

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN DOS INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS: CASO HIDALGO, MÉXICO

(Satisfaction in the workplace among nursing staff of two public health institutions: Case Hidalgo, Mexico)

Yessica García-Hernández*⁸
María Dolores Martínez-García**
María Isabel Rivera-López***
Griselda Gutiérrez-Fragoso****

Fecha de recepción: 12-04-2016

Fecha de aceptación: 19-08-2016

RESUMEN

La medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad. La presente investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de n=59 para el hospital A y n=149 para el B. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Los resultados muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.

Palabras clave: satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos

ABSTRACT

Job satisfaction measurement is an essential aspect, due to people spend most of their time at work, that is the case of infirmity staff, who perform a fundamental activity, providing a high quality attention. This research was aimed to assess the job satisfaction perception of infirmity staff in two public health institutions, in Hidalgo State, through the S20/23 instrument, with the purpose of identifying the relation between the factors internal and external and job satisfaction. The instrument was applied to the staff of both hospitals, considering a sample of n=59 for the A hospital, and n=149 for the B. The research is of a quantitative approach, descriptive significance and interrelationship. Results show, in a certain way, that the level of satisfaction of staff in both institutions is somewhat satisfying. Regarding to the internal satisfaction staff is somewhat satisfied; meanwhile, regarding to external satisfaction the staff is indifferent, regarding to internal satisfaction in both hospitals, the factor which has the highest score is the satisfaction of having a job which defines a high satisfaction level, the factor with the lowest score was the support for goals and objectives to reach. Regarding to external satisfaction, the factor with the lowest media score, is the satisfaction about the salary, showing a level of indifference. When interrelated, job satisfaction and the 4 factors internal and 7 external, in all of them, a positive correlation was identified.

Keywords: Job satisfaction, internal factors, external factors.

*Investigadora del Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo; Correo electrónico: ygarcia@itesa.edu.mx

** Investigadora del Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; Correo electrónico: maria_martinez1078@uaeh.edu.mx

*** Investigadora del Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; Correo electrónico: risa2519@hotmail.com

**** Investigadora Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo; Correo electrónico: ggutierrez@itesa.edu.mx

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, aspectos como la calidad de vida y la satisfacción laboral, son muy importantes dada la coexistencia, por pasar gran parte de esta desempeñando actividades dentro de una organización y en consecuencia, resulta de interés estudiar la opinión que tienen los trabajadores con respecto al grado de satisfacción dentro de su campo de trabajo. En este sentido, la medición de la satisfacción laboral, es un proceso indispensable, ya que diferentes investigaciones han determinado que es fundamental para el efectivo desempeño del personal, puesto que las organizaciones se integran por personas que pasan gran parte de su tiempo desempeñando un puesto de trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustantiva dentro de un hospital, al cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, para brindar una atención de calidad. Sin embargo, el trabajo desempeñado debe generar satisfacción con el fin de que se tenga una repercusión positiva en aspectos tales como: la productividad, la estabilidad, el compromiso, el clima laboral, entre otros. En tal sentido, Böckerman e Ilmakunnas (2012) mencionan que la satisfacción afecta positivamente la productividad, al disminuir aspectos como el ausentismo y rotación de personal, que por ende suceden cuando existe insatisfacción. Por su parte, Abrajan, Contreras y Montoya (2009) sugieren que es de suma importancia para las organizaciones conocer la perspectiva del trabajador respecto a la satisfacción laboral, para obtener información valiosa sobre la percepción que tienen de los factores que influyen en el desempeño de su trabajo y de esta manera, se podrán enfocar en la mejora continua de los procesos y la productividad. Asimismo, Gómez-Cardona, et al. (2012) proponen que el conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral de los trabajadores, es un aspecto importante para cualquier institución, porque permitirá generar información que sirva para la definición de estrategias, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva que requiere de una serie de contribuciones, esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras; que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales; además, de las psicológicas y sociales, que contribuyen a satisfacer sus necesidades. Derivado de lo anterior, es preciso señalar que hoy en día, los directivos de las organizaciones, deben de actuar como agentes de cambio y resulta fundamental su intervención en la gestión de procesos que repercutan positivamente en la organización. Referente a esto, Herzberg (1966) estableció que para estudiar la motivación, hay factores que pueden generar satisfacción, a los cuales denominó "motivadores" y factores que propician insatisfacción, a los cuales nombró "higiénicos". En torno a ello, Davis (1991) propone que existen diversas razones por las que las personas trabajan, no solamente por ganar dinero, sino que busca mantenerse ocupado durante el día, lograr desarrollo personal y profesional, lo cual lleva a la autorrealización.

La problemática principal se enfoca en que las enfermeras al representar la mayor población de empleados dentro de un hospital, por el número de tareas que realizan, llegan a sentirse insatisfechas por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, la cual se manifiesta principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia, se tiene que las personas que desempeñan estas labores, muestran agotamiento físico y mental. En algunos otros casos, se traduce como falta de interés por ofrecer un servicio de calidad. Por otra parte, se presentan cambios de humor, o bien, las personas realizan las actividades de manera rutinaria. Por lo anterior, es necesario mantener un nivel de satisfacción alto entre las enfermeras, ya que contribuye a mejorar la salud y el bienestar de otras personas, con atención y cuidados que no todos los individuos tienen la paciencia para realizarlo. Otro factor que puede afectar son los turnos, debido a que se generan cambios en el organismo que se ponen de manifiesto como cansancio o fatiga excesiva, además de que dichos horarios dificultan la compatibilidad con la vida familiar. Por otro lado, los bajos salarios obligan a que el personal de enfermería se desempeñe en más de un empleo, asumiendo largas jornadas laborales. Estos y algunos factores más, traen consecuencias negativas para el personal de enfermería repercutiendo en el cuidado de los pacientes.

Cabe mencionar, que las enfermeras manifiestan algunas de estas dificultades en diferentes aspectos y esto depende del tipo de institución de salud de la que se trate. Es así como, resulta prioritario para los directivos de los hospitales evaluar las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral en el personal de enfermería, con la finalidad de establecer propuestas de mejora encaminadas a la gestión de satisfacción laboral. Aunado a lo anterior, es fundamental mencionar las aportaciones de autores como Peña, Olloqui y Aguilar (2013) quienes indican que en la actualidad, uno de los problemas que más preocupa a los directivos de las organizaciones, es la falta de motivación y satisfacción laboral en su personal, pues ello influye en el rendimiento, en la disposición al cambio, así como también, en la contribución al logro de los objetivos, aspectos que sin duda son clave para que las organizaciones sean exitosas y por ende competitivas, derivado de que el factor humano, es el principal activo con el que cuentan.

Asimismo, resulta importante la investigación, debido a que es una tarea indispensable para los directivos, la evaluación del nivel de satisfacción de las enfermeras, las cuales desempeñan una actividad primordial en los hospitales y dicha investigación puede contribuir en la planificación de estrategias y consecuentes mejorías en la calidad de los servicios prestados en instituciones de salud.

Por otra parte, debido a que el presente estudio se enfoca en el equipo de trabajo de enfermería de dos instituciones, es preciso señalar lo afirmado por Nava-Galan, et al. (2013), quienes indican que dicho personal, proporciona cuidados en instituciones u organismos

basados en conocimientos científicos, como servicio público contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas.

El interés por el estudio, surge como consecuencia de que el personal enfermería, es fundamental en las instituciones de salud pública, para brindar y preservar servicios de salud; en tal sentido, es importante conocer cuál es el nivel de satisfacción o insatisfacción y si existen diferencias o similitudes entre los dos hospitales públicos, que aunque el personal desempeña actividades de enfermería y se ubican en el mismo Estado, son dirigidas por diferentes individuos e integradas por personal diferente, así como también, el tamaño del hospital y el nivel de atención, son distintos. En tal sentido, se confirma la importancia de realizar dicho comparativo, con el propósito de identificar si en instituciones diferentes, se comparten o no los factores que motivan intrínseca o extrínsecamente a las personas que laboran en el área de enfermería.

