedido, ya que no se le está amenazando constantemente con que lo puede perder.

2.4.10 Satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería en Guatemala.

En el ámbito público, se considera que la satisfacción del personal de enfermería es insuficiente, debido a que factores como la remuneración y las relaciones interpersonales no son las adecuadas, así como la falta de capacitación y atención hacia el empleado de este sector. En cuestión privada, el empleado de enfermería logra tener algunos beneficios que en el sector público.

Oliva (2019) dicta que algunos estudios han encontrado que el personal de enfermería puede estar motivado y tener buenas interrelaciones con sus compañeros, ya que se sienten identificados con los tratos y condiciones laborales que están viviendo.

2.4.11 Situación laboral de los auxiliares de enfermería en el Hospital Roosevelt.

La situación laboral de los auxiliares de enfermería en el Hospital Roosevelt tiene una división debido a que, un porcentaje de enfermeras labora como contrato temporal y otro porcentaje trabaja como plaza presupuestada del ministerio.

Según Balsells (2023) la enfermera en su trabajo ejecuta tareas simples, consiste en brindar cuidado de enfermería, bajo la constante y continua supervisión de la/el enfermero/a los pacientes con enfoque intercultural y de género.

Es reconocido que el Hospital Roosevelt es uno de los hospitales referencias en el país, es escuela y atención, por lo que la carga de trabajo se considera que es extrema, por la cantidad de personas que asisten al centro hospitalario, el cual podría causar estrés.

La falta de reconocimiento dentro de la institución puede estar afectando a la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería por contrato, el no tener prestaciones, vacaciones y reconocimientos extras, como lo tiene el personal presupuestado, hace que se genere cierta incomodidad para realizar sus actividades de manera positiva.

2.5 Hospital Roosevelt

Este 2025 marca la historia del Hospital Roosevelt, cumpliendo 71 años de servicio, cuya construcción inició en el año de 1947, siendo inaugurado oficialmente en 1954. La obra fue encargada al ingeniero Héctor Quezada, impulsada por el Instituto de Asuntos Interamericanos y firmada por el gobierno. El nombre del hospital fue en honor al presidente estadounidense Franklin Delano Roosevelt, ya que fue su gobierno el que apoyó en gran parte la construcción de uno de los emblemáticos hospitales de la capital guatemalteca.

La calzada que conecta la ciudad con el occidente también lleva el mismo nombre. Guatemala aportó finalmente Q7 millones 260 mil 166 con 33 centavos mientras el Gobierno de Estados Unidos donó Q1 millón, lo cual dio un total invertido de Q8 millones 282 mil 831 con 33 centavos (Roosevelt, 2024).

En 1957 la prioridad del gobierno de Carlos Castillo Armas fue la salud, por lo cual dijo a los guatemaltecos: Tenemos derecho a vivir mejor, y nacer mejor, a ser quienes somos y que nuestras enfermedades sean curadas, para la convivencia individual de cada uno y para la debida protección social de todo el

pueblo (Roosevelt, 2024).

2.5.1 Misión.

Brindar servicios hospitalarios y médicos especializados de encamamiento y de emergencia, de acuerdo con las necesidades de cada paciente, en el momento oportuno y con calidad, brindando un trato cálido y humanizado a la población. Ofrecer a estudiantes de ciencias de la salud, los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para formarlos como profesionales especialistas, en la rama de la salud, en respuesta a las demandas de los tiempos modernos (Roosevelt, 2024).

2.5.2 Visión.

Ser el principal hospital de referencia nacional del sistema de salud pública del país, brindando atención médica y hospitalaria especializada, con enfoque multiétnico y culturalmente adaptado (Roosevelt, 2024).

2.5.3 Organización.

Entre la organización que posee el Hospital Roosevelt, se tiene atención en las áreas de adultos consulta externa y emergencia, pediatría consulta externa, emergencia y maternidad Gineco-obstetricia, consulta externa y emergencia en sus áreas de atención (Roosevelt, 2024).

2.5.4 Consulta externa de adultos.

Entre los servicios que ofrece la consulta externa de adultos están: citas programadas, atención directa con el médico tratante y envío a especialidades que necesite el enfermo o laboratorios necesarios para darle seguimiento a su proceso de recuperación (Roosevelt, 2024).

2.6 Modelo de Adaptación de Callista Roy

El Modelo de Adaptación de Enfermería es una teoría destacada que busca explicar o definir la provisión de la ciencia de enfermería. En su teoría, el modelo de la Hermana Callista Roy considera al individuo como un conjunto de sistemas interrelacionados que mantienen un equilibrio entre diversos estímulos (Gonzalo, 2024, pág. 2).

La teoría de Callista Roy se basa en los siguientes principios:

- Los seres humanos son holísticos y trascendentes. Todos los conocimientos que poseen las auxiliares de enfermería se unen para realizar un trabajo en conjunto con su satisfacción y así sobrepasar sus propias expectativas.
- Las personas son autónomas y responsables de sus decisiones. Cada vez que las auxiliares de enfermería toman la libertad de trabajar para lograr sus objetivos, se hacen responsables de sus decisiones.
- Las personas y el mundo tienen patrones comunes y relaciones integrales. Cuando se arma un equipo de trabajo con satisfacción, toman una meta en común.
- La adaptación es el proceso por el cual las personas utilizan su conciencia para crear una integración humana y ambiental, haciendo de esta que, aunque sus condiciones no sean las óptimas, trabajan y el proceso de atención al enfermo, se da de una manera humanizada.

Los seres humanos se adaptan a través de un proceso de aprendizaje adquirido.

Nivel de adaptación: El nivel de adaptación está compuesto por el

efecto combinatorio de tres tipos de estímulo:

- Estímulos focales: es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el sistema humano.
- Estímulos contextuales: son otros estímulos que están presente en la situación y que contribuyen al efecto que origina el estímulo focal.
- Estímulos residuales: son factores del entorno de dentro o fuera del sistema humano
- que provocan unos efectos no muy definidos en la situación del momento. Son las experiencias que pueden tener influencias en la situación actual.
- Mecanismos de afrontamiento: Son modos adquiridos de actuar ante los cambios producidos en nuestro entorno es por ello que usamos mecanismo innato (procesos automáticos que no se piensan) y mecanismos adquiridos (se crean por medio de métodos, como el aprendizaje y de experiencias ya vividas). (Despaigne Pérez, Guerrero Silva, Garbey Pascual, & López Nápoles, 2022, págs. 5, 6)

Si el auxiliar de enfermería posee, según Callista Roy, motivos para laborar de una manera positiva y satisfactoria, su vida personal será beneficiada tanto en lo económico como en lo profesional, dejando así la negatividad de algunas cosas que pueden faltar durante un turno laboral y buscando soluciones acertadas y beneficiosas tanto para el auxiliar de enfermería, como para el servicio, para el hospital, pero sobre todo para el paciente.

Otro concepto utilizado por Callista Roy, se refiere a la fatiga por compasión (FC) cual es un fenómeno relacionado con el estrés traumático secundario y el agotamiento que experimentan los profesionales de la salud, particularmente las enfermeras, debido a su exposición constante a situaciones el dolor de los pacientes, la fatiga por compasión se caracteriza por la pérdida de la capacidad de cuidar, producto de la presión y el

sufrimiento de los pacientes (Callis, 2020). Esta fatiga no solo afecta el bienestar emocional y físico de las enfermeras, sino que también impacta su desempeño profesional.

