

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**DISERTACIÓN DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ, PERÍODO AGOSTO-NOVIEMBRE 2013”**

**AUTORA:**

**CARMEN MARITZA CASTRO BAQUE**

**DIRECTORA:**

**MTR. JANNETT BRITO**

**Quito, Abril 2014**

## **Resumen**

El presente proyecto de disertación muestra los resultados de un estudio de satisfacción laboral realizado en una muestra de 97 profesionales de enfermería que laboraron en diferentes áreas del hospital Pablo Arturo Suárez (HPAS) de la Ciudad de Quito, durante el período de Agosto a Noviembre del 2013, el objetivo principal fue medir el nivel e índice de satisfacción laboral bajo el enfoque de la teoría de los dos factores de Herzberg determinar qué elementos contribuyen a su bienestar, identificando necesidades de acuerdo a percepciones.

El estudio fue descriptivo, de corte transversal, se aplicó un cuestionario estructurado con datos sociodemográficos y 43 ítems adaptados a 14 niveles de satisfacción laboral según factores motivacionales (6) e Higiene (8) de Frederick Herzberg adicional preguntas abiertas sobre percepción hacia la satisfacción laboral.

Se obtuvo un índice global de 0,36 que corresponde a una SATISFACCIÓN MODERADA en las/los enfermeros del HPAS. Se encontró mayor satisfacción con los factores motivacionales con un índice de Satisfacción Laboral de 0.51 mientras que los de Higiene 0.19. Las variables seguridad laboral, promociones y capacitaciones, fueron los predictores de gran insatisfacción en las/os enfermeras/os los resultados mostraron una insatisfacción moderada y considerable en estas variables. También se encontró una satisfacción baja en las condiciones de trabajo y supervisión, neutralidad de no satisfacción en la remuneración y vida personal, una gran satisfacción laboral en el trabajo en sí, la responsabilidad, las relaciones y el estatus.

### **Palabras claves:**

Satisfacción, insatisfacción, neutralidad, enfermeras factores motivacionales e Higiene de Herzberg.

## **Summary**

The current dissertation project shows the results of a study on the job satisfaction of 97 nursing professionals carried out from August to September 2013, who worked in different areas of Arturo Suarez Hospital of the Quito city, aimed to measure the levels of job satisfaction of the nursing professionals and to determinate which elements contributed to their well-being under the focus of the two factors of Herzberg, such as favorable working conditions, acknowledgement, incentives, remunerations, working environment, training, interpersonal relationships, status, social benefits between others, as well as to identify the needs in the nursing area according to their perceptions for the formulation of recommendations that allow to create greater satisfaction in the position that they perform.

This Research is descriptive; the information was gathered through a structured questionnaire with sociodemographic data and 43 items adapted to 14 levels of job satisfaction according to motivational factors (6) and hygiene of Frederick Herzberg plus two open questions on the perception toward the satisfaction.

A global index of 0,36 was gotten which corresponded to a moderate satisfaction of the nursing staff. Greater satisfaction was found with the motivational factors with an index of job satisfaction of 0,51, while those of hygiene was 0,19. The variables of job security, promotions and trainings, were the indicators of a great dissatisfaction on the nursing professionals. These results showed a moderate and considerable dissatisfaction in these variables. Also, a low satisfaction was found on the working conditions, supervision and dissatisfied neutrality on the remuneration and personal life, a great job satisfaction on the job itself, the responsibility, the relationships and the status.

## **KEY WORDS**

Satisfaction, dissatisfaction, neutrality, nurses, motivational factors and Herzberg hygiene

## DEDICATORIA

### ***A mí madre:***

Carmen Baque por su infinito amor, sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha brindado para continuar y no desmayar en mis propósitos.

### ***A mí querida hermana:***

Lilian Elizabeth Castro por su invaluable e incondicional apoyo en el transcurso de mi carrera y por su ejemplo de lucha, constancia, perseverancia por perseguir nuestros sueños, impulsándome cada día a ser mejor.

### ***A la Dirección de la Facultad de Enfermería:***

Pontificia Universidad Católica y al gran equipo de maestros, que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, por impulsar el desarrollo y formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento, en primer lugar a Dios por su infinita bondad y amor, por darme salud y permitir lograr mis objetivos.

A todas las personas, familiares y amigos que hicieron posible la realización y culminación de este proyecto.

Al Hospital Pablo Arturo Suárez, por la apertura que me otorgó para el estudio e investigación, en especial a la Lcda. Sandra Aguilera, Magíster Rosa Chiluisa, y a todo el personal de profesionales de enfermería que participaron en el estudio.

Un especial agradecimiento a la Lcda. Janeth Brito, por su apoyo, orientación y asesoría. También a mis lectoras Lcda. Silvana Ortiz y Dra. Mónica Villalobos, por su soporte y guía durante el desarrollo del proyecto.

Agradecimientos al personal de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito, por la desinteresada colaboración prestada para la realización de este estudio.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 OBJETIVOS</b> .....	<b>10</b>
1.3.1 GENERAL.....	10
1.3.2 ESPECÍFICOS.....	10
<b>1.4 METODOLOGÍA</b> .....	<b>11</b>
1.4.1 TIPO DE ESTUDIO.....	11
1.4.2 UNIVERSO Y MUESTRA:.....	12
a. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:.....	13
b. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:.....	13
1.4.3 PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	13
1.4.3.1 FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:.....	13
1.4.3.2 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	14
<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1.1 Antecedentes históricos de la Satisfacción Laboral. ....	16
2.1.2 Conceptualización de Satisfacción Laboral.....	19
2.1.3 NIVELES Y DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN.....	20
2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral.....	21
2.1.5 Consecuencias de la satisfacción e insatisfacción laboral. ....	22
2.1.6 Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	23
2.1.7 Relación Satisfacción Laboral con las características demográficas.....	26
2.2.1 Federick Herzberg.....	30
2.2.2 La teoría bifactorial de la motivación.....	31
2.2.2.1 Factores higiénicos.....	33
2.2.2.2 Factores de motivación.....	36
2.2.3 Enriquecimiento del cargo.....	38
2.2.4 Los conceptos de satisfacción-insatisfacción de Herzberg. ....	40
2.2.5 OTRAS TEORÍAS DE SATISFACCIÓN.....	42

2.2.5.1	Teoría de las necesidades de Maslow .....	42
2.2.5.2	Expectativas Víctor Vroom.....	45
2.2.5.3	Modelo De Expectativas de Porter y Lawler.....	46
2.2.5.4	La teoría de sentencia o disposición .....	47
2.2.5.5	La teoría del proceso oponente .....	47
2.2.5.6	Teoría de la equidad.....	47
2.2.5.7	Teoría de las Discrepancias .....	48
2.2.5.8	Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland .....	48
2.3	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	50
2.4	ESTUDIOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS.....	53
2.4.1	Factores que influyen en el trabajo de las enfermeras.....	53
2.4.1.1	Condiciones de trabajo de las enfermeras.....	56
2.4.1.2	Migración profesional y escasez de Enfermeras.....	57
2.4.2	Jornada de Trabajo de las enfermeras en Ecuador. ....	58
2.5	El ámbito hospitalario y sistema de trabajo de las enfermeras del hospital Pablo Arturo Suárez. ....	59
2.5.1.1	Hospital Pablo Arturo Suárez.....	59
2.5.2	Sistema de trabajo de las enfermeras del hospital Pablo Arturo Suárez. ....	61
3.	PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS .....	68
4.	CONCLUSIONES .....	91
	RECOMENDACIONES.....	94
	<b>BILIOGRAFÍA .....</b>	<b>98</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> Características de los principales enfoques en cuanto a las teorías demotivación.....	18
<b>TABLA 2:</b> Teoría higiene/motivación (Herzberg).....	32
<b>TABLA 3:</b> Efectos del enriquecimiento del cargo.....	39
<b>TABLA 4:</b> Escala de interpretación de la satisfacción laboral a partir del modelo de Herzberg.....	84

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<b>ILUSTRACIÓN 1:</b> Falta de satisfacción de los trabajadores relacionada con la compensación .....	24
<b>ILUSTRACIÓN 2:</b> Teoría higiene/motivación (Herzberg).....	32
<b>ILUSTRACIÓN 3:</b> Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg.....	33
<b>ILUSTRACIÓN 4:</b> Teoría de la motivación-higiene.....	40
<b>ILUSTRACIÓN 5:</b> Satisfacción y no satisfacción de las necesidades.....	42
<b>ILUSTRACIÓN 6:</b> Necesidades humanas totales de Maslow.....	43
<b>ILUSTRACIÓN 7</b> Teoría de las expectativas.....	45
<b>ILUSTRACIÓN 8.</b> Modelo de Lawler-Porter.....	46
<b>ILUSTRACIÓN 9:</b> Teoría de McClelland de las necesidades secundarias.....	49
<b>ILUSTRACIÓN 10:</b> Estructura orgánico Hospital Pablo Arturo Suárez.....	61
<b>ILUSTRACIÓN 11:</b> Orgánico funcional cuidados de enfermería.....	63
<b>ILUSTRACIÓN 12:</b> Subdirección de cuidados de enfermería.....	63

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1:</b> Nivel de satisfacción laboral por factores Motivacionales y de Higiene.....	75
<b>GRÁFICO N°2:</b> Nivel satisfacción laboral con relación a los factores extrínsecos o de Higiene.....	76
<b>GRÁFICO N° 3:</b> Nivel de satisfacción laboral dimensión condiciones de trabajo.....	78
<b>GRÁFICO N° 4:</b> Nivel de satisfacción laboral por factores intrínsecos o motivacionales.....	80
<b>GRÁFICO N° 5:</b> Nivel de satisfacción laboral dimensión promoción y capacitación.....	82
<b>GRÁFICO N° 6:</b> Nivel de satisfacción laboral General.....	83
<b>GRÁFICO N°7:</b> Índice de Satisfacción Laboral de las/los enfermeras del HPAS.....	85
<b>GRÁFICO N° 8:</b> Índice de satisfacción laboral ordenados de mayor a menor.....	86

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO Nro. 1:</b> Variables sociodemográficas y Laborables.....	68
<b>CUADRO Nro.2:</b> Satisfacción Laboral de Las Enfermeras del HPAS por Características Socio Demográficas.....	72
<b>CUADRO Nro. 3:</b> Respuestas más destacadas de las/los enfermeros del HPAS con respecto a sugerencias y factores que han retenido en su trabajo.....	90

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1:</b> GUÍA DE ENTREVISTA PARA COMPLEMENTAR INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y OBSERVACIONAELHOSPITAL.....	105
<b>ANEXO 2:</b> ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	106
<b>ANEXO 3:</b> INSTRUCCIONES PARA LLENAR LA ENCUESTA.....	108
<b>ANEXO 4:</b> CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	109
<b>ANEXO 5:</b> OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	110
<b>ANEXO 6:</b> FRECUENCIAS ABSOLUTAS Y RELATIVAS FACTORES MOTIVACIONALES.....	113
<b>ANEXO 7:</b> FRECUENCIAS ABSOLUTAS Y RELATIVAS FACTORES HIGIENE.....	114
<b>ANEXO 8:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON EL SEXO.....	115
<b>ANEXO 9:</b> GRAFICO GENERAL FACTORES DE HIGIENE Y MOTIVACIONALES.....	116
<b>ANEXO 10:</b> RESULTADOS INDICE SATISFACCIÓN LABORAL.....	117
<b>ANEXO 11:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA VARIABLE SEXO Y FORMA DE CONTRATACIÓN.....	118
<b>ANEXO 12:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA VARIABLE EDAD.....	119
<b>ANEXO 13:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON EL ESTADO CIVIL.....	120
<b>ANEXO 14:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON EL CARGO QUE DESEMPEÑA.....	121
<b>ANEXO 15:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA VARIABLE ESCALA DE REMUNERACIÓN.....	122
<b>ANEXO 16:</b> SATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA VARIABLE ANTIGÜEDAD.....	123

# INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral "es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general" (Blum y Nayles 1995, p. 523). Según Robbins (2000) señala, que es importante reconocer que los empleados no sólo trabajan por la necesidad de obtener dinero sino que lo hacen para satisfacer y desarrollar sus necesidades psicológicas y sociales.

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad, un trabajador satisfecho es quien realiza con gusto y entusiasmo su trabajo, desempeñando un buen papel en el ámbito laboral y personal, beneficiando tanto a la empresa, así como su propia salud y bienestar. Gamero, (2003) refiere que "la satisfacción e insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización y para la sociedad" (pág. 17).

Debido a que, a lo largo de la historia se han planteado múltiples teorías acerca de la Satisfacción en el trabajo, y una de las que más han influido en el tema ha sido la teoría de los dos factores de la satisfacción de Herzberg (1966), que postula la existencia de dos grupos: extrínsecos referidos a las condiciones de trabajo e intrínsecos relacionados con el contenido del trabajo, el presente proyecto pretende evaluar la satisfacción laboral bajo el enfoque de la teoría Herzberg de los enfermeras/os del Hospital Pablo Arturo Suárez en la ciudad de Quito, en el período Agosto a Noviembre del 2013, determinando los factores motivacionales e higiénicos que influyen en su satisfacción laboral, así como la percepción de necesidades en el ámbito de trabajo.

Consta de 4 capítulos: En el capítulo I se describe aspectos básicos de la investigación, tales como planteamiento del problema, objetivos, metodología de investigación. En el capítulo II marco teórico, con referencia conceptual y elementos que describen contenido contextual de Satisfacción Laboral y en el capítulo III, se presenta los resultados y análisis. Finalmente se establecieron conclusiones y se propusieron recomendaciones sobre el mejoramiento del entorno en el trabajo que ayudarán a desarrollar, fortalecer y aumentar la satisfacción laboral del servicio de enfermería de las/ los enfermeras/os del HPAS.

# CAPÍTULO I

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Maribi E. y Cabrera S. (2008) definen a la satisfacción laboral como un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de trabajo tales como aspiraciones, expectativas, necesidades e intereses y expresa en qué medida se acomodan éstas características del trabajo, según es percibido y reflejado por el mismo.

Las condiciones de salud y de trabajo del personal de enfermería, han venido deteriorándose progresivamente en todo el mundo, situación que se ha visto reflejada en la disminución de la demanda del ingreso a la carrera y a la deserción de la Profesión. Esta situación ha causado gran alarma en organismos internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cuales consideran esencial el servicio de enfermería para el cuidado de salud de los pueblos. Por este motivo la OIT, expidió desde 1977 el Convenio 149, sobre empleo, condiciones de vida y de trabajo del personal de enfermería y la OMS, en su Asamblea Mundial, realizada en mayo de 1992, expidió la Resolución *WorldHealthAssembly(WHA)* 42.27, donde recomienda a los países desarrollar estrategias específicas para el fortalecimiento de la Enfermería.

Varios estudios mencionan que los profesionales de enfermería están constantemente afectados por diversos factores que intervienen en su satisfacción laboral, como son: estrés relacionado al trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, monotonía laboral, remuneración económica, carga laboral, relaciones interpersonales con sus superiores y compañeros, entre otros.

En diversos lugares del mundo un 37% de las enfermeras se encuentran satisfechas desde el punto de vista laboral de su trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento y menos satisfechos con los ascensos y las remuneraciones. (Atom 2008). La insatisfacción de las enfermeras es una constante, en diferentes investigaciones revisadas (Silva, Ribas y Anselmo, 1993; Enciso 1997) fundamentan la tensión que generan las condiciones de trabajo en los hospitales. La expresión “malestar de la enfermera” refleja la dificultad en el trabajo. Autores como Esteban, A (1991), Aguirre (1990) y Donabedian (1984) vinculan la insatisfacción del personal como factor determinante en la calidad del servicio que se presta a los usuarios en las instituciones de salud.

Los predictores de la insatisfacción más fuertes del trabajo de la enfermera en el entorno de la práctica según varios estudios incluyen: bajo nivel de satisfacción con el control de la calidad del trabajo, las nuevas tecnologías, incapacidad para influir en su propio desarrollo profesional, la carga de trabajo impredecible o flujo de trabajo, los horarios de trabajo, la escasez de personal, entre otros.

Según una encuesta realizada por estudiantes de la Universidad Nacional (UN) en Colombia, uno de cada cuatro trabajadores de un hospital de Bogotá ha considerado cambiar de trabajo por las condiciones laborales. En España uno de cada tres contratos son temporales; en Chile los contratos temporales han aumentado en los últimos años; en Taiwán, entre el 15% y el 45% del personal de enfermería están contratados por empresas de manera temporal, esto genera inestabilidad e insatisfacción. (Noticias Eventos Psiquiatría, Caamaño B. 2012).

En otra encuesta según los resultados:

Las cinco claves que los empleados prefieren de sus empleos fueron: la oportunidad para el crecimiento y el desarrollo, la mejora de las habilidades con formación, gestión de la comunicación de objetivos claros y medibles, necesidad de que pertenecen a un equipo, y recibir retroalimentación de su supervisor (Heathfield, 2000).

Según el Ministerio de Salud del Perú MINSA (2008), revela que un 60,9% de enfermeras emigran a Estados Unidos de América (EEUU), Italia y España, para buscar oportunidades laborales, que en su país no encuentran. Esto refleja que las condiciones laborales no son apropiadas para trabajar en su país.

Según la Revista Cubana Salud Pública, la Habana en el año 2007 publica:

Estudios realizados en Inglaterra, Canadá, Colombia, EEUU coinciden que la satisfacción laboral se ve reflejada en la atención al paciente y que un empleado insatisfecho puede sufrir múltiples problemas de salud tales como: trastornos inmunológicos, problemas de salud mental, cardiopatías, parálisis facial y accidentes vasculares cerebrales. Estos problemas a su vez provocan ausentismo, rotación del personal, gastos médicos y costos para la institución. (Revista Cubana, Salud Pública v.33 n.3, Habana, 2007).

El ausentismo se considera un importante indicador de posibilidad de mala condición de trabajo. Este puede deberse a repercusiones en la salud de los trabajadores, insatisfacción e intolerancia o rechazo a ciertas condiciones laborales (Nogareda, 2006).

Una de las formas más frecuentes de manifestarse la insatisfacción consiste en el abandono de la organización, que inicia con la búsqueda de otro empleo y que culmina con la renuncia, cuando aparece otro que se ajusta a las expectativas que estaba buscando.

Las carencias institucionales en talento humano, materiales, suministros y mantenimiento oportuno de equipos, deterioran progresivamente los servicios de salud, en especial los estatales, generan insatisfacción en el trabajo. Estas condiciones fueron la causa de renuncias al trabajo de enfermeras en hospitales de Ribeirao Preto de Sao Paulo en 1990 (Anselmo, Angerami y Gómez, 1997). Este estudio encontró que las condiciones de trabajo en sus diferentes componentes como salarios, beneficios, volumen de actividades, horarios y turnos de trabajo constituyen una de las razones para renunciar al empleo. Igualmente encuentra otro estudio realizado en Colombia (Correa, Palacio y Serna (2001).

Un estudio realizado en Ecuador sobre condiciones de trabajo y práctica del personal de enfermería que incluyó en una muestra 708 enfermeras y 1.255 auxiliares de enfermería concluyen que el personal de enfermería cubre jornadas intensivas de trabajo que sobrepasan las cuarenta horas semanales y están expuestas a riesgos profesionales (Santamaría R.1990).

El 70% de los países de las Américas cuentan con los médicos, enfermeras y comadronas necesarios para brindar intervenciones básicas de salud a su población, y en algunos casos los superan, pero enfrentan desafíos en su distribución, formación y migración, según datos de un informe de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS).

Según Velasco, Granda(2002), señalan que en el año dos mil uno, la distribución de enfermeras en nuestro país fue la siguiente: Imbabura y Pichincha 6.4 enfermeras/10.000 habitantes, en la Amazonía 3.6 enfermeras/10.000 habitantes. En razón general 4.6 enfermeras./10.000 habitantes, de acuerdo a información de la Federación Ecuatoriana de Enfermeras (FEDE), existen en el Ecuador 10.200 enfermeras y de ellas 7.499 son

activas. Existen dificultades en la producción equitativa de recursos humanos en salud. El de más producción es el médico y a nivel no profesional, ha sido el auxiliar de enfermería. Según la OMS y OPS recomienda que el estándar mínimo de enfermeras por cada 10.000 habitantes en países como Latinoamérica es de 25/10000 habitantes. El indicador de producción de enfermeras de nuestro país se ha incrementado en el país en la década de 1997 a 2008, de 4.9 a 5.6 enfermeras/10.000 habitantes, en el 2010 asciende a 7,9/10.000 habitantes según indicadores básicos 2013 OMS/OPS (Organización Mundial de Salud/Organización Panamericana de la Salud).

Cevallos L., Medina J., Sojos R. (2010), en un breve análisis descriptivo nacional refieren:

En nuestro país se registra la Enfermedad o Accidente laboral como uno de los principales factores de Ausentismo laboral situado en 24,3%, siendo tan solo superado por Suspensión Temporal de trabajo (28%) y vacaciones (30%). (Tesis pág. 23).

En la actualidad los diferentes hospitales del país pasan por un período de transición, donde los profesionales manifiestan inconformidad por la duración de la jornada laboral despidos y otros sucesos, según los últimos acontecimientos que se han dado en nuestro país. A continuación se detallan algunos de ellos:

En el Hospital Carlos Andrade Marín desde septiembre del 2011, cuando se incrementó la jornada laboral de los profesionales de la salud de seis a ocho horas diarias, las enfermeras ocuparon las calles para defender su jornada de seis horas, derecho que ganaron en 1999, tras probar que los turnos eran excesivos y el riesgo de trabajo a los cuales se exponían al permanecer junto al paciente.

Según el Diario el Comercio, 05-2012 publica:

En el 2011 se evidenció insatisfacción laboral, debido a que un gremio conformado por más de 750 enfermeras del Hospital Carlos Andrade Marín, protestaron por el aumento de seis a ocho horas diarias de jornada laboral, hubo inconformidad porque consideraban que no se tomó en cuenta la jornada especial estipulada en la Ley orgánica de Servicio Público.

Los profesionales de la salud del Hospital Eugenio Espejo en el 2011 mencionaron acerca del despido de 1 500 servidores públicos del área de Salud en todo el país y de 4 000 en todas las instituciones públicas; salidas que fueron enmarcadas en la compra de las renuncias obligatorias respaldadas por el Decreto Ejecutivo 813. (Redacción Sociedad El Comercio Viernes 28/10/2011 16:44)

En el Hospital Pablo Arturo Suárez (HPAS) según redacción el comercio Octubre, 2011 mencionan:

Cerca de 150 personas, entre médicos, enfermeras y personal administrativo, fueron separadas del cargo mediante la renuncia obligatoria. Funcionarios del Ministerio de Relaciones Laborales se presentaron con miembros de la Policía para notificar despidos de varios médicos y enfermeras, situación que también experimentaron otros Hospitales como Baca Ortiz, Eugenio Espejo. (El comercio.com, Redacción Sociedad 16:48 Viernes 28/10/11)

Existen quienes aseguran que se ha estado despidiendo a los líderes de los gremios, por ejemplo, en Loja fue despedida la presidenta del Colegio de Enfermeras. Según reporte del Diario la Hora (Sept-12) la Presidenta del Colegio de Enfermeras de Pichincha, Rosa Santamaría, habló de irrespeto a sus derechos y de represión por parte del Sr. Ramiro González, presidente del Directorio del IESS en la que textualmente dijo: "Se ha estado empezando a callar la voz de las líderes; hay discriminación porque se ha permitido que las auxiliares de enfermería y los tecnólogos trabajen sólo 6 horas".

A diferencia de Martha Urbina, coordinadora de la Gestión de Enfermería del Hospital Eugenio Espejo, confirmó que no hubo malestar por el horario de trabajo, pero sí por la carencia de enfermeras en el hospital, que es contrario a la norma de la OMS que señala que debe haber una enfermera por cada seis pacientes, en el Eugenio Espejo hay dos enfermeras por cada 36 pacientes.

Por otra parte el Diario Hoy (agosto 2010) publicó que, de acuerdo a datos del HPAS desde 1.974 ha prestado servicios de atención a más de 200 pacientes diarios, algunos de ellos solo llegaron hasta el área de emergencias por falta de espacio, ante esta situación el director Dr. Andrés Corral enfatizó la necesidad de revisar tanto la infraestructura como el presupuesto asignado, también aseguró que el hospital ha presentado al Ministerio de Salud varios proyectos para la construcción de una nueva sala de emergencias

En enero 2012, según boletín Ciudadanía informada, el HPAS superó una demanda de aproximadamente 500 pacientes diarios en consulta externa, pero debido a que en su mayor parte los equipos se encontraban en mal estado tales como: tomógrafos, equipos para ecografía, entre otros, obligaba a varios usuarios a acudir a clínicas privadas para realizarse el análisis.

En el HPAS se han realizado varios cambios que han beneficiado el trabajo y la atención. Es así, según noticias de diario Hoy en octubre 2005, el Hospital modernizó sus instalaciones con un valor aproximado de \$1' 319. 964. La inversión posibilitó la instalación de nuevos servicios en las unidades: emergencia, rehabilitación, cuidados intensivos y laboratorios. Además, se reestructuraron las áreas de Ginecología, Obstetricia, Pediatría y Neonatología. En el 2012 el hospital se reestructuró con nuevas

edificaciones y modernos equipos en áreas de Cuidados Intensivos, Rehabilitación, Pediatría y Neonatología entre otros.

En nuestro país, en los últimos años el gobierno ha impulsado mejorar la calidad de los servicios de salud, enfocándose en los servicios que prestan a la población en general, salud gratuita, la conservación de la salud, la prevención y el mejoramiento de las instalaciones de las casas de salud.

Los enfermeros que están dedicados a prestar sus servicios en hospitales, clínicas, centros y casas de salud, atendiendo la satisfacción de la necesidades de los usuarios y población, están expuestos a enfrentarse a múltiples conflictos laborales dentro del equipo de trabajo, con sus jefes directos, con las compañeros de trabajo o con el personal a su cargo entre otros, que derivan de la atención, administración y coordinación del equipo de salud.

Para que una organización refleje una buena calidad en sus servicios, mediante la participación de los recursos humanos, es necesario que las personas desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que lo haga más productivo y eficiente. Durante el transcurso de la vida estudiantil, se ha podido constatar y observar en distintas áreas de práctica, quejas, inconformidad por sus turnos y horarios de trabajo, estrés, carga laboral, falta de comunicación con sus compañeros de trabajo que alteran la armonía y el desarrollo del trabajo. Todas estas diferencias pueden presentarse diariamente en los trabajadores de la salud en diferentes hospitales y podrían estar produciendo niveles de insatisfacción laboral.

Partiendo de esta realidad, se lleva a indagar sobre la Satisfacción Laboral, surgiendo la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que laboran en las diferentes Área del HPAS durante el período de Agosto- Noviembre del 2013?.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral es un tema relevante dentro del mundo laboral, especialmente en el área de salud, a través de su estudio se puede determinar múltiples factores que influyen en el bienestar de los profesionales de salud en su ambiente de trabajo, así como la satisfacción en el desempeño laboral.

Para nuestro país donde relativamente se dispone de información escasa sobre la manera en el cual los empleados perciben su trabajo, se acentúa la relevancia de estudiar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez.

Las organizaciones deben fomentar las condiciones que garantizan la existencia de trabajadores satisfechos, esto representa en lo futuro, ganancias económicas significativas para la organización (Smith, 1992).

El estudio de la satisfacción laboral puede ser muy práctico porque ayuda a las organizaciones a identificar áreas que requieren atención, al tomar en cuenta la perspectiva de los profesionales de enfermería frente a su trabajo aumenta la posibilidad de descubrir áreas problemáticas y encontrar soluciones apropiadas.

El motivo fundamental que justifica la medición de la satisfacción laboral es prevenir y modificar posibles actitudes negativas que se generan en el trabajador, al obtener información de grupos particulares de empleados dentro de la organización.

Otro beneficio adicional que se obtiene de la medición de la satisfacción laboral es identificar necesidades de formación y entrenamiento para planificar y dirigir nuevos programas, ya que proporciona feedback<sup>1</sup>sobre los cambios y avances propuestos. (Newstron y Davis, 1993).

La satisfacción en el trabajo con mayor frecuencia influye en la productividad, el rendimiento, el absentismo, la rotación, la salud y el bienestar, la satisfacción con la vida y la satisfacción del cliente. Cuando surgen problemas como sobrecarga de trabajo y

---

<sup>1</sup>Feedback es la retroalimentación, se refiere a la información que recibe sobre su propio trabajo a medida que lo va desarrollando.

algunas veces condiciones precarias, que llevan a agotamiento físico y mental, baja autoestima y pérdida de interés en la comodidad de los clientes, se generan conductas negativas, es necesario formular estrategias, que eliminen estas actitudes.

Es importante revisar frecuentemente lo que los empleados perciben de su trabajo y como se sienten frente a ellos, para mejorar sus condiciones de trabajo y entornos laborales, tomar en cuenta las necesidades del trabajador y satisfacerlas. Cabe recalcar que los directivos, gerentes, empleadores deben considerar factores importantes que beneficien el trabajo del personal.

En ese contexto, esta investigación sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería se realiza para identificar problemas en el Hospital Pablo Arturo Suárez, que permitan diseñar a las autoridades institucionales un plan de mejoramiento para favorecer el bienestar de las y los enfermeros en su ambiente de trabajo.

Esta investigación ha sido posible gracias a la apertura del Hospital Pablo Arturo Suárez, cuyas autoridades han brindado y han permitido la realización del presente estudio y se considera de gran interés para contribuir al desarrollo, fortalecimiento de los profesionales de enfermería del Hospital Palo Arturo Suárez, y futuros trabajadores de la salud, así como también animar a Gerentes, Administradores, Directores, a realizar un diagnóstico de la forma como perciben sus empleados el trabajo, detectar problemas tomando en cuenta los factores que motivan a los empleados, tanto intrínsecos como extrínsecos para formular estrategias que permitan elevar niveles de satisfacción en el trabajo, debido a que varios estudios demuestran que un trabajador no puede dar calidad en sus servicios ni ejercer armónicamente su trabajo a menos que se sienta satisfecho profesional, personal y laboralmente.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 GENERAL**

Evaluar la satisfacción laboral bajo el enfoque de la teoría Herzberg de los enfermeras/os del Hospital Pablo Arturo Suárez en la ciudad de Quito, en el período Agosto a Noviembre del 2013.

### **1.3.2 ESPECÍFICOS**

1. Establecer los factores motivacionales o intrínsecos, de las (los) enfermeras/os del Hospital Pablo Arturo Suárez, según la teoría de Frederick Herzberg.
2. Determinar los factores de higiene o extrínsecos de las (los) enfermeras/os del Hospital Pablo Arturo Suárez, según la teoría de Frederick Herzberg.
3. Calcular el índice de satisfacción laboral de las (los) enfermeras/os del Hospital Pablo Arturo Suárez, según la teoría de Frederick Herzberg.
4. Identificar los aspectos percibidos por las enfermeras como factores que contribuyen a su satisfacción laboral.

## **1.4 METODOLOGÍA**

### **1.4.1 TIPO DE ESTUDIO**

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Pablo Arturo Suárez, ubicado en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

El tipo de estudio realizado fue cualitativo-cuantitativo de corte transversal ya que permitió determinar los niveles de satisfacción de los profesionales de Enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez durante el período de Agosto a Noviembre del 2013, tomando como referencia la teoría bifactorial propuesta por Frederick Herzberg. La investigación incluyó un nivel descriptivo-analítico, porque describió factores que influyen en la satisfacción laboral de acuerdo a las percepciones de las enfermeras. Se seleccionó este tipo estudio porque es el más apropiado para que la información recolectada esté sujeta al análisis y a la interpretación.

Con la finalidad de obtener los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos se optó por desarrollar un instrumento, utilizando referencias de aquellos muy usados en la medición de la satisfacción laboral tales como Font Roja, Meilá y Peiró, que obtuvieron alta validez, estos instrumentos fueron revisados cuidadosamente, se utilizaron y escogieron algunos ítems que se enfocaron y adaptaron a los factores motivacionales y de higiene planteados por Frederick Herzberg. De esta manera se construyó un cuestionario estructurado de 43 ítems para ser aplicado en la satisfacción de las enfermeras del Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito.