Es así como, la presente investigación tuvo como objetivo: evaluar la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería de dos instituciones de salud públicas en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad identificar la relación de los factores con la satisfacción.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

II.1 Origen de la satisfacción laboral

Dentro de toda sociedad uno de los aspectos fundamentales es el trabajo, que según Rodríguez (2005) es la fuente esencial de la calidad de vida del hombre, y a la vez un elemento intrínsecamente relevante. No hay calidad de vida sin trabajo y no es sólo un medio para producir o prestar un servicio, sino una oportunidad para que el hombre se desarrolle y se sienta útil, así como satisfecho con las labores que desempeña. Derivado de lo anterior, surgen las organizaciones, que se integran por seres humanos, razón por la cual, es importante que las personas sean entendidas como tales, por ello, la escuela de relaciones humanas, pone su principal énfasis en la motivación de los individuos como seres psicológicos, en realidad toma al individuo con todas sus relaciones.

Según Rast y Tourani (2012), señalan que el origen del estudio de la satisfacción fue en 1935 cuando Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre el tema, definiendo que la satisfacción es uno de los aspectos más importantes del trabajo, asimismo sugiere que existe una relación con el desempeño. Por otra parte, sugieren que el recurso humano juega un papel fundamental en las organizaciones, en tal sentido resulta importante buscar la satisfacción de los mismos, ya que al tener empleados satisfechos se puede generar un mayor rendimiento e incrementar los beneficios, considerando que cuando los empleados están satisfechos con su trabajo son más creativos e innovadores que se traducen en mejoras para la organización. En tal sentido, Herzberg (1959) señala mediante su teoría que la satisfacción del

hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer su puesto para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Asimismo, indica que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, no se afectan por factores totalmente diferentes, concluyendo así, que la motivación en el trabajo, se deriva de dos conjuntos de factores, como se muestra en el Cuadro 1, los cuales clasificó de la siguiente manera: factores higiénicos y motivacionales.

Cuadro 1.
Clasificación de la satisfacción según Herzberg.

| | Su efecto puede afectar la satisfacción | | Función preventiva de la insatisfacción |
|-----------------------------|--|----------------------------|--|
| Factores motivadores | -Realización personal que se genera en el puesto de trabajo - Reconocimiento por el desempeño - Trascendencia de la tarea - Oportunidades de crecimiento y desarrollo | Factores higiénicos | - Supervisión - Relaciones interpersonales - Condiciones físicas del trabajo - Remuneraciones - Prestaciones - Seguridad en el trabajo - Políticas y prácticas administrativas |

Fuente: Elaboración propia a partir de Herzberg (1959).

Los factores higiénicos tienen una función preventiva de la insatisfacción, pero sin capacidad de mejorar la satisfacción y abarcan aspectos como la supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, seguridad en el trabajo, políticas y prácticas administrativas. Cuando este tipo de factores no se aplican correctamente, generan insatisfacción en el trabajador, y cuando están presentes no generan una fuerte motivación, solamente contribuyen a disminuir la motivación.

Por otro lado, los factores motivacionales, son aquellos motivos, cuyo efecto puede afectar la satisfacción. Algunos que se pueden considerar son: la realización personal que se genera en el puesto de trabajo, reconocimiento por el desempeño, la trascendencia de la tarea, las oportunidades de crecimiento y desarrollo. Cuando estos factores están presentes, generan un alto nivel de motivación en el personal estimulando un mejor desempeño.

Posteriormente, Salessi (2014) propone que la nueva realidad organizacional demanda dos exigencias fundamentales, la primera incorporar personal calificado que sea competente para realizar las tareas asignadas como parte del puesto de trabajo a desempeñar y la segunda que consiste en disponer de personal motivado y satisfecho, pues solamente de esta manera lograrán contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

II.2 Concepto de la satisfacción laboral

En la actualidad, no existe un concepto unánimemente aceptado sobre la satisfacción laboral, en tal sentido Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) mencionan que Locke en 1976 conceptualizó la satisfacción laboral como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo.

Según Schutlz (1995) propone que la satisfacción laboral es la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo, considerando lo que piensa de éste, así como si está contento o no con su trabajo, es decir, el conjunto de actitudes o sentimientos respecto a uno mismo. En tal sentido, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) mencionan que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, dichas actitudes se orientan hacia el trabajo en general y a las facetas del mismo. Por su parte, Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo que cree que debe recibir.

Más tarde, Landy y Conte (2005) conceptualizan la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por otra parte, Borges, Alves y Regina (2011) establecen que la satisfacción en el trabajo es una evaluación subjetiva realizada por el trabajador sobre en qué medida los aspectos laborales pueden ser perjudiciales o benéficos para su bienestar. Finalmente, Salessi (2014) señala que la satisfacción laboral es considerada una actitud frente a las experiencias laborales.

II.3 Importancia de la satisfacción laboral

Como se ha mencionado, las organizaciones se integran por personas, quienes pasan gran parte de su tiempo en ellas, desempeñando algún puesto de trabajo, por lo tanto, es de gran importancia, considerar el estudio de la satisfacción laboral, como parte de los aspectos de gestión de personal que darán una ventaja competitiva, según Blum (1994) propone que para considerar la satisfacción laboral, el personal debe estar a gusto con su trabajo o con los distintos aspectos que se derivan de él, de tal manera que el trabajo puede ser una experiencia agradable o desagradable, dependiendo de la influencia que tenga la satisfacción sobre los aspectos personales y los laborales.

De acuerdo con Robles-García, et al. (2005) mencionan que en 1989, Meliá y Peiró propusieron que la satisfacción laboral ha sido objeto de estudio en numerosas ocasiones, inicialmente por su influencia en el rendimiento laboral, revelándose posteriormente como una dimensión valiosa en sí misma y como un objetivo de intervención organizacional. Asimismo, Chiang, Salazar y Núñez (2007) afirman que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no sólo para el bienestar de las personas, sino para la productividad y la calidad.

Por su parte, Figueiredo-Ferraz, et al. (2012) proponen que la calidad del servicio en los hospitales es uno de los objetivos primordiales de estos y de los profesionales que se desempeñan en ellos; sin embargo, en muchas ocasiones las políticas de gestión hospitalaria, no generan congruencia entre las metas organizacionales y la satisfacción de los trabajadores, por lo cual, es importante realizar un rediseño de las mismas, ya que diversas investigaciones sugieren que las organizaciones que logran generar compromiso de sus trabajadores, asimismo, se define como un predictor de aspectos como la permanencia en el trabajo y de la productividad laboral.

Lo anterior, coincide con Chiang, Salazar y Núñez (2007) quienes mencionan que Schneider en 1985 estableció que existen dos razones que ayudan a explicar la atención dedicada a la satisfacción laboral. La primera, en que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional; y la segunda, que la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de las conductas disfuncionales importantes, tales como: el absentismo y el cambio de puesto u organización.

Por otro lado, Alba, Salcedo, Zarate e Higuera (2008) señalan que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomentar el trabajo en equipo, incrementar la calidad de la atención de enfermería, así como también el rendimiento de su productividad y en consecuencia, la satisfacción de los usuarios. De ahí la importancia del personal de enfermería en los hospitales, pues contribuyen al restablecimiento de la salud física y mental de los pacientes a su cargo, y para ello el personal debe estar satisfecho. Referente al tema, Paris (2011) indica que los empleados más satisfechos son aquellos que se desenvuelven en puestos que les ofrecen libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos; autonomía para la toma de decisiones; y oportunidades de emplear y desarrollar habilidades y competencias personales.

II.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo, los cuales pueden identificarse y ser medidos. Es importante señalar, que la satisfacción en el trabajo se determina por una red compleja de factores y puede variar conforme el grupo estudiado (Borges, Alves y Regina, 2011). Por su parte, Alba, Salcedo, Zarate e Higuera (2008) mencionan que Herzberg señaló que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, los cuales están relacionados de manera directa con la satisfacción laboral, tales como: el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos, se refieren a que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador y están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Por lo anterior, para realizar la medición de la

satisfacción laboral, es importante considerar las dimensiones que se requiere conocer y dependerá del objetivo del análisis que se realizará. Existen varios instrumentos para evaluar el nivel de satisfacción laboral y con diferentes dimensiones, como se muestra en el Cuadro 2, propuestos por diferentes autores y entre ellos, se encuentra el cuestionario S20/23 de Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989), el cual se utilizó en la presente investigación. Cabe señalar, que la versión S4/82 del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales, consta de 82 ítems y permite evaluar seis factores; sin embargo, anteriormente generaba mayor tiempo para su aplicación, por lo que se

realizó otro estudio para obtener un cuestionario que fuera más breve y manteniendo la utilidad diagnóstica general, así como también, la fiabilidad y la validez.