El modelo de adaptación de Roy propone que las enfermeras y otros grupos son sistemas adaptativos que responden a estímulos del entorno, como la carga de trabajo y las demandas emocionales del cuidado. Estos estímulos pueden ser focales, contextuales o residuales, lo que genera diferentes respuestas adaptativas en las enfermeras, que varían desde una adaptación eficaz hasta el agotamiento y la incapacidad de continuar en la profesión (Callis, 2020).

Además, los procesos de afrontamiento en las enfermeras se desarrollan a través de respuestas fisiológicas y emocionales que buscan manejar el estrés constante. La falta de apoyo adecuado, como en áreas con alta carga emocional y física, puede tener efectos devastadores, desde la fatiga física hasta el agotamiento psicológico. Callista Roy para abordar estos desafíos, propone un programa de cuidados llamado "Tea for the Soul" (TFS), que proporciona un espacio de apoyo emocional y reflexión para las enfermeras, permitiéndoles recuperar su energía y mantener su integridad personal y profesional (Callis, 2020).

Este programa, que se basa en principios de apoyo emocional, fomenta la práctica reflexiva, el cuidado interprofesional y la creación de un ambiente de trabajo seguro y respetuoso. El objetivo es mejorar el bienestar de las enfermeras, fortalecer su identidad grupal, además de mejorar los resultados de atención al paciente. De este modo, se resalta la importancia de promover la salud mental y emocional del personal auxiliar de enfermería para garantizar una atención de calidad y prevenir el agotamiento en el entorno laboral.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Métodos y técnicas

El presente estudio de investigación utilizará el enfoque cuantitativo, descriptivo y según período y secuencia del estudio de corte transversal, se utilizó un instrumento en el que se evidenciará la satisfacción laboral que posee el personal auxiliar de enfermería del servicio de consulta externa del Hospital Roosevelt con el objetivo de conocer qué tan conforme se encuentran a su situación laboral, conociendo si la carga laboral y el ambiente influyen en su desarrollo como profesional de salud y en la atención brindada.

Realizar este estudio permitió observar la problemática, verificar donde se contrasta la predicción con observaciones y ejecución de un instrumento y una teoría palpable si la verificación es negativa en cuanto a satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería, para llegar a la conclusión de cuál es el nivel de satisfacción laboral que posee dicho personal.

Se utilizaron algunos criterios de la escala de Likert con el fin de recolectar datos durante el proceso, la cual es una herramienta de medición que se utiliza para evaluar opiniones, actitudes y comportamientos.

3.2 Tipo de Estudio

El presente estudio es cuantitativo, descriptivo y corte transversal, conforme a los conceptos Hernández y Sampieri y otros (2018).

Cuantitativo, porque se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que

busca formular preguntas de investigación para posteriormente probarlas. Es un enfoque de investigación que utiliza números y análisis estadísticos para estudiar fenómenos, comprender sus causas y efectos, y hacer predicciones.

Descriptivo, porque el propósito es describir cómo se manifiesta el problema de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente de las variables de estudio.

Corte transversal, un tipo de investigación observacional que analiza datos de una población o muestra específica en un único momento temporal, implica recolectar datos de los auxiliares de enfermería del Hospital Roosevelt en un momento específico. Este enfoque proporciona una fotografía del estado actual de la satisfacción laboral y sus posibles factores asociados, facilitando la identificación de áreas que requieren intervención o mejora.

3.3. Métodos

3.3.1 Unidad de análisis.

El presente estudio se enfocó en auxiliares de enfermería que trabajan dentro de la consulta externa del Hospital Roosevelt, de donde se realizó la recolección de datos.

3.3.2 Población y muestra.

La población muestra de esta investigación está conformada por un total de 25 trabajadoras de auxiliares de enfermería de edades comprendidas entre los 20 a los 60 años que laboran en la consulta externa del Hospital Roosevelt, auxiliares de enfermería con turnos laborales fijos.

Se tomó como población 25 trabajadoras, con horario laboral de 7:00 a

15:00, debido a que ese es el horario laboral de la consulta externa.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.

- Criterios de inclusión. Personal auxiliar de enfermería que labora en el área de consulta externa del Hospital Roosevelt, además que acepten y firmen el consentimiento informado. Personal de enfermería que labora en turno fijo.
- Criterios de exclusión. Se excluye a personal de enfermería profesional y a personal médico dentro del servicio de consulta externa. No se tomó en cuenta personal de turnos rotativos, en periodo vacacional o el personal que no desee participar.

3.3.4 Aspectos éticos.

Los principios éticos en la recolección de datos del presente estudio de investigación se utilizaron para garantizar su realización de manera responsable y respetuosa con los participantes, donde se concedió un consentimiento informado para que se conociera sobre el motivo de la investigación y así proteger su privacidad. Se cumplió con los siguientes aspectos éticos durante el estudio:

- Autonomía. Este principio implica respetar la capacidad de los participantes para tomar decisiones informadas sobre su participación en el estudio. Para ello, se proporcionó un consentimiento informado que explique claramente el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, los posibles riesgos y beneficios, y asegurar que la participación sea voluntaria. Esto permite que el personal auxiliar de enfermería decida libremente su participación sin coerción ni influencia indebida.
- Beneficencia. Este principio busca maximizar los beneficios y minimizar

cualquier posible daño a los participantes. En el contexto del estudio, se debe garantizar que la información recopilada se utilice para mejorar las condiciones laborales y la satisfacción del personal auxiliar de enfermería, contribuyendo positivamente a su bienestar y desarrollo profesional.

- No maleficencia. Relacionado con la beneficencia, este principio establece la obligación de no causar daño a los participantes. Es esencial proteger la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los auxiliares de enfermería, asegurando que la información sensible no sea divulgada ni utilizada de manera inapropiada. Además, se deben evitar situaciones que puedan generar estrés o incomodidad durante la recolección de datos.
- Justicia. Este principio enfatiza la equidad en la selección de los participantes. Se debe asegurar que todo el personal auxiliar de enfermería tenga igualdad de oportunidades para participar en el estudio, sin discriminación por raza, género, edad o cualquier otra característica.

Los principios éticos protegen los derechos y el bienestar del personal auxiliar de enfermería. También fortalece la validez y credibilidad de la investigación, promoviendo un ambiente de confianza y respeto mutuo.

3.3.5 Definición de variables.

3.3.5.1 Variable independiente.

Carga emocional y estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería. Corresponde a cómo el personal auxiliar de enfermería posee satisfacción laboral dentro de su área de trabajo, según las condiciones, ambiente y carga laboral a la hora de brindar atención a los pacientes.

3.3.5.2 Variable dependiente.

Satisfacción laboral. Está influenciado por los factores que afectan el rendimiento al momento de realizar sus actividades, dependiendo del nivel de estrés que manejan y de la carga emocional que experimentan.