La información fue procesada a través de Excel avanzado, empleando matrices, cuadros y gráficos. Se aplicó la distribución de frecuencias absolutas y relativas expresadas en porcentaje y posteriormente representadas en gráficos.

## 1.4.2 UNIVERSO Y MUESTRA:

El universo estuvo conformado por 130 profesionales de Enfermería, la muestra por 97 enfermeras (os) que laboraron en las diferentes áreas del Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito tales como: Consulta externa, Emergencia, Cuidados intensivos, Neonatología, Centro Obstétrico, Recuperación, Central de esterilización, Sala de operaciones, Gineco-obstetricia, Cirugía hombres, Cirugía mujeres, Traumatología, Medicina interna hombres, Medicina interna mujeres, Neumología. La muestra fue probabilística aleatorio (n=97 profesionales de enfermería), con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Se aplicó el criterio de distribución proporcional al número de enfermeras de las diferentes áreas del hospital. El cálculo de la muestra se presenta a continuación:

N=130, para el 95% de confianza  $Z = 1,96$ ,  $\sigma = 0,5$ , y  $e = 0,05$ .

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{130 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(130 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{130 \cdot 0,25 \cdot 3,84}{0,0025(129) + 0,25 \cdot 3,84} = 97$$

n = Tamaño de la muestra.  
 N = Tamaño de la población.  
 $\sigma$  = Desviación estándar de la población 0,5.  
 Z = Constante. Valor obtenido mediante niveles de confianza. 1,96 = 95%.  
 e = Límite aceptable de error muestral.

La distribución de enfermeras consideradas para la encuesta:

<b>PLANTA BAJA</b>		<b>SEGUNDO PISO</b>			
Consulta externa	3	Cirugía hombres	6	Coordinadora	1
Emergencia	9	Cirugía mujeres	6	Líder Administrativo	1
Cuidados intensivos	10	Traumatología	7	Apoyo admminis	1
Neonatología	15			Supervisoras	3
Centro Obstétrico	3	<b>TERCER PISO</b>			
Recuperación	3	Medicina interna hombres	5		
Central de esterilización	1	Medicina interna mujeres	6		
Sala de operaciones	10	Neumonía	1		
Gineco-obstetricia	6			<b>TOTAL</b>	<b>n=97 enfermeras</b>

#### **a. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

Se aplicó la encuesta de satisfacción a todos los profesionales de enfermería que laboran en las áreas de hospitalización y tengan al menos 6 meses trabajando en el Hospital Pablo Arturo Suárezy que se encuentren laborando en el momento de la encuesta.

#### **b. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

No se aplicó la encuesta de satisfacción a auxiliares, estudiantes pasantes de enfermería, profesional de enfermería que se encuentre con licencia o de vacaciones, o permiso médico, personal que no aceptó participar y quienes contestaron el cuestionario de forma incompleta.

### **1.4.3 PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **1.4.3.1 FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

Los métodos utilizados para medir la satisfacción en el trabajo son los métodos directos e indirectos (Harpaz, 1983). Se utilizó información de fuentes primarias y fuentes secundarias. La fuente de información primaria estuvo conformada por libros, textos, artículos, periódicos, página web oficial del Hospital Arturo Suárez y secundaria se recopiló de textos, artículos electrónicos relacionados con la Satisfacción.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, y se diseñó como instrumento un cuestionario estructurado por 43 ítems, que fueron adaptados y modificados bajo el contexto de 14 factores (motivacionales intrínsecos e Higiene extrínsecos) de Frederick Herzberg, en base a cuestionarios de satisfacción laboral realizados por J.L. Meliá y J.M. Peiró, S4/82(1986), S20/23 (1.987), S10/12 (1988), S21/26 (1990), se escogieron algunos ítems como satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y extrínseca del trabajo, y del instrumento de Font Roja (1988), competencia profesional, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as y compañeros, Status profesional, entre otros. Se eligieron estos instrumentos para generar el cuestionario del estudio Satisfacción laboral de las/los enfermeras del

HPAS por cuanto ellos eran aplicables en cualquier ámbito y también son muy difundidos a nivel mundial con alta validez y confiabilidad para ser usados.

En el cuestionario de Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del HPAS se estructuró con datos generales demográficos y laborales (sexo, edad, estado civil, antigüedad, contratación, cargo, escala remuneración, si trabaja en otra institución), 14 factores intrínsecos y extrínsecos (Remuneración, Seguridad, Condiciones Trabajo, Status y Prestigio, Supervisión, Relaciones, Dirección y Políticas, Vida Personal, Logros, Reconocimiento, Premios, Crecimiento, Responsabilidad, Trabajo en Sí), del contexto de Frederick Herzberg, se utilizó una escala de Likert con preguntas directas con cuatro alternativas de respuesta desde Muy insatisfecho hasta muy Satisfecho para cada ítem, a cada una se les asignan un valor:

<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho o Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
- 2	- 1	0	1	2

Adicional, se realizaron dos preguntas abiertas acerca de su trabajo, interrogando acerca de aquellos factores que lo han retenido en su trabajo y sugerencias para mejoras en su nivel de satisfacción.

Este cuestionario, fue un instrumento que evaluó factores influyentes en la satisfacción, los cuales pudieron ser considerados como oportunidades para identificar mejoras en el ámbito de trabajo. Ver anexo 2 , página 104-105.

#### **1.4.3.2 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

La recolección de la información se la realizó con la participación de tres encuestadores, aplicando de manera individual el cuestionario a las enfermeras del hospital. Después de recoger la información, los datos fueron registrados en una matriz, utilizando herramientas de Excel para la presentación de resultados en cuadros y gráficos. El promedio de valores se asignó a cada factor intrínseco o extrínseco y los indicadores expresados en porcentajes correspondieron al valor total de la satisfacción de cada uno de los individuos.

Para su análisis, también se calculó índices de Satisfacción Laboral en las 14 dimensiones, asumiendo un valor mínimo de -1 y máximo de 1, mediante una escala de

interpretación a partir del Modelo de Herzberg y fórmula para su cálculo. Para las categorías se estimaron promedios de índice de satisfacción laboral individual, global y general por factores intrínsecos y extrínsecos de las enfermeras (os) del Hospital PAS. Éste índice mide el nivel de satisfacción laboral transversal en un momento en el tiempo y no incorpora eventos del pasado.

**Escala de interpretación de la satisfacción Laboral  
a partir del Modelo de Herzberg**

Satisfacción muy fuerte	0.70 - 1
Satisfacción considerable (sustancial)	0.50 - 0.69
Satisfacción moderada	0.30 - 0.49
Satisfacción baja	0.1 - 0.29
Neutralidad ( No satisfacción)	0 - 0.09
Neutralidad ( No insatisfacción)	-0.09 - 0
Insatisfacción baja	-0.29 - -0.1
Insatisfacción moderada	- 0.49 - -0.30
Insatisfacción considerable (sustancial)	-0.69 - -0.50
Insatisfacción muy fuerte	- 1 - -0.70

Tomado de Muñoz A. 2005, tesis pág. 75-76.

**Fórmula Índice de Satisfacción Laboral:**

$$i = \frac{-2(mi) - 1(i) + 0(n) + 1(s) + 2(ms)}{N}$$

- Mi** = Número de respuestas marcadas en la opción muy insatisfecho
- i** = Número de respuestas marcadas en la opción insatisfecho
- n** = Número de respuestas marcadas en la opción ni satisfecho ni insatisfecho
- s** = Número de respuestas marcadas en la opción satisfecho
- ms** = Número de respuestas marcadas en la opción muy satisfecho
- N** = Número total de encuestados.

El índice puede tomar valores comprendidos entre -1 y 1, siendo interpretados según la escala, de esta manera mide la satisfacción laboral en el período de agosto a Diciembre del 2013 de los profesionales de enfermería del HPAS.

## Capítulo II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1 Antecedentes históricos de la Satisfacción Laboral.

Según Spector, 1.997 señala que:

La satisfacción laboral es uno de los temas más estudiados en el campo de la Industrial y psicología Organizacional. Esto se debe a que el tema de la satisfacción, ocupa un papel fundamental en la mayoría de las teorías y modelos y ha sido demostrado que está relacionada con los comportamientos importantes que afectan el funcionamiento de las organizaciones tales como: la rotación, el ausentismo, el comportamiento organizacional, desempeño en el trabajo; y tiene aplicaciones prácticas para mejorar la vida individual y eficacia organizacionales.

Por lo tanto según Spector, los investigadores han prestado una atención considerable a examinar los factores que se relacionan con la satisfacción en el trabajo y han estudiado tanto la situación como características del trabajo, la autonomía, la retroalimentación, así como las personales que interfieren en el trabajo.

En una revisión de la literatura, la satisfacción laboral es un área muy estudiada, Locke (1976) estima que 3.350 artículos o disertaciones se han escrito sobre satisfacción laboral mientras que Escondite, Smith y la Piedra (1992) estima que más de 5.000 estudios de satisfacción han sido publicados en el siglo XX.

Volkwein y Zhou (2003) realizaron una investigación sobre satisfacción en el trabajo administrativo:

Encuestaron a casi 1.178 directivos de las 122 instituciones públicas y privadas de educación superior, donde concluyeron que las relaciones de trabajo y un ambiente de trabajo en equipo son los ingredientes que tienen impactos muy positivos en la mayoría de las medidas de satisfacción. (p. 167).

La administración científica también conocido como el taylorismo tuvo un impacto significativo en el estudio de la satisfacción en el trabajo. Frederick Winslow Taylor en su obra, *Principles of Scientific Management*, en 1911, argumentó que había una mejor manera de llevar a cabo cualquier tarea, obra o trabajo determinado:

Este libro contribuyó al cambio en las filosofías de producción industrial, provocando un desplazamiento de mano de obra calificada y el trabajo a destajo por unidades o tarea, por la más moderna línea de fabricación y salarios por hora.

El uso inicial de esta gestión científica de las industrias aumentó la productividad porque los trabajadores se vieron obligados a trabajar a un ritmo más rápido. Sin embargo, los trabajadores se agotaban y no se sentían satisfechos, dejando así a los investigadores con nuevas preguntas a contestar en relación con la satisfacción laboral.

En el campo de la psicología organizacional numerosos estudios han explorado la naturaleza de la satisfacción en el trabajo para aclarar la influencia que presentan aspectos tales como: el liderazgo, la gestión, los estilos de comunicación y los vínculos interpersonales. Desde el inicio de los estudios sistemáticos impulsados por Hoppock (1935) sobre los factores asociados a la satisfacción laboral, se alcanzaron resultados válidos para analizar la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo, y la contribución de diversos autores al tema ha sido significativa, aunque una de las teorías que más ha influido en este campo fue formulada por Herzberg (1959, 1987).

El interés por el estudio de la Satisfacción Laboral es tan antiguo como la existencia de las organizaciones, siendo pilares importantes en el esfuerzo por explicar la relación del clima laboral (C.L.). Bajo este contexto algunas publicaciones de trabajos sobre esta actitud han elaborado los siguientes personajes:

- Roethlisberger y Dickson, concluyen que existe una relación positiva significativa entre “satisfacción” y productividad”.
- Herzberg, desarrolló una teoría bipolar de la satisfacción laboral, identificando factores motivacionales y de higiene que influyen en la satisfacción laboral.
- Salancik y Pfeffer, dieron lugar a un modelo explicativo de la satisfacción laboral basado en los procesos de información social existentes en la organización.
- Maslow, plantea la jerarquía de las necesidades en el cual explica que la gente busca para satisfacer cinco necesidades específicas en la vida: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización.

La concepción de la satisfacción laboral es muy extensa, dialéctica y ha sido examinada desde el punto de vista de muchos autores, y han tenido influencia de manera importante las teorías de la motivación. A continuación se reseña algunos de los principales autores consultados con sus enfoques y las características de los mismos:

**Tabla3: CARACTERÍSTICAS DE LOS PRINCIPALES ENFOQUES EN CUANTO A LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN**

<b>Autores</b>	<b>Enfoques Satisfacción Laboral</b>	<b>Características</b>
Frederick, Taylor; Happpock job; Henry, Gantt; Scacon Plan yRutter	Relacionada con los Incentivos económicos	A medida que el individuo sea más productivo mayores serían sus beneficios económicos, es decir, predominaba el modelo de pago por unidad de trabajo.
Elton Mayo; James Williams	Relacionada a los factores sociales.	La interacción del individuo con el grupo como el elemento más importante de la satisfacción laboral, situándola por encima de otros factores
Abraham Maslow; Frederick Herzberg	Satisfacción de las Necesidades	El individuo logra la satisfacción desde sus necesidades vitales hasta las de desarrollo personal. A esto se suman que las necesidades básicas cuentan si no están cubiertas, mientras que otros factores vinculados al logro, al reconocimiento, al trabajo en sí, aumentan la satisfacción al obtenerlos.
Hannlon; Clayton Aldefer; David McClelland; Victor Vroom	- Auto actualización - Teoría de la Existencia, Relaciones,Crecimiento. - Teoría de las Necesidades - Teoría de las Expectativas	-Equilibrio personal del individuo -Puede estar más de una necesidad -Relacionada con la necesidad de poder -Esfuerzo de obtener alto desempeño
Robbins	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo.	Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo están desempeñándose, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción
Luis Álvarez López	La motivación es satisfacción laboral y ésta radica en los factores a considerar de manera general o grupos.	Consideralas variables independientes o dimensiones esenciales: 1. La naturaleza y contenido de trabajo. 2. El trabajo en grupo y sus directivos 3. Las condiciones de trabajo 4. El esfuerzo y los resultados individuales. 5. Las condiciones de bienestar.

**FUENTE:** Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012.

**ELABORADOR POR:** Rosillo Y., Velázquez R., Marrero C. (2012)

Desde los Estudios de Hawthorne (1993) hasta las más recientes investigaciones, innumerables autores entre los que destacan Schfter (1953), Maslow, Herzberg (1967) y Lawler (1973) han postulado teorías y modelos que han contribuido a profundizar y

desarrollar el tema de satisfacción laboral, la mayoría de postulados señalan que las organizaciones que tienen un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores pueden ser consideradas saludables.

## **2.1.2 Conceptualización de Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso entre otros ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum y Naylor, 1982:45).

En la década de 1930, Hoppock (1935) afirmó que la satisfacción laboral es cualquier combinación fisiológica, psicológica y circunstancias ambientales que llevan a una persona a decir: "Estoy satisfecho con mi trabajo" (p. 47).

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Una serie de definiciones hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976; Price y Mueller, 1986), mientras que otro grupo de autores consideran que la satisfacción va más allá de las emociones y la conciben como una actitud general ante el trabajo (Beer, 1964; Harpaz, 1983; Peiró, 1984; Bravo, 1992).

Bracho (1989), afirma que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.

Koontz y O'Donnell (1995), plantean que la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación en el trabajo. Coincidiendo al respecto con Chiavenato (1986), al señalar que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo.

Un concepto global de Satisfacción Laboral hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. También, una respuesta emocional o afectiva hacia el trabajo (Muchinsky, 1993) o una actitud generalizada ante el trabajo (Beer, 1964) una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 2002) o relacionado con los componentes básicos de la actitud: cognitivo, afectivo y conductual (Arnold, Robertson y Cooper,

1991). La satisfacción laboral se deriva de aspectos del trabajo como el reconocimiento, promoción, el salario, las condiciones laborales, el estilo de mando, la relación con los compañeros o las políticas de la empresa.

Según Locke (1976) es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Vroom (1964) define la satisfacción laboral como "afectiva orientación por parte de los individuos hacia los roles de trabajo que actualmente ocupan "(p. 99).

### 2.1.3 NIVELES Y DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

Según Guillén N. (2008), existen dos niveles de Satisfacción Laboral:

- **Satisfacción General:** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- **Satisfacción por facetas:** grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Se ha encontrado que existen varios autores tales como Cook, Locke, Hapworth, Wall y Warr, 1981; Peiro, 1990, que han propuesto varias facetas de la satisfacción Laboral, entre ellas una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976), quien distingue 9 facetas con la Satisfacción con lo siguiente:

- a) **El trabajo:** Interés intrínseco del trabajo, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o control sobre los métodos.
- b) **El salario:** Cantidad, equidad, modo de distribución.
- c) **La promoción:** Oportunidades de formación o criterios sobre promoción.
- d) **El reconocimiento:** Elogios por la realización del trabajo, créditos por el trabajo realizado, críticas.
- e) **Los beneficios:** Pensiones, seguros médicos, vacaciones.
- f) **Las condiciones de trabajo:** Horario, descansos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ventilación o temperatura.

- g) **La supervisión:** Estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- h) **Los compañeros:** Competencia, apoyo, amistad recibida de los mismos.
- i) **La compañía y la dirección.** Políticas, reglamentos internos, dirección.

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario denominado Diagnóstico en el Puesto en 62 áreas e identificaron cinco dimensiones: Variedad de habilidades, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía, retroalimentación del puesto, cada dimensión incluía contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción en el trabajo.

### 2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es de vital importancia para el buen funcionamiento de los recursos humanos de una empresa. El estudio de la satisfacción laboral es sin duda de gran interés, pues indica la habilidad de la empresa para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Según Palma (1999) menciona que la satisfacción laboral es de gran interés por las siguientes razones:

En los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia<sup>2</sup>, eficiencia<sup>3</sup> y efectividad<sup>4</sup> alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales.( pág.24).

La satisfacción laboral, por su importancia constituye un resultado organizacional, un indicador importante para la empresa, de ello dependen que se tomen decisiones que permitan mejorar el trabajo.

Cuando una empresa, ayuda a que los empleados alcancen sus objetivos personales, la satisfacción individual y colectiva aumenta, porque favorece a la organización disminuyendo la rotación de personal que puede ser muy alto, porque incluye no solamente los gastos de reclutamiento y selección, sino también los que origina la apertura de registros en el departamento de personal, el establecimiento de una nueva cuenta en la nómina, la capacitación y el suministro de equipos especiales tales como uniformes y herramientas, etc.

---

<sup>2</sup>Eficacia: Capacidad de la causa eficiente para producir su efecto

<sup>3</sup>Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles.

<sup>4</sup>Efectividad: Equilibrio entre la eficacia y eficiencia. Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

Los investigadores afirman que la satisfacción laboral puede mejorar la calidad de vida laboral (Friesen, Holdaway y Rice, 1983).

Schneider (1985), indicó que la insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional, y también es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el ausentismo, la rotación, el cambio y la adaptación del puesto y de organización.

### **2.1.5 Consecuencias de la satisfacción e insatisfacción laboral.**

La insatisfacción en el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, así Locke (en Zandomeni, 2004) sostiene que:

Puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo. Puede afectar a la salud física y ante la longitud de su vida. Puede estar relacionada indirectamente con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación. Bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Sin embargo, no tiene efectos directos con la improductividad. (Zandomeni, N. 2004 p.275).

Góngora E., Cabrera Sh. (2008) Citado en Llana F y Álvarez J., señalan que:

“Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo”. (Pág.341)

Ironson (1992) sugirió que, para combatir el estrés en el trabajo, los empleadores deben mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores. Otro estudio de satisfacción en el trabajo indica la satisfacción laboral, como se refiere a la tensión de trabajo, es deseable para una salud mental y física del individuo (Locke, 1976; Hombre de Arena, 1992; Smith, Kendall, Hulin, 1969). En general, la satisfacción en el trabajo puede mejorar la salud general de una persona.

“Los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión

de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.” Peiró, (1996, p.344-358).

Según Alonso Calderón (1999) alude que:

La satisfacción causa rendimiento, siempre y cuando la productividad no dependa de factores no controlados por el trabajador. La satisfacción laboral es un factor que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. Hay factores organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción.

La insatisfacción laboral no sólo suele afectar con frecuencia a la salud, sino que también incide en la seguridad en el trabajo (Uso, 2003), ya que dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo.

La insatisfacción laboral está contenida en la categoría de Problema Laboral del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales en inglés (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) DSM IV edición (Z56.7).

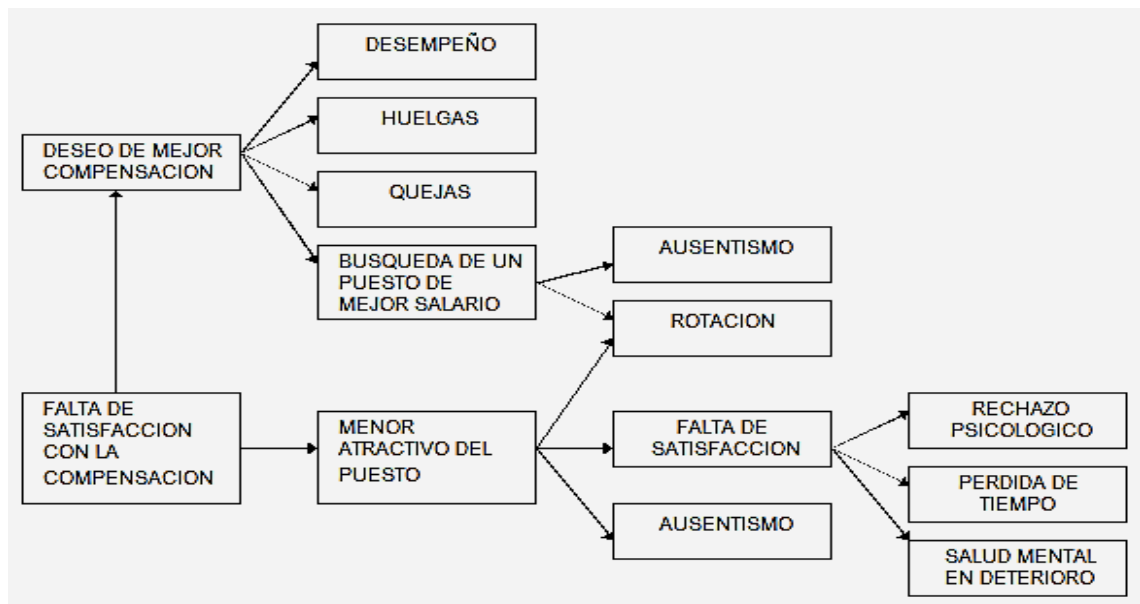
### **2.1.6 Factores determinantes de la satisfacción laboral.**

En relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, Diego y Olivar (2001) distinguen dos:

Los no personales que están fuera del control de los trabajadores, tales como el salario y la cultura organizacional, entre otros, y los personales que son características psicológicas, sociológicas y culturales del propio individuo, tales como la motivación, la implicación en el trabajo, el compromiso con la organización, la participación, entre otras.

Según Márquez M. (2010) Psicóloga industrial, la falta de satisfacción también se puede relacionar con la compensación y se vincula con el deseo de una mejor retribución que si no son óptimas pueden traer consigo huelgas, quejas, bajo desempeño laboral, la búsqueda de un puesto con mejor salario, traducido al ausentismo y rotación. Esta falta de satisfacción puede provocar deterioro en su salud mental, sentir pérdida de tiempo y rechazo psicológico. A continuación se presenta una ilustración de la falta de satisfacción por compensación:

### Ilustración 1: Falta de satisfacción de los trabajadores relacionada con la compensación



**Fuente:** Portal de Investigadores y profesionales. 2012, Disponible: En línea [<http://www.elprisma.com>]

**Elaborado por:** Lic. Mónica Márquez, Psicóloga Industrial.

La satisfacción laboral también está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Muchos de los factores que determinan la satisfacción laboral proceden del propio individuo y dependen de gran medida de su escala de valores; pero también las características del trabajo a desarrollar, la calidad de las relaciones interpersonales que se generan en el ámbito laboral y las políticas, prácticas de la organización influyen de manera decisiva en las respuestas afectivas de las personas hacia su trabajo.

Otros determinantes de la satisfacción laboral podemos citar de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados por (Robbins, 1998) que determinan la satisfacción laboral:

- a) Trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades.
- b) Recompensas justas, cuando un empleado percibe que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos, sueldos justos.
- c) Condiciones favorables de trabajo, cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos.
- d) Colegas que brinden apoyo, tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado.

- e) Compatibilidad entre personalidad y puesto.
- f) La genética

Según la psicóloga Trinidad Pérez en su blog P. Salud (2007) menciona que hay una serie de factores determinantes que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. A continuación señala las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- ❖ **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- ❖ **Mala relación con los compañeros.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.
- ❖ **Mala relación con los jefes.** En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.
- ❖ **Celos profesionales y envidias** que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral hará que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- ❖ **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- ❖ **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- ❖ **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en corto tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- ❖ **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- ❖ **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por

debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

- ❖ **Personas que no puedan dedicar suficiente tiempo** a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares, puede provocar insatisfacción.

## **2.1.7 RELACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LAS CARACTERÍSTICAS DEMÓGRAFICAS**

Numerosos resultados de investigaciones muestran que hay muchos factores que afectan a la satisfacción laboral. Existen características demográficas tales como: edad, nivel educativo, ocupación, posición, estado civil, años de servicio, y las horas trabajadas a la semana de los empleados que afectan significativamente su satisfacción en el trabajo.

Según estudios realizados por Halloran y Bentosn (1987), encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional. A continuación se detalla algunas de ellas:

### ❖ **Edad.**

Hernández M., Torres E., Cubero L. 2007, Villa J. 2010, Amarillo J., Mosquera M. citado en Halloran y Bentosn (1987) recalcan que es desconocida la razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es interesante y a medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario, a partir de los 30 la persona tiene la oportunidad lograr mejor nivel de desempeño a los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y su desempeño decae y la satisfacción baja. Esto explica las diferentes necesidades que tiene el individuo en las diferentes etapas de su vida, mientras que el adulto joven su prioridad es el incentivo económico, para el adulto mayor su prioridad es el equilibrio entre la vida personal y laboral.

#### ❖ **Género:**

Palma, S (1999) realizó un estudio en el Perú de la ciudad de Lima Metropolitana, sobre satisfacción laboral, encontró como resultado diferencias en género que favorecían a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral.

Según Schultz (1998) respecto al género menciona:

Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los de los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción con su trabajo, las madres no lo consideran el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas en su papel de madre, esposa y ama de casa.

Sloane y Williams, 2000; Sanz de Galdeano, 2001, mencionan que existen evidencias sobre la inexistencia de relación entre sexo y satisfacción laboral cuando se controlan otras variables (Forgionne y Peters, 1982; Linz, 2003).

Según estas investigaciones las mujeres pueden sentir más satisfacción que los hombres y también pueden considerar otras variables más importantes como la familia, la vida en sus hogares, porque se sienten más realizadas como mujer de la casa.

#### ❖ **Estado civil.**

Algunos estudios encuentran mayor satisfacción de los trabajadores casados (Keller, 1986; Nguyen et al., 2003); mayor satisfacción entre solteros (Brown y McIntosh, 1998; Gazioglu y Tansel, 2002); menor satisfacción entre los separados y divorciados (Kaiser, 2002). El estado civil incide positivamente en el ausentismo, los hombres casados faltan menos en sus trabajos, y se evidencia que están más satisfechos en sus puestos de trabajo.

#### ❖ **Tipo de contrato**

Ante la inclusión del tipo de contrato eventual o indefinido como indicativo de la inseguridad laboral, los resultados obtenidos son diversos. Clark y Oswald (1996), Kaiser (2002) encuentran un efecto negativo del trabajador en el contrato temporal sobre la satisfacción laboral pero Clark (1996); Allen y VanderVelden (2001) y Belfield y Harris (2002) no hallan una relación significativa entre ambos aspectos. La explicación ha sido atribuida a las discrepancias en variables categóricas tales como situación, condiciones económicas o estatus laboral en los estudios realizados.

No existe una evidencia clara que el tipo de contrato influye y se relaciona con la satisfacción laboral, la mayoría de las investigaciones mencionan que el contrato temporal crea inseguridad y por ende un efecto negativo de satisfacción.

#### ❖ **Experiencia Laboral**

Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

#### ❖ **Nivel Ocupacional.**

En general un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras descritas por Herzberg y más autonomía, interés y responsabilidad". (Dunnette, 1998.).Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción.

Los trabajadores cuando poseen un mayor nivel ocupacional tienden a lograr un nivel más rico en satisfacción. En otros estudios existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, donde la satisfacción se inclina más al salario que al nivel de ocupación.

#### ❖ **Nivel dentro de la Organización**

Se refiere al nivel o categoría laboral del individuo dentro de la organización, es decir, la posición que ocupa sobre el diseño organizativo vertical de la misma.La relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional.

Aunque las investigaciones sobre la relación entre esta variable y satisfacción laboral son escasas, existen conclusiones obtenidas en que los empleados en puestos directivos han revelado niveles superiores de satisfacción. (Clark et al., 1996; Robie et al. 1998; Kalleberg y Mastekaasa, 2001; Kaiser, 2002, Nikolaou, 2005).

Estos hallazgos son coherentes con la idea de que una mayor autonomía y posibilidades de liderazgo, así como un probable nivel superior de retribución, conducen a una mayor satisfacción en el trabajo.

#### ❖ **Antigüedad.**

Según algunos estudios, la antigüedad al principio puede parecer correlacionada con la edad, se trata de una variable claramente diferenciada. Los trabajadores más antiguos no siempre son los mayores ya que pueden haber cambiado de puesto o empleo en más ocasiones. Pocos trabajos analizan esta variable pero estudios como el de Baumgartel y Sobel (1959) muestran una insatisfacción superior en los empleados con menor antigüedad en el puesto, que no han desarrollado lazos de unión fuerte con la organización. Un argumento en contra, Pérez y Robina (2004) detectan una mayor insatisfacción en los funcionarios con más años de permanencia en el puesto debido a la escasa variedad en sus tareas. Asimismo Gibson y Klein (1970) y Pénard (1998) concluyen la existencia de una relación negativa entre satisfacción y grado de permanencia en la organización.

La antigüedad es muy importante con sentido de permanencia en la empresa, se puede concluir que esta relación recrea más la estabilidad laboral, hay menos ausentismo y existe mayor grado de satisfacción laboral.

#### ❖ **Tiempo completo o parcial**

En el empleo o dedicación a tiempo completo o parcial del trabajador en una empresa, existen resultados obtenidos contradictorios: menor satisfacción en empleados a tiempo parcial (Hall y Gordon, 1973; Miller y Terborg, 1979); inexistencia de relación (Logan y O'Reilly, 1973) o incluso menor satisfacción en tiempo completo por el mejor equilibrio entre vida familiar y laboral de los trabajadores a tiempo parcial (Eberhardt y Shani, 1984; Edwards y Robinson, 2001).

No existe una relación clara de que un trabajador se sienta satisfecho por laborar a tiempo completo o parcial, también influyen otras variables como el salario, el tiempo que dedica a su familia trabajando.

## **2.2 EI ENFOQUE TEÓRICO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE FEDERICK HERZBERG.**

### **2.2.1 Federick Herzberg**

Frederick Herzberg (17/Ab/1923 – 19/Ene/2000), fue un psicólogo americano hijo de inmigrantes Lituanos, nació en Massachusetts. Herzberg estudió en City College de Nueva York, pero al estallar la Segunda Guerra Mundial interrumpió sus estudios para enrolarse en el ejército norteamericano, como sargento de patrulla en un campo de concentración (Dachau). Por su preparación universitaria le asignaron una Oficina de Ayuda y Atención Psicológica que se ofrecía a los matrimonios judíos que habían sido separados de sus familias, víctimas del holocausto. Esta circunstancia y el impacto emocional de los años de guerra fueron factores que marcaran profundamente la vida personal y profesional de Frederick Herzberg.

Tras la guerra, regresó a su país Estados Unidos con los honores de la Estrella de Bronce; la Condecoración de los Infantes de Combate, financió y finalizó sus estudios en 1946 y se casó. Más tarde se trasladó a la universidad de Pittsburgh donde comenzó estudios de posgrado en Ciencia y Salud Pública, en esta universidad recibió un premio en Psicología Industrial y Clínica y se doctoró en Psicología. Posteriormente fue director de investigación en el Servicio de Psicología de la Universidad de Pittsburgh, desde 1951 hasta 1957, trabajó como profesor de Psicología en Case Western Reserve University (Cleveland, Ohio), se trasladó a la universidad de Utah donde ocupó el puesto de profesor de Administración de Empresas, en la Escuela de Negocios.