Es así como surge la versión S20/23 que solucionó este aspecto. Por otro lado, se ha presentado otra versión del Cuestionario de Satisfacción denominada S10/12, la cual es una forma más corta que el cuestionario original, con sólo 12 ítems, y que mantiene un nivel de validez que mejora la escala original (Meliá y Peiró, 1989).

Cuadro 2.
Instrumentos para evaluar la satisfacción laboral y las dimensiones propuestas

| Autor(es) | Instrumento | Dimensiones |
|---|--|--|
| Briseño (1988) citado por Gómez et al. (2012) | Cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral | Satisfacción con: - El salario - El trabajo que hace - Los jefes y superiores - Los compañeros - Las posibilidades de ascenso - La organización del trabajo que actualmente tiene - El servicio - La puntualidad - El turno asignado - Los incentivos |
| Aranaz y Mira (1988) | Font Roja de Satisfacción laboral | Evalúa 8 factores con 24 ítems - Satisfacción por el trabajo - Tensión relacionada con el trabajo - Competencia profesional - Presión en el trabajo - Promoción profesional - Relación interpersonal - Relación interpersonal con los compañeros - Características extrínsecas del estatus - Monotonía laboral |
| Warr, Cook y Wall (1979) | Escala General de Satisfacción | * Escala de factores intrínsecos (7 ítems): - El reconocimiento obtenido por el trabajo - Responsabilidad - Promoción - Aspectos relativos al contenido de la tarea *Escala de factores extrínsecos (8 ítems): - El horario - La remuneración - Las condiciones físicas del trabajo |
| Smith, Kendall y Hulin (1969) | El <i>Job Descriptive Index</i> (JDI) o Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST) | Evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: - Los compañeros - El trabajo y las tareas - Las oportunidades de promoción - El mando y la satisfacción - El salario |
| Meliá y Peiró (1989) | Instrumento S20/23 de Satisfacción laboral modificado por el grupo investigador | *Satisfactores intrínsecos: - Reconocimiento al logro - Al trabajo interesante - Oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas * Satisfactores extrínsecos: - Satisfacción con el salario - Participación en las decisiones - Satisfacción con el trato por parte de la empresa - Satisfacción con ámbito físico - Satisfacción con la supervisión - Satisfacción con las prestaciones en materia de formación y promoción y con las prestaciones sindicales |

Fuente: elaboración propia.

De tal forma que, Chiang, Salazar y Nuñez (2007) mencionan que el instrumento propuesto por Meliá y Peiró en 1989 de la Universidad de Valencia, incluye las dimensiones que a continuación se describen.

Satisfacción intrínseca del trabajo. Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.

Satisfacción con la supervisión. Se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de la supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad así como justicia de trato recibida en la organización.

Satisfacción con el ambiente físico. Referente al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la iluminación y la ventilación.

Satisfacción con las prestaciones recibidas. Referidos al grado en que la organización cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Satisfacción con la participación. Se refiere al grado de satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

II.5 Investigaciones sobre la satisfacción laboral

La satisfacción laboral, ha sido un tema de interés para muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios al respecto en diferentes tipos de organizaciones. En el contexto internacional, por ejemplo, Fernández y Paravic (2003) reportan el nivel de satisfacción laboral de 248 enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el Índice de Descripción del Trabajo de Smith et al. y la subescala de condiciones del trabajo de Bolda. Concluyeron que las enfermeras hospitalarias se encuentran levemente satisfechas en su trabajo y presentaron mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados que los públicos. Las condiciones físicas del trabajo mostraron ser un factor de insatisfacción principalmente para las enfermeras del sector público. Demostraron que los factores de remuneraciones, promociones y/o ascensos, fueron en los que se presentó mayor insatisfacción en las enfermeras de ambos sectores. Por el contrario, la interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales están más satisfechas.

Por otro lado, Molina, Avalos, Valderrama y Uribe (2009) analizaron el grado de satisfacción laboral de 75 profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves", de Granada, España; esto con la finalidad de establecer los factores sociodemográficos y profesionales

relacionados con la satisfacción laboral. Aplicaron el cuestionario de Font Roja adaptado (evaluando 9 factores) y reportaron que la satisfacción entre los empleados fue intermedia; asimismo, concluyeron que la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros y la peor valorada fue la promoción profesional, además de que no observaron diferencias estadísticamente significativas entre las variables sociodemográficas en relación con la satisfacción total. Por su parte, Ruzafa, Madrigal, Velandrino y López (2008) evaluaron la satisfacción laboral en 283 profesionales de enfermería españoles que trabajan en 24 hospitales ingleses; para ello se aplicó el cuestionario de Font Roja que evalúa 9 dimensiones. Se demostró que las enfermeras que trabajan en los hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción laboral; asimismo, las puntuaciones más altas se obtuvieron en las dimensiones de relaciones con los compañeros, así como las relaciones con los jefes; por el contrario, las que producen mayor insatisfacción laboral fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional.

Por otro lado, Bobbio y Ramos (2010) realizaron una investigación con la finalidad de determinar la satisfacción laboral y los factores asociados en empleados de un hospital de Lima, Perú; incluyendo personal de enfermería y obstetricia, técnicos de enfermería y médicos. Se concluyó que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en los empleados y los factores asociados a la satisfacción son diferentes entre la percepción del personal médico y el no médico. Asimismo, en dicha investigación no se demostró asociación entre el género del trabajador y satisfacción laboral, a pesar de la alta frecuencia de mujeres en el grupo del personal no médico.

En lo que respecta a las investigaciones realizadas en México, García-Ramos, Luján-López y Martínez-Corona (2007) estudiaron la satisfacción laboral del personal de salud; realizaron un estudio transversal, descriptivo a 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Aplicaron el cuestionario validado S20/23, que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que la satisfacción laboral medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca, se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones de 5.2 para el servicio de enfermería. La mayor puntuación, se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente).

Asimismo, Alba, Salcedo, Zárate e Higuera (2008) investigaron el grado de satisfacción laboral en una muestra de 159 enfermeras del Hospital General de México. El cuestionario permitió evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras a través de factores intrínsecos y extrínsecos. Reportaron que las situaciones que les produjeron mayor satisfacción fueron: sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer a ese hospital. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; respecto a las condiciones que provocan insatisfacción fueron: la falta de insumos médicos y de personal, así como la falta de apoyo y reconocimientos.

En los aspectos extrínsecos, casi la mitad de las encuestadas consideró que la iluminación era muy buena y la mayoría del personal externo que su sueldo es insuficiente.

Por otra parte, Ponce-Gómez, Ponce-Gómez y Lugo-Chávez (2009) evalúan la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social, la muestra se constituyó por 212 enfermeras de tres turnos. Los principales resultados indicaron que en la evaluación institucional, la comunicación, la salud y las condiciones laborales, existió mayor satisfacción; mientras que en desarrollo, capacitación y actualización, se tuvo un índice menor de satisfacción; asimismo, en factores como la remuneración económica, salud y condiciones laborales, se presentaron altos niveles de insatisfacción.

En el mismo año, Tapia, Ramírez e Islas (2009) analizan la satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología del Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS, el estudio fue de carácter observacional, descriptivo y transversal para establecer el nivel de satisfacción laboral en 230 enfermeras, evaluando factores extrínsecos e intrínsecos. Los resultados muestran, que el personal de enfermería está en un nivel de indiferencia y poco satisfecho, se presenta insatisfacción del personal en los siguientes factores: condiciones físicas del trabajo, el salario, la atención a las sugerencias que hacen, posibilidades de ascenso, modo de supervisión, la dimensión de desarrollo, capacitación y actualización.

También, Gómez, Becerra, Beltrán, García y Gómez (2012) determinaron el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa de un hospital de segundo nivel en el estado de Aguascalientes. Aplicaron el instrumento denominado Cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral a 40 enfermeras; los resultados indicaron que el 43% del personal de enfermería refiere estar muy satisfecho, identificando que las variables con mayor satisfacción fueron: el trabajo, el salario, los compañeros, el servicio y el turno. Asimismo, las variables con menor satisfacción fueron: relación con jefes y superiores, posibilidades de ascenso, incentivos y organización en el trabajo.