3.3.6 Operativización de variables (cuadro).

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Indicadores/ unidades de medida | Ítem |
|--|--|--|--|------------------------|
| Carga emocional y estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería | Es una respuesta física y emocional que se produce cuando las exigencias laborales no se ajustan a las capacidades de una persona. Puede afectar a la salud, el rendimiento y la productividad, y también al entorno personal. | <p>La frecuencia con que el personal de enfermería se siente estresado al momento de realizar sus labores.</p> <p>Es el nivel de malestar emocional y físico que experimenta el personal de enfermería durante la ejecución de sus labores</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Número de sentimientos negativos que siente cuando está ejecutando sus labores ● Frecuencia con la que se siente estresado. ● Nivel de relación entre su estado de ánimo y su carga laboral. | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |

| | | | | |
|----------------------|---|--|---|---------------------------------------|
| Satisfacción laboral | Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores | La medida de satisfacción que siente cada trabajador al finalizar sus labores con los pacientes de consulta externa. Nivel de bienestar y | <ul style="list-style-type: none"> ● Frecuencia con la que siente satisfacción laboral. ● Número de reconocimientos que lo hacen obtener satisfacción laboral. ● Cambio de estructura para | 9, 10, 11, 12, 13, 14, |
| | | motivación percibido por el personal de enfermería en relación con sus condiciones laborales, ambiente de trabajo, reconocimiento profesional y cumplimiento de expectativas en la atención a los pacientes de consulta externa. | sentir mejor satisfacción laboral. | 15 |

3.4 Instrumentos

Se utilizó una encuesta con preguntas de selección múltiple al personal auxiliar de enfermería, el cual se construirá en base al marco teórico de la presente investigación, en donde se espera medir la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa y luego se realizará análisis e interpretación de los resultados y se graficaron.

3.4.1 Descripción de instrumento.

El instrumento consta de 15 preguntas, en el cual se evaluó:

- Carga emocional y estrés laboral: 8 preguntas
- Satisfacción laboral: 7 preguntas

3.4.2 Descripción y planeación de la prueba piloto.

La prueba piloto de la validación del instrumento se llevó a cabo en el área de consulta externa de adultos del Hospital San Juan de Dios con el personal auxiliar de enfermería que labora en horario fijo, en el mes de marzo del año 2025, sobre el tema factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería dentro de la consulta externa del Hospital General San Juan de Dios.

Se seleccionó el de área de la consulta externa de adultos del Hospital San Juan de Dios ya que cumple con los mismos criterios de inclusión que el estudio principal. Se seleccionará un grupo de 15 auxiliares de enfermería que laboran en el área para conocer sobre la satisfacción laboral que poseen dentro de su área de trabajo.

Se coordinó para solicitar el permiso por escrito al área de consulta externa

de adultos del Hospital San Juan de Dios. El cuestionario fue impreso y preparado adecuadamente para su uso. El día programado para su aplicación al personal, se seleccionará un lugar tranquilo y apropiado, que permita a los participantes responder la encuesta con comodidad. Se tomó en cuenta el tiempo que tardan en completar las encuestas. Al finalizar, se les pidió a los participantes que compartieran cualquier observación o dificultad relacionada con las preguntas. Una vez concluida la aplicación de las encuestas, se verificó la cantidad de respuestas obtenidas y se agradeció la participación de todos los involucrados.

3.5 Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)

| No | Actividad | Enero 2025 | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Verificación de literatura previo a la propuesta para presentación a autoridades | | █ | █ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del tema por autoridades de la Facultad de Ciencias de la salud | | | | | | █ | █ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Preparación del Marco Teórico | | | | | | | | | █ | █ | █ | | | | | | | | | | |
| 4 | Reconocimiento del lugar | | | | | | | | | | | | | █ | | | | | | | | |
| 5 | Elaboración de la prueba piloto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Solicitud de autorización de la prueba piloto | | | | | | | | | | | | | █ | | | | | | | | |
| 7 | Realización de la prueba piloto | | | | | | | | | | | | | | █ | | | | | | | |
| 8 | Tabulación de los datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | █ | |
| 9 | Solicitud de aprobación de anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | █ | |
| 10 | Elaboración de instrumento | | | | | | | | | | | | | | | █ | █ | | | | | |
| 11 | Realización encuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | █ | █ |
| 12 | Tabulación de datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | █ |

| No | Actividad | Enero 2025 | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Descripción de los resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Redacción definitiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Revisión y aprobación por parte del asesor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Presentación definitiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3.6 Recursos

3.6.1 Recursos humanos

| Rol | Cantidad | Responsabilidades |
|--------------------------|-----------------|---------------------------------|
| Asesor | 1 | Guía, corrige, da observaciones |
| Revisor | 1 | Revisa, corrige, verifica datos |
| Auxiliares de enfermería | 25 | Se les aplica la prueba |

3.6.2 Recursos materiales

| Recursos | Cantidad Estimada | Propósito |
|-----------------------------------|--------------------------|--|
| Cuestionarios impresos | 40 copias | Recolección de respuestas de las Participantes. |
| Hojas de consentimiento informado | 40 copias | Obtención del consentimiento informado de las participantes. |
| Lapiceros | 40 unidades | Registro de respuestas y firma de consentimientos. |
| Sobres para cuestionarios | 2 unidades | Almacenamiento y protección de los cuestionarios y consentimientos firmados. |
| Computadora | 1 unidad | Digitalización y análisis de los datos recolectados. |

3.6.3 Recursos financieros

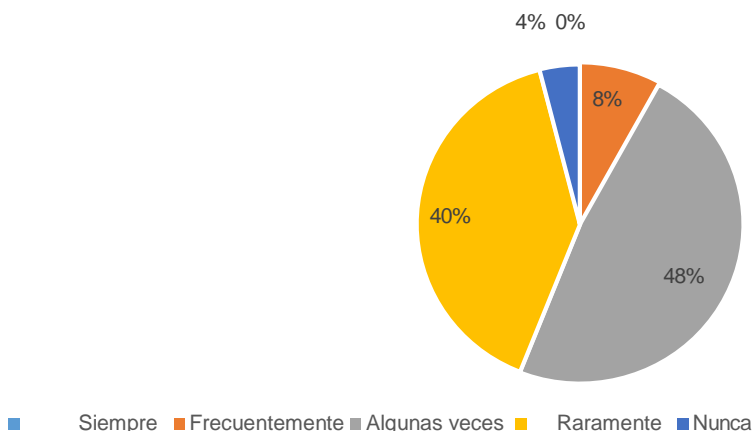
| Recursos | Costo estimado (Quetzales) |
|--|---------------------------------------|
| Impresión de cuestionarios y consentimientos | 100.00 |
| Material de escritura y papelería | 75.00 |
| Transporte | 800.00 |
| Impresión de informe y tablas | 100.00 |
| Materiales de almacenamiento | 10.00 |
| Total estimado | 1,085.00 |

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Gráfica 1

¿Con qué frecuencia siente emociones como tristeza o desesperación mientras realiza sus labores?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

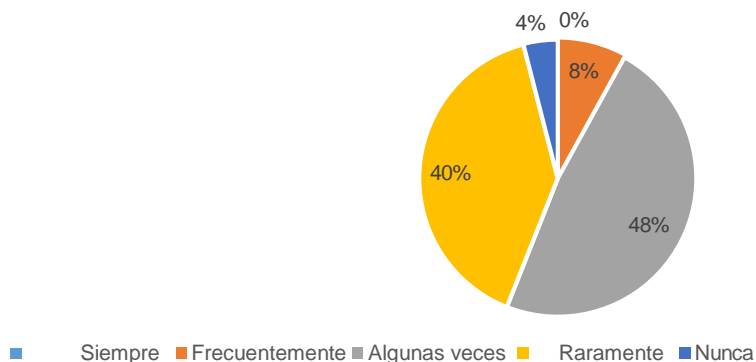
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto a ¿con qué frecuencia siente emociones como tristeza o desesperación mientras realiza sus labores?, 12 encuestados que representan el 48% respondieron que algunas veces, 2 encuestados que representan el 8% respondieron que frecuentemente, 1 encuestado que representa el 2% respondió que nunca y 10 encuestados que representa el 40% respondió que raramente, mientras que nadie escogió la respuesta siempre.

Este resultado evidencia que la mitad del personal auxiliar de enfermería algunas veces siente emociones de tristeza o desesperación cuando realiza sus labores diarias.

