



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Satisfacción laboral y desempeño del personal de enfermería
del área de cuidados intensivos neonatales.**

AUTORA:

Macias Guastay Sara Del Carmen

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería Sara Del Carmen Macias Guastay**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 07 días del mes de noviembre del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sara Del Carme Macias Guastay**

DECLARO QUE:

El documento **Satisfacción laboral y desempeño del personal de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 07 días del mes de noviembre del año 2024

LA AUTORA

Sara del Carmen Macias Guastay



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

Yo, **Sara Del Carmen Macias Guastay**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Satisfacción laboral y desempeño del personal de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 07 días del mes de noviembre del año 2024

LA AUTORA

Sara del Carmen Macias Guastay



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CORRECCION 2709

4%
Textos sospechosos

< 1% **Similitudes**
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
2% **Idiomas no reconocidos (ignorado)**
3% **Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: CORRECCION 2709.docx
ID del documento: d49c04325a0abac9d9bb4dc66f1c5d081fadd07c1
Tamaño del documento original: 354,96 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 2/10/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 2/10/2024

Número de palabras: 6238
Número de caracteres: 42.844

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/fdtstream/3317/15060/3/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf.txt 13 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (462 palabras)
2	Explorando los Desafíos Actuales en la Gestión de Carga Laboral y Salud ... #02a2fa El documento proviene de mi biblioteca de referencias 12 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (444 palabras)
3	2024 MGSS REVISION ENSAYOS GISELA PEREZ (1).docx 2024 MGSS REVI... #524f38 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (404 palabras)
4	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/fdtstream/3317/23109/1/UCSG-C518-22771.pdf 9 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (402 palabras)
5	Ensayo - Franklin Satama.pdf Ensayo - Franklin Satama #6064d5 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (370 palabras)

AGRADECIMIENTO

Quiero ofrecer mi profundo agradecimiento a DIOS por darme la sabiduría, fortaleza y perseverancia necesaria para culminar con éxito las metas y objetivos planteados.

A mi familia por su apoyo incondicional y su comprensión durante los momentos más desafiantes de este recorrido académico. Su amor y apoyo han sido mi mayor fuente de fortaleza.

Finalmente agradezco a mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias que enriquecieron mi aprendizaje.

Sara Del Carmen Macias Guastay

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional, que han sido la base de mis logros. Su amor y orientación me han dado la fuerza para alcanzar esta meta.

A mi esposo, por su amor, paciencia y constante aliento durante este viaje académico. Sin su apoyo, este logro no hubiera sido posible.

A mis hijos, por ser mi mayor fuente de inspiración y motivación. Su alegría y curiosidad me impulsan a ser mejor cada día.

A mis profesores, cuya guía y conocimiento han sido esenciales en mi desarrollo profesional y académico.

Sara Del Carmen Macias Guastay

Introducción

En el entorno de la atención sanitaria, la satisfacción laboral y el rendimiento del personal de enfermería se destacan como temas clave que afectan el bienestar del equipo y la calidad de la atención brindada a los recién nacidos más frágiles; ambos factores son elementos esenciales que influyen directamente en la calidad de los cuidados neonatales intensivos. El análisis de estos elementos resulta esencial para entender cómo impactan en la calidad de atención en las unidades de cuidados intensivos neonatales.

Es fundamental identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral para poder comprender su relación con el desempeño del personal de enfermería. Entre los elementos a considerar se encuentran la calidad del liderazgo, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, el apoyo recibido, y el sentido de importancia dentro del equipo. Investigaciones indican que se necesita un liderazgo transformacional, caracterizado por una buena comunicación. Una buena opción puede ser programas de capacitación continua e implementar planes de apoyo en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), tal como es mencionado por Lozano y Sánchez (2021). Sin embargo, la realidad no siempre se alinea con la teoría. A pesar de que el trato laboral es esencial para mejorar el desempeño, muchas veces las condiciones no son las mejores, como se evidenciará en el siguiente párrafo.

En el ámbito de la atención intensiva neonatal resulta pertinente evaluar cómo la satisfacción laboral del personal de enfermería puede afectar la calidad del cuidado proporcionado a los recién nacidos. Un estudio reciente de Cañarte (2020), reveló que cerca del 40% de los enfermeros en unidades de cuidados intensivos experimentan una notable insatisfacción laboral, la cual se atribuye principalmente a la sobrecarga de trabajo y a la compensación económica. Esta estadística resalta la urgencia de abordar las preocupaciones relacionadas con la satisfacción laboral en este entorno crítico, ya que la insatisfacción podría tener consecuencias negativas en la atención y el bienestar de los neonatos, a nivel global la relación entre la satisfacción laboral junto al desempeño, se demuestra que la satisfacción tiene un resultado directo en que exista un mejor desempeño,

las investigaciones recientes demuestran que influye en la retención de empleados y reducción de rotación. A nivel regional y local, la realidad es que mejorar las condiciones laborales aumenta la productividad de los empleados.