Por su parte, Nava-Galán, et al. (2013) realizan una investigación sobre satisfacción laboral a una muestra de 594 profesionales del personal de enfermería en cuatro instituciones de salud, para evaluar variables sociodemográficas y factores intrínsecos y extrínsecos sobre satisfacción laboral. Los principales resultados indican una mayor insatisfacción en la promoción y competencia profesional, mientras que la mayor satisfacción es como consecuencia de la relación interpersonal con jefes y subordinados.

III. METODOLOGÍA

Las unidades de análisis fueron dos instituciones públicas de salud, ubicadas en el estado de Hidalgo, las cuales para el presente estudio se denominarán, como Hospital A y Hospital B.

La investigación es de enfoque cuantitativo, transversal, de alcance descriptivo y correlacional.

Como técnica de recolección de datos, se utilizó la adaptación del cuestionario S20/23 de Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989), el cual toma como referencia la teoría de Herzberg (1959) con los factores higiénicos y motivacionales, que dan como resultado la satisfacción extrínseca e intrínseca.

La estructura del instrumento constó de dos apartados. La primera parte evaluó variables sociodemográficas como: género, edad, estado civil, escolaridad, antigüedad, área y turno. La segunda sección, se integró por 23 preguntas de respuesta cerrada, que midieron la satisfacción general, la satisfacción intrínseca mediante cuatro factores y la satisfacción extrínseca a través de siete aspectos.

Como parte de la satisfacción intrínseca se midió el nivel de satisfacción que le produce su trabajo, oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta y apoyo a los objetivos y metas a alcanzar.

Por otra parte, para medir la satisfacción extrínseca se consideraron los factores de: satisfacción con el salario, participación en las decisiones, trato por parte de la empresa, satisfacción con el ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones, formación y promoción y finalmente, satisfacción con las prestaciones sindicales.

Los ítems del instrumento se midieron mediante la escala de Likert de acuerdo a lo siguiente:

- 1= Muy insatisfecho
- 2=Bastante insatisfecho
- 3=Algo insatisfecho
- 4=Indiferente
- 5=Algo satisfecho
- 6=Bastante satisfecho
- 7=Muy satisfecho

En cuanto a la fiabilidad de la escala, como se realizó la adaptación, se procedió a calcular nuevamente el coeficiente α de Cronbach ($\alpha = 0.897$), con dicho resultado se define que la escala tiene buena consistencia interna, en los 23 ítems que miden la variable de satisfacción laboral.

La aplicación del instrumento se realizó en las instalaciones de cada una de las instituciones de salud. Es importante precisar, que para la institución A, la población total es de 252 trabajadores, mientras que del hospital B, la población es de 691, por lo cual se calculó la muestra estadística para cada uno y posteriormente, se estratificó por área, considerando que la muestra del hospital A es de 152 y para el hospital B de 247; sin embargo, para el presente estudio solamente se analizará al personal de enfermería, por lo que se calculó una muestra estratificada del total de la población y considerando el número de áreas de cada institución, resultando un total de 59 empleados de la institución A y 149 del hospital B. La información de los cuestionarios

una vez contestados, se integró en una base de datos, procesando y analizando en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 22.

IV. RESULTADOS

IV.2 Información sociodemográfica

Como parte del análisis descriptivo, a continuación se describen los resultados de las variables sociodemográficas analizadas en el presente estudio, los cuales se muestran en la Tabla 1.

Con relación al género de los encuestados en la institución A, éste se representa por el 11.86% masculino y 88.14%, mientras que en la institución B, el 6.04% son del género masculino y el 93.96% son del femenino; los resultados muestran una notoria presencia en mayor porcentaje de mujeres, debido a que la profesión de enfermería, tradicionalmente se ha desempeñado por éste género.

Respecto al área de trabajo, como ya se indicó en la metodología, el 100% del personal pertenece al área de enfermería en las dos instituciones de estudio.

Referente a las edades de los encuestados, en la institución A, se presentaron en el siguiente orden: el mayor número lo representó el rango de 30 a 39 años (67.80%), de 20 a 29 años (20.34%), de 40 a 49 años (10.17%) y finalmente, menos de 20 años (1.69%). En cuanto a la institución B, se presentaron en el siguiente orden: el mayor número lo representó el rango de 30 a 39 años (43.62%), de 20 a 29 años (26.85%), de 40 a 49 años (20.13%), y finalmente, de 50 a 59 años (9.40%). Los resultados se pueden deber, a que es la edad de mayor productividad y estabilidad laboral, debido a que generalmente durante este rango de edad, el personal tiende a buscar estabilidad en el trabajo.

Otra variable considerada fue el estado civil, reflejando los siguientes datos en la institución A: el 55.90% son casados, 33.9% solteros, 6.8% divorciados y 3.4% viven en unión libre. Referente a la institución B, los datos reflejan que el 48.99% son casados, 33.56% solteros, 8.72% viven en unión libre, 8.05% son divorciados y el 0.67% son viudos.

Los resultados obtenidos, reflejan que de acuerdo al rango de edad presentado en ambas instituciones, en dicho intervalo, es cuando el ser humano ya se enfoca en tener una familia y por ello, se identifica mayor número de casados.

Otra variable analizada en ambas instituciones de salud, fue el nivel de escolaridad, mostrándose que en el hospital A, el 49.15% manifestó un nivel de licenciatura, el 40.68% carrera técnica o preparatoria y el 10.17% especialidad.

En cuanto al hospital B, el 45.64% indicó tener una escolaridad de carrera técnica o preparatoria, el 38.26% licenciatura, el 13.42% especialidad, el 1.34% maestría, y por último, el 0.67% secundaria y subespecialidad, respectivamente.

Los resultados anteriores, se deben a que por el tipo de personal analizado, requieren como mínimo el tipo de formación profesional a nivel técnico, ya que para desempeñar una labor de enfermería, que implica el preservar y cuidar la vida y salud de las personas, al menos se requiere cierta formación especializada, por lo tanto los resultados indican mayor porcentaje en el nivel técnico y licenciatura.

Asimismo, se consideró importante analizar la antigüedad en el trabajo, presentándose en el siguiente orden para el hospital A: el 98.31% manifestó una antigüedad de entre 1 y 10 años y el 1.69% de menos de un año. Respecto a la institución B, los resultados muestran que el 43.62% manifestó una antigüedad de 1 a 10 años, el 38.26% de 11 a 20 años, el 16.78% más de 21 años y finalmente, el 1.34% menos de un año.

Los resultados anteriores, indican que debido a que la institución A, no tiene más de 10 años operando, el personal en su mayoría se ubica dentro de este intervalo de antigüedad, identificándose al mismo tiempo que existe estabilidad laboral, mientras que en la institución B, también se observa que la mayor parte del personal tiene una antigüedad de 1 a 10 años, definiéndose que también existe una alta estabilidad laboral.

Por último, debido a la estructura organizacional de las instituciones de salud, y en el entendido de que por el tipo de servicio que ofrecen, la última variable analizada es el turno, esto debido a que dichos hospitales deben operar todo el día, mostrándose los resultados de acuerdo a lo siguiente: en el hospital A, el 22.03% manifestó estar en el turno matutino y Extra Diurno (ED), en segundo lugar el 15.25% indicó ser de la velada B, mientras que el 13.56% manifestó laborar en los turnos vespertino y extra nocturno con 13.56% en cada uno.

Referente al hospital B, los encuestados indicaron que el 36.91% labora en el turno nocturno, el 26.17% en guardia especial, el 22.82% en matutino y el 14.09% en vespertino.