Motivación. Significado y propósito en aquello que se hace, permitiendo así un aumento de la motivación y satisfacción personal de enfermería (Lozano, 2023, pág. 1).

Gráfica 2

¿Se siente frustrado al enfrentar las demandas de su trabajo?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

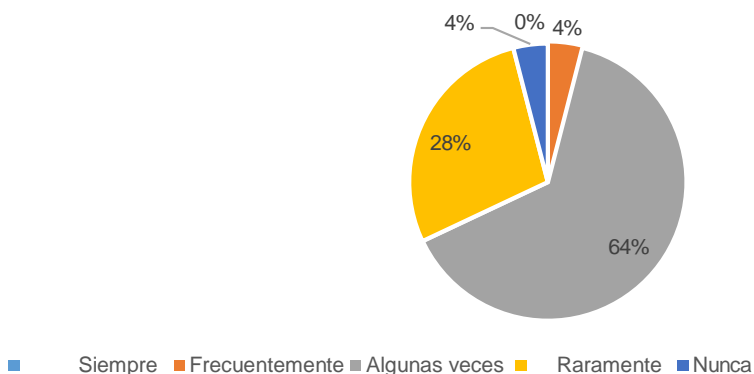
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto a ¿se siente frustrado al enfrentar las demandas de su trabajo? 2 encuestados que representan el 8% respondieron que frecuentemente, 1 encuestado que representa el 4% respondió que nunca, 12 encuestados que representa el 48% respondieron que algunas veces y 10 encuestados que representa el 40% respondió que raramente, por otra parte, nadie eligió la respuesta siempre.

En este resultado se puede evidenciar que el personal auxiliar de enfermería en un alto número algunas veces siente frustración frecuentemente por la carga laboral que tienen en su trabajo, en cuanto a cuidado a pacientes y en las solicitudes que demandan los jefes; además del ambiente laboral.

La falta de apoyo adecuado, como en áreas con alta carga emocional y física, puede tener efectos devastadores, desde la fatiga física hasta el agotamiento psicológico (Callis, 2020).

Gráfica 3

¿Con qué frecuencia experimenta estrés durante su jornada laboral?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

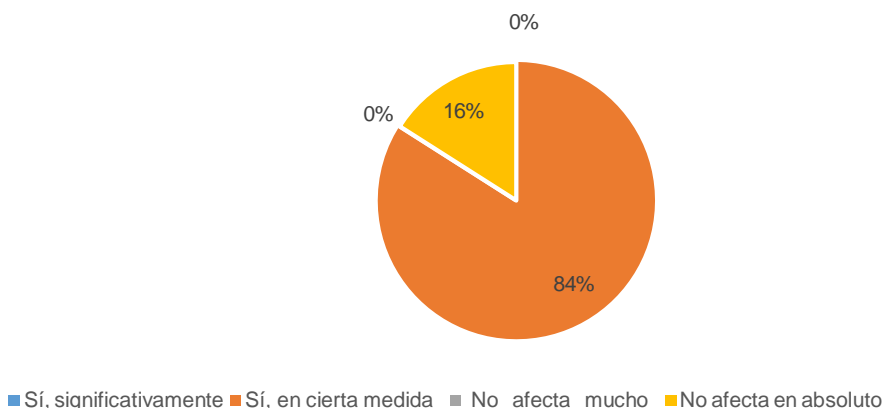
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto a ¿con qué frecuencia experimenta estrés durante su jornada laboral? 16 encuestados que representan el 64% respondieron que algunas veces, 7 encuestados que representa el 28% respondieron que raramente, 1 encuestado que representan el 4% respondió que nunca y 1 encuestado que representa el 4% respondió que frecuentemente.

Este resultado refleja que la mayoría de personal auxiliar de enfermería alguna vez maneja un estrés en la medida que realiza sus labores cotidianas, debido a la carga laboral, emocional y física que puede experimentar durante sus actividades.

El estrés traumático secundario y el agotamiento que experimentan los profesionales de la salud, particularmente las enfermeras, debido a su exposición constante a situaciones el dolor de los pacientes, la fatiga por compasión se caracteriza por la pérdida de la capacidad de cuidar, producto de la presión y el sufrimiento de los pacientes (Callis, 2020).

Gráfica 4

¿Cree que el nivel de estrés afecta su desempeño en el trabajo?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

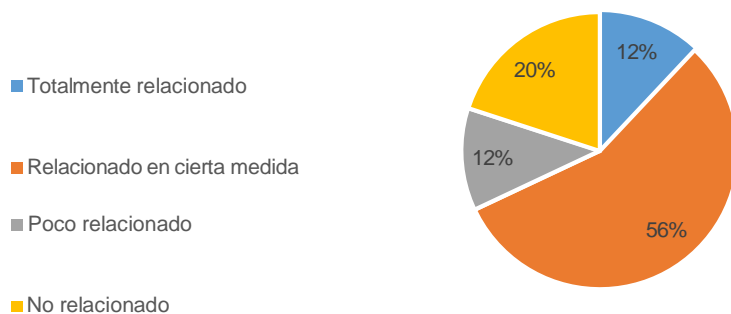
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto a ¿cree que el nivel de estrés afecta su desempeño en el trabajo?, 21 encuestados que representan el 84% respondieron que sí, en cierta medida y 4 encuestados que representan el 16% respondieron que no afecta en absoluto, por otra parte, ningún encuestado eligió las respuestas si, significativamente y no afecta mucho.

Este resultado refleja que el manejo adecuado del estrés debe de ser monitoreado por parte del personal auxiliar de enfermería, pero también por las autoridades del centro hospitalario, debido a que esto puede conllevar no realizar sus labores de la mejor manera, provocando falla en atención a los pacientes o ausencias en el área de trabajo.

El estrés laboral, es una respuesta física y emocional que se produce cuando las exigencias laborales no se ajustan a las capacidades de una persona. Puede afectar a la salud, el rendimiento y la productividad, y también al entorno personal (OMS, 2024).

Gráfica 5

¿Qué tan relacionado siente su estado de ánimo con la carga laboral que enfrenta?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿qué tan relacionado siente su estado de ánimo con la carga laboral que enfrenta?, 14 encuestados que representan el 56% respondieron que, relacionado de cierta manera, 3 encuestados que representan el 12% respondieron que totalmente relacionado, 3 encuestados que representan el 12% respondieron que poco relacionado y 5 encuestados que representa el 20% respondió que no relacionado.

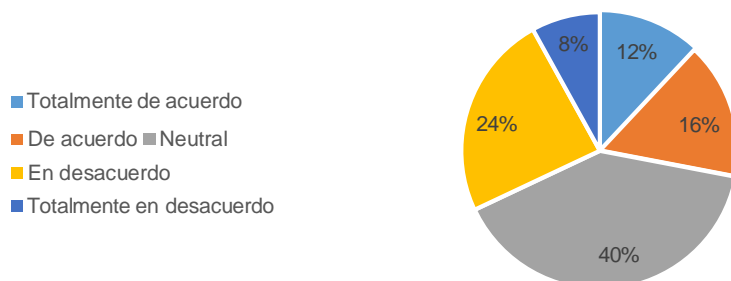
Este resultado evidencia que el estado de ánimo del personal auxiliar de enfermería, no siempre se ve relacionado con la carga laboral, debido a que dependiendo de la situación a la que enfrente, así es como se siente frente a sus labores.