Se convirtió en una de las figuras más destacadas de la psicología industrial y organizacional y padre de las mundialmente conocidas teorías de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo. Su publicación 1968 “One More Time, ¿Cómo motivar a los empleados?” vendió 1,2 millones de reimpresiones en 1987 y fue el artículo más solicitado de la Harvard Business Review, se interesó en la salud mental y psicológica de los trabajadores y se convirtió en uno de los más influyentes en la gestión empresarial, su inquietud por “satisfacción” lo llevó a liderar un trabajo de investigación donde participaron 200 profesionales en su gran mayoría contadores e ingenieros en la ciudad de Pittsburg, a quienes se les solicitó relataran, una serie de sucesos, situaciones en que se sintieron muy bien, así como también en aquellas otras donde no estaban satisfechos en el trabajo.

## 2.2.2 La teoría bifactorial de la motivación

En 1959 Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, “¿Qué desea la gente de sus puestos?” Realizó una investigación en las empresas de Pittsburgh, Estados Unidos a ingenieros y contadores, donde solicitaba mediante una encuesta que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos, para determinar qué factores producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo.

Herzberg llegó a la conclusión de que existen dos tipos de factores que influyen y las relaciona con la satisfacción laboral, éstos son: Factores motivacional o intrínsecos y de Higiene o extrínsecos. Aunque la publicación inicial de la teoría involucrada Herzberg y adicionales colegas, la teoría se le atribuye principalmente a Herzberg solamente. La literatura se refiere a ella como la teoría de Herzberg, la teoría de dos factores o la teoría de la motivación-higiene.

Herzberg en su libro *Work and the Nature of Man* describe la manera cómo realizó la entrevista:

Los entrevistadores comenzaron preguntando a los ingenieros y a los contadores que recordaran una ocasión en que hubieran sentido excepcionalmente bien respecto a sus trabajos. Teniendo en cuenta el momento quien había hecho surgir el sentimiento de bienestar, los entrevistadores procedieron a buscar las razones por la que los ingenieros y contadores se sintieron así. También se les preguntó si sus sentimientos de satisfacción en relación con su trabajo habían afectado su desempeño, sus relaciones personales y su bienestar. (pág. 71)

Los factores de motivación-higiene son un conjunto de variables que desde la perspectiva de la teoría de Herzberg, generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Son en total 14 factores, de los cuales 6 son de motivación y 8 de higiene. Esta variable es compleja porque está compuesta a su vez por otras variables y desde el modelo de los dos factores se identifica como variable independiente.

A continuación se muestra en el siguiente cuadro los factores de Herzberg:

**Tabla 4: TEORÍA HIGIENE/MOTIVACIÓN (HERZBERG)**

	<b>FACTORES HIGIENICOS(Ambiente)</b>	<b>Factores Motivadores (El trabajo en sí)</b>	
Su presencia no produce satisfacción su ausencia provoca insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario</li> <li>• Calidad de supervisión</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Políticas y normas de la empresa</li> <li>• Relaciones con los superiores</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Posibilidad de desarrollo</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Trabajo interesante</li> <li>• Autonomía</li> </ul>	Su presencia provoca satisfacción su ausencia no provoca necesariamente insatisfacción

Fuente: Chiavenato Idalberto. [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21570/1/2008\\_4.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21570/1/2008_4.pdf) pág. 22  
 Elaborado por: Carmen Castro

Herzberg descubrió que los hechos que causan satisfacción en el trabajo:

Se refieren a los elementos intrínsecos del propio trabajo y los que producen insatisfacción son extrínsecos a él. Así, los factores intrínsecos al puesto de trabajo (logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, promoción, iniciativa, etc.) cuando están presentes motivan al trabajador y les causan satisfacción. Al mismo tiempo, su ausencia no le causa insatisfacción, a estos los llamó "factores motivantes". De otro modo, sobreviene la insatisfacción si los factores externos al puesto de trabajo están ausentes, es decir, contar con las comodidades y un buen clima en el trabajo no causa satisfacción. Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959): p 82.

Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto.

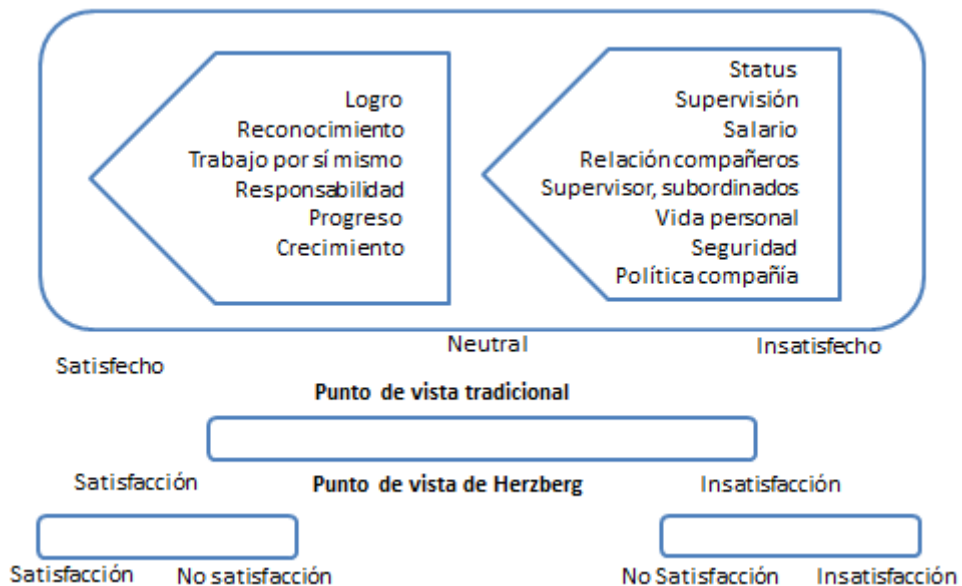
A continuación se presentan ilustraciones 9-10 de la teoría de Herzberg:



Los factores higiénicos y los motivadores están separados por un punto neutro en el que no hay insatisfacción, pero tampoco motivación. A partir de este punto, la motivación de los empleados crece a medida que se atiende a las necesidades de logro y crecimiento.

### Ilustración 3

#### Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg



Fuente: Robbins, De Cenzo, "Fundamentos de Administración", 1996

#### 2.2.2.1 Factores higiénicos

Los factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, la seguridad personal, etc.

A continuación se definen los principales factores higiénicos según Muñoz A. (2005) tesis pág. 58-60:

- ❖ **SALARIO:** Es la cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, compensación o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor que realiza.
- ❖ **SEGURIDAD:** Es la sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto, puede existir hechos, presencia o ausencia de sentimiento de seguridad. También se refiere a la estabilidad o inestabilidad del trabajador dentro de la organización y de la organización en sí.
- ❖ **CONDICIONES DE TRABAJO:** Referida al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza, temperatura etc. Se clasifican hechos que tienen que ver con el ambiente físico de trabajo. Además se incluye la cantidad de trabajo, los recursos para desarrollarlo, herramientas, apariencia.
- ❖ **STATUS:** Expresa la posición o prestigio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización. Se refieren a sentimientos del empleado hacia su trabajo, la importancia que percibe en su cargo que desempeña.
- ❖ **SUPERVISIÓN:** Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados. La competencia o habilidad técnica de la supervisión, la rectitud o deshonestidad del supervisor para delegar responsabilidades o enseñar, para mantener, criticar, dirigir, al grupo de trabajadores.
- ❖ **RELACIONES INTERPERSONALES:** Son vínculos afectivos de trabajo que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados. Se refiere relaciones con superiores, colegas, subordinados: cooperación, respeto, amistad, etc.
- ❖ **POLÍTICAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS:** Conjunto de premisas organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben.
- ❖ **VIDA PERSONAL:** Situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto, ejemplo: cambios de lugar geográfico, cambio de vivienda por exigencia de la compañía, salarios que no satisface necesidades económicas, trabajos que afectan la armonía familiar e influencias positivas o negativas en la vida personal y privada del empleado.

Herzberg bautizó a los factores que producen insatisfacción con el nombre de "factores higiénicos", puesto que su ausencia provoca insatisfacción, pero su presencia deja la situación "limpia": ni satisfacción ni insatisfacción. No son aspectos que motivan positivamente hacia el trabajo, y pueden provocar desmotivación si no se dan en la medida requerida.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pero no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

De esta manera los factores higiénicos, están más relacionados con los factores estimulantes por lo que sus efectos son de muy corto plazo. En cambio, los motivacionales están más relacionadas con los factores de satisfacción y por ende tienen efecto a mediano y largo plazo.

Jiménez L. (2012), en su blog “se confirma de nuevo la teoría motivación e higiene”, menciona que la teoría de Herzberg a pesar de su sencillez, es una magnífica herramienta para la identificación de las variables de motivación y desmotivación y se puede encontrar muy bien explicada en la siguiente dinámica de Higiene:

1. Se enfocan en el contexto en el que se desarrolla el trabajo y las condiciones que lo rodean.
2. Cuando los factores higiénicos se deterioran, se produce la insatisfacción laboral, afectando las actitudes laborales, la satisfacción y la insatisfacción.
3. Cuando estos factores han sido satisfechos, no habrá insatisfacción, pero tampoco una actitud positiva destacable.
4. La gente está insatisfecha en un entorno negativo, pero raramente se encuentran satisfechos por uno bueno.
5. Es importante como fomentar una motivación satisfactoria.
6. Los factores higiénicos operan independientemente de los factores motivadores. Un individuo puede estar altamente motivado en su trabajo y estar insatisfecho con su entorno laboral y prever los factores higiénicos y motivadores para crear incentivos.
7. Todos los factores de higiene son igual de importantes, aunque su frecuencia es muy distinta.
8. Las mejoras de los factores de higiene tienen efectos, mejora resulta en la eliminación a corto plazo, o prevención, de insatisfacciones.
9. Las necesidades de higiene son cíclicas por naturaleza y vuelven a un punto de inicio.
10. Las necesidades higiénicas tienen un punto cero cada vez mayor y ninguna respuesta definitiva.

Esta dinámica muestra los efectos que tienen los factores de higiene respecto a la satisfacción e insatisfacción, la manera como es interpretada y hacia donde se orienta la misma.

### **2.2.2.2 Factores de motivación**

Los factores motivadores se relacionan con la naturaleza del trabajo más que con las condiciones externas del mismo. Los motivadores, son los que generan compromiso. Por ejemplo, tener tareas desafiantes, ser reconocido por los logros y percibir posibilidades de desarrollo de carrera.

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

El conjunto de factores que se asociaba a las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir al contenido de sus puestos de trabajo, Herzberg las denominó “factores motivadores”. Entre éstos se incluyen aspectos tales como: la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros. Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior.

Según Ilera I. (1992) menciona que también estos factores denominados satisfactores, motivacionales o intrínsecos:

“Están relacionados con el contenido del cargo, la ausencia de estos factores no resulta excesivamente insatisfactorial, sin embargo la existencia de estos factores induce a elevados niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados laborales”. (pág. 134).

Según Pinto S. (1992) define a los factores de motivación:

“Son aquellos factores relacionados con la satisfacción en el trabajo, y tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores. Son factores que estimulan a la gente a trabajar”. (pág. 87).

Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.

En un estudio sobre Identificación de los Factores de Motivación e Higiene asociados a la Satisfacción Laboral en Cartagena, Muñoz A. 2005, define los factores de Motivación (pág. 56-58):

- ❖ **RECONOCIMIENTO:** Cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa. Se incluyen situaciones que se refieran a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados y castigados; cualquier acto de reconocimiento sea observación, elogio o crítica. Este reconocimiento puede venir de jefes, compañeros o subordinados.
- ❖ **LOGRO:** Actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados de su propio trabajo. Este factor incluyen sentimientos de satisfacción personal de terminar su trabajo con éxito, de resolver problemas, de ver los resultados de los esfuerzos propios.
- ❖ **CRECIMIENTO:** Las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales. Esta categoría se refiere al aprendizaje con mayores posibilidades de progreso dentro especialidad ocupacional o en otras, al igual que las dificultades que se presenten para crecer en la empresa.
- ❖ **ASCENSO:** La existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico: La promoción del sujeto a un cargo superior inmediato, cambio en status o en cargo que ocupa en la organización.
- ❖ **RESPONSABILIDAD:** Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades. La responsabilidad como la autoridad en relación con el trabajo, la autonomía que tienen el empleado sobre su propio trabajo o a la responsabilidad por el trabajo de otros.

- ❖ **TRABAJO EN SÍ:** Satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado. Trata del contenido real del trabajo, aspectos positivos o negativos, si el trabajo se considera como interesante o aburridor, variado o de rutina, creativo o anulador, excesivamente fácil o excesivamente difícil, retador o no exigente.

La teoría de Herzberg (en Avelino, J. 2006) sostiene que:

Ciertos factores intrínsecos están ligados a la satisfacción laboral, y ciertos factores extrínsecos están ligados a la insatisfacción laboral. Los factores intrínsecos, por ejemplo son los logros, el reconocimiento y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, por ejemplo la política y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales.

### **2.2.3 Enriquecimiento del cargo**

Según Herzberg, el trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo. (Paucar W., 2010, Tesis, pág. 29).

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, (Job enrichment), que consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

La real satisfacción del hombre con su trabajo proviene de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico (Herzberg, F. et al 1959).

Estas tareas consisten en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos.

Algunos posibles efectos del enriquecimiento del cargo según Herzberg (1968) son:

**Tabla 3: EFECTOS DEL ENRIQUECIMIENTO DEL CARGO**

Efectos deseables	Efectos indeseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aumento de la motivación</li> <li>* Aumento de la productividad</li> <li>* Reducción del ausentismo del cargo</li> <li>* Reducción de la rotación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aumento de la ansiedad</li> <li>* Aumento del conflicto</li> <li>* Sentimiento de explotación</li> <li>* Reducción de las relaciones interpersonales del personal.</li> </ul>

**FUENTE:** Canul M., Fernández B., González M. (2013). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas.

Según Herzberg, nos dice que el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal. Algunos investigadores no estuvieron de acuerdo con este sistema, según los críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dado a las tareas dadas. (Galloso L., Graterol R., 2005. Tesis de Grado. Pág. 12)

Más adelante su tono positivo, de atención a las oportunidades de crecimiento y mejora, supuso un nuevo sentido del trabajo. No basta que las condiciones del entorno sean adecuadas, es necesario que la tarea sea en sí misma interesante, variada, fuente de retos. Esto supone un salto hacia adelante en el intento de explicar la satisfacción laboral. Al mismo tiempo da un tratamiento adecuado a los incentivos económicos: si no están de acuerdo con el salario, basta con aumentárselo para reducir la insatisfacción, pero en este sentido no están más motivados para esforzarse. Para ello, es necesario proporcionar un determinado nivel de autonomía, responsabilidad y autocontrol, de forma que pueda satisfacer sus necesidades de logro, de competencia y autorrealización.

El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

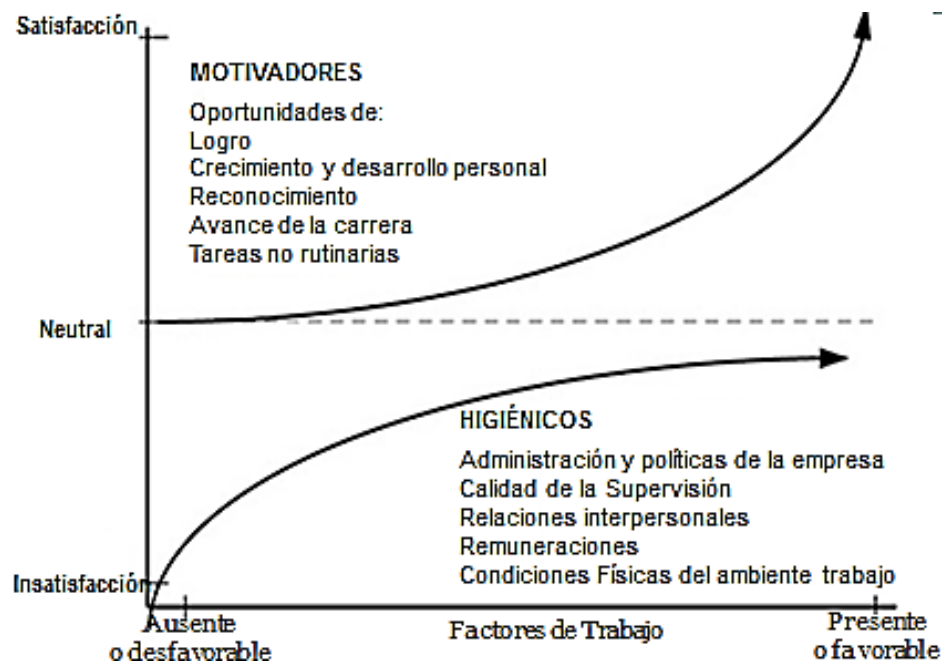
## 2.2.4 Los conceptos de satisfacción-insatisfacción de Herzberg.

Los conceptos de satisfacción-insatisfacción no se usan como opuestos, sino como expresiones de contenidos diversos. Según la formulación de Herzberg, las actitudes ante el trabajo son bifactoriales y ninguno de estos factores es bipolar. Tanto los factores de higiene como los motivadores actúan unidireccionalmente. Al aumentar la satisfacción no hay posibilidad de modificar la insatisfacción pues son otras las condiciones que influyen sobre ella. Y de igual modo, si se neutralizan los insatisfactores aumentando los salarios, mejorando las condiciones de trabajo, etc., la motivación de los trabajadores no aumentaría, sólo se habrá atenuado su descontento.

A continuación se muestra una ilustración sobre la teoría:

Ilustración 4

### Teoría de la Motivación-Higiene



FUENTE: Herzberg (1968) "One More Time: How do you Motivate Employees. Harvard Business

En esta ilustración muestra los factores cuando están presentes y ausentes que es lo que produce en la satisfacción y cuando deja neutra la situación.

Illera nos dice que la clave para comprender la teoría es:

Reconocer que Herzberg no coloca la insatisfacción y la satisfacción en extremos opuestos de un continuo único e incierto. Según Herzberg existe un punto medio cero es decir neutro entre la insatisfacción o sensaciones negativa y la satisfacción sensaciones positivas. Esto permite apreciar que un miembro de la organización que tienen buenas condiciones de trabajo, supervisión y sueldo, estaría en el punto medio cerro neutral. La persona no tienen insatisfacción debido a la presencia de los factores higiénicos y tampoco satisfacción por falta de factores de motivación. Por consiguiente Herzberg advierte que para motivar a los trabajadores se debe aportar algo más que salario y buenas condiciones de trabajo; es necesario ofrecer al trabajador las oportunidades de logro y reconocimiento estímulos, responsabilidad, avance. (pág. 135).

Según Velaz, Rivas, J. I. (1996) señalan:

“Herzberg mantiene que la calidad de vida es algo más que la renta per cápita o las condiciones físicas del lugar de trabajo eso son mínimos imprescindibles; la calidad de vida incluye las libertades y la capacidad de participación y decisión: exige la puesta en escena de factores de crecimiento”. (pg 136-137).

La motivación intrínseca impulsa lo que realmente se quiere hacer, mientras la motivación extrínseca nos lleva a hacer determinadas actividades porque de esta manera podemos cubrir una serie de necesidades mediante las compensaciones que obtenemos a cambio.

En resumen, esta teoría argumenta que los niveles de satisfacción están determinadas por la combinación de facetas y las diferencias entre todas las cosas que una persona siente que debería recibir de su trabajo y las que realmente contribuyen.

Federick Herzberg propuso varias conclusiones como resultado:

- Las personas se hacen insatisfechos por un mal ambiente, pero rara vez se hace cumplir un buen ambiente.
- La prevención de la insatisfacción es tan importante como el estímulo de la satisfacción de motivación.
- Factores de higiene funcionan de forma independiente de los factores de motivación. Una persona puede estar muy motivado en su trabajo y estar insatisfecho con su ambiente de trabajo.
- Todos los factores de higiene son igualmente importantes, aunque su frecuencia de aparición varía considerablemente.
- Mejoras en la higiene tienen efectos a corto plazo. Cualquier mejora como resultado un retiro a corto plazo, o la prevención de la insatisfacción.
- Las necesidades de higiene son de carácter cíclico y volver a un punto de partida. Esto nos lleva al “¿Qué has hecho por mí últimamente?” síndrome.

## 2.2.5 OTRAS TEORÍAS DE SATISFACCIÓN

### 2.2.5.1 Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow, un psicólogo y consultor americano, presentó una teoría de la motivación, según la cual las necesidades humanas están organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Este modelo sirvió como una buena base desde que los primeros investigadores desarrollaban teorías de satisfacción en el trabajo.

Maslow (1954-1975) establece que:

No sólo las necesidades sociales son las responsables de la satisfacción laboral, sino toda una gama de necesidades tales como: fisiológicas (Comer, beber, amar, descansar); de seguridad (Física, social, ciudadana, económica); de pertenencia (Sociales, grupos, familia, amigos); de estima. Autoestima (de otros, reputación, reconocimiento); de autorrealización (creatividad, autonomía, éxito).

La teoría de las Necesidades de Maslow brinda a la administración de recursos humanos una herramienta clave para saber cómo motivar a los empleados. La jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide, a continuación se presenta la satisfacción y no satisfacción de las necesidades básicas:

Ilustración 5

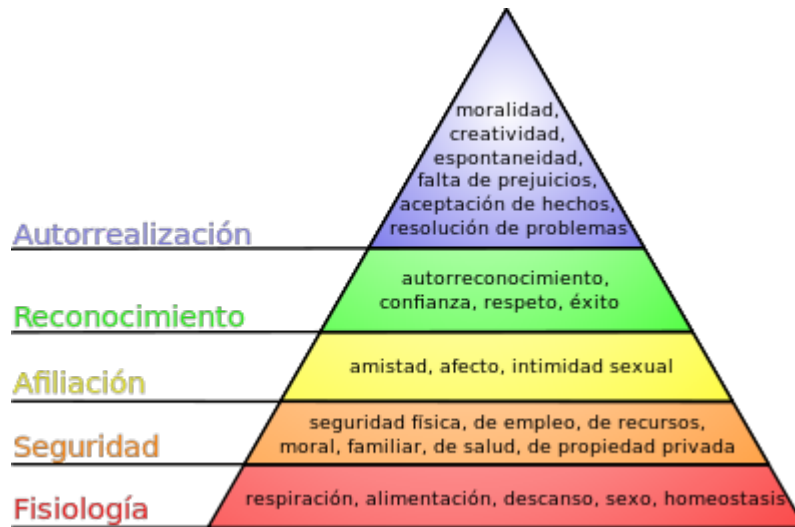
#### LA SATISFACCIÓN Y NO SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES BÁSICAS



FUENTE: Introducción a la teoría General de la Administración 3era. Edición. México: McGraw-Hill. Pág. 412  
ELABORADO POR: Chiveanato Idalberto 1.989

En la base de la pirámide están las necesidades más elementales, que son las necesidades fisiológicas y en la cima las más elevadas que son las necesidades de autorrealización y según la siguiente ilustración la teoría van en siguiente orden:

**Ilustración 6**  
**NECESIDADES HUMANAS TOTALES.**  
**LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW.**



Fuente: Basado en File: Maslow's hierarchy of needs.svg, de J. Finkelstein  
Elaborado por: J. Finkelstein, Wikipedia 2013

Maslow señala que para lograr alcanzar la satisfacción de las necesidades de orden superior es preciso haber alcanzado las necesidades inferiores.

- a) **Fisiológicas.-** Son necesidades relacionadas con la primera prioridad de supervivencia que está dada por las necesidades fisiológicas. Dentro de éstas encontramos, entre otras encontramos: la alimentación, la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad.
  
- b) **De seguridad.-** Son necesidades que se relacionan con el mantenimiento del orden y seguridad, el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo a lo desconocido.
  
- c) **De pertenencia, afiliación o pertenencia.-** También conocida como sociales, son necesidades relacionadas con la compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Se refiere a la relación social con

otras personas, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

- d) **De estima.-** También conocidas como las necesidades del ego o de reconocimiento. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.
  
- e) **De autorrealización o autoactualización.-** También conocidas como de auto superación, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo. Están orientadas al desarrollo de las capacidades del individuo.

En general, estas necesidades toman formas y expresiones que varían enormemente de persona a persona. Su intensidad o manifestación también es extremadamente variada, obedeciendo a las diferencias individuales entre las personas.

Relacionándolas con la teoría de Herzberg este modelo supone también que todos los individuos poseen un conjunto fijo de necesidades básicas que deben satisfacerse. Pero en lugar de reconocer como Maslow cinco factores, o más tarde Alderfer que incluyó tres, Herzberg postuló dos niveles o factores. En este sentido, Herzberg sostiene que la estructura de las necesidades humanas no es jerárquica, sino dual.

En definitiva, las teorías de la motivación de Maslow y de Herzberg presentan aspectos en los que coinciden, lo que permite un cuadro más amplio y rico sobre el comportamiento humano. Cuando hablamos de factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, incluyendo algunas necesidades sociales), mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (necesidades de estima y autorrealización).

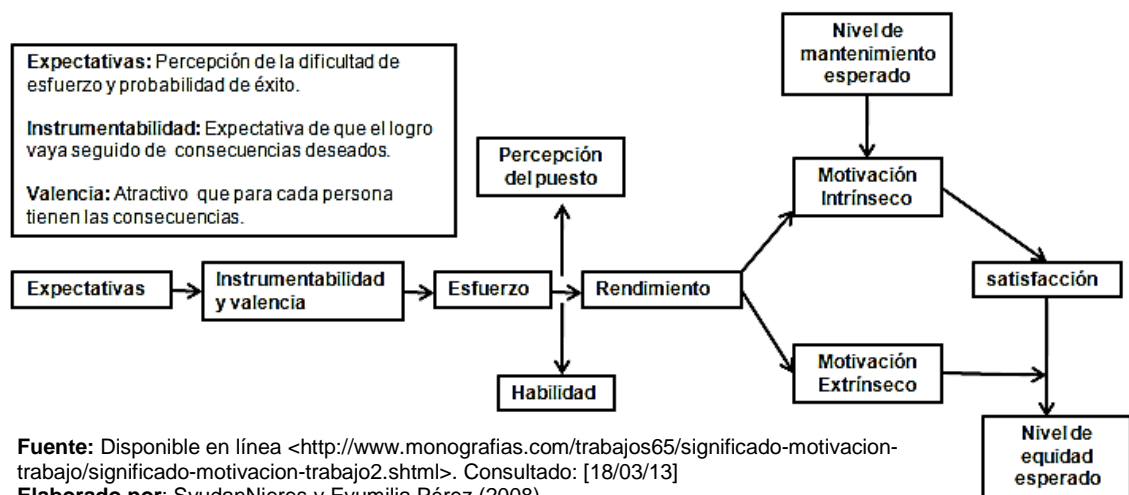
## 2.2.5.2 Expectativas VíctorVroom.

El modelo motivacional de Víctor Vroom, ha sido a lo largo del tiempo objeto de estudio y mejoramiento por otros autores como Porter y Lawler.

Una expectativa es la creencia en la posibilidad de que una determinada conducta produzca un especial resultado. La teoría de las expectativas de Víctor Vroom menciona que es una motivación de trabajo, es una manera en la cual las personas inicialmente se sienten motivadas para realizar o alcanzar un fin determinado con la esperanza de que su labor en el proceso de realización obtenga el resultado esperado.

### Ilustración 7

#### Teoría de las Expectativas



El autor de esta teoría explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores:

- ❖ **Valencia:** Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Cuando una persona no quiere llegar un determinado resultado el valor adoptado es  $-1$ , indiferente el valor es  $0$  y cuando la persona pretende alcanzar el objetivo su valor será de  $+1$ .
- ❖ **Expectativa:** Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre  $0$  y  $1$ . Dependen de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo.

- ❖ **Instrumentalidad:** Está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. El valor de la instrumentalidad será entre 0 y 1.

Según Romero E., en su Blog electrónico (2012) señala de esta teoría que:

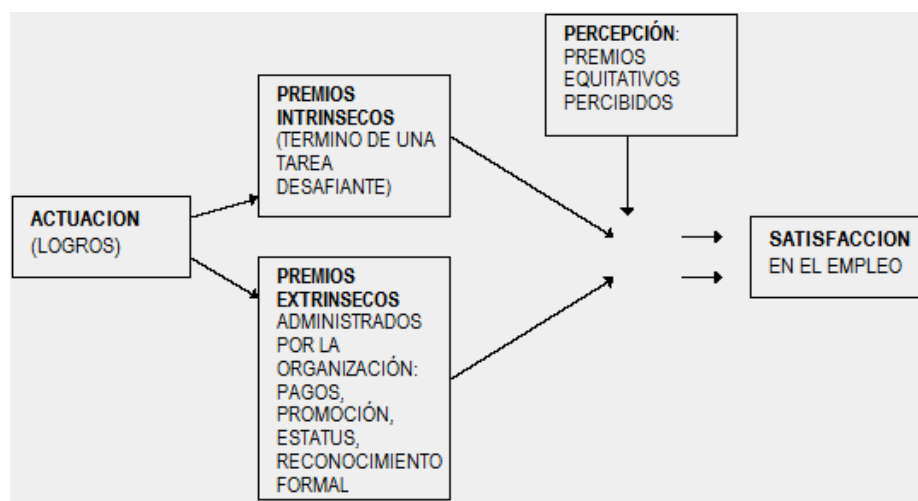
No busca castigar a las personas por hacer mal su trabajo, sino que trata de motivar a los colaboradores a que se sientan bien y sigan mejorando en su trabajo e ir creciendo como personas. Esta teoría o modelo para la motivación fue elaborada por Víctor Vroom y enriquecida en varias ocasiones sobre todo por Porter y por Lawler.

Cuando las recompensas sean mayores o iguales que las expectativas el trabajador se sentirá satisfecho y se reforzará el valor que conceda a la recompensa. Si, por el contrario, la recompensa es menor o inadecuada a sus expectativas, se sentirá insatisfecho, concederá menor valor a la recompensa y su grado de esfuerzo por lo tanto, disminuirá

### 2.2.5.3 Modelo De Expectativas de Porter yLawler.

Sostiene que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de desempeño. Diferentes niveles de desempeño desembocan en diferentes retribuciones, este produce a su vez diferentes niveles de satisfacción laboral. Así, dependiendo de su desempeño, el empleado recibirá diferentes retribuciones a su esfuerzo, por lo que tendrá diferentes grados de satisfacción laboral.

**Ilustración 8. MODELO DE LAWLER-PORTER: SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN Y PRODUCCIÓN**



**Fuente:** Portal de Investigadores y profesionales, Disponible: En línea [<http://www.elprisma.com>]  
**Elaborado por:** Lic. Mónica Márquez, Psicóloga Industrial

#### **2.2.5.4 La teoría de sentencia o disposición**

AtoiJuliet O., Ranjan K. 2011, Jackson, 2007, Judge&Larson, 2001, traducido al español, señalan que otra teoría de satisfacción en el trabajo ha sido postulada por Lewon and Stokes en 1989 donde sugiere que la gente tiene disposiciones innatas que hacen que tengan tendencias hacia un cierto nivel de satisfacción, independientemente del puesto de trabajo. Este enfoque se convirtió en una explicación notable de satisfacción en el trabajo por evidencias de que la satisfacción en el trabajo tiende a ser estable a lo largo del tiempo y entre carreras y trabajos. Investigaciones también indican que los gemelos idénticos tienen los mismos niveles de satisfacción en el trabajo.

#### **2.2.5.5 La teoría del proceso oponente**

Solomon, R. L. (1980), "*Theopponent-processtheory*", teoría de proceso oponente, propone que eventos emocionales, tales como las críticas o recompensas, provoca dos tipos de procesos, primarios dan paso a las emociones y eventos que parecen negativos darán lugar a los sentimientos de estrés o ansiedad. Solomon quería explicar que el cerebro creaba su propio estado emocional aversivo para contrarrestar otros estados. Los eventos que son positivos darán lugar a la sensación de bienestar y relajación. El otro proceso es el oponente, lo que induce sentimientos que contradicen los sentimientos de procesos primarios. Esta teoría muestra que si se trata de mejorar el estado de ánimo de la persona es más probable que falle en hacerlo.

#### **2.2.5.6 Teoría de la equidad**

Teoría de la Equidad muestra cómo una persona ve la justicia en lo que respecta a las relaciones sociales. Esta teoría de la equidad sugiere que si una persona piensa que hay una desigualdad entre dos grupos o individuos, tendrá insatisfacción.