Tabla 1.
Estadística descriptiva de las variables sociodemográficas

| Hospital | | A | | B | |
|---------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Variable | Descripción | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Género | Masculino | 7 | 11.86 | 9 | 6.04 |
| | Femenino | 52 | 88.14 | 140 | 93.96 |
| | Total | 59 | 100.00 | 149 | 100.00 |
| Rango de Edad | Menos de 20 años | 1 | 1.69 | 0 | 0.00 |
| | 20-29 años | 12 | 20.34 | 40 | 26.85 |
| | 30-39 años | 40 | 67.80 | 65 | 43.62 |
| | 40-49 años | 6 | 10.17 | 30 | 20.13 |
| | 50-59 años | 0 | 0.00 | 14 | 9.40 |
| | Total | 59 | 100.00 | 149 | 100.00 |
| Estado civil | Soltero (a) | 20 | 33.9 | 50 | 33.56 |
| | Casado (a) | 33 | 55.9 | 73 | 48.99 |
| | Divorciado (a) | 4 | 6.8 | 12 | 8.05 |
| | Unión libre | 2 | 3.4 | 13 | 8.72 |
| | Viudo (a) | 0 | 0.0 | 1 | 0.67 |
| | Total | 59 | 100 | 149 | 100.00 |
| Escolaridad | Secundaria | 0 | 0.00 | 1 | 0.67 |
| | Carrera técnica o preparatoria | 24 | 40.68 | 68 | 45.64 |
| | Licenciatura | 29 | 49.15 | 57 | 38.26 |
| | Maestría | 0 | 0.00 | 2 | 1.34 |
| | Especialidad | 6 | 10.17 | 2 | 13.42 |
| | Subespecialidad | 0 | 0.00 | 1 | 0.67 |
| Total | 59 | 100.00 | 149 | 100.00 | |
| Antigüedad | Menos de un año | 1 | 1.69 | 2 | 1.34 |
| | 1 a 10 años | 58 | 98.31 | 65 | 43.62 |
| | 11 a 20 años | 0 | 0.00 | 57 | 38.26 |
| | Más de 21 años | 0 | 0.00 | 25 | 16.78 |
| | Total | 59 | 100.00 | 149 | 100.00 |
| Turno | Matutino | 13 | 22.03 | 34 | 22.82 |
| | Vespertino | 8 | 13.56 | 21 | 14.09 |
| | Nocturno | 0 | 0.00 | 55 | 36.91 |
| | Velada A | 8 | 13.56 | 0 | 0.00 |
| | Velada B | 9 | 15.25 | 0 | 0.00 |
| | Extra Diurno (ED) | 13 | 22.03 | 0 | 0.00 |
| | Extra Nocturno (EN) | 8 | 13.56 | 0 | 0.00 |
| | Guardia Especial | 0 | 0.00 | 39 | 26.17 |
| Total | 59 | 100.0 | 149 | 100.00 | |

Fuente:elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

IV.2 Puntuaciones medias de los factores de la satisfacción laboral

Por otra parte, como resultado del análisis descriptivo, en la Tabla 2 y Gráfica 1, se muestran las puntuaciones medias obtenidas de manera general para las dos instituciones, considerando lo expuesto en la teoría de Herzberg, referente a los factores internos y externos; en tal sentido, se observa que en ambos hospitales, la media más alta, se identifica en la satisfacción intrínseca, mientras que es más baja la percepción de la satisfacción extrínseca. Los resultados muestran que en los dos tipos de satisfacción, el Hospital A, tiene una media superior, observándose que en la satisfacción intrínseca es mayor en 0.0509, mientras que en la satisfacción extrínseca, también es superior en 0.0376; por lo cual, se define que en cuanto a la satisfacción intrínseca, se perciben como algo satisfechos, con tendencia a bastante satisfechos;

por el contrario, en la satisfacción extrínseca, se identifica una percepción neutral de la satisfacción, con tendencia a percibirse algo satisfechos. Los resultados anteriores, se pueden deber a que la percepción que tienen las personas respecto al trabajo que realizan, así como a las tareas inherentes al mismo, es superior a la satisfacción que implica, aspectos externos al puesto y que se refieren a la situación de trabajo que se presente.

Los resultados son similares a los obtenidos por García-Ramos, Luján-López y Martínez-Corona (2007) que como parte de su investigación, indicaron que la puntuación obtenida por enfermeras fue de 5.9, mientras que en la presente investigación en la institución A es de 5.8814 y en la B fue 5.8305, lo cual define que están algo satisfechas en cuanto a los factores intrínsecos. Por otra parte, referente a los factores extrínsecos obtuvieron un resultado de 4.6 que se define como un nivel de indiferencia respecto a la satisfacción y en este trabajo en la institución A, el resultado es de 4.8172 y en el hospital B de 4.7796. Finalmente, en cuanto a la satisfacción laboral del personal de enfermería, se muestra un resultado de 5.3, mientras que en la presente investigación, el resultado es de 5.3493 para la institución A y 5.3051 para la B, presentándose similitud en los resultados y que de manera general están algo satisfechos.

Por otra parte, los resultados son semejantes a los presentados por Tapia, Ramírez e Islas (2009) quienes indican que las enfermeras analizadas en su investigación, sienten indiferencia respecto la satisfacción extrínseca, aunque en la intrínseca ellos indican indiferencia, en el presente estudio se muestran algo satisfechos.

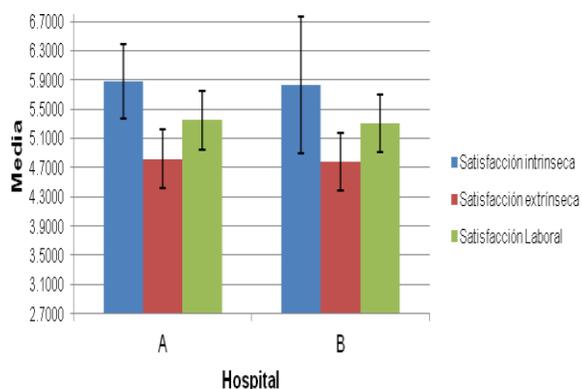
Tabla 2.
Puntuaciones medias de satisfacción laboral

| Dimensión | Hospital | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar | Varianza |
|-------------------------|----------|-----|--------|--------|--------|---------------------|----------|
| Satisfacción intrínseca | A | 59 | 4.2500 | 7.0000 | 5.8814 | 0.5093 | 0.2594 |
| | B | 149 | 2.0000 | 7.0000 | 5.8305 | 0.9364 | 0.8769 |
| Satisfacción extrínseca | A | 59 | 2.6714 | 6.3095 | 4.8172 | 0.7037 | 0.4952 |
| | B | 149 | 2.0310 | 6.7000 | 4.7796 | 1.0645 | 1.1332 |
| Satisfacción Laboral | A | 59 | 4.1452 | 6.6548 | 5.3493 | 0.5153 | 0.2656 |
| | B | 149 | 2.8750 | 6.8500 | 5.3051 | 0.8571 | 0.7347 |

Fuente:elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

Gráfica 1.

Medias de satisfacción laboral



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

Por otro lado, en la Tabla 3 y Gráfica 2, se muestran las puntuaciones medias de la percepción de los factores que conforman la satisfacción intrínseca, identificando que de los cuatro factores que integran la satisfacción intrínseca, el personal de enfermería de la institución A, presenta la percepción más alta en: satisfacción que le produce su trabajo y apoyo a los objetivos y metas a alcanzar. En cuanto a los otros dos factores que son: oportunidad que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta y oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, en ambos, la percepción más alta fue en el personal del hospital B.

Referente a los resultados anteriores, se puede establecer, que en la satisfacción que le produce el trabajo, el personal de ambas instituciones, se percibe muy satisfecho, mientras que en las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta, se perciben bastante satisfechos en ambos hospitales, lo cual se puede deber, a que aun cuando trabajan en hospitales diferentes, estos factores tienen que ver con el agrado que les produce su trabajo, al mismo que la vocación para desempeñarse en ese tipo de labores. En cuanto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, en ambos hospitales, se observa un resultado que indica que el personal está bastante satisfecho y finalmente, en el apoyo a los objetivos y metas a alcanzar, se observa una puntuación que indica que en este aspecto, se perciben algo satisfechos en los dos hospitales. Los resultados son similares a los obtenidos por García-Ramos, Luján-López y Martínez-Corona (2007) quienes identificaron que el factor intrínseco en el cual tuvieron un nivel más alto de satisfacción las enfermeras del hospital analizado, fue la satisfacción que le produce su trabajo, mientras que el más bajo es apoyo en las metas y objetivos a alcanzar identificaron la percepción más baja con un nivel de algo satisfechos, dichos resultados son similares a los de la presente investigación que indican que en ambas instituciones en esos mismos factores se observa el factor que produce mayor satisfacción y que indica un nivel de muy satisfechos, así como el que

produce el menor nivel de satisfacción que indica un nivel de algo satisfechos.

Por otra parte, los resultados coinciden con los obtenidos por Urbina y Luna (2013) que realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y calidad de vida laboral de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, mostrando en los resultados que en las relacionadas con la competencia profesional y la propia satisfacción del trabajo tienen una alta satisfacción laboral, mientras que en promoción profesional tienen bajo nivel de satisfacción, concordando con lo obtenido en la presente investigación que muestra que el nivel de satisfacción más alto es con la satisfacción que le produce su trabajo, indicando que esto se puede deber a que las personas prefieren trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, conocimientos y actitudes que estén relacionados con la profesión.