Cuando un trabajador se ve acorralado en mucha presión laboral y poco reconocimiento por cómo se desenvuelve, este suele dejar sus actividades a medias, o mal hechas, así como también se nota que su estado de ánimo no es el adecuado, se evidencia enojo, molestia, desagrado y

malestar por realizar sus actividades, cansancio y a veces hasta se observa enfermedad recurrente en el colaborador (Bautista Perera, et. al 2023).

Gráfica 6

¿Cree usted que el ambiente de trabajo influye en su estado de ánimo hacia su vida personal?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿cree usted que el ambiente de trabajo influye en su estado de ánimo hacia su vida personal?, 10 encuestados que representan el 40% respondieron que neutral, 3 encuestados que representan el 12% respondieron que totalmente de acuerdo, 4 encuestados que representan el 16% respondieron que de acuerdo, 6 encuestados que representan el 24% respondieron que en desacuerdo y 2 encuestados que representan el 8% respondieron que totalmente en desacuerdo.

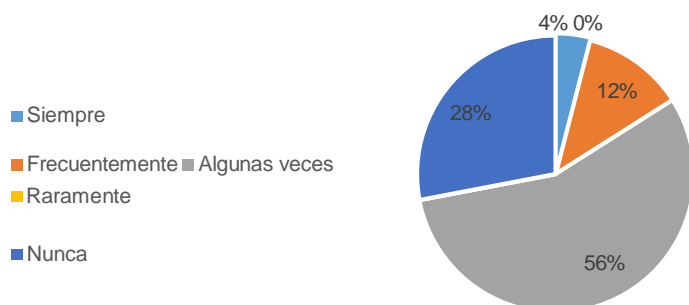
En este resultado se evidencia que, a pesar de que la teoría dice que el personal se puede ver afectado en su vida personal, el personal auxiliar de enfermería del Hospital Roosevelt no cree que sea de gran importancia para su vida personal.

Si el auxiliar de enfermería posee según Callista Roy, motivos para laborar de una manera positiva y satisfactoria, su vida personal será beneficiada tanto en lo económico como en lo profesional, dejando así la negatividad de algunas cosas que pueden faltar durante un turno laboral y buscando soluciones acertadas y beneficiosas tanto para el auxiliar de

enfermería, como para el servicio, para el hospital, pero sobre todo para el paciente (Callis, 2020).

Gráfica 7

¿Siente que su carga laboral contribuye a cambios negativos en su estado de ánimo?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿siente que su carga laboral contribuye a cambios negativos en su estado de ánimo?, 14 encuestados que representan el 56% respondieron que algunas veces, 7 encuestados que representan el 28% respondieron que nunca, 3 encuestados que representa el 12% respondieron que frecuentemente y 1 encuestado que representa el 4% respondió que siempre.

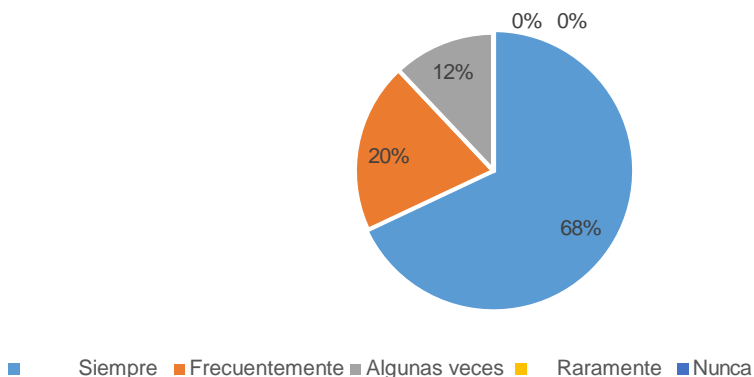
De acuerdo con las respuestas, se observa que en su mayoría el personal auxiliar de enfermería refiere que algunas veces, la satisfacción que sienten dentro de sus labores puede llegar a afectar de manera negativa el cómo afronta la carga laboral, teniendo sentimientos negativos frente a lo que está realizando o en la atención a los pacientes. La satisfacción está más dirigida a las emociones o sentimientos que se puedan desarrollar frente al trabajo.

Mecanismos de afrontamiento: Son modos adquiridos de actuar ante los cambios producidos en nuestro entorno es por ello que usamos mecanismo innato (procesos automáticos que no se piensan) y mecanismos

adquiridos (se crean por medio de métodos, como el aprendizaje y de experiencias ya vividas) (Despaigne Pérez, Guerrero Silva, Garbey Pascual, & López Nápoles, 2022, págs. 5, 6).

Gráfica 8

¿Con qué frecuencia siente satisfacción al finalizar sus labores diarias?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

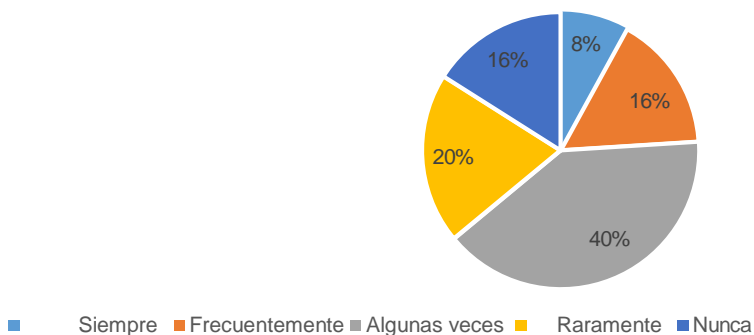
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿con qué frecuencia siente satisfacción al finalizar sus labores diarias?, 17 encuestados que representan el 68% respondieron que siempre, 5 encuestados que representan el 20% respondieron que frecuentemente y 3 encuestados que representa el 12% respondió que algunas veces, por otro lado, ningún encuestado eligió la respuesta raramente y nunca.

El mayor porcentaje de las encuestadas refiere que siente siempre satisfacción al finalizar sus labores, después de haber atendido al paciente según sus necesidades de la mejor manera posible, además de que pone en práctica sus conocimientos y siente bienestar en ayudar a los pacientes.

La satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud es una pieza fundamental que forma parte de la definición de la calidad de atención prestada. Estar satisfecho en el ámbito laboral es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort, percibidos al realizar la actividad de trabajo (Fernández, 2021).

Gráfica 9

¿Se siente usted escuchado en sus labores al momento de aportar ideas de mejora?



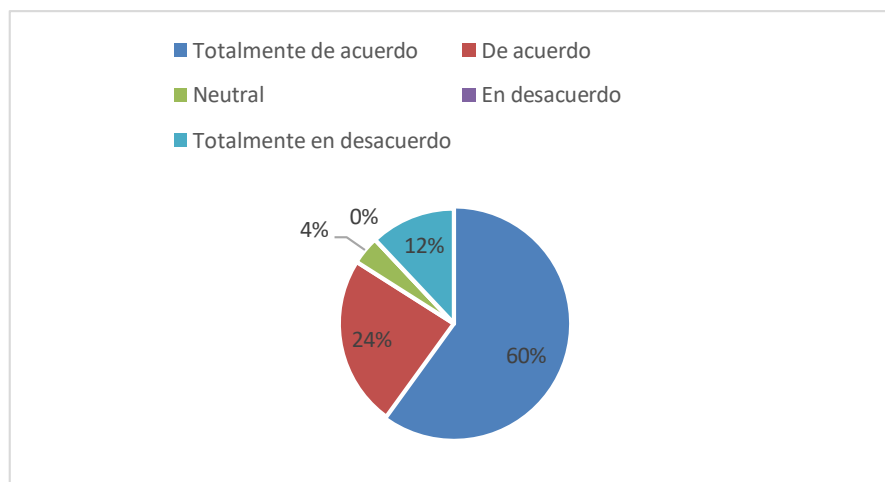
Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿se siente usted escuchado en sus labores al momento de aportar ideas de mejora? 10 encuestados que representan el 40% respondieron que algunas veces, 4 encuestados que representan el 16% respondieron que frecuentemente, 5 encuestados que representa el 20% respondió que raramente, 4 encuestados que representan el 16% respondieron que nunca y 2 encuestados que representa el 8% respondió que siempre.