La evidencia resaltada enfatiza la relevancia del examen minucioso de correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería sobre la atención neonatal. En este ensayo, discutió múltiples facetas entre las variables y sus influencias de la calidad de atención llevadas. También, se abordaron las estrategias y las buenas prácticas que pueden emplearse para mejorar ambos aspectos de la satisfacción laboral y el personal de enfermería en general en los entornos desafiantes de las UCIN.

El artículo intenta presentar una discusión elaborada sobre cómo la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería son elementos básicos de la calidad de la atención en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Comienza con el prólogo, que está dedicado al tema de la satisfacción laboral. Se explican las bases teóricas de la satisfacción a partir de teorías que contienen indicaciones sobre cómo aumentar el desempeño laboral. En esta situación, la satisfacción en términos de enfermeras de la UCIN está bajo el análisis peculiar. Para este propósito, se exponen los estudios y datos relevantes relacionados con las interrelaciones que existen. El impacto positivo puede ser realmente grande, es por eso que se determina en una de las últimas partes, estrategias para llegar a resultados óptimos, también existen implicaciones prácticas, al final, en suma de todo aquello, se hace una conclusión de los puntos principales discutidos en el ensayo.

Bases teóricas de la satisfacción y desempeño laboral

El marco teórico-conceptual de las variables de estudio ayuda a la comprensión de los factores influyentes de su posible relación, conllevando a un trabajo más eficaz de parte de los colaboradores. Para el caso de la satisfacción laboral, se encasilla en el placer que perciben los empleados en su lugar de trabajo, en tanto que, el desempeño consiste en la ejecución eficiente y eficaz de lo encomendado.

En el campo de la satisfacción laboral aparece la teoría de Locke (1976), misma que sostiene la existencia de una brecha entre la expectativa y la realidad de lo que sucede en el entorno laboral. En el momento en que se consigue el equilibrio entre lo que se espera y lo que se recibe, se establece que existe una satisfacción con respecto al trabajo. Por otro lado, en cuando al desempeño laboral se cita a Skinner (2018), creador de la teoría del esfuerzo, la cual señala que las consecuencias de los actos de los colaboradores moldean su desempeño. Bajo este contexto, los individuos repetirán las acciones más recompensadas y evitarán aquellas donde existe un castigo.

Otra perspectiva relevante es la teoría de la motivación-higiene propuesta por Herzberg (2019), que diferencia entre los factores motivacionales del entorno laboral y la higiene. Los primeros (factores motivacionales en el trabajo, por ejemplo, reconocimiento y responsabilidad) se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que la higiene, por ejemplo, el salario y las condiciones de trabajo, se relacionan con la prevención de la insatisfacción. La apreciación de estas teorías nos da una apreciación adecuada de la importancia del bienestar y la eficacia del personal en relación con su desempeño laboral.

Conceptos de satisfacción y desempeño laboral.

La satisfacción laboral es el nombre del rango donde un empleado está satisfecho o a gusto con su ocupación y sirve como un signo significativo del bienestar psicológico y mental de un individuo. En esta variable, existe influencia de factores personales y del entorno; es decir, incluye ambiente laboral, comodidad del puesto de trabajo, oportunidad de ascenso, etc. (Pujol, 2018).

Con respecto al desempeño se trata de lo bueno que es un colaborador realizando sus obligaciones laborales. El desempeño laboral, por otro lado, se refiere a qué tan bien un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades laborales. Acorde a Seligman (2016), se observa una asociación positiva entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral; es decir, los empleados más satisfechos obtienen un mejor rendimiento. Adicionalmente, Hackman y Oldham (1980), en su teoría sobre las características del trabajo, sostienen que elementos como la variedad, autonomía y

retroalimentación en el trabajo están estrechamente relacionados con el desempeño. En otras palabras, ciertas características del entorno laboral impactan directamente en la motivación y satisfacción del empleado.

Conforme a Judge (2021), se explica que la satisfacción laboral se inicia con los sentimientos positivos, como el placer o la felicidad, mismos que los individuos experimentan al realizar sus tareas laborales. Esta definición ofrece una visión clara de la satisfacción laboral como un concepto que incluye aspectos intrínsecos y extrínsecos del trabajo, estos últimos están relacionados con las condiciones y el entorno laboral.