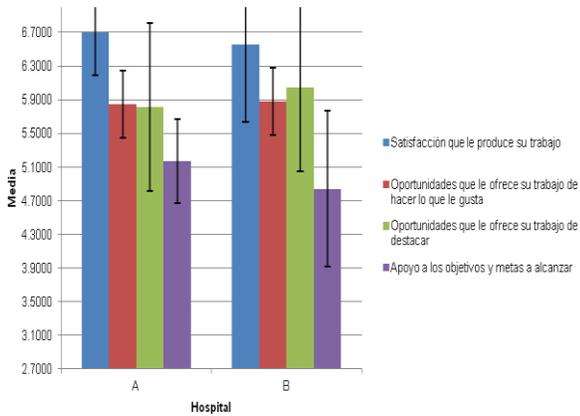
Tabla 3

Puntuaciones medias de satisfacción laboral intrínseca

| Dimensión | Hospital | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar | Varianza |
|---|----------|-----|--------|--------|--------|---------------------|----------|
| Satisfacción que le produce su trabajo | A | 59 | 5.00 | 7.00 | 6.6949 | 0.5001 | 0.2501 |
| | B | 149 | 1.00 | 7.00 | 6.5570 | 0.9255 | 0.8565 |
| Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta | A | 59 | 3.00 | 7.00 | 5.8475 | 0.8472 | 0.7177 |
| | B | 149 | 1.00 | 7.00 | 5.8792 | 1.2730 | 1.6204 |
| Oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar | A | 59 | 3.00 | 7.00 | 5.8136 | 0.8803 | 0.7750 |
| | B | 149 | 1.00 | 7.00 | 6.0470 | 1.1350 | 1.2883 |
| Apoyo a los objetivos y metas a alcanzar | A | 59 | 2.00 | 7.00 | 5.1695 | 0.9126 | 0.8328 |
| | B | 149 | 1.00 | 7.00 | 4.8389 | 1.7284 | 2.9874 |

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

Gráfica 2.
Medias de satisfacción laboral intrínseca



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

Asimismo, en la Tabla 4 y Gráfica 3, se presentan las puntuaciones medias de la percepción de los factores que conforman la satisfacción extrínseca, identificando que de los siete factores analizados, en cuatro de estos, existe una percepción más alta por parte del personal de enfermería del hospital B, como son: satisfacción con el salario, participación en las decisiones, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones, formación y capacitación; por otro lado, en los tres factores restantes, los cuales son: trato por parte de la empresa, satisfacción con el ámbito físico y satisfacción con las prestaciones sindicales, la puntuación media más alta se percibe en los colaboradores del hospital A.

Sin embargo, es importante precisar que a pesar de ser diferentes instituciones, en ambas el personal coincide en que no están satisfechos ni insatisfechos, es decir, existe una percepción de indiferencia, lo cual se puede deber, a que normalmente con el salario pueden satisfacer necesidades básicas, más no aspirar a una mejor calidad de vida.

Por otra parte, cabe señalar, que la percepción más alta en ambas instituciones difiere, considerando que mientras para el Hospital A, ésta se da para la satisfacción con el ámbito físico, para el Hospital B, se identifica en la satisfacción con la supervisión; sin embargo, en ambos casos, la percepción indica que se encuentran algo satisfechos, definiendo entonces, que en ninguno de los factores extrínsecos, se identifica la percepción de bastante o muy satisfechos.

Los resultados difieren con los obtenidos por García-Ramos, Luján-López y Martínez-Corona (2007) que en su investigación realizada en un hospital en Tepic, Nayarit, muestran la percepción más alta en satisfacción con el salario con un resultado de 5.1, lo que indica que el personal está algo satisfecho, mientras que en las dos instituciones del presente estudio, éste factor es el que obtiene una puntuación más baja con 4.3220 en la institución A y 4.5032 en la B, mostrando una percepción de indiferencia.

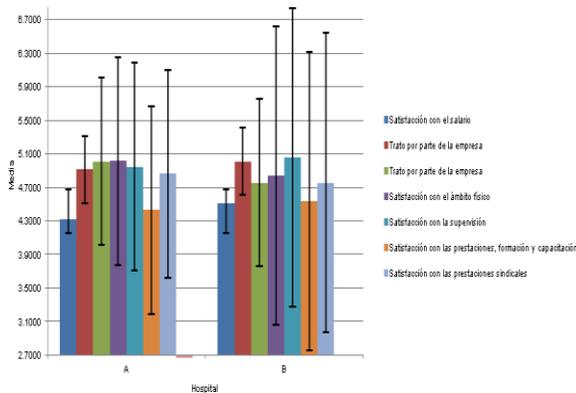
Asimismo, se coincide con los resultados que obtuvieron Ponce-Gómez, Ponce-Gómez y Lugo-Chávez (2009), quienes mencionan que en factores como: la remuneración económica y las condiciones laborales, se detectaron índices altos de insatisfacción.

Tabla 4.
Puntuaciones medias de satisfacción laboral extrínseca.

| Factor | Hospital | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar | Varianza |
|---|----------|-----|--------|--------|--------|---------------------|----------|
| Satisfacción con el salario | A | 59 | 2.0000 | 7.0000 | 4.3220 | 1.2379 | 1.5324 |
| | B | 149 | 1.0000 | 7.0000 | 4.5034 | 1.7806 | 3.1706 |
| Participación en las decisiones | A | 59 | 1.0000 | 6.6667 | 4.9153 | 1.1289 | 1.2743 |
| | B | 149 | 1.0000 | 7.0000 | 5.0112 | 1.4128 | 1.9961 |
| Trato por parte de la empresa | A | 59 | 1.0000 | 6.5000 | 5.0085 | 1.0606 | 1.1249 |
| | B | 149 | 1.0000 | 7.0000 | 4.7550 | 1.5807 | 2.4987 |
| Satisfacción con el ámbito físico | A | 59 | 2.8000 | 6.4000 | 5.0169 | 0.7559 | 0.5714 |
| | B | 149 | 1.8000 | 7.0000 | 4.8389 | 1.1781 | 1.3879 |
| Satisfacción con la supervisión | A | 59 | 1.3333 | 7.0000 | 4.9435 | 1.0706 | 1.1462 |
| | B | 149 | 1.0000 | 7.0000 | 5.0570 | 1.3853 | 1.9190 |
| Satisfacción con prestaciones, formación y capacitación | A | 59 | 1.0000 | 7.0000 | 4.4322 | 1.4156 | 2.0039 |
| | B | 149 | 1.0000 | 7.0000 | 4.5369 | 1.7612 | 3.1017 |
| Satisfacción con las prestaciones sindicales | A | 59 | 1.0000 | 6.5000 | 4.8644 | 1.1701 | 1.3692 |
| | B | 149 | 1.0000 | 7.0000 | 4.7550 | 1.5807 | 2.4987 |

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015

Gráfica 3.
Medias de satisfacción laboral extrínseca



Fuente:elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

IV.3 Contrastación de hipótesis

Como parte de la investigación, a continuación se procederá a la *contrastación* de hipótesis utilizando la correlación de Pearson:

H1: Los factores de oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar y oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta, tienen la correlación más fuerte con la satisfacción intrínseca en las dos instituciones.

Para comprobar la presente hipótesis, se realizó la prueba estadística de correlación de Pearson, la cual se muestra en la Tabla 5, para así determinar los coeficientes de correlación más significativos entre la satisfacción intrínseca y los factores que la integran. Los resultados muestran que con los cuatro factores se presenta una correlación positiva y significativa, en el siguiente orden, para la institución A: oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta ($r=0.806$ $p=0.000$); oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar ($r=0.796$ $p=0.000$); apoyo a los objetivos y metas a alcanzar ($r=0.498$ $p=0.000$); satisfacción que le produce su trabajo ($r=0.397$ $p=0.002$).

En cuanto a la institución B, los resultados se presentan en el siguiente orden: oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar ($r=0.812$ $p=0.000$); oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta ($r=0.767$ $p=0.000$); apoyo a los objetivos y metas a alcanzar ($r=0.735$ $p=0.000$); satisfacción que le produce su trabajo ($r=0.616$ $p=0.000$).