Si el jefe sabe llevar un liderazgo exitoso y no ser un capataz dentro del trabajo, el empleado se puede llegar a sentir escuchado, comprendido y beneficiado si realiza su trabajo con éxito (AECCYS, 2023).

Gráfica 10

¿Siente que su trabajo aporta valor y satisfacción personal?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

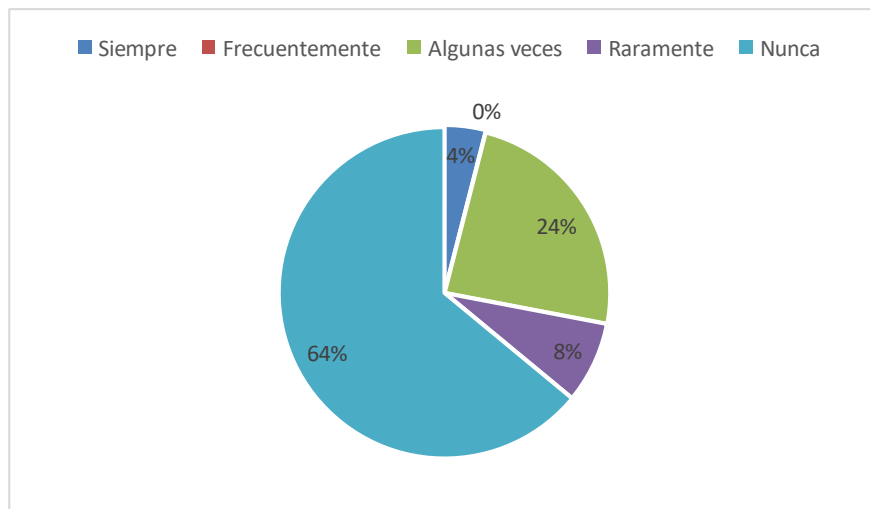
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿siente que su trabajo aporta valor y satisfacción personal? 15 encuestados que representan el 60% respondieron que totalmente de acuerdo, 6 encuestados que representan el 24% respondieron que, están de acuerdo, 3 encuestados que representan el 12% respondieron que totalmente en desacuerdo y 1 encuestado que representa el 4% respondió que neutral, mientras que ningún encuestado eligió la respuesta en desacuerdo.

Este resultado evidencia que la mayoría del personal auxiliar de enfermería está totalmente de acuerdo que su trabajo es valioso y les da satisfacción del personal, ya que sienten que le están ayudando a los pacientes de una manera muy positiva a sus vidas, logro, sensación de cumplir objetivos y metas laborales, generando orgullo y satisfacción personal.

Los auxiliares de enfermería experimentan satisfacción cuando ven que sus esfuerzos contribuyen al bienestar de los pacientes y al cumplimiento de los objetivos del hospital, reforzando su motivación intrínseca (Lozano, 2023).

Gráfica 11

¿Con qué frecuencia recibe reconocimientos por su desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

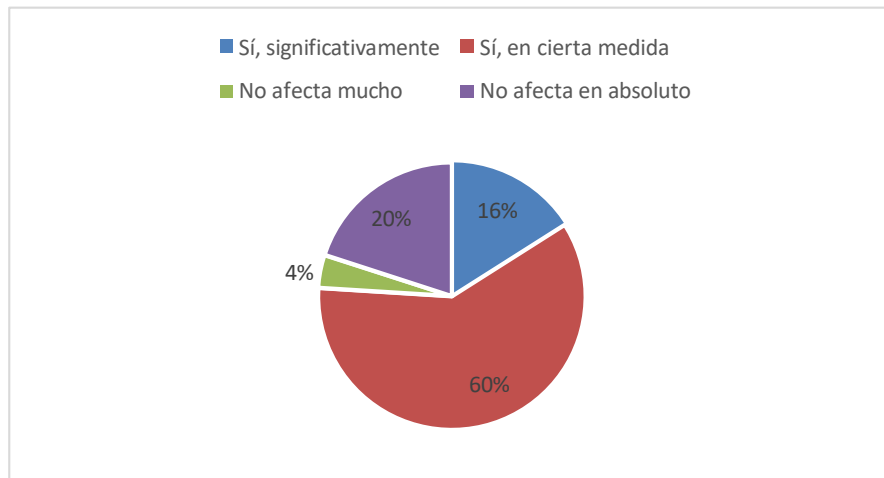
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿con qué frecuencia recibe reconocimientos por su desempeño laboral? 16 encuestados que representan el 64% respondieron que nunca, 2 encuestados que representan el 8% respondieron que raramente, 6 encuestados que representa el 24% respondió que algunas veces, 1 encuestado que representa el 4% respondió que siempre, mientras que ningún participante eligió la respuesta frecuentemente,

Este resultado evidencia que la mayoría del personal auxiliares de enfermería, refieren que no son reconocidos por lo que realizan en sus labores cotidianas, por lo que quiere decir que es un trabajo donde no se sienten valorados.

El reconocimiento por parte de los supervisores y colegas motiva al personal a sentirse valorado, lo que incrementa su satisfacción laboral y refuerza su compromiso con la institución (Lozano, 2023).

Gráfica 12

¿Cree que el reconocimiento de su trabajo influye en su satisfacción laboral?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

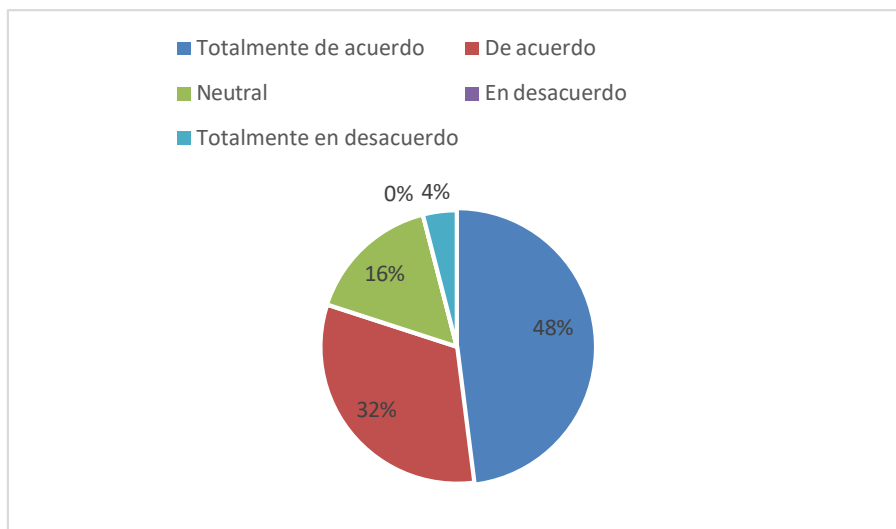
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿creer que el reconocimiento de su trabajo influye en su satisfacción laboral? 15 encuestados que representan el 60% respondieron que si, en cierta medida, 5 encuestados que representan el 20% respondieron que no afecta en absoluto, 1 encuestado que representa el 4% respondió que no afecta mucho, 4 encuestados que representa el 16% respondió que sí, significativamente.