Por ejemplo, si dos empleados que trabajan en el mismo trabajo y reciben los mismos beneficios. Si un individuo obtiene un aumento de sueldo por hacer el mismo trabajo igual o menor que el otro, entonces el individuo menos beneficiado será afligido en su lugar de trabajo. Si, por el contrario, un individuo obtiene un aumento de sueldo y nuevas responsabilidades, entonces el sentimiento de la desigualdad se reduce.

Di Donato, A. (1999) en su tesis menciona:

Esta teoría expuesta por Adams (1999) se caracteriza por fundamentar la medición de satisfacción e insatisfacción laboral en balance equilibrado que encuentran los individuos al comparar los beneficios recibidos con sus esfuerzos entregados. Esto significa que una sobre recompensa podría ocasionar sentimientos de culpabilidad o en caso contrario, podría hacer que el individuo se sienta injustamente recompensado. (pág. 13-14).

### **2.2.5.7 Teoría de las Discrepancias**

Según Di Donato (1999) explica:

Según esta teoría creada por Locke (1969) la satisfacción laboral o insatisfacción del empleado con algún aspecto del puesto depende del grado de discrepancia o indiferencia o diferencia que existe entre lo que la persona espera del puesto y lo que percibe realmente está obteniendo el mismo. (pág. 10)

El concepto de la teoría de la auto-discrepancia explica la ansiedad y el abatimiento. Un individuo, que no ha cumplido con su responsabilidad tiene la sensación de ansiedad y remordimiento por no hacer un buen desempeño, sino que también se sentirá abatido por no poder alcanzar sus sueños y aspiraciones. Según esta teoría, todas las personas aprenden cuáles son sus obligaciones y responsabilidades para una función determinada, durante un período de tiempo, y si no cumplen con esas obligaciones, se les castiga. La agitación y la ansiedad son las principales respuestas cuando un individuo no alcanza la obligación o responsabilidad. Cuando el individuo no puede obtener premios, comienzan a tener sentimientos de desánimo, desilusión, o incluso la depresión.

### **2.2.5.8 Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland**

Schein (1991) menciona que esta teoría describe tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación: una necesidad de realización que impulsa a las personas a desempeñar un papel activo en la determinación del resultado; les agrada fabricar sus propias oportunidades.

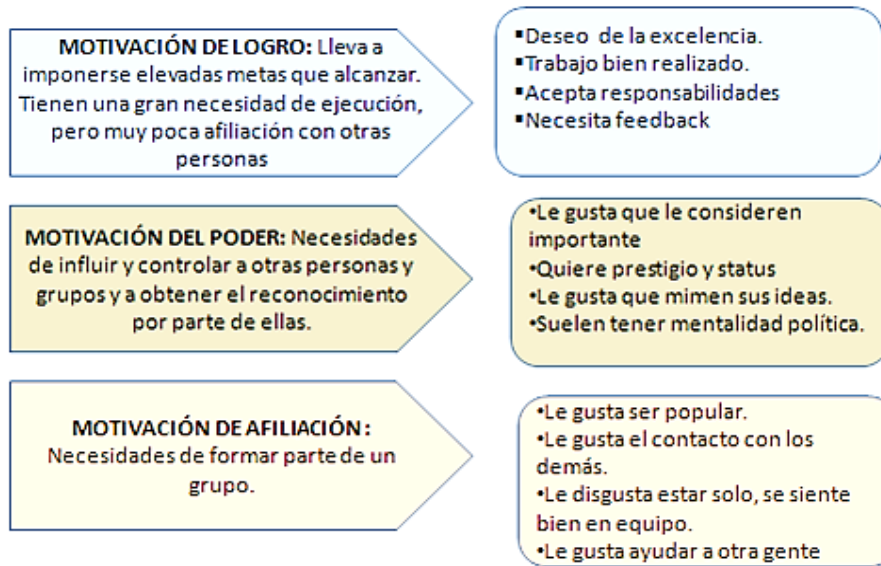
David McClelland contribuyó al desarrollo de la motivación con la identificación de 3 tipos de necesidad motivadoras básicas:

- **Necesidad de Poder:** Afirma que los individuos que tienen una alta necesidad de poder tienen gran interés por ejercer influencia y control. Estas personas buscan casi siempre el liderazgo y alcanzar logros, luchar por el éxito.

- **Necesidad de Afiliación:** Refleja el deseo en el tener relaciones interpersonales, amistosas y sanas.
- **Necesidad de logro:** Tienen alta necesidad de realización, expresan la misma a través de un impulso de sobresalir, alcanzar éxito al mismo tiempo sienten temor o fracaso asumen responsabilidades les gusta fijarse metas medibles cuantificables.

### Ilustración 9

#### Teoría de McClelland de las Necesidades secundarias



**FUENTE:** Disponible en línea <<http://www.monografias.com/trabajos65/significado-motivacion-trabajo/significado-motivacion-trabajo2.shtml>>. Consultado: [18/03/13]

**ELABORADO POR:** Syudan Nieres y Eyumilia Pérez (2008)

Según este gráfico Teoría de McClelland de las Necesidades secundarias, plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow, la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: necesidades de afiliación, que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; necesidades de logro, que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; y necesidades de poder, que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían.

Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia

alguna de esas motivaciones es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones. McClelland estableció que los realizadores excepcionales (personas de extraordinario desempeño) se diferencian de los buenos realizadores (individuos de rendimiento satisfactorio solamente), porque tienen una altísima motivación al logro (más que por el nivel de conocimientos. Los trabajadores motivados por el logro buscan trabajos donde las metas sean de riesgo moderado, donde tengan responsabilidad por los resultados y donde puedan tener retroalimentación sobre su desempeño.

## 2.3 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según Rubio, J. (2005), la satisfacción laboral puede medirse:

A partir de una clasificación global única. También la manera de medir el grado de satisfacción laboral más utilizado está basado en la obtención de las opiniones del trabajador a través de cuestionarios estandarizados, de tal manera que el individuo va contestando a una serie de frases elegidas apropiadamente otorgándoles a cada ítem un valor de menor a mayor. (pág. 810).

Hay muchos métodos para medir la satisfacción en el trabajo.

El método más común para la recopilación de datos sobre la satisfacción laboral es Escala de Likert: (llamado así por Rensis Likert), tales como: Muy de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo; Muy satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho. Otros métodos menos comunes para medir la satisfacción laboral son: Sí / No, preguntas de verdadero / falso, sistemas de puntos, listas de control, y opción de respuestas.

Entre los cuestionarios más utilizados sobre la investigación de satisfacción laboral están los siguientes:

- ❖ **El índice de trabajo descriptivo JDI, (Job Descriptive Index)** elaborado por Smith, Kendall, Hulin (1969). Consiste en una lista de descripciones sobre los diferentes aspectos del trabajo, es un cuestionario específico de satisfacción en el trabajo que ha sido ampliamente utilizado. Consta de 72 enunciados y mide la satisfacción de en cinco grandes escalas que se encuentran agrupados: Satisfacción con el trabajo, satisfacción con los salarios, satisfacción con las promociones, satisfacción compañeros de trabajo y satisfacción con la supervisión.

- ❖ **Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ)**, (Minnesota Satisfacción Questionnaire) elaborado por Weis, Dawis, England y Lofquist (1967). Mide la satisfacción laboral en 20 facetas o ítems y tiene una forma larga, con 100 preguntas (cinco artículos de cada faceta) y un pequeño formulario con 20 preguntas (un artículo de cada faceta). El cuestionario está dividida en dos subescalas: satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca.
  
- ❖ **Encuesta de Satisfacción en el trabajo (JSS)**, es un cuestionario que mide 36 ítems de nueve facetas de satisfacción en el trabajo.
  
- ❖ **El cuestionario Font Roja (1988)** es un instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario muy difundido y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en este contexto laboral. Consta de 24 ítems, que son valorados por escala likert, que puntúa desde el valor 1 (mínima satisfacción) al valor 5 (satisfacción máxima). Estos 24 ítems se agrupan factorialmente en nueve factores o dimensiones, que determinan la satisfacción de los profesionales con distintas facetas de su labor profesional: a) Satisfacción por el trabajo (4 ítems); b). Tensión laboral (5 ítems); c).Competencia profesional (3 ítems); d) Presión laboral (2 ítems); e). Promoción profesional (3 ítems); f). Relación interpersonal con sus jefes/as (2 ítems); g). Relación interpersonal con los compañeros (1 ítem); g). Status profesional (2 ítems); h) Monotonía laboral (2 ítems).

La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 24 ítems y el cálculo de su media. De la misma forma, se obtienen los valores medios para cada factor o dimensión (a través del cálculo de la media aritmética de los ítems que componen cada dimensión), tal y como han realizado estudios precedentes. Por otro lado, este cuestionario carece de baremos de puntuaciones de referencia, por lo que la interpretación y comparabilidad de los resultados obtenidos se ha realizado teniendo en cuenta los datos aportados por la literatura previa revisada que lo ha utilizado.

- ❖ **El cuestionario de satisfacción laboral J.L. Meliá y J.M. Peiró**
  - a) **S10/12:**Elaborado en una nueva versión, **elaborado por Meliá y Peiró (1989)**. el Cuestionario S10/12, que consta de tan sólo 12 ítems comprendidos a su vez en la versión S20/23. Se obtienen tres factores: 1. Satisfacción con la supervisión; 2. Satisfacción con el ambiente físico y 3. Satisfacción con las prestaciones

recibidas, se pregunta el grado de satisfacción que producen diferentes aspectos del trabajo tales como: Objetivos y metas, limpieza e higiene, entorno físico, temperatura, relaciones con los supervisores, cumplimiento del convenio por parte de la empresa, negociación sobre aspectos laborales. A la hora de responder, la persona debe utilizar una escala de Likert de 7 puntos, en la el 1 significa "Muy insatisfecho y el 7 "Muy Satisfecho).

- b) S20/23:** Aporta(a) una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales de nuestro contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española, (b) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y (c) un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles (Meliá et al., 1.986).

Presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de 5 factores: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con la prestación recibida, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

- c) S4/82:** Muestra satisfactorios valores de fiabilidad y validez. Fue desarrollado como un cuestionario extenso y robusto en contenido y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría. Es una medida de 82 ítems con siete alternativas cada uno (De "1. Muy Insatisfecho" a "7. Muy Satisfecho") que conlleva (a) costes de tiempo de aplicación y (b) la aparición de respuestas en las categoría "4. Indiferente" debido al muestreo exhaustivo de contenido que fuerza a considerar a la persona que lo contesta aspectos que no son un contenido sustancial en su puesto o contexto laboral. Sin embargo, la presencia de ítems específicos para ciertas organizaciones o para ciertos roles es muy útil para un diagnóstico minucioso. Los costes de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales debidos a la exhaustividad del contenido son especialmente importantes en el contexto de la psicología de las organizaciones.

## **2.4 ESTUDIOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS.**

### **2.4.1 Factores que influyen en el trabajo de las enfermeras.**

Chiavenato (1995) menciona que la calidad de vida en el trabajo es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales, a través de sus experiencias, en el contexto organizacional donde se adoptan las más variadas políticas de gestión de los recursos humanos, esta calidad influye de forma importante en la satisfacción del trabajo.

Simón García M, Blesa Malpica AL, Calvo Gutierrez MA, Bermejo de Pablos C, Gómez de Enterría MC. (1996) afirman que la enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción.

Según Carrión S. 2013 en su ensayo bajo el título “Riesgos Laborales” considera que en los últimos años el personal de enfermería en todo el mundo ha manifestado un gran descontento por las condiciones laborales en las que desempeñan su trabajo: falta de personal, jornadas extensas de turnos rotatorios, problemas de comunicación, horarios, jornada nocturna, falta de medios, sobrecarga de trabajo, lo que provoca cansancio físico, mental, fatiga, estrés, dolores musculares, desmotivación etc.

La calidad de vida en el trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización.

Si la calidad de vida en el trabajo fuera escaso puede originar insatisfacción y comportamientos desligados al trabajo como errores de desempeño, ausentismo, entre otros. Por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en el que el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y la propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control.

Varios estudios han demostrado que las condiciones en que se desempeña un puesto de trabajo, la oportunidad de controlar, la adecuación entre las exigencias del cargo y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, la remuneración y la seguridad física, entre otros, son factores relevantes para el bienestar psicológico de los trabajadores y para su salud mental.

En general, los factores que afectan e influyen en la satisfacción de las enfermeras en el trabajo son similares a los factores que influyen en la satisfacción laboral en cualquier otro campo. Cuando se evalúa la satisfacción en el trabajo de la enfermera, se deberá tomar en cuenta factores personales y profesionales, así como las características específicas del trabajo de sus responsabilidades de enfermería. Por lo general, cualquier factor que causa estrés excesivo es un factor negativo, y cualquier factor que cause placer es un factor positivo. Por supuesto, éstas pueden variar de enfermera a enfermera. A menudo, estos factores no son exclusivos de una categoría, y los factores positivos y negativos a veces se equilibran entre sí.

Los factores que pueden afectar la satisfacción en el trabajo del enfermero consiste todo lo relacionado con el ámbito profesional, estos pueden incluir las condiciones de trabajo, la gestión, los horarios, salarios y beneficios. Los factores negativos, inadecuadas condiciones de trabajo, pueden causar una satisfacción baja.

Algunos de los factores profesionales son específicos de la carrera de enfermería. Por ejemplo, un equipo completo de profesionales puede contribuir a un alto grado de satisfacción en el trabajo. Por otro lado, un hospital con poco personal que requiere la enfermera tomar un gran número de pacientes podría contribuir a una baja satisfacción profesional. La solvencia de suministros de calidad puede favorecer la satisfacción del trabajo de la enfermera de manera positiva. La realización de tareas de trabajo excesivo de la enfermera puede afectar la satisfacción de una manera negativa.

Los factores personales que contribuyen a la satisfacción del trabajo de las enfermeras pueden ir desde las razones por las que decidió convertirse en una enfermera a los sentimientos que experimenta durante el trabajo. Si la enfermera decide entrar en el campo médico para obtener un adecuado salario pero no porque ella tiene una pasión por ayudar a otros, la cantidad de tiempo que pasa proporcionar atención a los pacientes podría causar que tenga una baja satisfacción laboral. Del mismo modo, una enfermera que tiene una pasión y vocación por el cuidado de personas, pero siente que no es apreciado en su trabajo puede experimentar insatisfacción laboral. Otros factores

personales que afectan la satisfacción del trabajo de la enfermera no podrían estar relacionados con las obligaciones del trabajo en sí. Por ejemplo, una enfermera que tiene una familia puede no ser del todo satisfecha con su trabajo si su horario le impide pasar mucho tiempo con su familia.

En el año 2008 en la ciudad de México se realizó un estudio transversal con una muestra aleatoria de 159 enfermeras que representan 10% del total del personal del Hospital General de México, la recolección de la información fue a través de un cuestionario ex profeso que contempló el modelo desarrollado por Herzberg los resultados fueron que los hechos que le produjeron mayor satisfacción son: sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; no así para el salario.

En Lima, Perú según un estudio comparándose a dos instituciones el hospital E. Rebagliatti y Hospital Dos Mayo la satisfacción laboral de la enfermera general durante el servicio de su profesión fue: el 65% de las enfermeras experimentaban insatisfacción laboral y el 35% satisfacción. Los factores que determinaban la insatisfacción laboral, son extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. Comparando la satisfacción laboral entre enfermeras ambas instituciones se detectó que en el hospital E. Rebagliatti el 60% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, mientras que en el hospital Dos de Mayo el 90% de ellas experimenta insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional.

En Barcelona, España, se realizó un estudio donde se permitió evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles, que trabajaban en hospitales ingleses y la influencia de diversos variables socios laborales. El 65,5% del personal tenían de 15 a 25 años de servicio. La tasa de respuesta fue 78,6%; donde las enfermeras que trabajaban en hospitales ingleses tenían un nivel medio de satisfacción global en un promedio de 25,8%. Las asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y los jefes inmediatos en 48,3%. Las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron satisfacción por el trabajo y la competencia profesional en 12,5%.

Fernández, B. (2002) en la provincia de la Concepción de Chile realizó una investigación sobre "Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados" encontró que las enfermeras se encontraban levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción en las enfermeras de hospitales privados. Las

condiciones físicas del trabajo se destacaron por ser un factor de insatisfacción, principalmente para el sector público. Los factores remuneración promociones y/o ascenso son con los que se hallaban más insatisfechas en ambos grupos.

### **2.4.1.1 Condiciones de trabajo de las enfermeras.**

Por condiciones de trabajo se entiende al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en el medio laboral. Existen condiciones materiales entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad que se relacionan con políticas institucionales, horario, salario y estabilidad laboral. (Castrillón, M. C., 1997).

Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de autoridad y canales de comunicación (Castrillón, M. C., 1997).

El trabajo hospitalario es intenso en carga física y mental, y extenso en horarios, particularmente en servicios como urgencias, cuidados intensivos, servicios de recuperación quirúrgica, salas de trabajo de parto, servicios de psiquiatría. En todos los servicios se combina una gran responsabilidad y una continua disponibilidad a las necesidades de los enfermos, de sus familias y del personal de salud que en su conjunto son generadoras de estrés emocional y fatiga.

Marcano G. (2010), realizó un estudio de insatisfacción laboral del enfermero (a) en el servicio de medicina interna del Hospital (IVSS) “Dr. Hector.NouelJoubert” en el estado de Bolívar, encontró que la relación con la dotación de material (48,0%), área de descanso el (40,0%) ambiente físico (40%)y ascensos manifestaron estar poco satisfecho; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios.

Gestal, O.J.(1993), (citado por Enciso, 1997), menciona que se trabaja al límite en instituciones jerarquizadas que muchas veces obstaculizan el trabajo. La jornada laboral de enfermería más difundida es de 8 horas diarias y 45 semanales con una variación de 6 horas diarias y 30 semanales a 9 horas diarias y más de 50 semanales.

Un estudio (Carrasco, A. y Espejo de Viñas, R, 2000), investigó las condiciones de trabajo y la salud de las enfermeras en Argentina y Uruguay. El estudio muestra en Argentina la relación existente entre el turno de trabajo y los riesgos y daños sufridos por

el personal de enfermería mostrando que el turno de la mañana expone en alta proporción a las enfermeras a sufrir heridas, golpes, caídas, radiaciones, electrocución, contacto y efectos de gases inflamables, quemaduras e inhalación de gases tóxicos. Mientras tanto, el turno noche provoca cansancio excesivo, perturbación del sueño, alteración de la visión, trastornos gástricos y digestivos, irritabilidad, desgano y abulia.

#### **2.4.1.2 Migración profesional y escasez de Enfermeras**

En el sector salud, la migración constituye un tema prioritario para el establecimiento de políticas de retención y repatriación por las repercusiones sociales tanto en el sistema de educación que forma este recurso, como en el que presta servicios de salud en los países involucrados. Obliga a enfrentar cuestiones como: política de migración, formación y utilización de los enfermeros, homologación curricular, reglamentación y control profesional, además de cuestiones que tocan con legislación laboral.

En la actualidad los gobiernos europeos y de los Estados Unidos consideran a la migración como una cuestión de seguridad. Los nuevos migrantes, (Organización internacional de Trabajo OIT, 2002) están expuestos a abusos en bajos salarios, condiciones de trabajo deficientes, ausencia de protección social, denegación de la libertad sindical y de los derechos de los trabajadores, discriminación, xenofobia y exclusión social.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) menciona que:

“Para los países pequeños, la pérdida de profesional sanitario capacitado puede provocar una escasez absoluta y la incapacidad para mantener los servicios básicos”. El mismo informe dice que: “La migración del personal de salud también menoscaba la capacidad de los países de cumplir con los compromisos mundiales, regionales y nacionales, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Los datos sobre la magnitud y las repercusiones de la migración son incompletos y a menudo anecdóticos y no logran arrojar luz sobre las causas, entre ellas las altas tasas de desempleo, las malas condiciones de trabajo y los bajos sueldos”.

En Ecuador existen estudios realizados que muestran gran migración de enfermeras ecuatorianas hacia Chile. Según estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) basado en la consolidación de diferentes fuentes de información, 1126 enfermeras y 970 médicos ecuatorianos trabajaban hacia el año 2000 en 20 países de la OECD.

## **2.4.2 Jornada de Trabajo de las enfermeras en Ecuador.**

Mediante la Resolución del Ministerio de Relación Laboral (MRL) No. MRL-2011-000033, del 2 de febrero de 2011, emitió la escala de valoración de los puestos de profesionales médicos, odontólogos, obstetricias, psicólogos clínicos, enfermeras, tecnólogos médicos de los servicios de salud pública, profesionales en química y farmacia, bioquímica y farmacia y química que trabajan en laboratorios y farmacias de los servicios de salud pública y profesionales médicos con jornadas de trabajo de 8 horas diarias.

En la redacción Vistazo del 29-06-12, se menciona que médicos y enfermeras se sintieron inconformes con el incremento de la jornada laboral, que por disposición del Ministerio de Salud Pública, a partir de julio 2011 debían cumplir con la jornada laboral de 8 horas, es decir 40 horas semanales. Sin embargo, la carga laboral, la poca compensación económica y la falta de descanso motivaron protestas.

Según diario el comercio. Redacción 23/05/2011, La ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), que rige desde octubre 2010, establece el cumplimiento de la jornada ordinaria de ocho horas diarias para los servidores públicos, incluidos médicos y trabajadores de las áreas de salud pública. El presidente Rafael Correa en una cadena de prensa informó que los médicos y enfermeras deberán ajustarse a este nuevo horario y en recompensa recibirán mejores remuneraciones y estímulos económicos.

En todos los hospitales ya se aplica esta ley es así que el gerente del Hospital del Sur 'Enrique Garcés', aseguró que este proceso se lleva a cabo sin inconvenientes en esta unidad médica. En una primera instancia ésta resolución regía solo para los hospitales declarados en emergencia, sin embargo, ahora se aplica a todas las casas de Salud. El objetivo de esta disposición es garantizar la disponibilidad de médicos las 24 horas del día en todas las especialidades, así como atención en consulta externa hasta las 18:00. También las autoridades pretenden reducir las aglomeraciones en los hospitales y el tiempo de espera para los pacientes.

## **2.5 El ámbito hospitalario y sistema de trabajo de las enfermeras del hospital Pablo Arturo Suárez.**

### **2.5.1.1 Hospital Pablo Arturo Suárez.**

El Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito, es un hospital de segundo nivel y de cuarto de complejidad, se constituye como un Hospital público, sin fines de lucro que brinda el servicio de salud, atención general de prevención, curación y rehabilitación a todos los usuarios del sector norte de la ciudad de Quito y de la provincia de Pichincha, siendo el centro de referencia de las áreas: 8 (Cotacollao), 9 (Comité del Pueblo), 10 (San Carlos), 11 (Los Bancos), 12 (Cayambe), 13 (Tabacundo), 14 (Yaruqui), 18 (Nanegalito) y 21 (Calderón). Además, Docencia, investigación y educación para el área de influencia que se encuentra bajo su responsabilidad.

Su misión y visión para el año 2020, página oficial del Hospital Pablo Arturo Suárez 2013 disponible en línea, es la siguiente:

#### **MISIÓN**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

#### **Visión**

Ser reconocido por la ciudadanía como hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Está ubicado en el sector de Cotacollao, a sus alrededores se sitúan centros médicos, clínicas privadas y centros educativos. Tiene un área de 14.000 m<sup>2</sup> de construcción dividida en cuatro plantas de dos módulos cada una, posee 15 salas de Hospitalización y un edificio contiguo con servicios de rehabilitación y dependencias administrativas. (Sánchez J. 2012, Tesis de Maestría, pág. 22).

El HPAS tuvo sus inicios en 1565, en la época de la Real Audiencia de Quito, en un principio fue fundado con el nombre de "HOSPITAL DE LA MISERICORDIA SAN JUAN DE DIOS". En 1973 por deterioro del edificio original y ante la necesidad de una nueva planta física fue trasladado al norte de la ciudad, fusionándose con el "Sanatorio de la Liga Ecuatoriana Antituberculosa" (L.E.A., creado en el año 1958). Tras esta fusión que trajo beneficios se convierte en "Sanatorio Pablo Arturo Suárez". Más tarde con Decreto Supremo No. 1364 del 11 de diciembre de 1974, bajo la jurisdicción del Ministerio de Salud Pública se transforma en una parte importante en el sistema de salud que hoy conocemos bajo el nombre de "Hospital Pablo Arturo Suárez". El Hospital inicia con 216 camas, 120 en Neumología, 48 en Medicina Interna y 48 en Cirugía y posterior se amplió servicios de Consulta Externa, Gineco-Obstetricia y Neonatología.

En la década de los años 90 se inicia una reestructuración y la reforma del Hospital, se extiende su cobertura y se amplía la cartera de servicios del mismo, se incorpora servicios de especialidad entre los cuales destacan Traumatología y Urología. Para el 2002 mediante el proyecto de desarrollo "MODERSA" se inicia un proceso continuo de reestructuración y mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y dotación de talento humano ampliando su cartera de prestaciones, con servicios como cirugía plástica, neurocirugía, cuidados intensivos, entre otros. (Sánchez J. 2012, Tesis de Maestría, pág. 19-20).

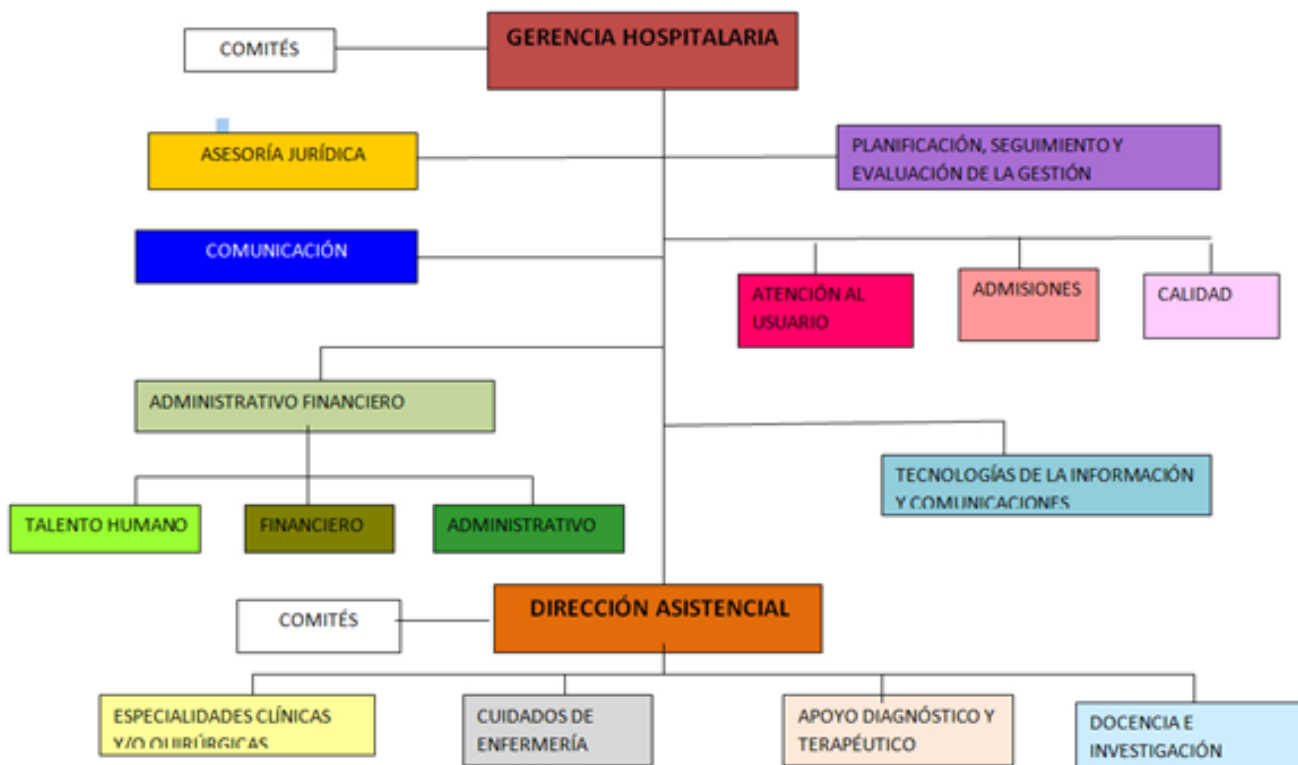
Tiene una capacidad de 252 camas, de las cuales el 8% se dedica para pacientes crónicos con patologías relacionadas a la tuberculosis. (CENSO HOSPITALARIO, Quito, Departamento de Estadística, Enero 2012)

Actualmente el Hospital Pablo Arturo Suárez atiende un promedio de 10.500 personas anualmente en consultas ambulatorias, de las cuatro especialidades grandes de la medicina que son: Cirugía, Medicina Interna, Gineco-Obstetricia, Pediatría y Estomatología, con sus distintas subespecialidades. Es decir solventa los problemas médicos a cerca del 5% de la población de Quito y sus alrededores. (HPAS, 2013)

Su estructura orgánica por procesos está distribuida de la siguiente manera:

**Ilustración 10**

**ESTRUCTURA ÓRGANICO PROCESO DEL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ.**



FUENTE: En línea <<http://www.hpas.gob.ec/index.php/el-hospital/organico-por-procesos>>. Oct/13

El sistema de Referencia y Contra referencia trabaja en un sistema de red Pública, donde las áreas de salud pública de primer nivel envían a los pacientes que solicitan especialidades a los hospitales de segundo y tercer nivel. De esta manera el Hospital atiende los usuarios que requieren el servicio de especialidad, emergencia y hospitalización.

### **2.5.2 Sistema de trabajo de las enfermeras del hospital Pablo Arturo Suárez.**

La siguiente información es proporcionada de una entrevista a la Magíster Chiluisa R. 2013 acerca de aspectos relacionados con el trabajo de enfermería.

La Unidad de Enfermería de HPAS es la encargada de ejecutar las acciones y procedimientos de enfermería que aseguran la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico y tratamiento médico.

El HPAS ofrece servicios enfocados a una atención especializada, donde se administra tratamiento de forma controlada y segura, se hace seguimiento y además se da apoyo a los enfermos. La atención de enfermería es fundamental y esencial en el cuidado del paciente, el cual cuenta con equipo de trabajo, que intervienen en el tratamiento según sea el caso del paciente, hospitalización, cirugía, laboratorios, control enfermedades etc.

El hospital actualmente cuenta con 252 camas distribuidas de la siguiente manera:

**Cama censables<sup>5</sup> 184 camas**

Ginecología	33
Traumatología	37
Cirugía Mujeres	26
Cirugía Hombres	28
Medicina Interna Hombres	25
Medicina Interna Mujeres	25
Neumología	10

(Chiluisa R, información Guía de entrevista personal aplicada, 5 de Octubre de 2013).