Satisfacción laboral del personal de enfermería

Se llega a ser una enfermera satisfecha y positiva cuando se atiende bien a los clientes. Como señala Boada (2019), unos niveles más elevados de satisfacción laboral de enfermería se traducen en una mayor satisfacción del paciente y una percepción positiva de la calidad del servicio. Es decir, la satisfacción laboral mejora la calidad de la atención, proporciona mejores experiencias al paciente y mejora la salud, así como el compromiso, del equipo de enfermería.

Dentro de la satisfacción laboral en el personal enfermero, se destaca su influencia con la rotación laboral. Según Zhao et al. (2020) las enfermeras más satisfechas laboralmente son menos propensas a dejar su trabajo; bajo este contexto, resulta importante para el área de cuidados intensivos donde se necesita una atención de calidad sin interrupciones por falta de personal. Cabe de estacar que, la alta rotación de personal puede perjudicar la cohesión del equipo y la consistencia en la atención brindada.

Del mismo modo, la conformidad del trabajador puede afectar la seguridad del paciente y la prevención de errores médicos. En similitud con el estudio de Lee (2019), los enfermeros que experimentan menor satisfacción en su trabajo tienden a reportar una mayor frecuencia de errores en la medicación y en los procedimientos, lo que indica una relación directa entre la satisfacción en el trabajo y la calidad del cuidado. Este hallazgo subraya la importancia de mejorar el entorno de trabajo, donde la positividad y el apoyo

prosperan para las enfermeras, ya que mejora la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

En otras palabras, desarrollar una alta satisfacción laboral enriquece la experiencia del paciente, lo que da como resultado la retención del personal y reduce la incidencia de errores médicos. Por tanto, es clave que las instituciones de salud reconozcan la importancia de este factor y se esfuercen por desarrollar un entorno laboral que promueva la satisfacción y el bienestar de sus enfermeros (Hernández et. al, 2011).

Efecto de la satisfacción laboral sobre la calidad del cuidado

El bienestar laboral del personal de enfermería es un factor crítico que influye en múltiples aspectos; por un lado, impacta en diversos aspectos de la calidad de la atención neonatal. Por otro lado, se ha visto la reducción de errores médicos cuando existe una alta satisfacción laboral, esto conlleva a que exista una mayor seguridad para el paciente. Según Hayes (2020) encontró una menor cantidad de errores en la administración de medicamentos, procedimientos quirúrgicos y otros aspectos críticos de la unidad, con respecto a la satisfacción laboral; se concluyó que un ambiente laboral satisfactorio fue determinante para estas mejoras de la calidad del servicio.

En primer lugar, la satisfacción laboral está estrechamente ligada a la motivación y el compromiso del personal de enfermería con su trabajo. Según Cifuentes y Manrique (2011), la satisfacción laboral está relacionada con varios factores pero dos de los más importantes son el reconocimiento y valoración del trabajo, aquello lo pudieron comprobar con una evaluación de satisfacción laboral en una enfermería en Bogotá, lo cual, tiene sentido ya que cuando los profesionales de la enfermería se sienten valorados y reconocidos en su labor, es más probable que dediquen su máximo esfuerzo y atención a las necesidades de los pacientes. Es decir, hay una mayor atención en la administración de medicamentos, se tiene cuidado en los procesos y monitoreo de signos vitales, así como también se observa con más detalle la evolución del paciente.

En consecuencia, cuando existe este tipo de ambiente laboral, se fomenta la discusión positiva de temas relacionados con el trabajo profesional en salud, conllevando a una mejor toma de decisiones. Solo cuando las enfermeras se sienten cómodas con lo que hacen y son apreciadas por los demás en el lugar de trabajo, expresarán libremente sus preocupaciones, compartirán la información necesaria y buscarán soluciones de manera colaborativa con respecto a los problemas clínicos que puedan surgir al brindar atención neonatal (García et. al, 2012).

Según Paravic y Lagos (2011), el trabajo en equipo puede lograr resultados funcionales y mejorar tanto la calidad como seguridad en la atención, la colaboración entre miembros cuando es con compromiso y confianza, crea un ambiente propicio para la excelencia en la atención. Orientándolo al contexto del trabajo, una correcta colaboración interdisciplinaria fortalece la calidad y seguridad de la atención neonatal al garantizar una evaluación integral de las necesidades del paciente y una implementación coordinada de intervenciones médicas y de enfermería. Pero esto se logra gracias a una mayor satisfacción laboral entre el personal de enfermería, lo que fomenta un ambiente de apoyo centrada en el paciente.

La satisfacción laboral del personal de enfermería fomenta una cultura organizacional que aprecia el bienestar y la cooperación entre el cuerpo médico. En este contexto, es imprescindible que las instituciones de salud prioricen el bienestar laboral de la plantilla como un elemento fundamental para la prestación de cuidados de calidad, implementando políticas y prácticas que establezcan un clima de trabajo positivo y favorable para la excelencia en la atención neonatal (Lira, 2022).