Este resultado demuestra que en su mayoría el personal auxiliar de enfermería piensa que si en cierta medida el reconocimiento a su trabajo influye en que su satisfacción laboral sea buena.

El reconocimiento por parte de los supervisores y colegas motiva al personal a sentirse valorado, lo que incrementa su satisfacción laboral y refuerza su compromiso con la institución (Lozano, 2023).

Gráfica 13

¿Cree que realizar cambios en su entorno laboral podría mejorar su satisfacción?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

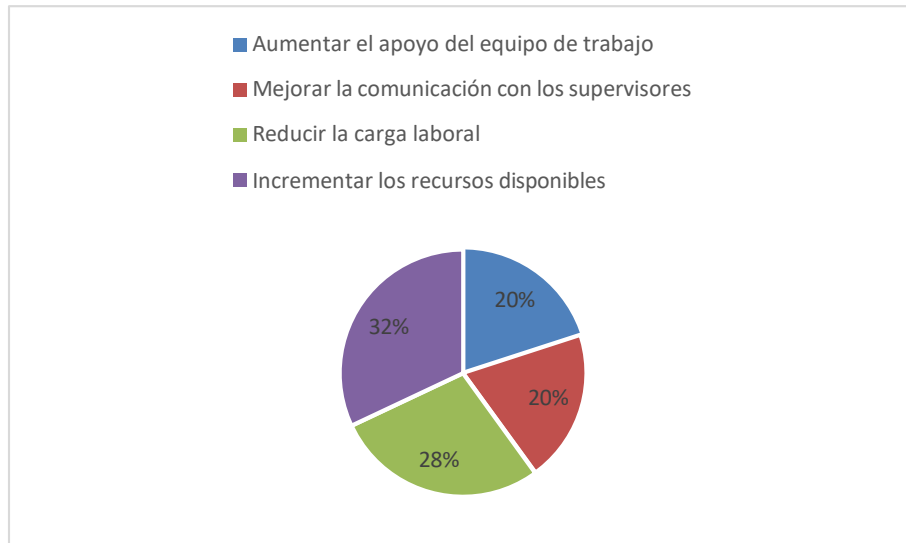
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿cree que realizar cambios en su entorno laboral podría mejorar su satisfacción? 8 encuestados que representan el 32% respondieron que, de acuerdo, 12 encuestados que representan el 48% respondieron que totalmente de acuerdo, 4 encuestados que representan el 16% respondieron que neutral y 1 encuestado que representa el 4% respondió que totalmente en desacuerdo, mientras que nadie eligió la respuesta en desacuerdo.

La mayoría de encuestados respondió que su entorno laboral mejoraría su satisfacción laboral, debido a que las condiciones de trabajo deben de ser óptimas para desarrollar un ambiente que logre tener al empleado con motivación para cumplir con sus labores diarias.

Condiciones laborales, las cuales dan sentido de bienestar y de estar en un lugar donde pueda desempeñar sus labores de una manera cómoda (Lozano, 2023).

Gráfica 14

¿Qué cambios considera necesarios para sentirse más satisfecho en su trabajo?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

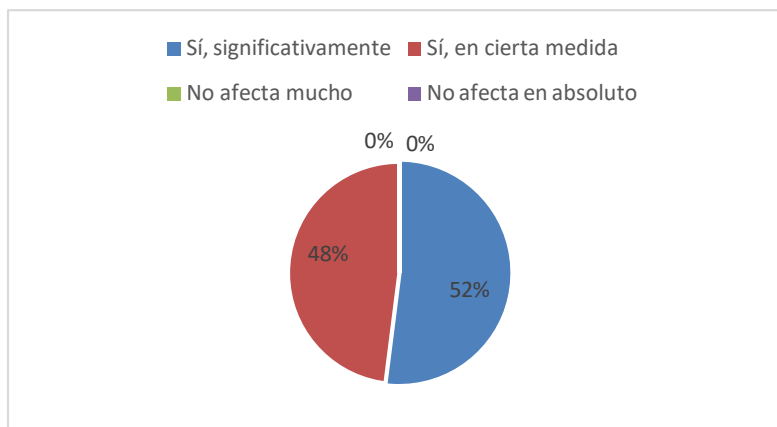
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿qué cambios considera necesarios para sentirse más satisfecho en su trabajo? 8 encuestados que representan el 32% respondieron que incrementar los recursos disponibles, 5 encuestados que representan el 20% respondieron que mejor comunicación con los supervisores, 5 encuestados que representa el 20% respondió que aumentar el apoyo del equipo de trabajo y 7 encuestados que corresponde el 28% respondieron que reducir la carga laboral.

Este resultado nos demuestra que el personal auxiliar de enfermería tendría mejor satisfacción laboral si se le incrementarían los recursos disponibles necesarios para realizar su trabajo con excelencia y mejor calidad.

La necesidad de que las condiciones sean las más adecuadas para realizar un trabajo, son imperantes para el desarrollo personal y profesional del trabajador de salud. El ambiente, el lugar de trabajo, la comunicación asertiva, hacen que las ejecuciones de las labores se realicen con éxito (OMS, 2024).

Gráfica 15

¿Cree usted que las capacitaciones constantes son importantes para su desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario realizado a auxiliares de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt, 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta con respecto ¿cree usted que las capacitaciones constantes son importantes para su desempeño laboral?, 13 encuestados que representan el 52% respondieron que sí, significativamente y 12 encuestados que representan el 48% respondieron que si, en cierta medida, mientras que ningún participante eligió las respuestas no afecta mucho y no afecta en absoluto.

De acuerdo con los resultados es imprescindible que el personal auxiliar de enfermería sea capacitado para innovar en procedimientos o protocolos nuevos sobre su trabajo cotidiano, para prestar un mejor servicio al paciente. El crecimiento personal es el desarrollo de habilidades, conocimientos y capacidades personales y profesionales del empleado.

La posibilidad de acceder a capacitaciones y programas educativos permite al personal auxiliar de enfermería ampliar sus conocimientos, lo que no solo mejora su desempeño, sino que también aumenta su autoestima y motivación en el trabajo (Lozano, 2023).

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

En relación a los factores que influyen en la satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería de la consulta externa, se concluye que la mayoría del personal posee una satisfacción laboral buena, debido a que su trabajo les llena en su carrera profesional, desempeñando las labores que les gustan y por los cuales pueden ofrecer la atención adecuada a los pacientes que asisten al centro hospitalario, mientras que la minoría refiere que poseen una satisfacción laboral no tan buena debido a que sienten que tienen carga laboral, estrés y poca comunicación con sus superiores, por lo que el trabajo algunas veces se torna pesado y cansado.

También se logró concluir que los encuestados un porcentaje elevado requiere que se incrementen los recursos disponibles para una mejor atención a los pacientes, el otro porcentaje de encuestados debe de tener mejor comunicación con los supervisores para que se aumente el apoyo del equipo de trabajo y así reducir la carga laboral.

Los resultados de todos los sujetos de estudio creen firmemente que se debe de tener capacitaciones constantes, incentivos y comunicación con los jefes inmediatos y los compañeros para poder realizar sus labores con motivación y llegar a la satisfacción laboral esperada. Los factores intrínsecos y extrínsecos como reconocimientos, palabras motivacionales, incentivos vacacionales y/o monetarios, harían que los sujetos de estudio puedan llegar a una buena satisfacción laboral. El compromiso que sienten en la atención a los pacientes hace que deseen tener este tipo de incentivos para realizar sus tareas diarias positivamente.