**Cama nocensables<sup>6</sup>**

**60 camas**

Neonatología	26
Recuperación	10
Centro obstétrico	10
Emergencia	18

**Otros**

**4 camas**

UCI	4
-----	---

El HPAS cuenta con siete quirófanos, de los cuales uno tiene tecnología “inteligente”, un quirófano es de emergencia y existen 2 más para Ginecología, Área de recuperación postquirúrgica de 8 camillas para el quirófano central y de 6 camillas para Gineco-obstetricia. Realiza un aproximado de 60 cirugías programadas semanales en

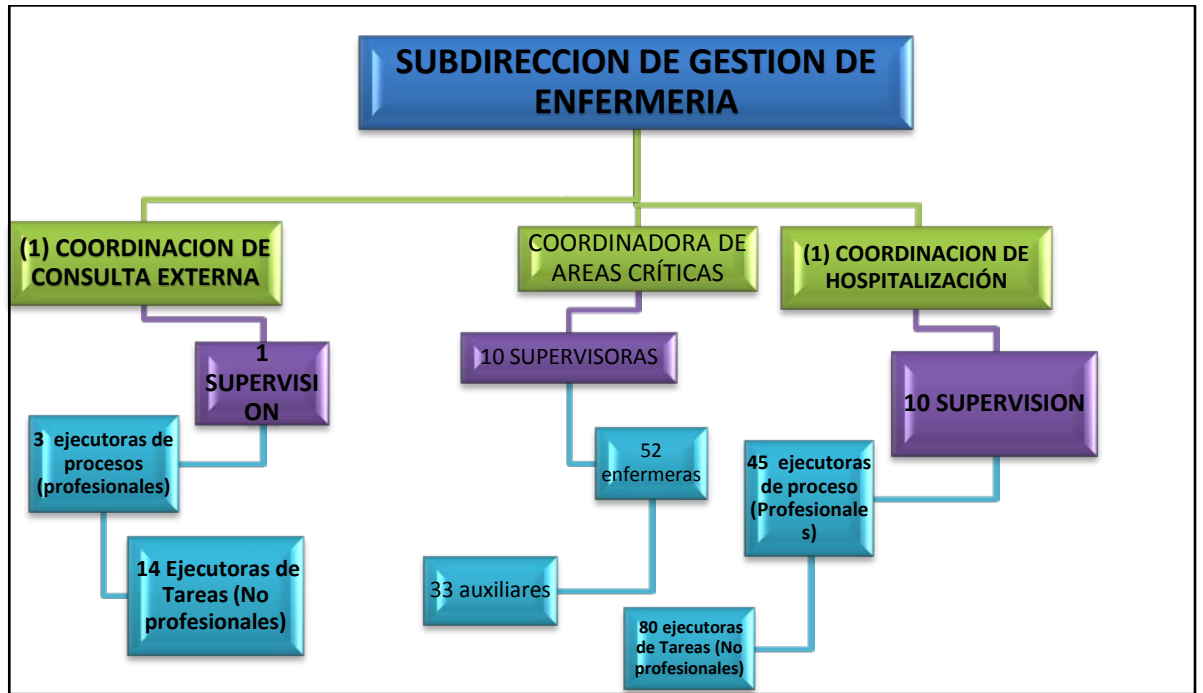
<sup>5</sup>Cama censable es una cama de servicio, instalada en el área de hospitalización para el uso regular de pacientes internos; debe contar con los recursos indispensables de espacio y personal para la atención médica, es controlada por el servicio de admisión de la unidad y se asigna al paciente en el momento de su ingreso hospitalario para ser sometido a observación, diagnóstico, cuidado o tratamiento. La información sobre las camas se refiere a Medicina Interna, Cirugía, Ginecoobstetricia, Pediatría, Traumatología y Ortopedia, Psiquiatría y otras.

<sup>6</sup>Cama no censable es la que se destina a la atención transitoria o provisional para observación del paciente, iniciar tratamiento o intensificar la aplicación de procedimientos médico-quirúrgicos. También es denominada cama de tránsito y cuya característica fundamental es que no genera egresos hospitalarios. Aquí se incluyen las camas de urgencias, de terapia intensiva, de trabajo de parto, corta estancia, camillas, canastillas, cunas de recién nacido.

todos los quirófanos y 50 cirugías de emergencia semanal, en promedio. (MSP 2013, Noticias].

El actual Organigrama de Cuidados de Enfermería es funcional y la Subdirección de Gestión y Cuidados de Enfermería está estructurada de la siguiente manera:

**ILUSTRACIÓN 11  
ORGANICO FUNCIONAL CUIDADOS DE ENFERMERIA**



Fuente: Power Point, archivo HPAS 2013

La Subdirección de Gestión de Enfermería está integrada por 3 áreas: Consulta externa, áreas críticas y Hospitalización. A continuación se presenta la estructura de la subdirección de cuidados de enfermería, está organizado de la siguiente forma:

**ILUSTRACIÓN 12: SUBDIRECCIÓN DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA**



Elaborado por: Carmen Castro  
Fuente: Entrevista Chiluisa A.

Según el organigrama de enfermería de la Subdirección de Cuidados, existen supervisoras de servicio y control, coordinadora de áreas críticas y coordinación de hospitalización:

- Las supervisoras de servicios áreas críticas son: UCI, Neonatología, Sala de operaciones, Centro Obstétrico, Recuperación, Central de esterilización, Emergencia, bajo esto considerada todas las supervisoras de servicio
- En hospitalización están: Gineco-Obstétrico, Cirugía Hombres, Cirugía Mujeres, Medicina Interna Hombres, Medicina Interna Mujeres, Neumología, Traumatología.

En primer lugar están las Supervisoras de Control que son 6 encargadas del recorrido y la supervisión de todo el hospital, contratación del personal, cuidados de enfermería, horarios entre otras. En segundo lugar están las supervisoras de servicio distribuidas 16 de servicios, 10 en áreas críticas, 10 de áreas de hospitalización donde se incluye servicio y control, las ejecutoras de servicios son los profesionales de Enfermería. Por último y 45 ejecutoras de proceso, 12 ejecutoras de tareas asistente de enfermería.

En consulta externa, hay una coordinadora que está encargada del equipamiento de los consultorios, dotación de insumos, la movilidad sólo de enfermería, además de reorganización, coordinación y planificación de horarios del personal que laboran en los consultorios tanto médicos como enfermeras. El personal operativo está distribuido en los diferentes consultorios del servicio de consulta externa. Actualmente existe una diversidad de consultorios, alrededor de 36 consultorios. Las supervisoras conocen cuántos médicos atienden, en que espacio, en que consultorio. En caso de consulta externa hay 14 ejecutoras de tareas, 33 ejecutoras de tareas en las áreas críticas, y 80 ejecutoras de tareas de hospitalización.

El personal de enfermería está conformado por:

- 1 Coordinadora de Enfermería,
- 1 Líder Administrativa,
- 6 Supervisoras,
- 16 Líderes de servicios,
- 140 Enfermeras Miembros del Equipo, (con un aproximados de 42 de nombramiento y 100 de contrato temporal y ocasional por un período renovable cada 2 meses, de acuerdo al presupuesto el contrato es por 1, 2 o 3

meses servicios profesionales, de esta manera pueden permanecer en el Hospital.

➤ 137 Auxiliares de Enfermería<sup>7</sup>.

La duración de las jornadas de trabajo de los profesionales de enfermería es de 162 horas al mes, es decir que una enfermera debe completar 25 turnos al mes, los nocturnos corresponden a 13 horas considerados 2 turnos. No se puede cambiar en general los turnos pero han obtenido un acuerdo administrativo donde pueden cambiar máximo 3 turnos al mes con 48 horas de anticipación, el mismo que se deberá solicitar con anterioridad y deben ser cambiados únicamente por las Supervisoras de Servicio no las Supervisoras de Control, porque ellas saben si convienen o no el cambio de turno.

Las jornadas de trabajo rotativo de manera general es la siguiente:

07:30 am - 14:00 pm Mañana  
13:30 pm - 20:00 pm Tarde  
19:30 pm - 08:00 am Noche  
07:30 am - 20:00 pm Día

El horario de consulta externa es la siguiente:

7:00 am a 19:30 pm  
7:30 am a 16:00 pm en su mayoría,

El personal auxiliar de consulta externa trabaja 120 horas y son de contratación colectiva, también hay auxiliares que trabajan 162 horas. Dos auxiliares y tres enfermeras completan la consulta externa. En medicina interna de Consulta externa hay 3 enfermeras.

No existe un método específico para distribución de pacientes, la asignación del personal de enfermería se hace de acuerdo a la complejidad del servicio, en un distributivo que se planifica y se revisan las vacaciones tanto del personal que sale y viene de vacaciones, cada servicio reporta y se planea la cantidad de enfermeras que dispondrá el servicio. Actualmente los servicios que cuenta el hospital son: Emergencia, Consulta externa, Centro quirúrgico de recuperación y esterilización, Hospitalización, Cuidados Intensivos.

En todos los turnos cuando falta o hay ausencia de enfermera de cualquier servicio, se redistribuye al personal de enfermería y se realiza los ajustes necesarios para distribuir la atención de enfermería, la supervisora de control moviliza a una enfermera de otro servicio para cubrir la ausencia. En todos los turnos por lo general hay atención de

---

<sup>7</sup> Magíster Rosa Chiluisa

enfermeras las 24 horas, excepto en el servicio de neumología, donde trabajan de manera fija dos enfermeras. Para la distribución de turnos en el sistema de trabajo son asignadas por servicios siendo por la mañana en su mayoría 2 enfermeras por cada servicio y una en la tarde.

En general un servicio se distribuye de la siguiente manera:

- Una enfermera Jefe o Líder que hace la parte administrativa.
- Dos enfermeras de cuidado directo que se dividen la atención de los pacientes, donde las dos deben conocer acerca de todo el servicio en que laboran, esto es generalmente en la mañana.
- Una enfermera por servicio en el turno de la tarde.
- En consulta externa, una líder más tres enfermeras de cuidado directo, que hace específicamente lo siguiente:
  - Electrocardiografía, encefalograma
  - Post consulta
  - Consulta de traumatología, limpieza, curaciones de heridas postquirúrgicas o control del paciente.

La institución ofrece capacitación al personal de las diferentes áreas asignándole mediante un calendario anual los temas que se darán de manera mensual a un servicio asignado. Existen actividades anuales en un manual que se planifica al inicio de cada año, el mismo contiene información pertinente de cada servicio que va a recibir la capacitación, la programación se realiza de acuerdo a las necesidades de cada servicio y planifica la supervisora de servicio con las enfermeras operativas y luego se distribuye para cada área en una cartela informativa que abarca la programación anual: por ejemplo en el mes de agosto se realizaron capacitaciones a los servicios de: cirugía hombres, traumatología, consulta externa, medicina interna hombres, mujeres, emergencias médicas, neonatología. Para el mes de Octubre del 2013 en Consulta Externa los temas fueron “Deberes del personal de salud”, en Neonatología: “Manejo del las Incubadoras neonatales”.( Fuente Publicación Anual de Capacitaciones al Personal 2013).

A parte de la programación por supervisora de servicio, se realizan capacitaciones incidentales correspondientes a las necesidades del hospital, por ejemplo actualmente se trabaja en nuevos diseños de organigrama y programas por procesos, donde se realizaron capacitaciones acerca de los nuevos avances o requerimientos dentro de la dirección del hospital y de la gerencia, cada enfermera que se capacitó elaboró un diseño de proceso. Los cursos impartidos no son suficientes, cuando un profesional desea capacitarse en un curso el hospital no financia estos cursos, lo que si realiza es una autorización negociando el tiempo que requiere y como cubrirá los turnos por el período que debe permanecer en el curso, en la mañana puede pactar pero

obligatoriamente la noche debe cubrir las horas de trabajo. El hospital autoriza si es posible el permiso para la asistencia al curso, refiere "pese a que hay una partida para capacitación, pocas veces han recibido la misma", cuando requiere el MSP y solicita enfermeras para capacitación son enviadas: por ejemplo en la nueva forma para tomar muestras en el pie derecho a los recién nacidos fueron enviadas, pero cuando requieren capacitación por ejemplo en temas relacionados con Terapia intensiva las enfermeras se pagan el curso y lo único con lo que cuenta es con la autorización, no costos. Cuando negocian el tiempo que es un derecho por la escasez del personal se autofinancia, pero tiene que solicitar el tiempo.

La institución apoya que el empleado tome cursos impartidos por otras instituciones de acuerdo al servicio cuando sea necesario y el MSP lo requiera, en un tema específico: por ejemplo en el área de neonatología, "manejo adecuado de las cunas térmicas".

No cuenta con un sistema de ascensos y promociones, no existen premios o incentivos para la motivación al personal de enfermería. Ocasionalmente reciben felicitaciones, por puntualidad, por un trabajo bien hecho. En navidad desde el año pasado 2012 solo se destinaba un solo día de misa del Niño, antes autorizaba talento humano 2 horas para reunión y comida fuera de la institución.

El hospital propicia condiciones favorables de alimentación almuerzo cuando se trabaja todo el día y en la mañana, transporte, se beneficiarán hasta diciembre del 2013, las enfermeras tienen derecho al almuerzo cuando tienen turno por la mañana y cuando trabajan todo el día, las de la tarde no tienen merienda y el personal de la noche no tiene desayuno. Con respecto a dotación de uniformes, hace 2 años no provee la institución. Dentro de los beneficios que reciben están: el Seguro del IESS, en beneficios sociales los décimos, en navidad sólo décimo tercero y no valores o beneficios sociales adicionales como canasta navideña. Hace 6 años como institución cada empleado recibía obsequios.

El hospital proporciona materiales, guías, para realizar el trabajo del personal, de acuerdo a la necesidad se elabora protocolos y envían, hacen el ajuste respectivo para su aprobación. Los medios de comunicación que cuenta para mantener informe al personal, son notificaciones, memorándums por escrito donde cada líder de cada servicio entrega a las enfermeras ejecutoras o asistentes de servicio según su área de trabajo.

## Capítulo III

### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

La información que se presenta a continuación se basa en el postulado de Herzberg, de modo que se inicia con una caracterización sociodemográfica de la población encuestada y también su relación con la Satisfacción Laboral; después se presentan los niveles de satisfacción de las/los enfermeros del HPAS encontradas según los factores de higiene o extrínsecos, factores Motivacionales o intrínsecos de Herzberg, también se determina la satisfacción general en términos globales y posteriormente se presenta los hallazgos obtenidos con respecto al índice de Satisfacción Laboral, en base a una muestra de 97 participantes de enfermeras (os) del HPAS.

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES.

Al caracterizar la muestra seleccionada para este estudio (97 enfermeras/os del HPAS), en el cuadro 1 se presentan sus principales variables sociodemográficas y de trabajo:

**Cuadro. Nro.1**  
**VARIABLES sociodemográficas y Laborales**  
**de las enfermeras (os) del HPAS en el período de Agosto- Noviembre 2013**

VARIABLES	F	%	VARIABLES	f	%
<b>Sexo</b>			<b>Cargo que desempeña</b>		
1. Femenino	85	88%	1. Cuidado Directo	90	93%
2. Masculino	12	12%	2. Líder de Servicio	2	2%
			3. Supervisora	4	4%
<b>Edad</b>			3. Otros	1	1%
1. Menos 26 años	11	11%	<b>Escala de Remuneración</b>		
2. 26 a 35 años	51	53%	1. SP Nro. 03 - 05	78	80%
3. 36 a 45 años	23	24%	2. SP Nro. 06 – 10	18	19%
4. 46 a 55 años	8	8%	2. >SP Nro. 10	1	1%
9. Mayor a 55 años	4	4%			

PASA.....

VIENEN.....

VARIABLES	F	%	VARIABLES	f	%
<b>Estado Civil</b>			<b>Antigüedad en el Cargo</b>		
1. Soltero	47	48%	1. 6 a 11 meses	14	14%
2. Casado	43	45%	2. De 1 a 5 años	57	59%
3. Divorciado	3	3%	3. De 6 a 10 años	13	13%
4. Unión Libre	4	4%	4. De 11 a 15 años	6	6%
<b>Forma de contratación</b>			5. De 16 a 20 años	4	5%
1. Por Nombramiento	26	27%	6. > 20 años	3	3%
2. Contrato Ocasional	71	73%	<b>Trabaja en Otra Institución</b>		
			1. SI	12	12%
			2. NO	85	88%

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

Del total de 97 enfermeras (os) que participaron en el estudio se observa que existe un porcentaje alto de mujeres enfermeras 88% y menor de hombres 12%, este dato es similar a los obtenidos en otras investigaciones donde predominan las enfermeras: Cifuentes J., 2012 estudió la Satisfacción Laboral de las enfermeras (os) en una Institución de salud de cuarto nivel de atención de Colombia donde encontró que el sexo sobresaliente fue el femenino con el 86.7% del total de la muestra, otro estudio de Satisfacción Laboral del Enfermero (a) del Servicio de Medicina Interna de Hospital, "Dr. Hector Nouel Joubert" de la ciudad Bolívar-Venezuela (Marcano J. 2010) el sexo de las enfermeros (as) fue 72% femenino y 28% masculino, un estudio realizado por Hernández, et al (2010), en el municipio de Soata, Colombia también encontró que el personal de enfermería en su mayoría eran mujeres.

En las investigaciones realizadas por Martínez M., González R. (2008) ¿Me Siento Bien en Mi Trabajo?, Satisfacción Laboral de las Enfermeras De La Xarxa Sanitaria I Social De Santa Tecla, con respecto a los resultados que obtuvo menciona: "el resultado explicita lo que es una realidad objetiva histórica: la profesión de enfermería siempre ha sido ejercida por una gran mayoría de mujeres, lo que le da unas características particulares", En el grupo de enfermeros encuestados predominó el sexo femenino, que corresponde a datos estadísticos de casi todos los sistemas de salud a nivel mundial (OPS, OMS, 2007 citado en Rodríguez R., Fonseca D., Castro E., Betancourt I. 2012).

Esto permite señalar que según el tipo de ocupación y a lo largo de la historia enfermería ha sido delegada al sexo femenino.

En cuanto a la edad se destaca que el 11% tiene menos de 26 años; el 74% tienen entre 26 a 45 años, el 12% de la población es mayor de 45 años. En este sentido, existe un buen potencial de fuerza de trabajo joven, en igualdad con otros estudios que, indican que la mayoría de hospitales cuentan con población joven es así que en: Vásquez S. (2007) Hospital Nacional Arzobispo Loayza, de Lima - Perú (2007) el 30.8% tienen entre 28 a 35 años de edad 38.4% se encuentra entre los 36 a 43 años de edad finalmente 30.8% tienen entre 44 a 51 años de edad; Parra S., Paravic T. 2002 Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que Trabajan en El Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), los participantes eran jóvenes, sus edades variaban entre 22 y 44 años, Marcano G., 2010 Satisfacción Laboral del Enfermero (a) del Servicio de Medicina Interna. Hospital (Ivss) "Dr. Hector Nouel Joubert". Ciudad Bolívar-Segundo Periodo 2010, obtuvo resultados las edades de las enfermeras el 40,0% tenían entre 29 a 35 años y 24,0% entre 21 a 28 años.

En cuanto al estado civil de los enfermeros del HPAS, las solteras (os) 48% y casadas (os) 45% representaron la mayor parte del estudio, mientras que Unión Libre 4%, y 3% Divorciado o separados, éstos resultados fueron similares representativamente a otro estudios: la satisfacción Laboral de enfermeras De La Xarxa Sanitaria I Social De Santa Tecla 2008, Mallagá- España mayoritariamente el estado civil de las personas encuestadas era los casados 67,8% y solteras un 26%, también un estudio de satisfacción laboral en una Institución de salud de cuarto nivel de atención en Colombia, el estado civil de los encuestados fue: solteros 50.6%; casados 25,3% (Cifuentes J. 2012, pág. 68).

En relación con la situación laboral: un 27% son enfermeras de Contrato fijo o Nombramiento por concurso, y un 73% Contrato ocasional o Nombramiento eventual, los datos indican hay un porcentaje considerable de enfermeras en situación de contrato ocasional que aunque por su naturaleza no genera estabilidad laboral a las enfermeras (os) del HPAS, crea relación de dependencia a la institución.

Según el Ministerio de Relaciones Laborales de nuestro país (2013) en el artículo 58 de los contratos ocasionales dispone que: el personal ocasional o eventual debe tener relación de dependencia y derecho a todos los beneficios económicos los mismos

contemplados para el personal de nombramiento, con excepción de las indemnizaciones por supresión de puesto, partida o incentivos para jubilación y que los contratos de servicios ocasionales que se mantengan vigentes por más de cuatro años en la misma institución, a través de renovaciones o firma de nuevos contratos, previo el concurso de méritos y oposición, en el que se les otorgará una calificación adicional que será regulada en el reglamento a la ley, en función de la experiencia en el ejercicio del cargo, ingresarán directamente a la carrera del servicio público, en el mismo nivel remunerativo que venían manteniendo, mediante la expedición del respectivo nombramiento permanente.

Los resultados de forma de contratación difieren de otros estudios de Satisfacción Laboral de profesionales en tres instituciones de cuidado crítico en Colombia 2007 (IPS A, IPS B e IPS C, no citados el nombre de las instituciones que participó en el estudio por motivos de confidencialidad y por petición de participantes) el tiempo de contratación de los profesionales de enfermería eran indefinidos, y se consideraban que los mismos no eran un factor limitante o estresante.

En cuanto a la categoría profesional: un 7% son líderes de servicio y otros cargos (Docencia e Investigación, supervisoras), un 93% enfermeros (as) de cuidado directo en turnos rotativos. El 80% percibe ingresos mensuales que se ubica en la escala de remuneración del Servidor Público (SP) 3 a 5 (sueldos entre \$986 a \$1212), y el 20% SP 6 al 9 (las remuneraciones van desde \$1412 a \$2034), según Resolución 033 pertenecen al grupo ocupacional de enfermeras de 8 horas del Ministerio de Salud Pública (MSP) del Ecuador. En cuanto a la antigüedad en el cargo el 14% tienen < de 1 años es decir de 6 a 11 meses; el 72% trabajan de 1 a 10 años; un menor porcentaje de 6% lo ocupan los enfermeros que trabajan de 11 a 15 años, un 8% más de 15 años.

Al preguntar si trabajan en otra institución, el 12% indicaba que si laboran en otro lugar, y 88% dijo que solo trabaja para el HPAS. Todavía existe un porcentaje menor de enfermeras que trabajan horas adicionales de trabajo en otras instituciones, que puede dar lugar a excesivas horas de trabajo, y por ende podrían influir en la satisfacción por el trabajo. Los datos obtenidos coinciden con los hallazgos de un estudio realizado en Colombia sobre satisfacción laboral de los profesionales en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados en Unidades de cuidados críticos, donde los resultados indicaron que el 19% trabaja en otro lugar y la mayoría (81%,) de los profesionales encuestados no trabajan en otra institución, (Rosero A., Ramírez Y., 2007).

## 2.6 SATISFACCIÓN LABORAL RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIO DEOGRÁFICAS Y LABORALES.

Al relacionar la satisfacción laboral con los factores sociodemográficos se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro. Nro.2**

Satisfacción Laboral de Las Enfermeras del HPAS Por Características Socio Demográficas Agosto – Noviembre 2013

VARIABLE	CATEGORÍA	INSATISFACCIÓN	NEUTRO	SATISFACCIÓN
<b>Sexo</b>	1. Femenino	27%	23%	50%
	2. Masculino	23%	21%	56%
<b>Edad</b>	1. Menor a 25 años	27%	20%	53%
	2. 26 a 35 años	25%	26%	49%
	3. 36 a 45 años	32%	19%	49%
	4. 46 a 55 años	35%	17%	47%
	9. Mayor a 55 años	15%	16%	69%
<b>Estado Civil</b>	1. Soltero	27%	24%	49%
	2. Casado	27%	21%	52%
	3. Divorciado	30%	29%	41%
	4. Unión Libre	24%	27%	49%
<b>Cargo que desempeña</b>	1. Cuidado Directo	28%	23%	49%
	2. Líder de Servicio	15%	21%	64%
	3. Supervisora	22%	16%	62%
	3. Otros	23%	23%	54%
<b>Forma de contratación</b>	1. Por Nombramiento	29%	20%	51%
	2. Contrato	27%	24%	49%
<b>Escala de Remuneración</b>	1. SP Nro. 03 - 05	27%	24%	49%
	2. SP Nro. 06 – 09	28%	18%	54%
	2. >SP Nro. 09	33%	23%	44%
<b>Antigüedad en el Cargo</b>	1. < 1 año	26%	22%	52%
	2. De 1 a 5 años	25%	25%	50%
	3. De 6 a 10 años	35%	20%	45%
	4. De 11 a 15 años	28%	24%	48%
	5. De 16 a 20 años	30%	25%	45%
	6. > 20 años	29%	12%	59%

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

En el ámbito de la salud, se han realizado varios estudios para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. La mayoría de ellos, se centran en la medición del nivel de satisfacción laboral existente y en el análisis de sus componentes, además de relacionar los resultados con variables sociodemográficas de las muestras estudiadas. (Mora Argudin ML., 1990). Piko (2006) registra en su trabajo que la satisfacción laboral se encuentra influida por variables como el género y el nivel educativo. Las mujeres y los trabajadores con un mayor nivel educacional obtenían mayores niveles de satisfacción laboral. Fernández et al. (1995), no encontró diferencias significativas respecto a la satisfacción laboral con otras variables como edad, género o antigüedad laboral, al igual que otros autores, Varela-Centelles et al. (2004), no hallaron diferencias en satisfacción laboral según el sexo, o los años de ejercicio en su estudio y concluyen que la satisfacción laboral varía con la edad.

En otros estudios revisados no incluían el análisis de las variables sociodemográficas, debido a que la mayoría de los autores sostenían que estas variables no tienen influencia alguna sobre la satisfacción laboral (Estévez Guerra GJ, Núñez González E, 2007; Simón García MJ, Blesa Malpica AL, Bermejo Pablos C 2005; citado en Rodríguez R., Fonseca D., et. Al 2012). Quintanar G. (2005) mencionó que “Las ideas de Herzberg generaron mucha controversia puesto que indican ser de una aplicación general y no toma en cuenta las diferencias individuales” (pág. 24). Herzberg solo toma en cuenta los factores motivacionales y de higiene que influyen en la satisfacción.

Al igual que un estudio realizado Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción en Chile, Fernández B, Paravic (2003) encontraron que la relación entre las variables sociodemográficas y el nivel de satisfacción laboral general de las enfermeras hospitalarias, no existían grandes diferencias dentro de los grupos de enfermeras de hospitales públicos y privados, en el estudio de Satisfacción Laboral de las enfermeras (os) del HPAS no se encontraron considerables diferencias entre variables sociodemográficas y satisfacción laboral. A continuación se describe los hallazgos del estudio:

La satisfacción laboral general con respecto al sexo, en ambos existe una mínima diferencia, los enfermeros se encuentran más satisfechos con relación a todos los factores de Herzberg ubicándose en un 56% de satisfacción, mientras las mujeres en un 50%, la insatisfacción en hombres fue 23% y mujeres 27%.

La insatisfacción laboral de las enfermeras vs. enfermeros, de acuerdo a los factores de Herzberg entre hombres y mujeres estuvieron relacionados con la remuneración, seguridad laboral, capacitación, dirección y políticas, y crecimiento, las mujeres presentaron mayor insatisfacción que en los hombres. En relación a los enfermeros la mayor insatisfacción fue en las relaciones, vida personal y reconocimiento. Los resultados donde predominan que los hombres tienen mayor satisfacción fueron similares a un estudio de Cifuentes R, Enyd J. 2012, que encontraron utilizando un instrumento de Font Roja de Satisfacción Laboral en una institución de Salud de cuarto Nivel de Cuarto Nivel, donde las enfermeras eran quienes presentaban mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los enfermeros se hallaron más satisfechos con su trabajo, pero presentaron mayor presión y tensión en relación con su trabajo. En un Artículo especial nº 30 de una revista electrónica del 2005 REMI dirigida exclusivamente a profesionales de la salud se publicó, un estudio de Briseño C. et al 2005 de Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público observaron que el grado de insatisfacción laboral en las mujeres tendía a ser más elevado, donde el 94% estaban no satisfechas o poco satisfechas, frente a un 80% de los hombres.

Al relacionar la satisfacción laboral con las edades, se identificó que existe mayor satisfacción en enfermeras/os con edades superiores a 55 años en adelante que corresponde un 69% de satisfacción de adultos en edad madura activa, del mismo modo con respecto a la antigüedad las/los enfermeros con más de 20 años que se mantienen en el cargo representaron un 59% de satisfacción, que los ubican entre los más satisfechos, esto concuerda con Brush y Col. 1987; Zeitz, 1990; Lancero, 1995 y Al-Ameri, 2000, Fernández, Zuñiga Y., B., 2002, Paravic, T. 2000, quienes demostraron que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional o de trabajo, también aumenta la satisfacción laboral.

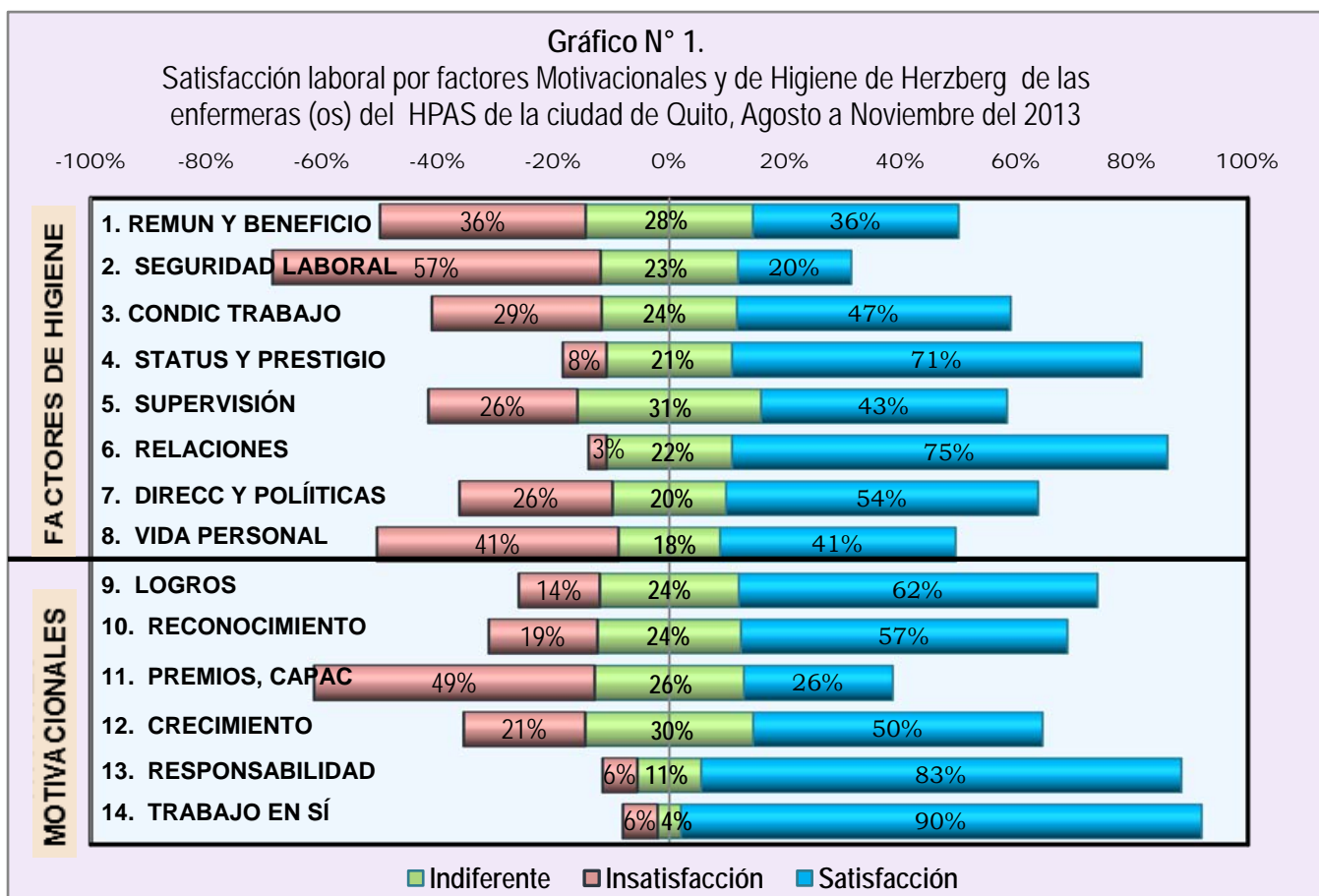
Al asociar la Satisfacción Laboral con el cargo que desempeñan se encontró que las líderes de servicio (66%) y supervisoras (61%) estaban más satisfechas en su puesto que las de cuidado directo (50%). Al igual que al relacionar con la remuneración los más satisfechos fueron aquellos que se ubicaron en la escala Servidor Público entre 6 y 9, que corresponde a sueldos superiores entre \$1412 a \$2034.

Al vincular la Satisfacción Laboral con el tipo de Contrato se hallaron mínimas diferencias de satisfacción: las de contrato fijo o Nombramiento (50% satisfacción, 29% Insatisfacción) y las de contrato temporal (49% satisfacción, 27% Insatisfacción), estos resultados indicaron un porcentaje importante de neutralidad o indiferencia en sus respuestas, al respecto Montserrat Martínez M., González R. (2008, pág.89) en el análisis

de perfil de satisfacción en función del tipo de contrato indicaron que los profesionales de enfermería tanto de contrato eventual como las indefinidas mantenían la misma valoración de satisfacción. Ríos I., Godoy C. (2008) encontraron que el tipo de contrato resultó significativo, los profesionales contratados registraron mayores puntuaciones medias de satisfacción comparándolos con los contratos interinos o eventuales.