Desempeño del Personal de enfermería de la UCIN:

El desempeño de enfermería es clave para la prestación de atención de calidad en diferentes entornos de atención médica, incluidas las unidades de cuidados intensivos neonatales. Refleja la eficacia de las enfermeras en el desempeño de sus funciones y responsabilidades en el entorno hospitalario.

En el estudio de Zhang et al. (2016) se verificó la importancia del potenciamiento del rendimiento del personal enfermero, con lo cual se asegura una mayor eficacia en el servicio a los neonatos. Se encontró que dentro de la UCIN el desempeño laboral se ve influenciado por aspectos como la carga laboral y el trabajo en equipo. Por tanto, si se establecen las estrategias adecuadas se pueden obtener mejores resultados clínicos y de servicio en el área.

Asimismo, en un estudio que se realizó con respecto a la satisfacción laboral en las UCIN de una ciudad Argentina por Natali Soledad (2018), expone como el compromiso que tienen los enfermeros, influyen directamente en la aceptación por parte de los pacientes, todos buscan una satisfacción personal que se puede lograr tanto desde un punto individual como en conjunto, si bien en el contexto de estudio la insatisfacción aumentaba, esto significaba que las soluciones era proponer mejores condiciones laborales lo que resultaría en una mayor eficiencia en los resultados.

En efecto, es prevalente tratar el rendimiento del personal de enfermería como un factor esencial para ofrecer una atención de calidad en las UCIN. Esto implica desarrollar y diseñar estrategias para mejorar estos aspectos, de este modo, optimizar los resultados para los pacientes neonatos.

Satisfacción laboral y desempeño del personal de enfermería:

La satisfacción en el trabajo y el rendimiento del personal de enfermería en las UCIN son elementos que impactan directamente la calidad de la atención a los recién nacidos en situación de vulnerabilidad; no obstante, la relación entre ambos factores incide en la seguridad y la efectividad de la atención neonatal. La satisfacción laboral se refleja en la calidad del cuidado brindado a los neonatos, tal como indica Fuentes (2018) una baja satisfacción laboral conduce al desgaste emocional y físico, lo cual repercute negativamente en la calidad de la atención neonatal.

En cuanto al desempeño del personal de enfermería en las UCIN, Monte (2019) (2019) resaltan su importancia para garantizar una atención de calidad y mejorar los

resultados clínicos de los pacientes. Un mayor desempeño se asocia con una ejecución eficiente de tareas asignadas y una atención oportuna a los neonatos en condiciones críticas. Estudios recientes, como el realizado por Fuentes (2018), respaldan esta afirmación al evidenciar que el desempeño del personal de enfermería está estrechamente ligada a la mejora de los resultados clínicos neonatales.

En general, la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería en las UCIN son determinantes que avalan una atención neonatal de calidad, por ende es decisivo que se diseñen estrategias y prácticas que incentiven un entorno laboral positivo y eficiente. Esto repercute favorablemente en la salud y el bienestar de los recién nacidos en cuidados intensivos, además de promover el bienestar del personal de enfermería.

Tabla 1

Estrategias para mejorar la satisfacción del personal de la UCIN

Estrategias para mejorar la satisfacción del personal de la UCIN	Descripción
Programas de apoyo emocional y bienestar del personal	Establecer programas de apoyo emocional, que proporcione a los enfermeros acceso a servicios de asesoramiento, grupos de apoyo, actividades de bienestar, el apoyo emocional es crucial para manejar el estrés que se maneja en las UCIN, puede haber sesiones regulares de asesoramiento donde los enfermeros discutan experiencias y emociones en su experiencia de trabajo con neonatos y en general (Valero, 2020).

Reconocimiento y Valoración de Trabajo:

Establecer programas de reconocimiento que destaquen contribuciones excepcionales del personal de enfermería en la UCIN, premios mensuales, reconocimientos o menciones cuando se dé un cuidado excepcional a los neonatos o se realicen actividades rápidas y efectivas para estabilizar el estado de salud de un neonato, claramente evitando un favoritismo y dando retroalimentación en todos los casos.

Ofrecimiento de oportunidades de desarrollo profesional

Proporciona oportunidades de capacitación continua, acceso a cursos de especialización y posibilidades de ascenso dentro de la organización. Esto promueve el sentido de progreso y logro entre el personal de enfermería, por ejemplo, cursos en áreas como cuidados neonatales, ventilación mecánica o manejo de situaciones críticas, de manera que todos tendrán un conocimiento equilibrado. (Tourangeau et al., 2014)

Análisis sobre las estrategias para la mejora de satisfacción y desempeño del personal de enfermería UCIN.