El personal auxiliar de enfermería considera que también influyen los espacios físicos donde se atienden a los pacientes, ya que no son los adecuados para la cantidad de personas que asisten a la consulta externa, así como que no poseen un lugar donde puedan guardar sus pertenencias personales, tomar sus descansos o ingerir sus alimentos adecuadamente.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que la carga laboral en el personal auxiliar de enfermería sea equitativa, para que sea disminuida y el estrés no sea una causa negativa para que la atención a los pacientes no sea la adecuada, así como también que el estado de ánimo del personal auxiliar de enfermería no sea influenciado por esto. Se sugiere consultar el protocolo de atención si la institución posee alguno, para evitar inconvenientes durante el turno y se pueda arreglar con el equipo de trabajo completo y no de una forma individualizada.

Se recomienda a las autoridades de enfermería implementar programas de capacitación continua sobre temas relacionados con la satisfacción laboral, tales como el manejo y trato a los pacientes que asisten a la consulta externa, trabajo en equipo, manejo de estrés, etc. Así como tener reuniones según sea la necesidad del servicio, con todo el equipo de trabajo, para conocer acerca de sus necesidades, sugerencias e incomodidades que se estén dando durante el turno laboral.

Se recomienda a los jefes de servicio que se evalúe implementar incentivos, si no tuviesen en la institución, tales como reconocimientos, celebraciones de cumpleaños, celebraciones específicas de enfermería, palabras motivacionales o incentivos vacacionales o días libres, para que el personal auxiliar de enfermería recargue la energía positiva dentro de trabajo y que sepan que son valorados y apreciados dentro de la institución. También que haya una apertura a escuchar molestias o a mediar problemas que se puedan dar entre compañeros, malos entendidos o discusiones donde se debe de tener un balance positivo para llegar a buenos acuerdos.

5.3 Referencias bibliográficas

- AECCYS. (27 de nov de 2023). Clínicas Médicas. Obtenido de <https://aeccyseuropa.com/desafios-de-un-auxiliar-de-enfermeria/>
- Balsells Conde, E. A. (2023). Estudio salarial del personal de enfermería con grado de licenciatura a nivel nacional e internacional. Guatemala: Consult Centroamericana.
- Bautista Perera, A. T., López Cocotle, J. J., Reyes Lázaro, M., Silva Ramos, M. F., Rodríguez de los Santos, R., & Gonzalez Angulo, P. (15 de sep de 2023). Satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de segundo nivel. Obtenido de Horizonte de Enfermería: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/57441>
- Cabrera Machado, S. P., Otavalo Tuqueres, J. H., Jiménez Juella, N. d., & Andino Guamanzara, X. d. (28 de 03 de 2025). Ciencia Latina. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16875#:~:text=Resultados:%20Los%20resultados%20mostraron%20que,interpersonales%20y%20el%20estr%C3%A9s%20laboral.>
- Chub Chub, O. A. (12 de 2024). Universidad Panamericana. Obtenido de <https://glifos.upana.edu.gt/library/thesis/admin/web/resource/get/c1uymasgxuwyxij8>
- Despaigne Pérez, C., Guerrero Silva, I., Garbey Pascual, Y., & López Nápoles, E. (2022). Il Jornada científica virtual de enfermería en Ciego de Ávila 2022. Obtenido de <https://promociondeeventos.sld.cu/socuenfciago2022/files/2022/04/Vinculaci%C3%B3n-del-Modelo-de-Sor-Callista-Roy-en-el-cuidado-de-personas-con-la-COVID-19.pdf>
- Dos Santos Santiago, B. M., & Scorsolini-Comin, F. (2021). Violencia contra la mujer en el modelo holístico de la teoría de Myra Estrin Levine. Index de Enfermería.
- Fernández Peralta, M. O. (2021). Repositorio Institucional. Obtenido de Factores

que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud Servicio de Hematología Hospital de Especialidades Materno Infantil CNS Regional La Paz segundo semestre gestión 2020:
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27192>

Fung Wong, F. M. (7 de 2024). Science Direct. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1471595324001471>

Gómez Torres, D., Méndez Salazar, V., Whestell, M. (2013). Gerentes de escuelas de enfermería: una discusión sobre su adaptación al entorno social según la Teoría de Roy. Aquichan. Vol. 13, No. 2, 280-289.

Gonzalo, A. (30 de 04 de 2024). Nurselabs. Obtenido de <https://nurseslabs.com/sister-callista-roys-adaptation-model/#:~:text=La%20salud%20se%20define%20como,y%20la%20enfermedad%20pueden%20coexistir.>

Gutiérrez Banegas, O. P. (22 de 05 de 2022). Universidad Nacional de Misiones. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357969624001/html/#:~:text=Los%20autores%20sugieren%20que%20las,la%20mejora%20en%20la%20calidad>

Lasso Quintero, M. I., Vesga Rodríguez, J. J., Ossa, J. C., & Giron Ojeda, A. P. (2021). Satisfacción laboral en auxiliares de enfermería. Praxis Psy, 125.

Ledesma Cuadros, M. J. (01 de 2023). ResearchGate.

Lira, C. M. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. Obtenido de <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483/1253#:~:text=RESUMEN,organizacional%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral.>

Lozano, A. C. (2023). Educación y Docencia. Obtenido de Motivación intrínseca, como motivarla: <https://www.rededuca.net/blog/educacion-y-docencia/motivacion-intrinseca#:~:text=Respecto%20al%20%C3%A1mbito%20educativo%2C%2>

Ola,all%C3%A1%20del%20conocimiento%20y%20formaci%C3%B3n.

Oliva Pantaleón, K. Z. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de tres hospitales privados de la cabecera departamental de Chiquimula. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala 2019: Universidad de San Carlos de Guatemala.

OMS. (24 de sept de 2024). Mental health at work. Obtenido de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (29 de 05 de 2019). redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Ríos Vizcarra, A. (2024). Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/16059/1/IV_FCE_308_TE_Rios_Vizcarra_2024.pdf

Robbins, S., & Judge, T. (2020). Comportamiento organizacional. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/110876443/comportamiento_organizational_17nbsped_6073239858_9786073239851_9786073239868-libre.pdf?1706307297=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComportamiento_organizational_17a_edicio.pdf&Expires=1749

West, M. (29 de 07 de 2022). Medical News Today. Obtenido de <https://www.medicalnewstoday.com/articles/maslows-hierarchy-of-needs#:~:text=Las%20necesidades%20de%20amor%20y,aceptado%20por%20sus%20seres%20queridos>

5.4 Anexos



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

Consentimiento informado

A través del siguiente documento doy mi consentimiento para participar en la investigación científica titulada “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la consulta externa del Hospital Roosevelt” realizado por la estudiante de licenciatura en enfermería Vivian Natividad Rojas Nájera, de la Universidad Galileo.

Se me ha notificado que dicha información será exclusivamente utilizada con fines académicos y en todo momento se respetará el derecho de anonimato, mi participación será voluntaria y puedo decidir retirarme en el momento que así lo decida.

Firma del participante

Firma del investigador



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

Encuesta Carga emocional y estrés laboral

Encuesta No. _____. Fecha: _____. Sexo. Masculino: _____.
Femenino: _____

Instrucciones: a continuación, encontrará 15 preguntas de las cuales deberá elegir solo 1 respuesta, si elige más de 1 será anulada su respuesta.

1. ¿Con qué frecuencia siente emociones como tristeza o desesperación mientras realiza sus labores?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Raramente
 - e. Nunca

2. ¿Se siente frustrado al enfrentar las demandas de su trabajo?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - b. Raramente
 - c. Nunca