### 3.4 SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS FACTORES DE HERZBERG

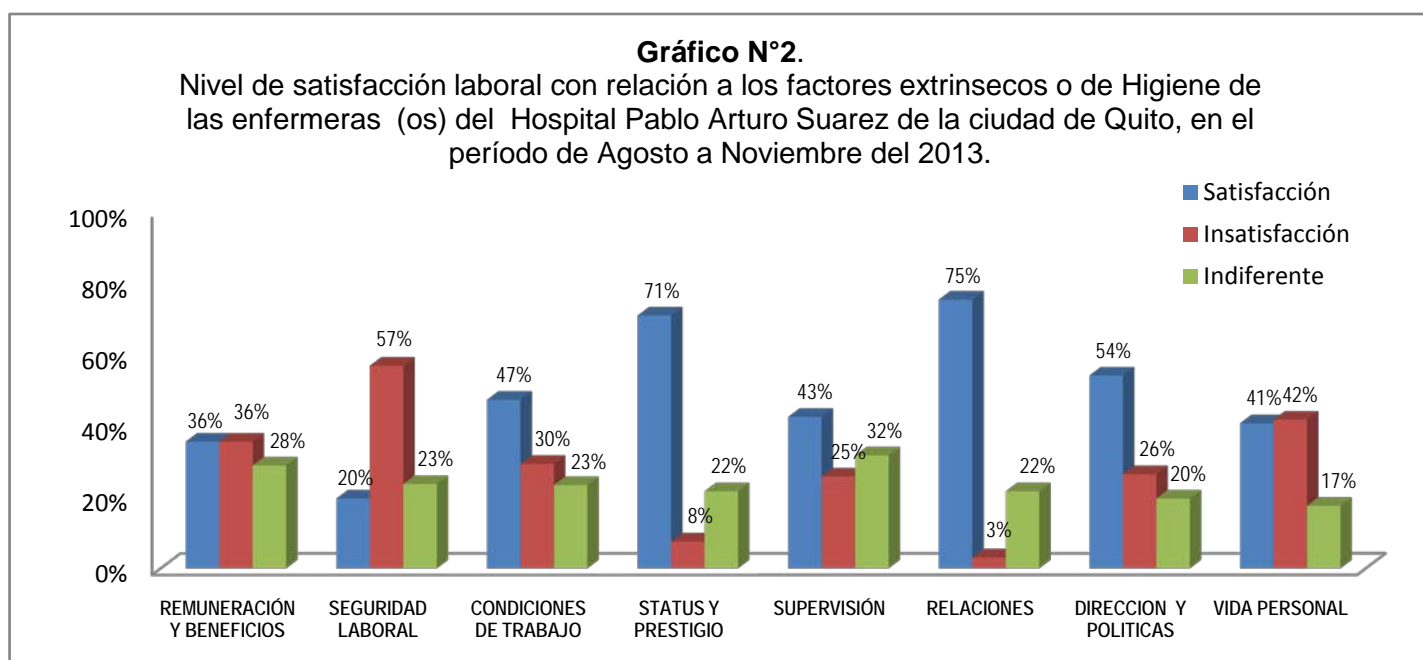
Herzberg considera que existen dos factores que explican la motivación de una empresa son independientes y de distinta dimensión, "factores motivadores" o intrínsecos y factores extrínsecos a los que denominó "factores higiénicos", el primero se relaciona con la satisfacción, el segundo con la no satisfacción, en el estudio se analizaron 14 dimensiones, 6 factores intrínsecos (logros, reconocimientos, promoción, crecimiento, responsabilidad y trabajo en sí) y 8 extrínsecos (remuneración, seguridad, condiciones de trabajo, status y prestigio, supervisión, relaciones, dirección y políticas y vida personal). Los resultados obtenidos en niveles de satisfacción de las enfermeras (os) del HPAS por factores se resumen y se presentan en el siguiente gráfico 1:



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
Elaborado por: Carmen Castro

En la forma de interpretación de los hallazgos del gráfico Nro.1, los numerales del 1 al 8 corresponden a los factores de Higiene, mientras que los numerales del 9 al 14 a factores motivacionales, los resultados reflejaron que la satisfacción se orienta hacia la derecha, neutro, indiferente en el punto medio, en el que no hay satisfacción pero tampoco motivación; y hacia la izquierda, la insatisfacción de las dimensiones. Según Emprendices, comunidad de emprendedores 2013 a partir del punto neutro, la motivación crece a medida que se atiende a las necesidades del empleado.

En cuanto a los factores extrínsecos o Higiénicos, según la teoría de Herzberg son el principal resultado de la insatisfacción, están fuera del control de los empleados porque se desarrolla en el ambiente que rodea a las personas, si son óptimos evita la insatisfacción y si no existen o son inadecuados provocan la insatisfacción de los trabajadores y su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo, en la población estudiada, se observa que hubo mayor satisfacción en el factor relaciones interpersonales, status y prestigio, y una importante insatisfacción en el factor seguridad laboral. Al respecto en el siguiente gráfico 2 se presenta por separado solo los factores de Higiene, esto nos permite visualizar lo siguiente:



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

La dimensión remuneración y beneficios sociales tanto en satisfacción como insatisfacción sus respuestas coinciden, el 36% manifiesta sentirse satisfecho y otro 36%

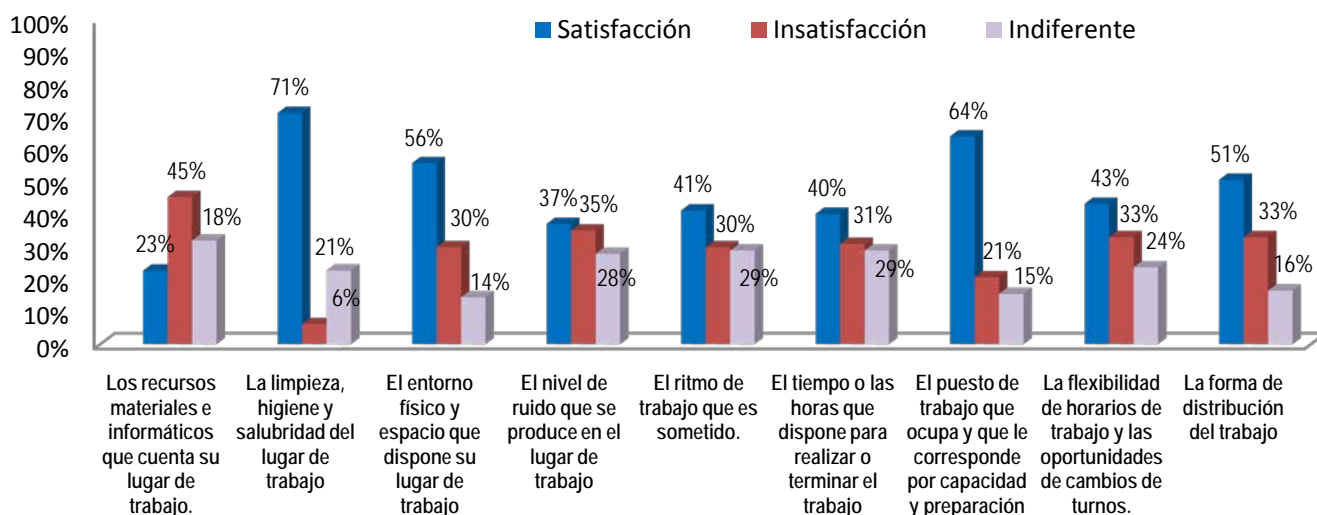
insatisfecho y el 28% indiferencia en sus respuestas. En este estudio los resultados muestran que así como están satisfechos también se encuentran no satisfechos con los ingresos que perciben, esto deja neutra la situación, es decir no hay motivación y tampoco no satisfacción. Estos hallazgos difieren de un estudio en la Ciudad de La Concepción, donde Parra S., Paravic T., (2002) encontró que las/los enfermeros estaban muy insatisfechas/os, consideraban que estaban mal pagadas/os y que éstos no cumplían con sus expectativas.

La dimensión seguridad fue el factor que más insatisfacción produjo en las y los enfermeros del HPAS, los ítems evaluados indican que la estabilidad, protección, posibilidad de asistencia médica que ofrece el Hospital frente a riesgos de enfermedades es lo que les producía una profunda insatisfacción, esto significa que las enfermeras (os) encuentran su entorno muy inseguro, convirtiéndose este factor en un predictor negativo para la institución, los resultados obtenidos fueron: 20% satisfacción, 57% insatisfacción, 23% indiferente, a diferencia de un estudio de García C. 2012 sobre la motivación y la satisfacción laboral, la seguridad o estabilidad en el trabajo, demostró ser un factor bastante motivante en el personal de diferentes cargos, administrativos, enfermeras, doctores, también en investigaciones que cada año realiza The Society for Human Resource Management (Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos), o SHRM, en el 2010 encontró que el mayor indicador global de los grados de satisfacción con el empleo fue la seguridad laboral, seguida de beneficios y oportunidades para utilizar habilidades y capacidades.

En las condiciones de trabajo que es el entorno donde se desarrolla el trabajo, el 47% se siente satisfecha, un 30% insatisfecho, y un 23% indiferente, en la evaluación de los ítems que forman parte de la dimensión condiciones de trabajo, las enfermeras percibieron mayor insatisfacción con la provisión de recursos materiales e informáticos que cuenta su lugar de trabajo, pero si mayor satisfacción con la limpieza higiene del lugar, el puesto de trabajo que ocupa actualmente, el espacio que dispone el trabajo, la forma de distribución del trabajo, la flexibilidad de horarios y cambios de turnos, indiferente con el nivel de ruido que se produce. En el siguiente gráfico se puede apreciar estos resultados:

**Gráfico N° 3.**

Nivel de satisfacción laboral dimensión condiciones de trabajo de las enfermeras (os) del Hospital Pablo Arturo Suarez de la ciudad de Quito, en el período de Agosto a Noviembre del 2013.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

Los datos indican que aunque la dimensión condiciones de trabajo ubican en un promedio general de un 47% de satisfacción laboral en las/los enfermeros, en los ítems recursos materiales 45% y nivel de ruido hay una importante insatisfacción, en el ruido los resultados mostraban similitud de resultados tanto de satisfacción 37% como de insatisfacción 35%, el tiempo que dispone para realizar su trabajo el 31% está insatisfecho y el 40% Satisfecho, la mayoría de los resultados concuerda con investigaciones que los trabajadores sienten insatisfacción por las condiciones de trabajo donde laboran. Salvo (1995), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación era deficiente, la temperatura inadecuada, los malos olores y trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

El factor estatus y prestigio fue un predictor muy positivo de satisfacción Laboral, los resultados fueron: Satisfacción 71%, 8% Insatisfacción, 22% indiferente, que significa que las enfermeras (os) del HPAS perciben su trabajo motivante, con un grado o nivel de prestigio dentro de la institución, que se identifica con la posición que han adquirido, les satisface la independencia para organizar su trabajo, la capacidad para decidir autónomamente sobre aspectos del trabajo y la confianza en sí misma y aptitud para desempeñar sus funciones.

En el factor supervisión los datos demuestran que el promedio general fue el 43% satisfacción, 25% insatisfacción, 32% indiferente. Los datos demostraron que mayor satisfacción se produce en la frecuencia de supervisión que ejercen sobre su trabajo, la función que realiza la coordinación de enfermería, satisfacción baja en la forma en que sus supervisores juzgan su tarea y como está dirigido o gestionado su hospital. Al respecto, Valencia M. (2012) en su estudio de propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería los resultados expresaron que los métodos de supervisión directo e indirecto eran los factores que más generaron satisfacción laboral en el personal operativo, que trasciende en la calidad de atención de enfermería a los usuarios de los servicios de salud.

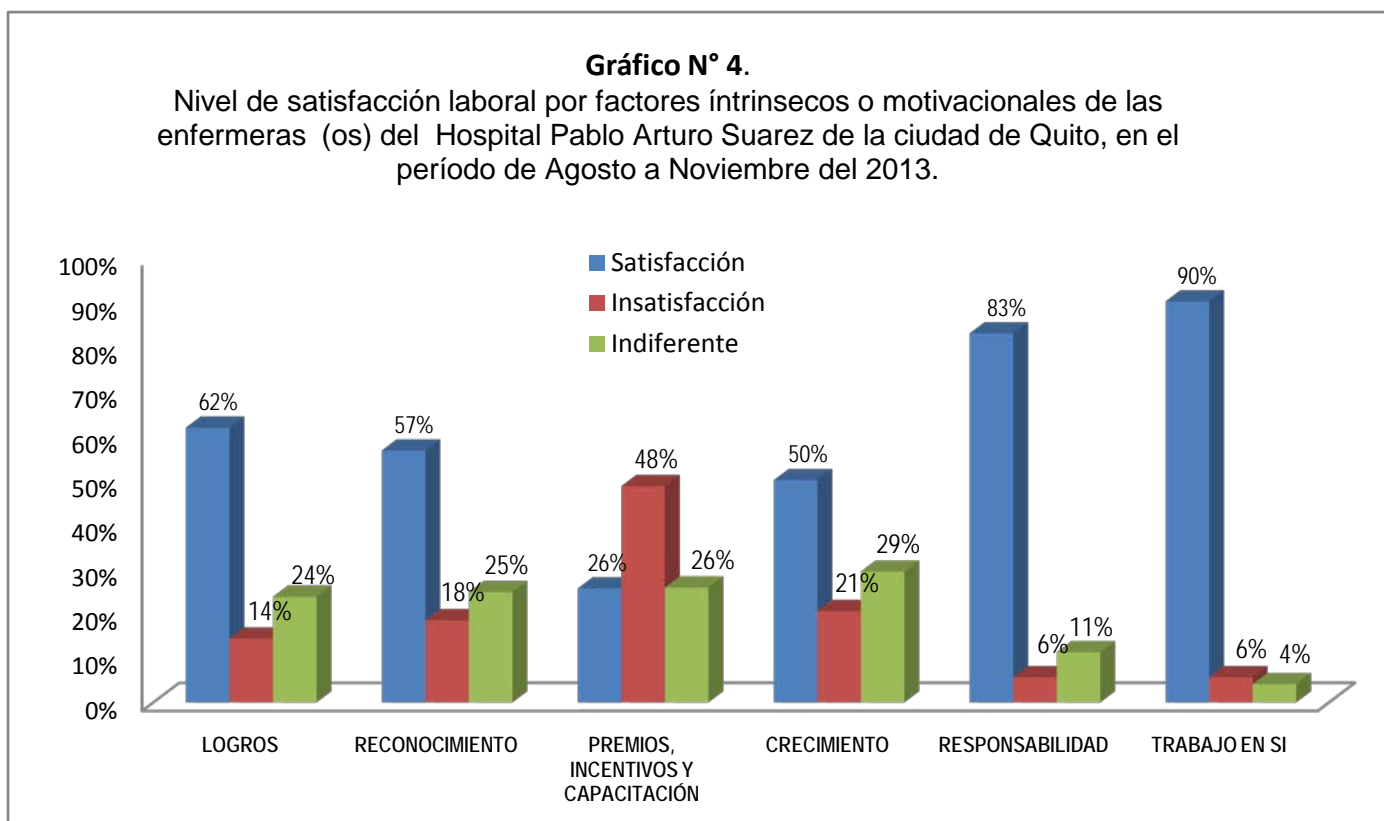
En cuanto a las relaciones personales existen fuertes lazos, las enfermeras (os) manifiestan mayor satisfacción con un 75% satisfacción, un mínimo porcentaje de un 22% insatisfecho y un 3% indiferente. Desde el punto de vista de la satisfacción general, la mayoría de los empleados están satisfechos destacando positivamente la relación con los compañeros y superiores jefes, existe una alta motivación para interactuar, esto se convierte en una fortaleza para el área de trabajo. Este resultado concuerda con Fernández B., Paravic T. (2003), en sus resultados con respecto al indicador relaciones interpersonales, encontraron que el 58% de los profesionales de enfermería que formaron parte de la investigación estuvieron medianamente satisfechos con las relaciones interpersonales, un 40% muy satisfecho mientras que el 2% de los encuestados se encuentran poco satisfechos.

En el factor Dirección y políticas el 54% manifestó sentirse satisfecho, el 26% insatisfecho y el 20% indiferente, al relacionar la este factor con los ítems que forman parte de la Dirección y políticas, se hallaron que las enfermeras (os) del HPAS están satisfechas (os) con los objetivos, misión, visión del hospital, pero desearían cambiar las políticas sobre cambios de turnos, permisos, formas de contratación. Torres S., Chávez C., Lizárraga E., Guerra M. (2008), al respecto sugieren que las políticas administrativas y desarrollo personal, son factores que deben tomarse en consideración. La falta de presupuesto, becas, coberturas y las dificultades logísticas para los cursos, son impedimentos para el cumplir las expectativas en el desarrollo personal, la capacitación es primordial, para avanzar hacia los servicios de calidad.

En el factor vida personal existe similitudes en los resultados tanto de satisfacción 41%, como insatisfacción 42%, con un 17% indiferente que no tienen motivación pero tampoco insatisfacción. Los resultados indicaron que las/los enfermeros, mostraron no

satisfacción en cuanto al tiempo que puede dedicar a su familia trabajando en el hospital, casi igual en satisfacción 39% e insatisfacción 35% cuando se pregunta si sienten que su trabajo perturba su salud, altera el sueño y estado de ánimo.

En el siguiente gráfico se muestra los resultados de 6 factores motivacionales:



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

En cuanto a los factores intrínsecos o motivacionales, son el principal resultado de satisfacción, están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña, involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, ayudan a aumentar la satisfacción del individuo y tienen poco efecto sobre la insatisfacción, los hallazgos de este estudio muestran ser buenos predictores de satisfacción laboral en las y los enfermeras del HPAS.

Los datos más destacados fueron: el tipo de trabajo que realiza (88%), la realización de un buen trabajo (90%), la facilidad para llevar a cabo sus funciones (88%), la cantidad de responsabilidad (78%), el apoyo que recibe por parte de sus jefes (57%), la calidad de atención de enfermería (73%), su participación tomada en cuenta (68%), los

logros que ha obtenido (51%), con puntuaciones superiores a 50% y menos satisfacción en la forma que el hospital premia e incentiva a sus empleados (7%), la oportunidad aprender y obtener nuevos conocimientos (43%), capacitación, promoción de la carrera, formación y actualización (27%), el reconocimiento por el trabajo (46%), la oportunidad de realizar lo que más le gusta (43%), con resultados inferiores a 50% de satisfacción laboral.

En el factor Logros, se observa una motivación favorable en los diferentes estratos que significa que las personas a pesar de los obstáculos que se enfrentan diariamente, se plantean objetivos y los cumplen, esto les permite sentirse orgullosos de su trabajo, de los logros que ha obtenido durante la permanencia en el Hospital y la calidad de atención que obtiene pero existe insuficientes oportunidades de capacitación y que desean encontrar en su desempeño para alcanzar el éxito deseado.

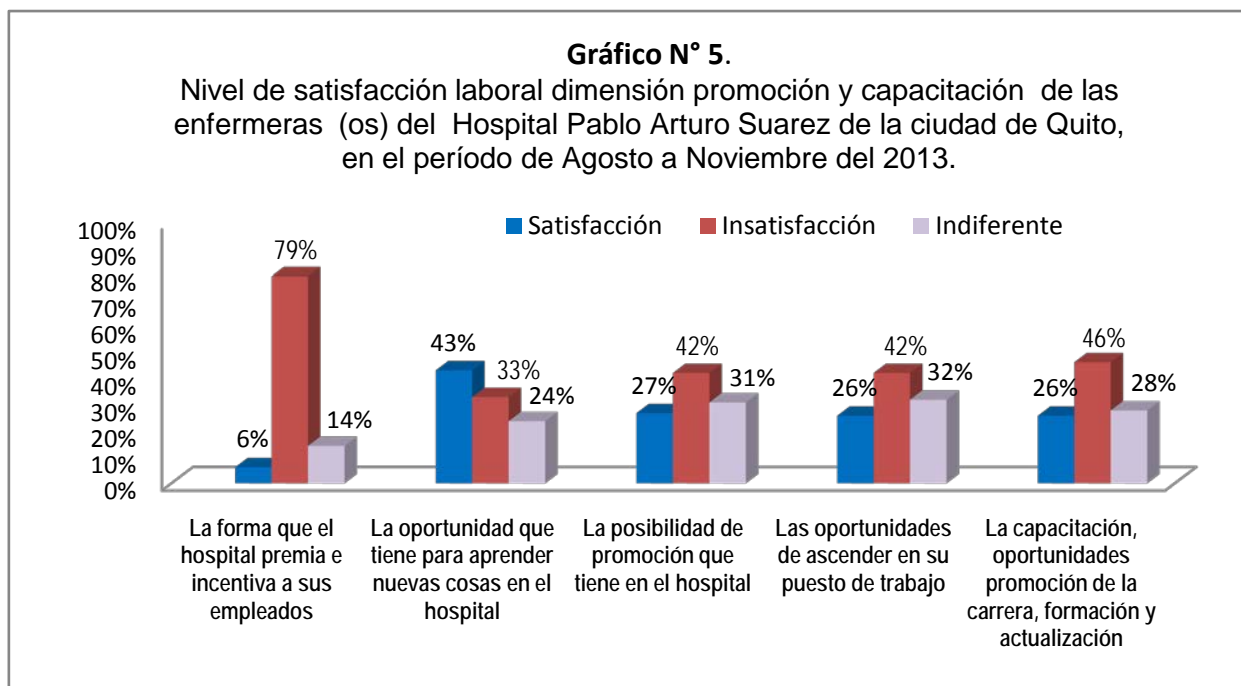
En cuanto al factor reconocimiento, las/los enfermeras encuestadas se sienten satisfechas, cuando se investiga sobre si su participación es tomada en cuenta en las decisiones de su grupo de trabajo y sobre el reconocimiento que recibe por un buen trabajo, se obtuvo en sus respuestas que el 57% manifestaron sentirse satisfechas; un 18% insatisfechas y un 25% indiferente.

En el factor crecimiento que se lo relacionó con las oportunidades que ofrece el trabajo para realizar lo que más le gusta y el apoyo que recibió por parte de sus jefes, los resultados indican que la mitad de las/los encuestados (50%) manifestaron satisfacción, el 21% insatisfacción y el 29% indiferente, estos resultados difieren de un estudio de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería que labora en área de Pediatría del Hospital Materno Infantil de Caricuao de Caracas, apenas el 20% de los profesionales de enfermería expresaron alta satisfacción en cuanto a su crecimiento y por lo tanto no resultaron ser óptimos, Rodríguez D., Rojas M. (2009) mencionan en su estudio que al no existir el apoyo de las/los enfermeros sentirán que no cuentan con el respaldo suficiente para su crecimiento como personas y profesionales.

El factor responsabilidad y trabajo en sí, fueron buenos predictor de una importante motivación para las/los enfermeros, una fortaleza que tienen el Hospital, los resultados ubican al trabajo en sí en un 90% de satisfacción de gusto el trabajo que realiza, un 6%

de insatisfacción y apenas un 4% indiferente y en el factor responsabilidad 83% manifiesta satisfacción con la facilidad para llevar a cabo sus funciones y la cantidad de responsabilidad que le dan, el 6% insatisfacción y el 11% indiferente.

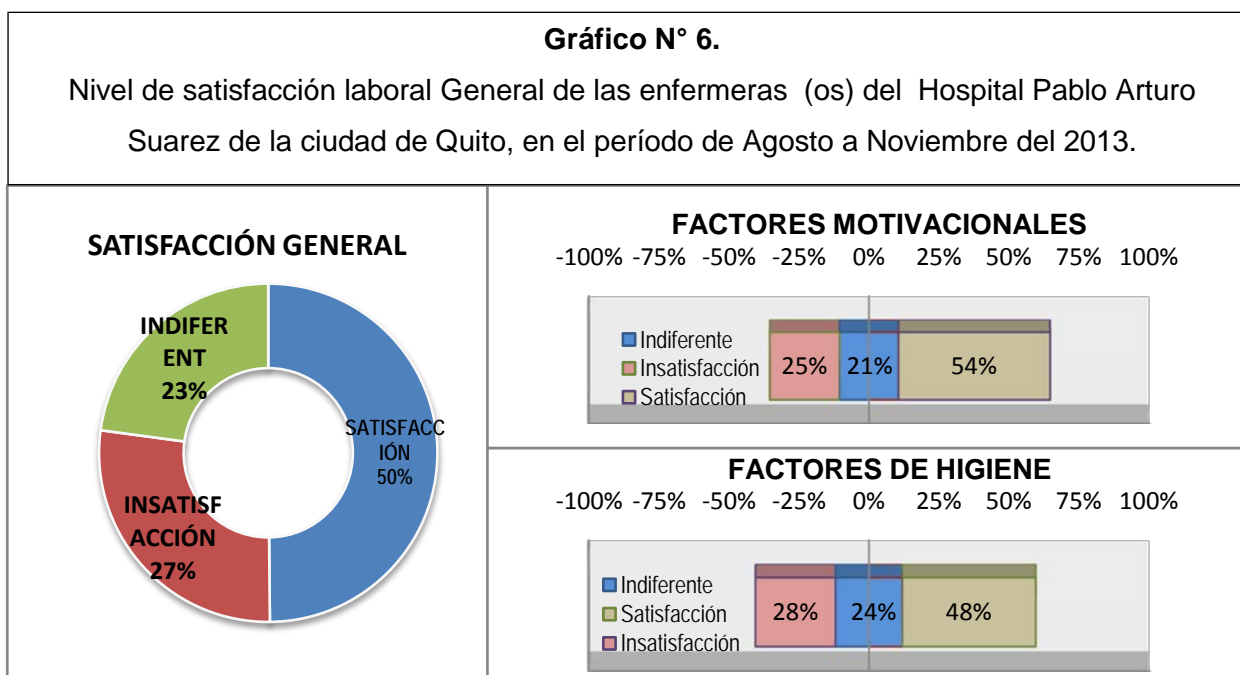
Al evaluar la promoción y capacitación de las enfermeras (os) se evidencia gran insatisfacción, el 26% indicaron sentirse satisfechos y el 48% insatisfecho.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

En primer lugar está la forma que el hospital premia e incentiva a sus empleados con un 79% de satisfacción, en el Hospital Pablo Arturo Suárez ocasionalmente se recibe felicitaciones por el trabajo que realizan las enfermeras según datos obtenido de la entrevista, en segundo lugar está la capacitación, actualización y formación con un 46% de insatisfacción, la posibilidad de promoción y ascenso coinciden con 42% de insatisfacción y por último está la oportunidad de aprender u obtener nuevos conocimientos, con un 33% de insatisfacción. La mayoría de los estudios coinciden que existe insatisfacción, Paravic T. y Parra S. (1998) encontraron que las promociones y/o ascensos fueron los aspectos que más insatisfacción presentaron en las participantes del estudio.

### 3.3. SATISFACCIÓN GENERAL



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

Como se señaló en las diferentes dimensiones los factores de Herzberg, cuando se pretende determinar el nivel de satisfacción laboral, es importante calcular el promedio de satisfacción General, porque este valor indica el nivel de satisfacción que mantienen las/los enfermeros, grado de expectativas o conformidad respecto al trabajo, sentimientos que influye de manera positiva o negativa en su función. Al determinar la Satisfacción General, los resultados indicaron que la mitad de los encuestados 50% manifestaron Satisfacción que se convierte en **MODERADAMENTE SATISFECHOS**, un 27% insatisfacción y un 23% ubicados en un punto neutro o indiferente donde las/los enfermeros muestranapatía, desinterés en sus respuestas sobre determinados aspectos del trabajo. Al separar en factores de Herzberg se observa mayor predominio de los factores motivacionales (54%), para la mayoría de los trabajadores los factores motivacionales mostraron ser causas más poderosas de satisfacción que los factores Higiénicos 48%.

En general los datos muestran que existe una satisfacción moderada en la mayoría de las dimensiones, que indica que los profesionales se sienten medianamente contentos con su trabajo, y estos sentimientos placenteros pueden elevarse a niveles más altos de satisfacción en las/los enfermeros del HPAS con estrategias de desarrollo institucional y propias del campo profesional.

### 3.4 INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

El índice global de satisfacción laboral de las enfermeras del HPAS en Agosto – Noviembre 2013, se obtuvo de un promedio de 14 índices asociados a los factores de motivación- higiene, según la escala de interpretación de la satisfacción laboral a partir del modelo de Herzberg. Este índice también se obtiene del promedio de todos los ítems de factores internos y externos planteados en la encuesta.