Para mejorar la satisfacción en las UCIN, se deben abordar las necesidades emocionales y profesionales mediante estrategias diseñadas para abordar el entorno altamente exigente en el que trabajan las enfermeras:

1. **Programas de apoyo emocional y bienestar del personal:** Estos programas son muy importantes en la UCIN, ya que ayudan a sobrellevar episodios de estrés típicos de este lugar de trabajo. En estos casos en particular se recomienda realizar sesiones de debriefing para que el personal pueda compartir y asimilar sus experiencias. Además, proporcionar acceso a servicios de asesoramiento psicológico y recursos de autocuidado, puede ayudar a los enfermeros a gestionar el estrés y prevenir el agotamiento emocional.
2. **Reconocimiento y Valoración del trabajo:** Fomentar un ambiente laboral donde se premie a aquellos enfermeros que logren realizar una labor de cierta complejidad con éxito, con premios de distinto tipo, sin embargo, es cierto que esto puede resultar en un cierto resentimiento por parte de aquellos que no lo obtienen, por lo que se debe hacer con equilibrio, sin favoritismo, con retroalimentación y oportunidades igualitarias para todos, desarrollando así también un buen ambiente laboral y de equipo.
3. **Provisión de oportunidades para el desarrollo profesional:** Facilitar el desarrollo profesional y el avance dentro de la organización puede elevar notablemente la satisfacción laboral del personal de enfermería en las UCIN, esto abarcaría la puesta en marcha de programas de formación continua que les permitan mantenerse al día con las últimas prácticas y tecnologías en cuidados neonatales intensivos. Además, permitir el acceso tanto a cursos de especialización como a oportunidades de ascenso laboral dentro de la empresa puede generar un sentido de logro entre el personal de enfermería, lo que posteriormente aumentará su satisfacción y compromiso laboral.

La adopción de estas estrategias mejorará la satisfacción laboral entre el personal de enfermería en la UCIN, lo que posteriormente afectará la calidad de la atención a los

pacientes neonatales y la retención del personal. Por lo tanto, es muy importante que las instituciones de salud cuiden y mejoren la profesionalidad de sus enfermeras para lograr una atención de calidad en estas unidades críticas.

Optimización del rendimiento del cuerpo de enfermería en UCIN

Una de las formas más importantes de mejorar el desempeño del personal de enfermería en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales es mediante la implementación de estrategias que potencien el uso de los recursos humanos y tecnológicos, al mismo tiempo que motiven la participación activa del personal en los procesos de toma de decisiones. Las estrategias están orientadas a la prestación eficiente de los cuidados para garantizar una atención de calidad a los pacientes neonatales (Añaños et. al., 2023).

1. Establecer sistemas efectivos de gestión de recursos humanos

Los trabajadores de las UCIN están programados adecuadamente y su trabajo se distribuye de manera uniforme. Esto es muy importante para que los recursos humanos en las UCIN se utilicen de manera eficiente. La investigación ha revelado que una carga de trabajo desequilibrada puede impactar negativamente tanto la calidad del cuidado como la satisfacción laboral del personal de enfermería (Kalisch et al., 2011). Por esta razón, es importante ejecutar sistemas de gestión que tengan en cuenta las necesidades de los pacientes y distribuyan los recursos de manera equitativa para avalar una atención segura y de alta calidad.

2. Promover el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el lugar de trabajo

La implementación de sistemas de registro electrónico de pacientes y herramientas de comunicación en línea puede mejorar significativamente la coordinación del equipo y la eficiencia en la prestación de cuidados en las UCIN (Sweeney et al., 2014). Además, pueden ayudar a reducir el tiempo dedicado a

tareas administrativas y documentación, permitiendo que el personal de enfermería se centre más en la atención directa al paciente.

3. Fomentar la participación del personal de enfermería en la toma de decisiones

Involucrar al personal de enfermería en la planificación y ejecución de protocolos clínicos y en la organización del trabajo puede mejorar la efectividad de los procesos de atención y aumentar la satisfacción laboral del personal (Aiken et al., 2012). El conocimiento y la experiencia del personal de enfermería son valiosos para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias en las UCIN. Su participación activa en la toma de decisiones aumenta su compromiso y responsabilidad, lo que mejora el desempeño y la calidad de la atención.

En otras palabras, la implementación de estas estrategias puede generar una mejor mejora en el desempeño del personal de enfermería en las UCIN, que probablemente tengan una atención más eficiente y segura centrada en el paciente. Por lo tanto, las organizaciones de salud deben tener en cuenta la integración de los recursos humanos, las tecnologías de la información y la comunicación y la participación en la toma de decisiones de los empleados como determinantes en la elevación de la calidad de la atención neonatal.