Con base en los datos obtenidos en la correlación de Pearson, la hipótesis 1 se acepta, al presentar que estadísticamente en las dos instituciones, los factores de oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar y oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta, tienen la correlación más fuerte; por el contrario, los factores de apoyo en los objetivos y metas a alcanzar y la satisfacción que le produce su trabajo, también

muestran correlación positiva, pero más débil en ambos casos, por lo cual hipótesis 1 se acepta.

Tabla 5.
Correlaciones de los factores con la satisfacción intrínseca.
Hospital A.

| Factor | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|------------------------|-------|-------|-------|-------|---|
| 1. Satisfacción que le produce su trabajo | Correlación de Pearson | 1 | | | | |
| | Sig. (bilateral) | | | | | |
| 2.Oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar | Correlación de Pearson | 0.260 | 1 | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.047 | | | | |
| 3.Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta | Correlación de Pearson | 0.173 | 0.678 | 1 | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.190 | 0.000 | | | |
| 4. Apoyo a los objetivos y metas a alcanzar | Correlación de Pearson | -.074 | 0.040 | 0.123 | 1 | |
| | Sig. (bilateral) | 0.579 | 0.764 | 0.352 | | |
| 5. Satisfacción intrínseca | Correlación de Pearson | 0.397 | 0.796 | 0.806 | 0.498 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.002 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |

Fuente:elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

Tabla 6.
Correlaciones de los factores con la satisfacción intrínseca.
Hospital B.

| Factor | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|------------------------|-------|-------|-------|-------|---|
| 1. Satisfacción que le produce su trabajo | Correlación de Pearson | 1 | | | | |
| | Sig. (bilateral) | | | | | |
| 2. Oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar | Correlación de Pearson | 0.350 | 1 | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | | | | |
| 3. Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta | Correlación de Pearson | 0.489 | 0.649 | 1 | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | | | |
| 4. Apoyo a los objetivos y metas a alcanzar | Correlación de Pearson | 0.221 | 0.409 | 0.266 | 1 | |
| | Sig. (bilateral) | 0.007 | 0.000 | 0.001 | | |
| 5. Satisfacción intrínseca | Correlación de Pearson | 0.616 | 0.812 | 0.767 | 0.735 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |

Fuente:elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

H2: Los factores de trato por parte de la empresa y la satisfacción con la supervisión, tienen la correlación más fuerte con la satisfacción extrínseca en los dos hospitales.

Para comprobar la segunda hipótesis, se procedió a realizar la prueba estadística de correlación de Pearson, la cual se muestra en la Tabla 6, con el propósito de determinar la relación existente entre los siete factores y la satisfacción extrínseca y de esa manera, identificar si los dos aspectos descritos en la hipótesis tienen la correlación más fuerte. Los resultados muestran que en ambas instituciones, se presenta una correlación positiva con los siete factores, observándose que en la institución A, se muestran en el siguiente orden: satisfacción con la supervisión ($r=0.768$ $p=0.000$); participación en las decisiones ($r=0.724$ $p=0.000$); satisfacción con las prestaciones sindicales ($r=0.681$ $p=0.000$); trato por parte de la empresa ($r=0.673$ $p=0.000$); satisfacción con las prestaciones, formación y capacitación ($r=0.672$ $p=0.000$); satisfacción con el ámbito físico ($r=0.467$ $p=0.000$); satisfacción con el salario ($r=0.106$ $p=0.425$); en esta última, se observa que aunque existe una correlación positiva, ésta es débil y no es significativa.

En cuanto a la institución B, los resultados se presentan en el siguiente orden: satisfacción con las prestaciones sindicales ($r=0.828$ $p=0.000$); trato por parte de la empresa ($r=0.828$ $p=0.000$); satisfacción con las prestaciones, formación y capacitación ($r=0.735$ $p=0.000$); participación en la toma de decisiones ($r=0.660$ $p=0.000$); satisfacción con la supervisión ($r=0.630$ $p=0.000$); satisfacción con el salario ($r=0.590$ $p=0.000$); satisfacción con el ámbito físico ($r=0.580$ $p=0.000$).

Con base en los datos obtenidos en la correlación de Pearson, los resultados definen que los factores con los cuales se tiene mayor relación con la satisfacción extrínseca son: satisfacción con la supervisión, participación en las decisiones, satisfacción con las prestaciones sindicales y trato por parte de la empresa, mostrándose que en solamente uno de los factores planteados en la hipótesis tiene la correlación positiva y más fuerte en cada una de las instituciones, por lo cual la hipótesis 2 se acepta parcialmente.

Tabla 7.
Correlaciones de los factores con la satisfacción extrínseca, Hospital A.

| Factor | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|--|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 1. Satisfacción con el salario | Correlación de Pearson | 1 | | | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | | | | | | | | |
| 2. Participación en las decisiones | Correlación de Pearson | 0.057 | 1 | | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.669 | | | | | | | |
| 3. Trato por parte de la empresa | Correlación de Pearson | -0.081 | 0.505** | 1 | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.542 | 0.000 | | | | | | |
| 4. Satisfacción con el ámbito físico | Correlación de Pearson | -0.164 | 0.256 | 0.249 | 1 | | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.213 | 0.050 | 0.057 | | | | | |
| 5. Satisfacción con la supervisión | Correlación de Pearson | -0.125 | 0.513** | 0.762** | 0.382** | 1 | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.346 | 0.000 | 0.000 | 0.003 | | | | |
| 6. Satisfacción con las prestaciones, formación y capacitación | Correlación de Pearson | -0.327* | 0.462** | 0.336** | 0.464** | 0.534** | 1 | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.012 | 0.000 | 0.009 | 0.000 | 0.000 | | | |
| 7. Satisfacción con las prestaciones sindicales | Correlación de Pearson | -0.124 | 0.748** | 0.352** | 0.131 | 0.425** | 0.538** | 1 | |
| | Sig. (bilateral) | 0.349 | 0.000 | 0.006 | 0.322 | 0.001 | 0.000 | | |
| 8. Satisfacción extrínseca | Correlación de Pearson | 0.106 | 0.724** | 0.673** | 0.467** | 0.768** | 0.672** | 0.681** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.425 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

Tabla 8.
Correlaciones de los factores con la satisfacción extrínseca, Hospital B.

| Factor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
|--|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 1. Satisfacción con el salario | Correlación de Pearson | 1 | | | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | | | | | | | | |
| 2. Participación en la toma de decisiones | Correlación de Pearson | 0.115 | 1 | | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.162 | | | | | | | |
| 3. Trato por parte de la empresa | Correlación de Pearson | 0.331** | 0.537** | 1 | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | | | | | | |
| 4. Satisfacción con el ámbito físico | Correlación de Pearson | 0.282** | 0.297** | 0.309* | 1 | | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | | | | |
| 5. Satisfacción con la supervisión | Correlación de Pearson | 0.238 | 0.419* | 0.349 | 0.438* | 1 | | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.003 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | | | |
| 6. Satisfacción con las prestaciones, formación y capacitación | Correlación de Pearson | 0.422** | 0.383* | 0.461** | 0.363* | 0.385** | 1 | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | | |
| 7. Satisfacción con las prestaciones sindicales | Correlación de Pearson | 0.331** | 0.537** | 1.000 | 0.309 | 0.349 | 0.461* | 1 | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | |
| 8. Satisfacción extrínseca | Correlación de Pearson | 0.590** | 0.660** | 0.828** | 0.580** | 0.630** | 0.735** | 0.828** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

H3: No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción del personal de enfermería del hospital A y el hospital B.

Para contrastar la hipótesis 3, se procedió a aplicar el análisis de varianza Anova de un factor, que se muestra en la Tabla 7, con el cual se pudo comparar la percepción media entre el grupo de el hospital A y el B, respecto al nivel de satisfacción.

Se observa que es diferente la percepción media entre el personal del hospital A y el hospital B, tanto para la satisfacción intrínseca como extrínseca; se demuestra que la satisfacción intrínseca y extrínseca, es superior en el hospital A; sin embargo, dicha diferencia no resulta significativa, puesto que se muestra un nivel de significancia mayor a 0.005 en los dos tipos de satisfacción. Los resultados se pueden deber, a que

independientemente del hospital en que se desempeñe el personal encuestado, tiene motivadores internos que dependen de las propias aspiraciones que tiene y también motivadores externos, que dependen del contexto en que se desempeñan, mostrándose características en cuanto a la satisfacción extrínseca, que permiten que dicha diferencia no sea significativa independientemente de la institución donde laboran. Por lo tanto, la hipótesis 3 se acepta.