**Tabla 4: Escala de Interpretación de la Satisfacción Laboral a partir del modelo de Herzberg**

DETALLE	Desde	Hasta
Satisfacción muy fuerte	0,70	1,00
Satisfacción considerable	0,50	0,69
Satisfacción moderada	0,30	0,49
Satisfacción baja	0,10	0,29
Neutralidad no satisfacción	0,00	0,09
Neutralidad no insatisfacción	-0,09	0,00
Insatisfacción baja	-0,29	-0,10
Insatisfacción moderada	-0,49	-0,30
Insatisfacción considerable	-0,69	-0,50
Insatisfacción muy fuerte	-1,00	-0,70

**Fuente:** Identificación de los factores de Motivación e Higiene asociados a la satisfacción laboral. Una aplicación de la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

**Elaborado por:** Muñoz A. (2005), Cartagena-Colombia Tesis, pág.75

**Índice de Satisfacción Laboral** (Muñoz A, 2005):

$$i = \frac{-2(mi) - 1(i) + 0(n) + 1(s) + 2(ms)}{N}$$

**mi=** Número de respuestas marcadas en la opción muy insatisfecho

**i=** Número de respuestas marcadas en la opción insatisfecho

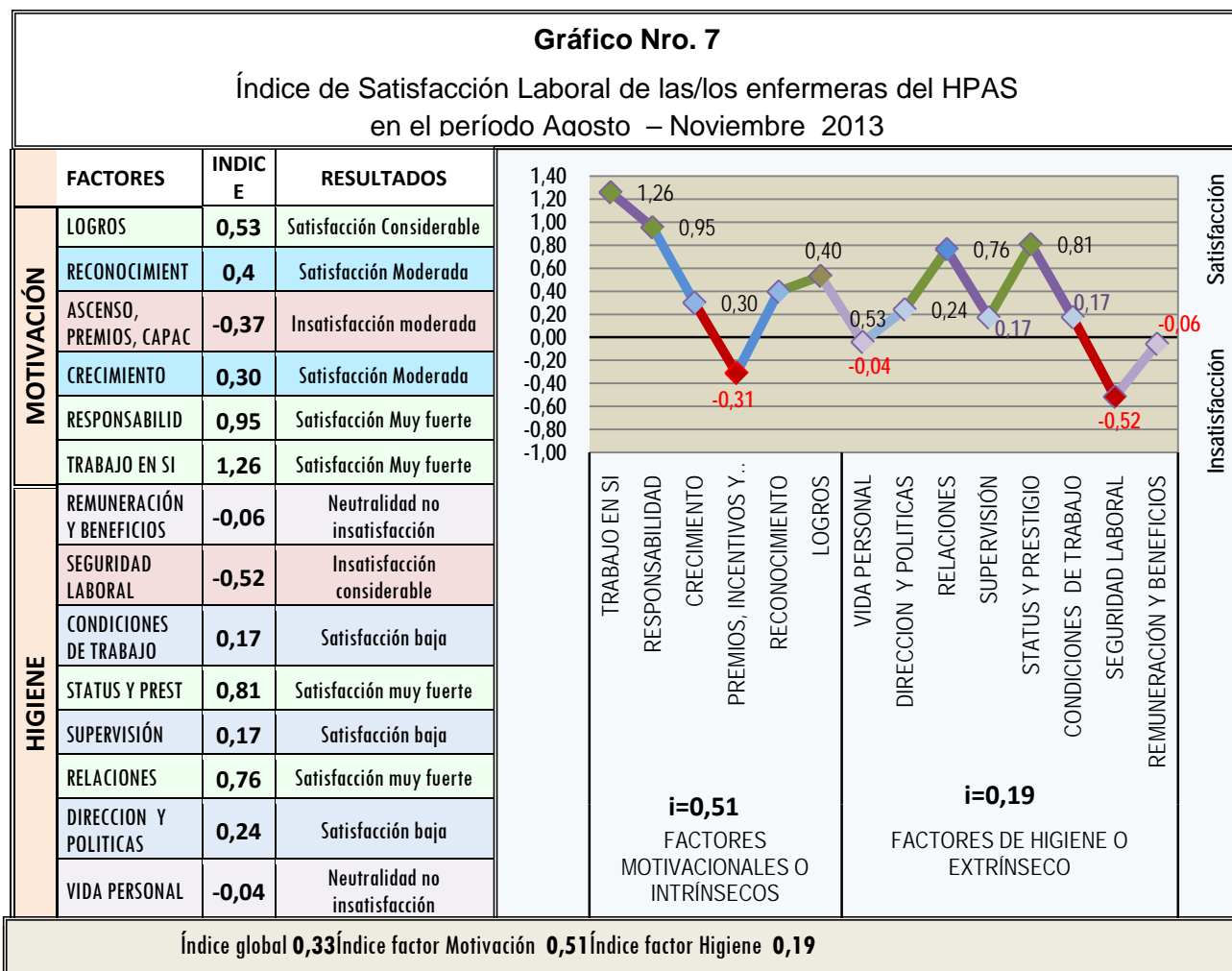
**n =** Número de respuestas marcadas en la opción ni satisfecho ni insatisfecho

**s =** Número de respuestas marcadas en la opción satisfecho

**ms=** Número de respuestas marcadas en la opción muy satisfecho

**N=** Número de encuestas (97 encuestas)

Al calcular el índice de satisfacción laboral por factores motivacionales y de higiene en el período de Agosto a Noviembre del 2013 de las/los enfermeras del Hospital Pablo Arturo Suárez se obtuvo lo siguiente:



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
Elaborado por: Carmen Castro

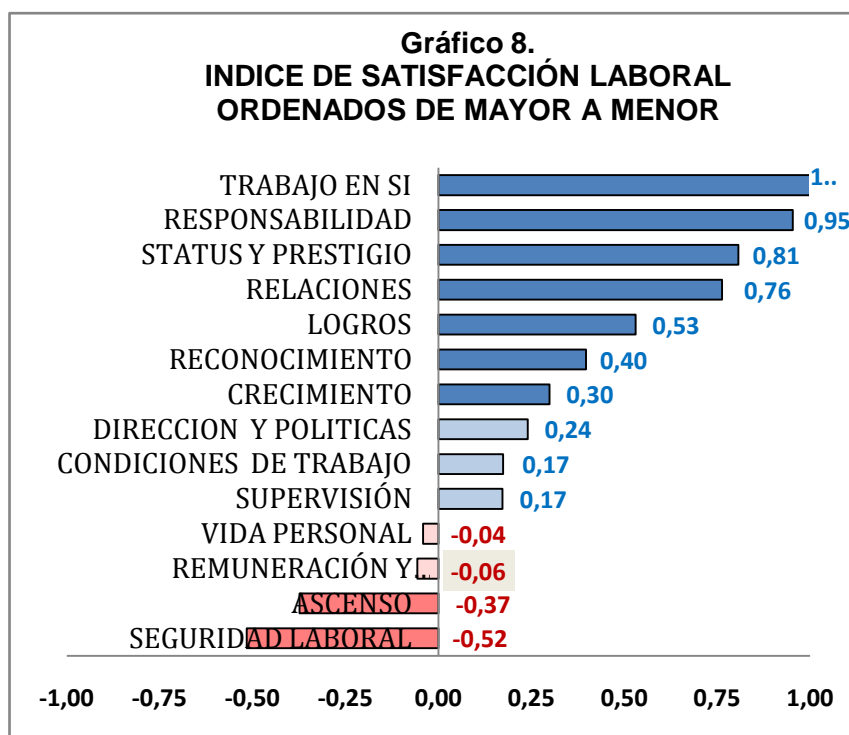
El promedio general del índice de satisfacción global de los 14 factores motivacionales e Higiene de Herzberg es de 0,33, que equivale a una *SATISFACCIÓN MODERADA*. De acuerdo a los niveles de satisfacción encontrados en la mayoría de los estudios la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros se encuentra que la satisfacción está en niveles MODERADOS (Del Ríos Moro O, Perezagua MC, Villalta MT, Sánchez (2005); Muñoz A. 2005, López-Soriano F, Bernal L, Canovas A (2001); Lomeña JA, Campaña FM, Nuevo Toro G, Rosas D, Berrocal A, García F (2004), por lo tanto según Muñoz A. 2005, se encuentran medianamente satisfechos, situación que puede mejorarse a través de estrategias que lleven la satisfacción a niveles considerables o muy fuertes.

Los factores de motivación obtuvieron un índice promedio de 0,51 en comparación al de Higiene 0,19. Los resultados demuestran que la mayor satisfacción está relacionada con los factores de Motivación, lo que apoya a la teoría de Herzberg, que sostiene que son estos factores los que aumentan la satisfacción en las personas.

Los resultados de índice de satisfacción laboral, que a continuación se presentan coinciden con los niveles de satisfacción descritos anteriormente, a continuación se presenta sus principales hallazgos:

Los factores motivacionales que mayor insatisfacción laboral produjeron fueron, incentivos y promoción, con una puntuación negativa de -0,31, mientras en los factores de Higiene fueron la vida personal -0,04, remuneración y beneficios -0,06 que se interpreta como neutralidad de no insatisfacción, seguridad laboral con -0,52 una insatisfacción considerable; condiciones de trabajo 0,17 supervisión 0,17, dirección y políticas 0,24 expresado como satisfacción baja.

En el gráfico 8 se puede observar los índices obtenidos de mayor a menor puntuación:



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

Al visualizar los índices de factores intrínsecos y extrínsecos se puede apreciar las alternativas con las que puede trabajar el Hospital PAS, reforzar las motivaciones con índice bajos y asociadas a la insatisfacción para convertirse en fuentes motivadoras

planteadas por Herzberg, tales como tareas interesantes, seguridad laboral, incentivos entre otros, realizar un replanteamiento de estrategias, sugerencias o recomendaciones en los directivos y autoridades pertinentes.

Los resultados obtenidos indican que el trabajo en sí 1.26, la responsabilidad 0.95, status y prestigio 0.81, relaciones interpersonales 0.76 tienen una satisfacción muy fuerte, están entre los índices que más se destacan y mayor influencia positiva tienen lo que permite confirmar que los enfermeros (as) sienten gusto por el trabajo que realizan, la responsabilidad que asumen, existe autonomía en el trabajo y de otros a su cargo, les parece interesante los desafíos que deben enfrentarse. El trabajo en sí según Muñoz A. 2005 en sus resultados de investigación obtuvo un índice alto, menciona que estos resultados muestran hechos y situaciones relacionados con el contenido real del trabajo que lo hacen interesante, variado y retador para los empleados en general, y a la vez genera una satisfacción laboral muy fuerte. Este estudio concuerda con Parra S., Paravic T., (2002) en su publicación "Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU)", quienes mencionan que la atención directa al paciente es lo que más satisfacción produce a las/os enfermeras/os y que es la actividad principal ya que es su razón de ser. Con respecto a la buena relación con jefes y superiores existen coincidencias con los estudios que muestran Zúñiga, Y. 2002 Paravic, T. 2000. S Fernández, B. 2002, en las/los enfermeros del HPAS se encontró un alto índice 0.76 de satisfacción en las relaciones, que se traduce a una buena actitud que podría favorecer al trabajo en equipo.

Por otra parte, Bob (2000), nos dice que el reconocimiento es importante, una herramienta estratégica trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización, según Herzberg el reconocimiento es la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante. El factor reconocimiento obtuvo en las/los enfermeros un índice de 0.40, que contribuye de manera moderada al nivel de satisfacción global, a diferencia de Ríos I., Godoy C. (2008) en sus resultados indicaron que el reconocimiento se configuraba como una de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos.

En las condiciones de trabajo se obtuvo un índice de 0.17 que corresponde a una satisfacción baja de las enfermeras (os) del HPAS. El resultado concuerda con el estudio de Arias, Jiménez quien recomienda considerar las condiciones físicas. La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) (1986) clasifica los estresores laborales que pueden ser de diferente índole, como estresores del medio ambiente del trabajo, siendo todas

aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar, que hacen referencia al ambiente físico del trabajo tales como: ruido, temperatura, higiene, iluminación, disposición del espacio, ventilación. Westaway, 1996; Courtney y col., 2001 y Finn, 2001, concluyeron que las promociones es uno de los aspectos del trabajo que más insatisfacción produce entre las/os enfermeras/os.

El factor ascenso, promoción y capacitación obtuvo un índice negativo -0.37 en las enfermeras (os) del HPAS que se convierte en una insatisfacción moderada, es decir que tienen la percepción negativa de la promoción, formación que le brindan en el trabajo, que significa la existencia de situaciones donde no se recibió la promoción esperada, aunque perciben reconocimiento con un índice de satisfacción moderada, existe descontento en la forma como se premia, incentiva, se capacita, las oportunidades de ascenso. Con respecto a la capacitación el Hospital si realiza mensualmente, sin embargo se detecta insatisfacción que puede atribuírseles a que las/los enfermeros no consideran capacitación porque no existe un documento que acredite haber recibido determinada capacitación. Comparando los resultados del estudio de satisfacción laboral de las/los enfermeros del HPAS con Paravic, T. 1998. Courtney, M., Yacopetti, J., Walsh, A. (2001), Yamashita, M. (1995) existieron coincidencias en que el personal de enfermería no estaba satisfecho con las posibilidades de ascenso. También Ponce J., Ponce G., Lugo I., (2009) en investigación sobre satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de Gineco-Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social, encontraron que existe menor satisfacción laboral en los aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, la remuneración económica, salud y condiciones laborales presentaron alto niveles de insatisfacción.

Al respecto Rosero A., Ramírez Y. (2008) en una investigación de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá, concluyen que los profesionales a pesar de todos los esfuerzos físicos y mentales que depositan en su labor, son personas que se encuentran satisfechas con respecto a los factores intrínsecos que influyen en el gusto por su trabajo, con las condiciones físicas del trabajo, compañeros de trabajo, entre otros factores. Por otro lado desearían que fuera más apreciado en su trabajo dentro de la institución y que además contaran con mayores oportunidades para ascender a un puesto de mayor relevancia dentro del hospital.

El factor vida personal produjo un índice de satisfacción negativo (-0,04), a diferencia que Parra S., ParavicT. (2002), encontraron que las/os enfermeras se sentían satisfechas/os con su vida personal y con su vida laboral en general, Muñoz A. 2005, obtuvo un índice alto de satisfacción 0,69 que corresponde a una satisfacción considerable. En el estudio la vida personal de las/los enfermeros del HPS con respecto al tiempo suficiente que puede dedicar sus familias trabajando en el Hospital, el estado de ánimo, salud y horas de sueño, alteran o no sus trabajos se presenta como aspecto neutro negativo -0.04 que impacta en la vida personal, no se considera asociada a la satisfacción laboral, sino a la no satisfacción. LynneMacdonald (2013), traducido por VaninaFrickel menciona que las cuestiones relacionadas con el trabajo pueden tener un impacto en la vida de un empleado fuera del trabajo. En las conclusiones Guillén M. (2009), estresores ocupacionales del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Niños J.M. de los Ríos en el segundo semestre del 2009, refiere que los profesionales de enfermería tratan de conseguir un equilibrio entre el trabajo, las vivencias y acontecimientos influyen directamente en el desarrollo de su trabajo y en las interrelaciones con los miembros del equipo de salud.

El factor remuneración y beneficios sociales obtuvo un índice de satisfacción negativo (-0,06), lo cual su presencia impacta en forma negativa en la satisfacción global y no genera algún tipo de satisfacción es decir no es motivador, tampoco insatisfacción en las/los enfermeros del HPAS solo un punto de partida neutro, por lo tanto presenta neutralidad, similar a un estudio realizado por Muñoz A. 2005 donde encontró un índice de neutralidad -0.063 con respecto al salario en los empleados del Instituto Comfenalco. De acuerdo con la teoría de Herzberg, que afirma que el dinero elimina problemas pero no genera bienestar, que el trabajo es fuente de felicidad cuando no es aburrido ni abrumador, cuando es rico en contenidos y ayuda a crecer a quien lo realiza y no por el hecho de eliminarse las fuentes de sufrimiento en las personas se produce automáticamente placer, simplemente se vuelven las cosas a un punto neutro.

La seguridad laboral obtuvo un índice negativo significativo en las enfermeras -0,53 que corresponde a una insatisfacción considerable, significa que Las/los enfermeros perciben que su ambiente de trabajo no es seguro, o que tienen riesgo de sufrir accidente de trabajo. Ponce J. Ponce G. et al (2008) mencionan que la seguridad que proporciona tener un empleo es diferente en cada uno de los individuos así mismo.

### 3.5 ASPECTOS PERCIBIDOS POR LAS ENFERMERAS CON RESPECTO A SU SATISFACCIÓN LABORAL.

En la siguiente tabla se presentan los 3 factores más frecuentes que los enfermeros del HPAS citan como aquellos que los han retenido más en su trabajo o el motivo para permanecer en el Hospital y las 3 sugerencias principales que realizan para mejorar su nivel de satisfacción.

**Cuadro Nro. 3**

Respuestas más destacadas de las/los enfermeros del Hospital Pablo Arturo Suárez con respecto a sugerencias y factores que han influido o retenido en su trabajo en el período de Agosto – Noviembre 2013

FACTORES QUE LOS RETIENEN EN SU TRABAJO	SUGERENCIAS DE LAS/LOS ENFERMEROS PARA MEJORAR SU NIVEL DE SATISFACCIÓN
1 Vocación y Satisfacción por trabajo que realiza	1 Apoyo de la jefa enfermeras
2 Trabajo en Equipo	2 Accesibilidad en cambio de turno
3 La relación con sus compañeros	3 Actualizar conocimientos
4 Oportunidad de Aprendizaje	4 Adecuada alimentación
5 Necesidad de obtener un ingreso	5 Adecuada infraestructura
6 La experiencia que obtiene	6 Ampliar el espacio físico
7 Rotación de los servicios	7 Arreglo de equipos.
8 Trabajar en el área de la salud	8 Aumento de provisiones e insumos
9 La responsabilidad que le dan	9 Aumento del personal auxiliar y profesional
10 Respeto	10 Más libertad para tomar decisiones
11 Tener criterio propio	11 Brindar estabilidad laboral
12 Emplear los conocimientos adquiridos	12 Dar oportunidad de capacitación
13 Gestión de nuestra líder de enfermería	13 Buen ambiente de trabajo
14 Mejoras en el servicio	14 Capacitación continua al personal
15 Observar mejoría o evolución del paciente	15 Disminuir trámites burocráticos administrativos
16 Sueldo que percibe	16 Cambios en la forma de contratación
17 Patología de los pacientes	17 Incentivo para seguir mejorando
18 Permitir que siga estudiando maestrías	18 Más compañerismo
19 Por la cercanía la domicilio.	19 Planificación del trabajo
20 Ubicación geográfica	20 Que no exista tanta presión

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
**Elaborado por:** Carmen Castro

Entre los aspectos positivos que motivan a los enfermeros del HPAS y los que se mantienen trabajando para el Hospital están: el 90% considera sentirse a gusto con el trabajo que realiza, el trabajo en equipo, vocación de servicio, oportunidad de aprender, adquirir experiencia entre otros, son buenos predictores para mantenerse motivados, Para mejorar su satisfacción desearían mejoras en la alimentación que brinda el Hospital, más posibilidades de cambio de turno, mejor infraestructura del Hospital, posibilidad de capacitación y actualización, cambio en la forma de contratación, entre otros.

## Capítulo IV

### CONCLUSIONES

Una vez finalizado el estudio, se puede concluir lo siguiente:

- ❖ El perfil sociodemográfico y laboral de las enfermeras (os) del HPAS se caracteriza porque cuenta con un talento humano de adultos jóvenes, los resultados indicaron que la mayoría están entre las edades de 26 a 35 años, que corresponde al 56% del total de los encuestados, también se encontró un destacado número de enfermeras y enfermeros casados (as) que representaron un 48% y solteros (as) que constituyeron un 45%. Al determinar la influencia del género se pudo verificar que la distribución de sexo fue de predominio femenino, 88% en Mujeres y 12% en Hombres.
- ❖ En cuanto a la forma de contratación el grupo predominante fue el contrato temporal representado por un 71% que de acuerdo a la naturaleza del contrato genera inestabilidad. Un porcentaje importante (59%) tiene entre uno a cinco años de permanencia en el Hospital, donde se prevé que tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir, pero también existe un porcentaje menor de 3% con más de 20 años de antigüedad, que se mantiene con una gran experiencia en el trabajo, el 93% son enfermeras (os) de cuidado directo, el 80% se ubican en el la escala de Servidor Público entre Nro. 03 y 05 de remuneraciones, un porcentaje reducido de 12% trabaja en otra institución.
- ❖ Al relacionar la satisfacción con las características sociodemográficas y laborales de las enfermeras(os), se evidenció que independientemente de su categoría laboral, no existieron diferencias significativas. Los resultados más destacados fueron: La Satisfacción Laboral, entre hombres (56%) y mujeres (50%), fue 6% más en enfermeros que enfermeras, entre contrato por Nombramiento definitivo (51%), y ocasional o eventual (49%) la diferencia fue de 2%, el grupo de Casados (52%) fueron más satisfechos, seguido de los solteros y de Unión Libre que con un (49%) de satisfacción para ambos grupos, y por último los Divorciados con (41%). En función del cargo los más satisfechos estuvieron los líderes de servicio 64%, las/lo enfermeros mayores de 55 años de edad 69%, y los que tenían una antigüedad en el cargo más de 20 años 59%, una larga trayectoria y experiencia que fortalece su trabajo.

- ❖ La teoría de Herzberg ha tenido gran trascendencia a través del tiempo, debido a que aún se aplica en las grandes empresas modernas. Al evaluar la satisfacción laboral de las/los enfermeros del HPAS en las 14 dimensiones de Herzberg, 6 factores intrínsecos y 9 extrínsecos se obtuvieron los siguientes resultados:

**FACTORES INTRÍNSECOS O MOTIVACIONALES:** Los niveles en general fueron: el 54% sintieron Satisfacción, 25% Insatisfacción y 21% indiferente. Se destacó una importante satisfacción en las/los enfermeros del HPAS, con respecto a los factores del trabajo en sí (90%), la responsabilidad (83%) y los logros (62%), que se convierten en elementos claves para asegurar una vida laboral gratificante que según la teoría de Herzberg permite mayor compromiso con la institución y una vinculación más duradera de satisfacción, al mismo tiempo los resultados no favorecen a los incentivos, capacitación, y promoción que mostraron una considerable insatisfacción (48%) de las/los enfermeros, coincidiendo con varios estudios donde no existe políticas con respecto a éstos factores que motiven al empleado.

**FACTORES HIGIENE O EXTRÍNSECOS:** Los resultados en términos generales fueron: 48% manifestaron Satisfacción, 28% Insatisfacción y 24% indiferente. La seguridad laboral fue el predictor muy significativo de insatisfacción 57% en los/las enfermeras, según la teoría de Herzberg si éste factor no se atiende oportunamente pueden convertirse en un conflicto de importancia que influye negativamente en el empleado y repercutirá en su vida laboral. Dentro de estos factores la dimensión status-prestigio (71%) y relaciones personales (75%) formaron parte de los que evitan la insatisfacción por un corto período, según la teoría de Herzberg éstos factores dejan limpia la situación, tiene poco efecto sobre las actitudes laborales positivas.

- ❖ Al calcular el índice de Satisfacción Laboral, los parámetros evaluados constituyeron elementos importantes que permitieron configurar el perfil de satisfacción laboral de las/los enfermeros, los resultados coinciden con los factores expresados en porcentajes, al agruparlos se obtiene lo siguiente:

**INSATISFACCIÓN:** Mayor insatisfacción en relación a los incentivos y promociones, con una puntuación de índice negativo de -0,31 que corresponde a una insatisfacción moderada; seguridad laboral -0,52 que equivale a insatisfacción considerable.

**NEUTRALIDAD:** Los factores vida personal -0,04 y remuneración -0,06 presentaron neutralidad de no insatisfacción en sus respuestas, según Herzberg es un indicador que parte de cero en la que no genera insatisfacción pero tampoco satisfacción.

**SATISFACCIÓN:** Los índices de mayor Satisfacción fueron el trabajo en sí 1.26, responsabilidad 0.95, Status 0.81, relaciones 0.76, que se interpretan como una satisfacción muy fuerte; el logro satisfacción considerable; reconocimiento y crecimiento una satisfacción moderada. A diferencia de las condiciones de trabajo 0.17, supervisión 0.17, dirección y políticas 0.24 que presentaron un índice de satisfacción baja.

Al determinar la satisfacción global, las/los enfermeras del HPAS se ubican en un **NIVEL MODERADAMENTE SATISFECHOS**, con un índice de 0,33. Los factores intrínsecos o motivacionales obtuvieron un índice de 0,51 mientras que los de Higiene 0,19 relativamente inferior a los motivacionales, esto concuerda con la Teoría de Herzberg en que los factores motivacionales se mantienen en el tiempo y son el principal resultado de Satisfacción.

- ❖ Al evaluar la percepción de las/los enfermeros con respecto a los factores que han contribuido a su permanencia en el Hospital indicaron entre sus principales respuestas: la vocación y satisfacción por el trabajo que realiza, el trabajo en equipo, la relación con sus compañeros, entre otros, y para mejorar su Satisfacción Laboral requieren de apoyo, reforma en las políticas de cambios de turno, adecuada alimentación, infraestructura y espacio físico, insumos, arreglo de equipos, entre otros, que da una pauta a la unidad hospitalaria para identificar sus necesidades en el trabajo.

## RECOMENDACIONES

La satisfacción laboral en una empresa o institución es muy importante, debido a que está relacionada con la productividad, desempeño, logro de objetivos institucionales, así como con el alcance de metas de los recursos humanos en cuanto a desarrollo personal y profesional. En base a las percepciones y resultados de satisfacción laboral obtenida en el estudio, se plantean las siguientes recomendaciones:

### **A nivel general:**

- ❖ El nivel de moderadamente satisfecho que en relación a Satisfacción laboral alcanzan las/los enfermeras del HPAS provoca un gran reto en las autoridades administrativas del Hospital Pablo Arturo Suárez de Quito. El mismo que se traduce en el desarrollo de un plan de mejoramiento de la motivación y bienestar del talento humano en enfermería. Dicho plan deberá tomar en cuenta según la investigación los factores tanto motivadores como higiénicos de satisfacción.
- ❖ En relación a los factores motivacionales o intrínsecos, será necesario considerar estrategias que permitan el desarrollo de competencias profesionales tanto para fortalecer las capacidades en la gestión clínica como administrativa de los recursos, la implementación de incentivos para la formación avanzada, la participación en publicaciones, investigaciones, la integración en redes y alianzas nacionales e internacionales podrían ser algunas de las estrategias que se encaminen a un clima organizacional, que potencie una motivación alta y sostenida del personal.
- ❖ En lo referente a un desarrollo escalar que incluya promociones y ascensos, debería diseñarse un plan de sucesión en los roles críticos de enfermería y de la institución, enmarcándose en las políticas públicas del manejo del talento humano del sector. El dimensionar perfiles y requerimientos de manera estratégica, permitirá que los profesionales de enfermería tomen en cuenta el desarrollo de la carrera. La ejecución de programas de calidad, seguridad del paciente, gestión de riesgos también permitirá institucionalizar normas y procesos que respalden la práctica profesional.
- ❖ A nivel de los factores higiénicos que según Herzberg evitan la insatisfacción como son los de seguridad, políticas, condiciones de trabajo, supervisión, vida personal, etc. se pone de manifiesto principalmente la seguridad del empleo, este factor sin

duda influye poderosamente en la motivación, al ser un tema que impacta a un gran porcentaje de los profesionales bajo la modalidad de contratación temporal, la cultura del grupo profesional da una lectura de inestabilidad. Si bien lo anotado cae en políticas laborales que afectan el sector público en general, amerita el que las autoridades institucionales, apoyadas por actores gremiales una propuesta para favorecer la estabilidad laboral, mediante el análisis y planificación de recursos humanos, revisión de las condiciones y características del empleado público temporal, que permita acortar la brecha de tiempo de su ingreso al servicio público mediante la expedición del respectivo nombramiento permanente, la realización de concursos de méritos y oposición para llenar vacantes que están cubiertas al momento por contratos ocasionales. Desde luego que como contraparte se plantearía el cumplimiento de requisitos por competencias profesionales.

#### **A nivel específico:**

- ❖ En tema seguridad laboral, crear un entorno o ambiente favorable, con óptimas condiciones físicas del sitio de trabajo e implementación de sistemas prevención de riesgos laborales tales como: simulacros, entrenamiento en uso de equipos, buena señalización de peligro, extintores en buen uso, etc., donde los empleados sientan protección contra enfermedades y accidentes del trabajo. Además coordinar inspecciones periódicas de seguridad de parte del departamento encargado para el descubrimiento y eliminación de condiciones inseguras antes de que los mismos constituyan un problema.
- ❖ Bajo la percepción de lo que desearían las/los enfermeras en su ámbito de trabajo con respecto a el "aumento de provisiones e insumos" se recomienda realizar una estrategia en la planeación de abastecimiento de insumos y herramientas. Un sistema en coordinación con los servicios donde se centralice la información del uso y control de los materiales, tome en cuenta también los diagnósticos e intervención del paciente, para ajustes en la nueva adquisición pública, considerando la priorización de materiales de acuerdo al presupuesto asignado, de esta manera se realizará proyecciones más acertadas que eviten sobre-stock de ciertos insumos y déficit en otros. Esto permitiría aumentar la productividad, reduciendo al máximo inconvenientes que se generan por falta de recursos, mayor satisfacción en el cumplimiento de procedimientos, diagnóstico y tratamiento oportuno del usuario.

- ❖ En cuanto a factor incentivos y promociones, se sugiere realizar programas de reconocimiento al buen desempeño laboral, valorando su responsabilidad y actuación profesional, mediante un sistema de recompensas en el cual las/los enfermeras tengan la oportunidad de realizar estudios avanzados a través de becas otorgados por Gobiernos internacionales con convenios de cooperación técnica, un reconocimiento también en forma de elogios y felicitaciones, por un trabajo bien hecho que estimule la satisfacción. Esto permitirá reforzar el sentido de compromiso, de pertenencia, una consolidación de liderazgo y sentimientos de logros obtenidos.
  
- ❖ La formación de los empleados constituye un instrumento capital para la mejora de la prestación profesional, para el aumento de la calidad de los servicios, se sugiere capacitación permanente y actualización de conocimientos a los/las enfermeras del HPAS, mediante la implementación del uso de las tecnologías de la información y la comunicaciones (TIC'S) con la integración a redes y alianzas profesionales que potencien el intercambio de conocimientos, capacitación a través de medios electrónicos tales como: Campus Virtual de Salud Pública OPS/OMS de países Regionales (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú, México y otros) que se encuentra disponible en línea: <<http://www.campusvirtualsp.org/?q=es/node/27>>, con temas de interés en salud, ofrece cursos virtuales gratuitos. La mayoría de los módulos de cada curso tienen una explicación grabada en audio, textos de estudio, materiales de apoyo y videos demostrativos para ilustrar ejemplos prácticos. También puede obtener capacitación por medio de MSP de nuestro país, en línea electrónica: <<http://capacitacion.msp.gob.ec/>>. El profesional que acceda a estos medios al final del curso, obtendrá un certificado físico.
  
- ❖ En el factor supervisión, se recomienda a los profesionales que tienen funciones de supervisión de personal a su cargo, desarrollar estrategias para intensificar la satisfacción en las/los enfermeras, empleando un liderazgo que apoye, mantenga y fomente el interés por el trabajo de enfermería, propicie un ambiente organizacional saludable y armoniosa relación interpersonal, tome en cuenta a sus subordinados en decisiones, conceda cierto grado de independencia en el trabajo, detecte necesidades, y plante soluciones, entre otros. De esta manera fomentará la confianza, satisfacción por llevar a cabalidad el desempeño de sus funciones y el trabajo en equipo.

- ❖ Revisión de una programación alternativa de plantilla a la que realizan actualmente, donde las/los enfermeros tengan participación en la decisión de la planificación de al menos 1 o 2 turnos de trabajo antes de su publicación, de manera que los empleados se sientan a gusto con su horario programado, redistribuyan mejor su tiempo, favoreciendo el equilibrio entre su vida personal y laboral.
- ❖ Rotación de las/los enfermeros del HPAS cada 2 años, con la redistribución de algunos servicios, para obtener experiencia, destreza, armonía, estimular la participación y la interacción entre las enfermeras (os), reasignando grupos o equipos compatibles con actitudes o vocación para el servicio vacante, al mismo tiempo enriquecer su puesto de trabajo con una variedad de tareas desafiantes y con cierta libertad para decidir métodos, ritmo de trabajo, evitar posible monotonía laboral y mejorar la atención en los servicios de enfermería.
- ❖ Es importante revisar frecuentemente lo que los empleados perciben de su trabajo y como se sienten frente a ellos, debido a que la satisfacción laboral varía constantemente en el tiempo, se sugiere a futuros investigadores, maestros, estudiantes, empleadores, gerentes desde cualquier ámbito asociar otras variables como: Satisfacción laboral relacionada con el desempeño laboral, problemas de salud, ausentismo, accidentes laborales, etc., para identificar diferentes factores que se vinculan con la satisfacción según varias teorías planteadas a lo largo de la historia o una comparación de satisfacción entre el hospital público y privado donde se apreciará estrategias utilizadas en ambas instituciones para motivar a sus empleados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acámer F, López C, López-Torres J.(1997).**Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios en atención primaria**. *Atención Primaria* 20: 401-407.
- Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Domínguez V(2004). **Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid**.*Rev. Esp. Salud Pública*. 78(4): 505-516.
- Algag R J, Brief AP. (1978).**Examination of alternative models of job satisfaction**. *Human Relations*. 31: 91-98.
- Aranaz J.; Mira J. (1988).**Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario**. *Todo Hospital*, nº 62, diciembre, pp. 63-66.
- AtanceMartinezJC (1997).**Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario**. *Rev. Esp. Salud Pública.*; 71(3): 293-303.
- Atom (2008). **Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Belen De Lambayeque 2007**. Disponible: En línea <<http://satisfaccinlaboraldelasenfermeras.blogspot.com/>>. [Consultado 22/Jun/2012].
- Barbara J. Callaway.(2002). **Hildegard Peplau: psychiatric nurse of the century**.ISBN 0-8261-3882-9.
- Blum, M. y Nayles J. (1995).**Psicología Industrial**. México: Trillas.
- Bracho, C. (1999).**Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior**. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas.
- Bravo, M. I., Peiró, J. M. yRodriguez, I. (1996).**Satisfacción Laboral, en Peiró, J. M. y Prieto, F. (dir), Tratado de Psicología del Trabajo**.Vol I. La actividad laboral en su contexto. Ed. Síntesis, Madrid.

- Bustos-López, R.; Carrizosa-Villegas (2010). **Satisfacción laboral de enfermería en unidades hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete**. Rev. Administración Sanitaria e-RAS. 2010; 1:3 disponible: en línea [<http://www.opinionras.com/index.php?q=node/1937>] (Visitado el 6-1-2013).
- Cheryl Forchuk. Hildegarde E.(1993).**Peplau: interpersonal nursing theory**. ISBN 9780803948587.
- Chiavenato I (1995). **Recursos humanos**. S. Paulo: Editora Atlas.
- Chiavenato, I. (2003).**Administración de Recursos Humanos**.Ed. McGraw Hill. México.
- Del Ríos Moro O, Perezagua MC, Villalta MT, Sánchez A.(2005). **Satisfacción personal de enfermería. ¿se cumplen nuestras expectativas? Enfermería cardiovascular – cuarto congreso virtual de cardiología**. Disponible en: <<http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.php>>. [Mayo 2013].
- Diario Hoy (2010).**Hospital atiende 600 consultas diarias**. Disponible: En línea <<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/hospital-atiende-600-consultas-diarias-424058.html>>. [Consultado Enero/2013].
- Diccionario. **Definición de Satisfacción Laboral**. Disponible: En línea <<http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>>. [Consultado Jun/2012].
- Edmundo Briseño (2005).**Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público**. Rev. Electrónica de Medicina Intensiva. Artículo especial nº 30. Vol 5 nº 4, abril 2005.
- El Comercio (2011). **Hospital Pablo Arturo Suárez**. Disponible: En línea <[http://www1.elcomercio.com/tag/hospital\\_pablo\\_arturo\\_suarez.html](http://www1.elcomercio.com/tag/hospital_pablo_arturo_suarez.html)>. [Consultado 05/Ago/2012].
- Fernández MI, Omínelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM, Parrilla O. (2000).**Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid**. RevEsp Salud Pública. 2000; 74: 139-147.