Evaluación continua y retroalimentación

La evaluación constante y la retroalimentación son fundamentales en el aumento de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal de enfermería en las UCIN, ya que implementar mecanismos efectivos ayuda a detectar áreas que requieren mejoras y a valorar los logros alcanzados, asegurando así una atención de calidad centrada en el paciente. A continuación se recomiendan varias estrategias:

Análisis del bienestar del personal: Se sugiere que existan evaluaciones constantes de este tipo para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en el área de UCIN. En este punto, se pueden usar encuestas de satisfacción, entrevistas a profundidad y focus group, con el fin de obtener información sobre las experiencias del

personal. Los métodos de evaluación ofrecen una perspectiva integral del entorno de trabajo y de las necesidades del personal, lo que facilita la identificación de áreas específicas que requieren intervención (Galletta et al., 2016).

Proporcionar retroalimentación constructiva para el desarrollo profesional:

En particular, con respecto al desempeño individual, reconocer lo que se ha hecho bien, además de las áreas en las que se podría mejorar, ayuda a fomentar la excelencia en la atención y mantiene el compromiso del personal. Esta retroalimentación se puede realizar por medio de sesiones individuales o grupales, y encuestas de desempeño.

Crear un sistema de evaluación de indicadores de desempeño: Resulta esencial el monitoreo y análisis de indicadores de desempeño de las enfermeras, en especial, el tiempo tomado con cada paciente y la cantidad de errores clínicos. Utilizar los recursos del hospital con frecuencia en el periodo de 24 horas. Esta propuesta facilita la identificación de áreas que requieren mejoras y permite evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para optimizar la eficiencia en la atención de los pacientes (Castro y Simian, 2018).

Implicaciones prácticas

En las UCIN, donde se brinda atención a recién nacidos prematuros, la satisfacción laboral y el rendimiento del personal de enfermería tienen repercusiones en la sociedad en general y en la profesión de enfermería. A continuación, se examinan con mayor profundidad las siguientes repercusiones prácticas:

1. **Disminución de la rotación de personal y fortalecimiento de la retención del talento:** El descontento laboral y el bajo rendimiento entre el personal de enfermería pueden provocar una elevada rotación en las UCIN, lo que impacta de manera adversa en la continuidad de la atención. El tratamiento de estos problemas e impulso de un entorno laboral más gratificante, permite a las instituciones de salud disminuir la rotación y mejorar la retención del personal. De esta manera, se garantiza una mejor calidad de atención a los recién nacidos.

2. **Optimización del ambiente laboral y del rendimiento del personal:** La naturaleza del trabajo en una unidad de cuidados intensivos neonatales puede ser muy estresante para las enfermeras que la atienden o puede ser muy emocional, ya que hay casos muy complicados o muy sensibles. Cuando la gerencia se enfoca en incrementar la satisfacción laboral, la UCIN se vuelve un área de trabajo más saludable, ya que se reduce el estrés y agotamiento emocional. A su vez, se obtienen un sinnúmero de beneficios que conllevan a un mejor trabajo en equipo.
3. **Optimización de recursos y eficiencia en la prestación de cuidados:** Al tener una mejor optimización de los recursos, se crea una correlación con la eficiencia, ya que si se tiene la capacidad de poder utilizar las herramientas para lo que es específicamente necesario, significa que tienen la capacidad para hacer el trabajo eficientemente, lo que en resultado da un cambio general muy positivo, ya que el personal entenderá como hacer las cosas.

Atender la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería en las UCIN conlleva importantes implicaciones prácticas que superan el ámbito hospitalario. Por ende, se debe trabajar en elevar la calidad de la atención neonatal, reducir la rotación del personal, fomentar el bienestar del equipo y mejorar la gestión de recursos. Esto permitirá que las instituciones de salud puedan establecer un entorno de trabajo más gratificante, al mismo tiempo ofrece beneficios concretos para los pacientes neonatos, para el personal de enfermería y para la comunidad.

Conclusiones

En el estudio de la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería de UCIN se evidencia que un entorno laboral adecuado puede conllevar a un mejor rendimiento del personal; esto va entrelazado a una menor rotación, mejor gestión de recursos y bienestar. Estos resultados se reflejan en beneficios para los recién nacidos, para el personal enfermero y para la población en general.

Las estrategias sugeridas para aumentar la satisfacción laboral y el rendimiento del personal de enfermería en las UCIN abarcan desde programas de apoyo emocional hasta

la implementación de sistemas eficientes de gestión de recursos humanos en conjunto con tecnologías de la información. Las medidas anteriores contribuirán en gran medida a mejorar la atención neonatal para tener entornos de trabajo satisfactorios y también contribuirán a mantener al personal dentro de la UCIN.