Los resultados concuerdan parcialmente con los obtenidos por Nava-Galán, et al. (2013), que como resultado de su investigación en cuatro instituciones de salud, indican en sus resultados que en relación a factores extrínsecos no se encontraron diferencias significativas entre los hospitales.

Tabla 9.
Prueba Anova de un factor entre satisfacción e institución

| | | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | Mínimo | Máximo |
|-------------------------|------------------|-------------------|--------|---------------------|------------------|--------|--------|
| Satisfacción intrínseca | A | 59 | 5.8814 | 0.5093 | 0.0663 | 4.2500 | 7.0000 |
| | B | 149 | 5.8305 | 0.9364 | 0.0767 | 2.0000 | 7.0000 |
| | Total | 208 | 5.8450 | 0.8368 | 0.0580 | 2.0000 | 7.0000 |
| Satisfacción extrínseca | A | 59 | 4.8172 | 0.7037 | 0.0916 | 2.6714 | 6.3095 |
| | B | 149 | 4.7796 | 1.0645 | 0.0872 | 2.0310 | 6.7000 |
| | Total | 208 | 4.7903 | 0.9743 | 0.0676 | 2.0310 | 6.7000 |
| | | Suma de cuadrados | | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción intrínseca | Entre grupos | 0.109 | | 1 | 0.109 | 0.155 | 0.694 |
| | Dentro de grupos | 144.828 | | 206 | 0.703 | | |
| | Total | 144.937 | | 207 | | | |
| Satisfacción extrínseca | Entre grupos | 0.060 | | 1 | 0.060 | 0.062 | 0.803 |
| | Dentro de grupos | 196.430 | | 206 | 0.954 | | |
| | Total | 196.490 | | 207 | | | |

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos, abril 2015.

V. CONCLUSIONES

Con la presente investigación, se ha logrado el objetivo de la misma y se puede concluir que la satisfacción laboral, es un tema de gran importancia en las organizaciones, manifestando que cuando el personal está satisfecho será más productivo, generará un mayor compromiso y mejorará el ambiente laboral, entre otros beneficios.

Por otro lado, resulta indispensable conocer la información generada mediante este tipo de diagnósticos para identificar cuál es la situación actual respecto a la satisfacción intrínseca, extrínseca y laboral, que sin duda repercutirán en el logro de objetivos.

Como parte de las variables sociodemográficas analizadas, se puede concluir que en ambas instituciones predomina el género femenino, así como la edad que más se identifica en el personal es de 30 a 39 años; el mayor porcentaje del personal indicó ser casado. Referente a la antigüedad, igualmente en las dos instituciones, predominó el personal que tiene de 1 a 10 años.

En las variables de escolaridad y turno, se identifican las siguientes diferencias: en la institución A predomina el nivel de licenciatura, mientras que en la institución B el nivel técnico. Por otra parte, en cuanto al turno, en la institución A, se identifica que del personal encuestado la mayoría se desempeña en el turno matutino y extra diurno, mientras que de la institución B en el nocturno.

Los resultados muestran que de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la satisfacción extrínseca en ambas instituciones, se perciben indiferentes.

En cuanto a la satisfacción intrínseca en los dos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, fue la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfechos. El factor con menor puntuación media, fue el apoyo en las metas y objetivos alcanzar que define un nivel de indiferencia en la institución B y de algo satisfechos en la A.

Referente a la satisfacción extrínseca, en la institución A, el factor con mayor puntuación media fue la satisfacción con el ámbito físico, pero que indica una percepción indiferente, mientras que en la institución B, el factor más alto es satisfacción con la supervisión, manifestando indiferencia en dicho aspecto. En las dos instituciones, el aspecto que presenta menor puntuación media fue la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia.

Por otra parte, al correlacionar los factores de la satisfacción intrínseca con la satisfacción laboral, se define que en las dos instituciones, los factores de oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar y oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta tienen la correlación más fuerte; por otro lado, los factores de apoyo en los objetivos y metas a alcanzar y la

satisfacción que le produce su trabajo, también muestran correlación positiva, pero más débil en ambos casos.

Como parte de la correlación de los factores extrínsecos con la satisfacción laboral, los resultados indican que con los siete factores se mantiene una correlación positiva, mostrando que en la institución A la mayor correlación es con la satisfacción con la supervisión, mientras que la satisfacción con el salario resulta positiva, pero no significativa. En cuanto a la institución B, todos los factores se correlacionan positivamente y de manera significativa, mostrando que la mayor correlación se da en el mismo nivel en los aspectos de satisfacción con las prestaciones sindicales y el trato por parte de la empresa.

Finalmente, se puede concluir que a pesar de que las puntuaciones medias son diferentes en algunos factores, en la satisfacción intrínseca, extrínseca y laboral, dichas diferencias no resultan significativas entre ambas instituciones.

VI. REFERENCIAS

- Abrajan, M.G., Contreras, J.M. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Alba-Leonel, A., Salcedo-Álvarez, R. A., Zárate-Grajales, R. A., Higuera-Ramírez, F. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 16(3), 155-160.
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*, 52, 63-66.
- Blum, L. y Naylor, C. (1994). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. (3a. ed.). México: Trillas.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 1-6.
- Böckerman, P. y Ilmakunnas, P. (2012). The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *Industrial & Labor Relations Review*, 65, 244-262.
- Borges, M., Alves, M. y Regina, P. (2011). Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19(4), 1-10.
- Bravo, M.J., J.M. Peiró e I. Rodríguez (1996). Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. *Síntesis*. 343-394.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Fernández, B. y Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, IX(2), 57-66.
- Figuereido-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P.R. y García-Juesa, J.A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24 (2), 271-276.
- García-Ramos, M., Luján-López, M. E., Martínez-Corona, M. A. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15 (2), 63-72.
- Gómez-Cardona, J.P., Becerra-de Anda, M.L., Beltrán-Márquez, J.M.G., García-Luévano, B.E., y Gómez-Olmos, M.T. (2012). Satisfacción personal del personal de enfermería del área administrativa. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 20, (1) 5-9.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2ª ed). Nueva York: John Wiley and Sons.
- Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Nava-Galán, M.G., Hernández-Zavala, M., Hernández-Cantoral, A., Pérez-López, M.T., Hernández-Ramírez, M.G., Matus-Miranda, R. y Balseiro-Almarío, C.L. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién*, 18 (1), 16-21.
- Meliá, J.L., y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.
- Molina Linde, J.M., Avalos Martínez, F., Valderrama Orbegozo, L.J., Uribe Rodríguez, A. F. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm*, 27(2), 218-225.
- Paris, L. (2011). Predictores de satisfacción laboral y bienestar subjetivo en profesionales de la salud. Un estudio con médicos y enfermeros de la ciudad de Rosario. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 11, 89-102.
- Peña, M.C., Olloqui, A.M. y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Ponce-Gómez, J., Ponce-Gómez, G. y Lugo-Chávez, I. (2009). Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17 (2), 103-108.
- Rast, S. y Tourani, A. (2012). Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran. *Magazine International Journal of Business and Social Science*, 3 (7), 91-100.

- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. (10 ed). México: Prentice Hall Pearson.
- Robles-García, M., Dierssen-Sotos, T., Martínez-Ochoa, E., Herrera-Carral, P., Díaz-Mendi, A.R. y Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria.*, 19, (2)127-134.
- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico del clima organizacional. México: Editorial Alfaomega.
- Ruzafa-Martínez, M., Madrigal-Torres, M., Velandrino-Nicolás, A. y López-Iborra, L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit*, 22(5), 434-442.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte [en línea], *Revista de Psicología*, 10(19). Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf> Fecha de consulta: 29 de abril de 2016.
- Salgado, J.F., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Schultz, P. (1995). Psicología industrial. México: Mc. Graw-Hill.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally. (Versión española: Inventario de Satisfacción en el Trabajo. Barcelona: A & Asociados, 1982).
- Tapia, H., Ramírez, C., e Islas, E. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología del Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, 6 (4), 21-25.
- Urbina, A. M. y Luna, M. F. (2013). Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo 2009. *In Cres*, 4(1), 121-131.
- Warr, P., Cook, J. y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.