En términos generales, se destaca que la gerencia en salud debe dar prioridad a las inversiones en el bienestar y crecimiento profesional de las enfermeras, dando mayor énfasis a una atención de calidad donde el paciente sea el centro de todo. En el área de UCIN esto se puede reflejar en mejores resultados clínicos de los recién nacidos, con una baja rotación del personal y un ambiente laboral óptimo. La implicación más relevante es reconocer que la calidad de la atención neonatal se ve considerablemente beneficiada por la satisfacción laboral, ya que condiciones laborales positivas reducen la incidencia de complicaciones.

Bibliografía

- Añaños, C. et. al, (2023) El rol de profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos (UCI) <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/el-rol-del-profesional-de-enfermeria-en-la-unidad-de-cuidados-intensivos-uci/>
- Cañarte Colombo, C. (2020). *Satisfacción laboral de enfermeros de un servicio de cuidados intensivos pediátricos y neonatales*. Revista Cubana de Enfermería, 36(1), e140.
- Cañarte Colombo, E. (2020). *Estudio sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales*. Revista de Enfermería Intensiva, 12(2), 78-85.
- Castro, M. y Simian, D. (2018) *La enfermería y la Investigación*, Vol. 29. Núm 3, págs. 301-310, <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-la-enfermeria-y-la-investigacion-S0716864018300531>
- Cifuentes, J y Manrique, G. (2012) *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, Bogotá, Colombia http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002014000200005
- Córdoba, N. (2020), “*LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES MÉDICOS Y ENFERMEROS DE UCIN DE UNA MATERNIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE ROSARIO, ARGENTINA AÑO 2018*” <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/7c8f48a8-9894-41cf-afde-b98479343a38/content>
- D'Agostino, M., & De Palma, M. G. (2019). *Factores asociados a la satisfacción laboral en enfermería neonatal*. Revista de Ciencias Médicas de La Habana, 16(4), 519-528.
- Galletta, M., Portoghese, I., Battistelli, A., Leiter, M. P., & Giorgi, G. (2016). *The roles*

of unit leadership and nurse–physician collaboration on nursing turnover intention. Journal of advanced nursing, 72(4), 865-877.
https://www.academia.edu/6004129/THE_ROLES_OF_UNIT_LEADERSHIP_AND_NURSE_PHYSICIAN_COLLABORATION_ON_NURSING_TURNOVER_INTENTION

García-Pérez, M. J., & Pérez-Fuentes, M. C. (2019). *Relación entre la satisfacción laboral y el burnout en el personal de enfermería de cuidados intensivos neonatales. Enfermería Global, 15(48), 247-261.*

García-Pérez, M. J., & Pérez-Fuentes, M. C. (2018). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización de niños. Revista de Enfermería Clínica, 28(4), 479-486.* Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479

García-Pérez, M. J., & Pérez-Fuentes, M. C. (2018). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización de niños. Revista de Enfermería Clínica, 28(4), 479-486.*
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479

García, V. et. al, (2023) *Comunicación y trabajo en equipo en el cuidado de la salud: fundamentos y estrategias*, https://revistasanitariadeinvestigacion.com/comunicacion-y-trabajo-en-equipo-en-el-cuidado-de-la-salud-fundamentos-y-estrategias/#google_vignette

Gil-Monte, P. R., & Peiro, S. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en unidades de cuidados intensivos neonatales. Revista de Enfermería, 28(1), 87-94.* Recuperado de: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>

- Girbau, M, et. al. (2012) *Satisfacción en el trabajo y en la profesión enfermera*, 60 Nursing, Volumen 30, Número 2. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/34007/1/605139.pdf>
- Hayes, K., Bonner, A., & Pryor, J. (2010). *Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature*. Journal of Nursing Management, 18(7), 804-814.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. AWL OD Series. P. 35-70.
- Hernández, M. et. al, (2011) *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*, ISSN 1665-7063, https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
- Herzberg, F. (2019). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Kutney-Lee, A., Germack, H., Hatfield, L., Kelly, S., Maguire, P., Dierkes, A., ... & Aiken, L. H. (2015). *Nurse engagement in shared governance and patient and nurse outcomes*. *Journal of Nursing Administration*, 45(12), 646-653. DOI: 10.1377/hlthaff.28.4.w669
- Kutney-Lee, A., McHugh, M. D., Sloane, D. M., Cimiotti, J. P., Flynn, L., Neff, D. F., & Aiken, L. H. (2009). *Nursing: A key to patient satisfaction*. *Health Affairs*, 28(4), w669-w677. https://www.researchgate.net/publication/26291042_Nursing_A_Key_To_Patient_Satisfaction
- Lake, E. T. (2002). *Development of the practice environment scale of the Nursing Work Index*. *Research in nursing & health*, 25(3), 176-188. <https://www.mdpi.com/2039-4403/14/1/37>

- Laschinger, H. K., Wong, C. A., & Grau, A. L. (2015). *The influence of authentic leadership on newly graduated nurses' experiences of workplace bullying, burnout and retention outcomes: A cross-sectional study. International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 282-291.
https://www.academia.edu/14046209/The_Effects_of_Authentic_Leadership_Six_Areas_of_Worklife_and_Occupational_Coping_Self_Efficacy_on_New_Graduate_Nurses_Burnout_and_Mental_Health_A_Cross_sectional_Study
- Lira, C. (2022) *Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería*, ISSN 2665-0150, VOL 4, págs. 206-216,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9421512>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Moreno-Jiménez, B., & Luque-Luque, R. (2020). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales. Revista de Enfermería del Instituto Nacional de Salud*, 32(3), 112-120.
- Moreno-Jiménez, B., & Luque-Luque, R. (2020). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales. Revista de Salud Pública y Nutrición*, 21(3), 456-467. Recuperado de:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1096153>
- Needleman, J., Buerhaus, P., Pankratz, V. S., Leibson, C. L., Stevens, S. R., & Harris, M. (2011). *Nurse staffing and inpatient hospital mortality. New England Journal of Medicine*, 364(11), 1037-1045.
<https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMsa1001025>
- Paravic, T y Lagos, M. (2021) *TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA*

ATENCIÓN

EN

SALUD

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

Skinner, B. F. (2018). *Science and human behavior*. New York, NY: The Free Press.

Seligman, M. (2016). *The relationship between job satisfaction and job performance*. *Journal of Applied Psychology*, 102(2), 254-265.

Tourangeau, A. E., Doran, D. M., McGillis Hall, L., O'Brien Pallas, L., Pringle, D., Tu,

J. V., & Cranley, L. A. (2014). *Impact of hospital nursing care on 30-day mortality for acute medical patients*. *Journal of Advanced Nursing*, 70(5), 1094-1106.
[https://www.academia.edu/15557438/Impact of hospital nursing care on 30 day mortality for acute medical patients](https://www.academia.edu/15557438/Impact_of_hospital_nursing_care_on_30_day_mortality_for_acute_medical_patients)

Valero Cedeño, N. J., Vélez Cuenca, M. F., Duran Mojica, Ányelo A., & Torres Portillo, M. (2020). *Afrontamiento del COVID-19: estrés, miedo, ansiedad y depresión*. *Enfermería Investiga*, 5(3), 63–70. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v5i3.913.2020>

Zhang, L. F., You, L. M., Liu, K., Zheng, J., Fang, J. B., Lu, M. M., ... & Bu, X. Q. (2016). *The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave*. *Nursing outlook*, 64(1), 49-58.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24345617/>

Zhang, H., Chen, L., Ma, M., & Zhang, Q. (2016). *Nursing productivity in neonatal intensive care units: an observational study*. *Journal of Nursing Management*, 24(6), 744-752. DOI: 10.1111/jonm.12393



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Macias Guastay Sara del Carmen, con C.C: # 0919745430 autora del trabajo de titulación: **Satisfacción laboral y desempeño del personal de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de noviembre del 2024

f. _____

Nombre: Sara Del Carmen Macias Guastay

C.C: 0919745430



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción laboral y desempeño del personal de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Macias Guastay Sara Del Carmen		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de noviembre de 2024	No. DE PÁGINAS:	20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia, Satisfacción Laboral, desempeño, personal de enfermería.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, desempeño laboral, personal enfermero		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El artículo intenta presentar una discusión elaborada sobre cómo la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería son elementos básicos de la calidad de la atención en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Comienza con el prólogo, que está dedicado al tema de la satisfacción laboral. Se explican las bases teóricas de la satisfacción a partir de teorías que contienen indicaciones sobre cómo aumentar el desempeño laboral. En esta situación, la satisfacción en términos de enfermeras de la UCIN está bajo el análisis peculiar. Para este propósito, se exponen los estudios y datos relevantes relacionados con las interrelaciones que existen. El impacto positivo puede ser realmente grande, es por eso que se determina en una de las últimas partes, estrategias para llegar a resultados óptimos, también existen implicaciones prácticas, al final, en suma de todo aquello, se hace una conclusión de los puntos principales discutidos en el ensayo</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0991870835	E-mail: samagu80@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			