Fernández MI, Villagrasa JR, Gamo MF, Vázquez J, Cañas EC, Aguirre MV, Andradas V. (1995). **Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un Área de Madrid.** *Rev. Española de Salud Pública*, 1995; 69: 487-497.

Fernández San Martín, M.I. (2002). **Satisfacción laboral en profesionales de la salud.** Disponible en línea <<http://www.odontomarketing.com/art71dic2002.htm>>. (Visitado el 30-1-2013).

Fernández, B. 2002. **Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile.** Tesis magíster. Universidad de Concepción, Chile. pp.66. [En línea]. Disponible:<http://scielo.org.br>. [Mayo, 2013].

Fernández, O. (1998). **Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios de un hospital general.** Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza.

Galoso L., Graterol R. 2005. Tesis de Grado. Relación entre las condiciones propuesta por McClelland y el Desempeño de Individuos con Motivación al Logro Dominante. (pág. 12).

Gómez, Luis (2000). **Gestión de los Recursos Humanos.** México. Prentice Hall.

GROOT, W. Y MAASEN VAN DEN BRINK, H. (1999). **Job satisfaction of older workers,** *International Journal of Manpower*, vol. 20, pp. 343-360.

Gutiérrez, H. (2008). **Satisfacción profesional del personal de enfermería asistencial durante el desarrollo profesional en Hospitales públicos y privados de Zamora Michoacán.** Escuela de Enfermería de Zamora A.C. – UNAM, Michoacán – México.

Hernández JE, Rondón RF, Ariza NE, Manrique FG. 2010 Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soatá. *Tunja*; 5 (2)

Hidalgo, C. (2010). **Planificación Estratégica 2011-2016, Unidad de Gestión De Enfermería,** (Tesis de Maestría, U.T.P.L.) Quito, Hospital Pablo Arturo Suárez.

- Hospital Pablo Arturo Suarez – MSP (2011), **Estructura Organizacional por Procesos**, Quito, Departamento de Estadística.
- Hospital Pablo Arturo Suárez – MSP, (2012), **Censo Hospitalario**, Quito, Departamento de Estadística.
- Hospital Pablo Arturo Suarez - MSP, **Plan Estratégico 2008-2013**, Quito, Ecuador.
- Huber, Diane (1999). **Liderazgo y Administración en enfermería**. México McGraw – Hill Interamericana.
- Ignacio E, Córdoba JA, Serrano A, Figueroa E, Moreno J, Ignacio JM.(1997).**Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los Hospitales Públicos Andaluces**. *Todo Hosp* 141: 7- 12.
- Larrainzar, M. J., Miñarro, J., Molinos, F. J. Y Verdú, M. A. (2001). **La satisfacción laboral en el Hospital de Santa Cugat De Asepeyo**, *Capital Humano*, nº 143, pp. 46-50.
- López León, G. (2008). **Propuesta de creación de una Unidad de Gestión de Riesgos en El Hospital Pablo Arturo Suarez**, Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Universitarios Quito, Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Márquez M. (2009). **Satisfacción Laboral**. Disponible: En línea <<http://www.elprisma.com/apuntes/administraciondeempresas/satisfaccionlaboral/>>. [Consultado Jun/2012].
- Marquez, M. (Enero, 2002). **Satisfacción Laboral**. [En línea]. Emagister com.<[http://www.emagister.com/f\\_artic.cfm?next\\_page=form&id\\_artic=815&ref=A\\_DESC\\_CAT EG](http://www.emagister.com/f_artic.cfm?next_page=form&id_artic=815&ref=A_DESC_CAT EG)>. [Junio, 2012].
- Marriner, Ann y Tomey (1998). **Administración y liderazgo en enfermería**. España, HarcourtBrace.
- Meliá y J.M. Peiró (1998).**Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 J.L.** Disponible: En línea <[http://www.uv.es/~meliajl/Research/CuestSatisf/S10\\_12.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/CuestSatisf/S10_12.PDF)>. [Dic/2012]
- Meliá, J L., Peiró, J. M<sup>a</sup>. Y Calatayud, J. (1986). **El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: estudios factoriales, fiabilidad y validez**, *Revista Militar*, 3-4, Volumen XI.

- Mira JJ, Vitaller J, BuilJA, Aranaz J, Rodríguez-Marín J.(1994). **Satisfacción y estrés laboral en médicos generalistas del sistema público de salud. Atención primaria**; Vol. 14 (10): 67-73.
- Molina Linde, J.M. (2009). **Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Investigación y educación en enfermería. Universidad de Antioquia. Medellín. Sep-2009 Vol. XXVII nº2.**
- Morales C. (210).**La satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas. Disponible: En línea <<http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a.shtml>>. [Consultado Dic/2012].**
- MSP (2013). **Hospital Pablo Arturo Suárez.** En línea, Disponible: <http://www.hpas.gob.ec/index.php/el-hospital/mision-y-vision>. [Mayo, 2013]
- Muñoz A. (2005).**Identificación de los Factores de Motivación-Higiene asociados a la Satisfacción Laboral en la Fundación Instituto Tecnológico CONFENALCO de la ciudad de Cartagena- Colombia.**Tesis Maestría. Universidad del Norte. Barranquilla – Colombia. Disponible: En línea: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/157/73155959.pdf;jsessionid=2AEF88C231474127B482CAE822CC4507?sequence=1>>. [Consultado Dic/2012].
- N.N. Wexley&G.A. Yukl (1990).**Conducta organizacional y psicología del personal.** México: compañía editorial continental S.A.
- Newstron, John y Otros (1991).**Comportamiento Organizacional (8va. ed.).** México: Ed. McGrawHill.
- Palma, S. (1999).**Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana.** Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol IX, Nº1, 27 -34.
- Palma, S. (2001). **Factores para evaluar la Satisfacción Laboral.** Revista Debates, Tecnología y Sociedad Nº3, 24-28.

Pardo, A. Y Ruiz, M. (2002). **SPSS 11: Guía para el análisis de datos**, McGraw-Hill, Madrid.

Peiró JM.(1993).**Desencadenantes del estrés laboral**.Salamanca: Endema.

R. L. Wesley. **Teorías y modelos de enfermería**. McGraw-Hill Interamericana.

Reig A, Caruana A, Peralba JI.(1989). **Estudio comparativo de estresores profesionales en personal de enfermería español y norteamericano**. *Enfermería Científica*. (91):4-44.

Revista Española. Salud Pública, Mar-Abr. 2000,**Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 de Insalud de Madrid**. vol.74, no.2, p.00-00. ISSN 1135-5727 Disponible en <[http://www.monografias.com/trabajos904/satisfaccion\\_laboral-insalud/satisfaccion-laboral-insalud.shtml](http://www.monografias.com/trabajos904/satisfaccion_laboral-insalud/satisfaccion-laboral-insalud.shtml)> (Enero, 2013).

Robbins (1998).**Comportamiento organizacional** México: Prentice Hall octava edición.

Robie, C. R.; Ryan, A. M.; Shmeider, R. A.; Parra, L. F. Y Smith, P. C. (1998): **The relation between job level and job satisfaction**. *Group and Organization Management*, vol. 23, nº 4.

Ruzafa-Martínez (2008). **Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses**. *GacSanit* v.22 n.5 Barcelona.

Sáez Navarro MC. (1999). **Satisfacción laboral, en Psicología del trabajo y de las organizaciones**. Diego Marín, 1999. Cap. 8: 131-146.

Sarella parra I. H. y Tatiana Paravic K.(2002). **Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)**. *Cienc. Enferm*.V.8 n.2 Concepción Dic-2002.

Simón García M, Blesa Malpica AL, Calvo GutierroMA, Bermejo de Pablos C, Gómez de Enterría MC (1996). **Estresores laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos clínicos**. Madrid: San Carlos.

Torres, C. 2000. ***La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Edgardo Rebagliatti y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional.*** Lima, Perú [En línea]. Disponible: <http://www.scielo.org.br>. [Mayo, 2013].

Vander, J. (1989). ***Manual de Psicología Industrial.*** (3era. ed.) España: Ediciones Paidós.

Weihrich, Heinz y Otros (1999). ***Administración: Una perspectiva global.*** (6ta. ed.) México: McGrawHill.

**ANEXO 1**  
**GUIA DE ENTREVISTA PARA COMPLEMENTAR INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y**  
**BSERVACIONAL DEL TRABAJO DE LAS ENFERMERAS EN EL**  
**HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ**

**FECHA:** 2013 **INICIO:** :hs **FINALIZACION:** : hs

**OBJETIVO:** Conocer las generalidades del hospital y sistema de trabajo de las enfermeras.

**ENTREVISTADO:** Directivo del Hospital y/o Recursos Humanos, Secretaria, Jefe, Supervisora de Enfermería

**LUGAR:** HPAS.

La presente entrevista tiene el objetivo de conocer aspectos relacionados con el trabajo (sistema de trabajo, horarios, distribución de pacientes, entre otros) del personal de enfermería, así como también conocer acerca de los objetivos, misión, visión, historia y como está estructurado el hospital Pablo Arturo Suárez, para la realización del proyecto de disertación de satisfacción de los profesionales de enfermería durante el período de Mayo- Agosto 2013. La información que usted proporcionará es muy importante, ya que apoyará la investigación que se está realizando.

- ¿Cuál es la misión y visión del Hospital? Historia del Hospital.
- ¿Cree Usted que todos los empleados tienen conocimiento de objetivos, misión, visión y valores de la institución?
- ¿Cuál es el Nro. De camas en el hospital?
- Organigrama departamento de enfermería.
- ¿Cuál es la forma de contratación del personal de enfermería?
- ¿Tiene un sistema de ascensos y promociones, existen premios, incentivos para la motivación al personal de enfermería?
- ¿La institución ofrece capacitación al personal?
- ¿La institución apoya que el empleado tome cursos impartidos por otras instituciones?
- ¿Cuál es el % de ausentismo, rotación del personal enfermería de los meses Jul, Ago, Sep/13?
- ¿Cómo es el sistema de trabajo de enfermería? funcional, primaria, casos.
- ¿Cuál es el horario de trabajo de las enfermeras?.Mencione de todos los servicios. (Secretaría de Enfermería).
- ¿Cuál es la duración de las jornadas de trabajo de los profesionales de enfermería? Nro. de horas que deben laborar al mes.
- ¿Los horarios de trabajo son flexibles?
- ¿Cuántos turnos pueden cambiar las enfermeras? (REGLAMENTO INTERNO)
- ¿Cómo es la programación de plantilla de las enfermeras?
- ¿Qué método es utilizado para la distribución de pacientes?
- ¿Cuál es el Nro. de pacientes por enfermera?
- ¿Existen enfermeras en todos los turnos?
- ¿El hospital propicia condiciones favorables de alimentación, transporte, dotación uniformes, seguro, médico entre otras?
- ¿El hospital proporciona materiales, guías, para realizar el trabajo del personal?
- ¿Qué medios de comunicación cuenta para mantener informado al personal?

ii ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!! !

## ANEXO 2.

### PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. La presente encuesta es para un estudio de la Satisfacción Laboral que perciben los profesionales de Enfermería en las diferentes áreas del HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ. Su información es muy importante para considerar aquellos factores que están influyendo en su satisfacción. Por este motivo solicitamos su colaboración y a la vez agradecemos su atención. Los datos proporcionados serán de absoluta confidencialidad. El cuestionario contiene una serie de preguntas de cómo se siente usted respecto a su trabajo, debe marcar con una X o  $\checkmark$  la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión.

<b>ÁREA DONDE TRABAJA:</b> Emergencia <input type="checkbox"/> UCI <input type="checkbox"/> Cirugía <input type="checkbox"/> Medicina Interna <input type="checkbox"/> Sala Operación <input type="checkbox"/> Recuperación <input type="checkbox"/> Gineco-Obstetricia <input type="checkbox"/> Neonatología <input type="checkbox"/> Consulta Externa <input type="checkbox"/> Otros: _____	Cuidado Directo <input type="checkbox"/> <b>CARGO QUE DESEMPEÑA</b> Lider de servicio <input type="checkbox"/> Supervisora <input type="checkbox"/> Otros: _____	<b>EDAD:</b> <input type="text"/> años	<b>ESTUDIOS CUARTO NIVEL</b> Postgrado <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>
	<b>FORMA DE CONTRATACIÓN</b> Nombramiento <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/> Temporal <input type="checkbox"/>		<b>SEXO</b> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
	<b>Escala remuneración que pertenece</b> Servidor Público Nro. <input type="text"/>		<b>ESTADO CIVIL</b> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/>
<b>Antigüedad en el cargo</b> <input type="text"/> años	<b>¿Trabaja en otra institución?:</b> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>¿Quién otorgó su Última capacitación?</b> Personal <input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/>	

Marque con una  $\checkmark$  ¿Cómo usted se siente con respecto a...? De la siguiente manera:

**MI= Muy insatisfecho I= Insatisfecho NS NI= Ni Satisfecho Ni insatisfecho S=Satisfecho MS=Muy Satisfecho**

REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS	MI	I	NS NI	S	MS
Los beneficios sociales que usted recibe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El sueldo que percibe acorde a su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SEGURIDAD LABORAL	MI	I	NS NI	S	MS
La seguridad, estabilidad y protección que brinda su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad de asistencia médica, dotación de uniformes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La seguridad laboral que ofrece el trabajo frente a riesgo de enfermedades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONDICIONES DE TRABAJO	MI	I	NS NI	S	MS
Los recursos materiales e informáticos que cuenta su lugar de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El entorno físico y espacio que dispone su lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de ruido que se produce en el lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo que es sometido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo o las horas que dispone para realizar o terminar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El puesto de trabajo que ocupa y que le corresponde por capacidad y preparación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La flexibilidad de horarios de trabajo y las oportunidades de cambios de turnos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La forma de distribución del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STATUS Y PRESTIGIO	MI	I	NS NI	S	MS
La independencia para organizar su trabajo según puesto categoría profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La capacidad para decidir autónomamente sobre aspectos relativos a su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La confianza en sí misma, aptitud y habilidad para desempeñar su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MI= Muv insatisfecho I= Insatisfecho NS NI= Ni Satisfecho Ni insatisfecho S=Satisfecho MS=Muv Satisfecho**

<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
La frecuencia de supervisión que ejercen sobre su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La forma como está dirigido o gestionado su hospital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La función que realiza la coordinación de Enfermería.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RELACIONES</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
La relación cordial con sus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relación con sus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIRECCION Y POLITICAS</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
Los objetivos, misión, visión del hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las políticas sobre cambios de turnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las políticas de permisos, contratación y reglamento interno del trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VIDA PERSONAL</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
El tiempo suficiente que puedo dedicar a mi familia, trabajando en el hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado de ánimo, salud y horas de sueño, no altera o perturba mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>LOGROS</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
Los logros que ha obtenido durante todo el tiempo de permanencia en el hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de atención de enfermería que se obtiene para brindar a la población	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
Su participación, es tomada en cuenta en las decisiones de su grupo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El reconocimiento que recibe por su esfuerzo por realizar un buen trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PREMIOS, INCENTIVOS Y CAPACITACIÓN</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
La forma que el hospital premia e incentiva a sus empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La oportunidad que tiene para aprender nuevas cosas en el hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad de promoción que tiene en el hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las oportunidades de ascender en su puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La capacitación, promoción, formación y actualización de la carrera que le dan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CRECIMIENTO</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
Las oportunidades que ofrece su trabajo en realizar lo que más le gusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El apoyo que recibe por parte de sus jefes para realizar un trabajo bien hecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
La facilidad para llevar a cabo sus funciones porque tiene clara sus funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de responsabilidad que le dan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TRABAJO EN SI</b>	<b>MI</b>	<b>I</b>	<b>NS NI</b>	<b>S</b>	<b>MS</b>
La satisfacción que le produce el tipo de trabajo que realiza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La satisfacción de realizar un buen trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONSIDERANDO TODO ¿CÓMO USTED CALIFICARÍA O SE SIENTE EN GENERAL EN SU TRABAJO?	<input type="checkbox"/> 9 Satisfecho	<input type="checkbox"/> 1 Muy Insatisfecho
	<input type="checkbox"/> 8 Medianamente satisfecho	<input type="checkbox"/> 0 Ni satisfecho Ni Insatisfecho
	<input type="checkbox"/> 7 Moderadamente Satisfecho	<input type="checkbox"/> 2 Insatisfecho1
	<input type="checkbox"/> 6 Poco Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3 Medianamente insatisfecho
		<input type="checkbox"/> 4 Moderadamente Insatisfecho <input type="checkbox"/> 5 Poco Insatisfecho.

INDIQUE 3 FACTORES QUE MÁS HAN RETENIDO O QUE LE GUSTA EN SU TRABAJO.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

INDIQUE 3 SUGERENCIAS DE MEJORAS QUE CONSIDERE NECESARIAS PARA DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES SATISFACTORIAMENTE.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**!!! MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!**

## ANEXO 3

### PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### INSTRUCCIONES PARA LLENAR LA ENCUESTA

1. Por favor lea detenidamente cada ítem que se presenta en la encuesta.
2. La primera parte de la encuesta consta acerca de datos generales del encuestado, donde deberá colocar un visto o responder la pregunta.
3. La segunda parte de la encuesta consta de ítems relacionados con los factores internos y externos que influyen en su satisfacción laboral, usted debe responder o marcar con una X o  $\surd$  la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión de ¿Cómo se siente con respecto a su trabajo? según las dimensiones que se presenta, donde:
  - MI =Muy insatisfecho
  - I =Insatisfecho
  - NS NI = Ni Satisfecho Ni insatisfecho
  - S = Satisfecho
  - MS = Muy Satisfecho.
4. Para lo siguiente en el recuadro final se presenta una pregunta de manera global de como se siente con su trabajo, con varias opciones desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho.
5. Por último se presentan 2 preguntas abiertas en las que deberá contestar a su criterio 3 factores que más han retenido o sobresalen en su trabajo 3 sugerencias para su trabajo en el HPAS.

ANEXO 4.

**CONSENTIMIENTO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Nro.

Yo,; .....; he recibido la información suficiente y pertinente de los objetivos de la investigación a realizarse, para formar parte del estudio de "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ DE LA CIUDAD DE QUITO" previa a la obtención del título de Licenciada de la Srta. Carmen Castro, egresada de la Carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE. En este proyecto de investigación se aplicará un cuestionario personal de satisfacción laboral que consiste en preguntas relacionadas a como me siento respecto a mi trabajo.

La persona responsable de mi participación, para la recolección de datos es .....; quien además me ha garantizado la confidencialidad de la información que de mi obtenga, por lo tanto mis respuestas no serán reveladas y serán utilizada exclusivamente para la investigación. Entiendo que este estudio no implica ningún tipo de riesgo de trabajo y podré abandonar o tendré la potestad de retirarme de el en cualquier momento, sin que ello tenga repercusión alguna sobre mi persona.

Para constancia de lo mencionado, firmo este CONSENTIMIENTO de forma Voluntaria, luego de haber tenido la oportunidad de formular inquietudes y comprendiendo todas la respuestas recibidas, doy mi consentimiento.-

.....

Firma del profesional de Enfermería.

C.I.: .....

Quito,.....Agosto del 2013

**ANEXO 5.**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Edad	Nro. años desde el nacimiento			Nro. profesionales enfermería < 25 años; 25-35; 36-45; >46 años	Intervalo
Estado civil	Condición de soltero, viudo, casado, unión libre			% profesionales solteros, casados, viudos	Nominal
Antigüedad	Tiempo que ha elaborado en la institución.			Nro. profesionales de antigüedad <2 años 2 a 4; 5 a 7; 8 a 10; >10 años	Intervalo
Cargo	Responsabilidad sobre el trabajo	Líder, Cuidado Directo		% profesionales con cargos en cuidado directo y Líder	Nominal
Estudios realizado cuarto nivel	Grado de estudio que realiza después de haber culminado la universidad.	Postgrado Maestría			
Condición Contrato	Característica tipo contrato del trabajador fijo, temporal, Indefinido	Contrato Fijo	Consta por escrito y su duración no puede ser superior a tres (3) años, pero es renovable indefinidamente	% profesionales con contrato fijo y temporal, indefinido.	Nominal
		Contrato Temporal	Es definido por un período corto de meses o período de prueba.		
		Contrato Indefinido	No establece límite de tiempo		
Sueldo Servidor Público	Valor monetario que percibe por su trabajo			% profesionales de enfermería que perciben sueldos según Escala Salarial % profesionales en el área Emergencia, Cuidado Intens, Ginecología, Cardiología, Neumología, Oncología, Neurología, Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Neonatología, Consulta Externa.	Intervalo
Área de trabajo	Sitio donde labora.				Nominal

<p>Nivel Satisfacción laboral según Frederick Herzberg</p>	<p>Están generados por factores extrínsecos o motivacionales y factores extrínsecos o higiénicos</p>	<p>Factores intrínsecos: Logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, ascenso, crecimiento. Factores extrínsecos: políticas y administración de la compañía, supervisión, salario, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, vida personal, status, seguridad.</p>	<p>Están bajo el control del individuo y se relaciona con lo que hace y desempeña  Sirven para evitar la insatisfacción.</p>	<p>% profesionales de enfermería satisfechos en factores intrínsecos y extrínsecos  % profesionales insatisfechos en factores intrínsecos y extrínsecos</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Factores influyentes en la satisfacción laboral.</p>	<p>Son aquellos aspectos que facilitan al trabajador el desarrollo eficiente de las funciones que se le asigna en su desempeño</p>	<p>Condiciones de trabajo  Condiciones Físicas del Entorno de Trabajo  Logro  Reconocimiento  El trabajo en sí mismo</p>	<p>Referidas al medio ambiente físico donde se realiza el trabajo, incluyendo la cantidad de trabajo y las facilidades para ejecutarlo  Están presente en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.  Metas alcanzadas, resultados o rendimiento del trabajo, sentimiento del deber cumplido.  De su trabajo; procedente de los jefes, compañeros, subordinados.  Trabajo atrayente, creativo, variado.</p>	<p>% Profesionales satisfechos en condiciones de trabajo  % Profesionales satisfechos en entorno físico de trabajo  % Profesionales satisfechos en logros, ascensos.  % Profesionales satisfechos en el reconocimiento, premios, incentivos.  % Profesionales satisfechos en el trabajo</p>	<p>Ordinal  Ordinal  Ordinal  Ordinal  Ordinal</p>

		Responsabilidad	Nivel de supervisión o control, responsable de su propio trabajo y/o el de otros.	% Profesionales satisfechos en la responsab	Ordinal
		Promoción	Cambio de nivel o posición, posibilidad de ascenso, posibilidad de formación y desarrollo.	% Profesionales satisfechos en promociones	Ordinal
		Remuneración	Salario, ventajas económicas.	% Profesionales satisfechos con sus ingresos económicos.	Ordinal
		Relaciones	Relación con los jefes.	% Profesionales satisfechos en las relaciones con sus compañeros y superiores	Ordinal
			Relación con sus compañeros		
Necesidades según percepción trabajador	Carencia Fisiológicas, Seguridad, Sociales, Reconocimiento, o Auto superación que experimenta el trabajador para sentirse motivado y auto realizado en el trabajo.			% Necesidades según percepciones del trabajador.	Nominal

## ANEXO 6.

### RESULTADOS DE FRECUENCIAS ABSOLUTAS Y RELATIVAS FACTORES MOTIVACIONALES

Frecuencias absolutas y relativas de factores motivacionales o intrínsecos  
Según la Teoría De Herzberg en enfermeras (os) del HPAS  
Agosto-Noviembre 2013.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS FACTORES DE MOTIVACIÓN		Satisfacción	Insatisfacción	Indiferente
<b>LOGROS</b>				
1	Los logros que ha obtenido durante todo el tiempo de permanencia en el hospital	49 51%	21 21%	27 28%
2	La calidad de atención de enfermería que se obtiene para brindar a la población	71 73%	7 7%	19 20%
<b>RECONOCIMIENTO</b>				
3	Su participación, es tomada en cuenta en las decisiones de su grupo de trabajo	66 68%	10 10%	21 22%
4	El reconocimiento que recibe por su esfuerzo por realizar un buen trabajo	44 46%	26 27%	27 28%
<b>PROMOCION Y CAPACITACIÓN</b>				
5	La forma que el hospital premia e incentiva a sus empleados	6 7%	77 79%	14 14%
6	La oportunidad que tiene para aprender nuevas cosas en el hospital	42 43%	32 33%	23 24%
7	La posibilidad de promoción que tiene en el hospital	26 27%	41 42%	30 31%
8	Las oportunidades de ascender en su puesto de trabajo	25 26%	41 42%	31 32%
9	La capacitación, oportunidades promoción de la carrera, formación y actualizac..	25 26%	45 46%	27 29%
<b>CRECIMIENTO</b>				
10	Las oportunidades que ofrece su trabajo en realizar lo que más le gusta.	42 43%	30 31%	25 26%
11	El apoyo que recibe por parte de sus jefes para realizar un trabajo bien hecho	55 57%	10 10%	32 33%
<b>RESPONSABILIDAD</b>				
12	La facilidad para llevar a cabo sus funciones porque tiene clara sus funciones.	85 88%	4 4%	8 8%
13	La cantidad de responsabilidad que le dan	76 78%	7 8%	14 14%
<b>TRABAJO EN SI</b>				
14	La satisfacción que le produce el tipo de trabajo que realiza.	85 88%	8 8%	4 4%
15	La satisfacción de realizar un buen trabajo.	90 93%	3 3%	4 4%
<b>TOTAL</b>		<b>787 54%</b>	<b>362 25%</b>	<b>306 21%</b>
1455 corresponde al Nro. Total de respuestas (15 ítems x 97 encuestas o participantes)		<b>1455</b>		

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS 2013  
Elaborado por: Carmen Castro

## ANEXO 7.

### RESULTADOS DE FRECUENCIAS ABSOLUTAS Y RELATIVAS FACTORES DE HIGIENE

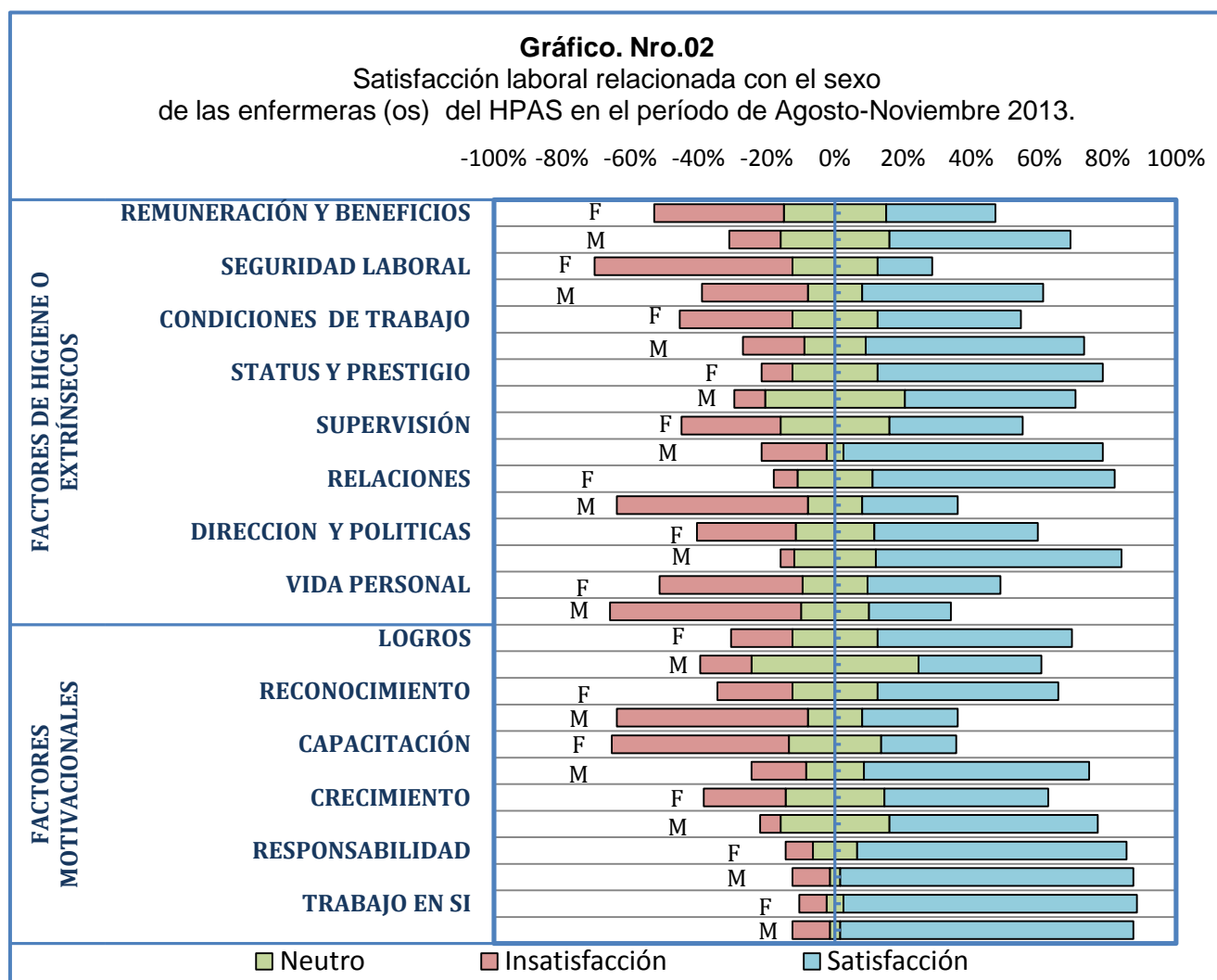
Análisis de Frecuencias absolutas y relativas expresadas en porcentajes de factores de Higiene o extrínsecos de las enfermeras (os) del HPAS en el período de Agosto-  
Noviembre 2013

ANALISIS DE FRECUENCIAS FACTORES DE HIGIENE		Satisfacción		Insatisfacción		Indiferente	
<b>REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS</b>							
1	Los beneficios sociales que usted recibe	34	35%	35	36%	28	29%
2	El sueldo que percibe acorde a su trabajo	35	36%	34	35%	28	29%
<b>SEGURIDAD LABORAL</b>							
3	La seguridad, estabilidad y protección que brinda su trabajo	23	24%	56	58%	18	18%
4	La posibilidad de asistencia médica, dotación de uniformes.	23	24%	53	55%	21	21%
5	La seguridad laboral que ofrece el trabajo frente a riesgo de enfermedades.	11	11%	56	58%	30	31%
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>							
6	Los recursos materiales e informáticos que cuenta su lugar de trabajo.	22	23%	44	45%	31	32%
7	La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo	69	71%	6	6%	22	23%
8	El entorno físico y espacio que dispone su lugar de trabajo	54	56%	29	30%	14	14%
9	El nivel de ruido que se produce en el lugar de trabajo	36	37%	34	35%	27	28%
10	El ritmo de trabajo que es sometido.	40	41%	29	30%	28	29%
11	El tiempo o las horas que dispone para realizar o terminar el trabajo	39	40%	30	31%	28	29%
12	El puesto de trabajo que ocupa y que le corresponde por capacidad y preparación	62	64%	20	21%	15	15%
13	La flexibilidad de horarios de trabajo y las oportunidades de cambios de turnos.	42	43%	32	33%	23	23%
14	La forma de distribución del trabajo	49	51%	32	33%	16	16%
<b>STATUS Y PRESTIGIO</b>							
15	La independencia para organizar su trabajo según puesto o categoría profesi...	56	58%	11	11%	30	31%
16	La capacidad para decidir autónomamente sobre aspectos relativos a su trabajo.	64	66%	9	9%	24	25%
17	La confianza en sí misma, aptitud y habilidad para desempeñar su trabajo	86	89%	2	2%	9	9%
<b>SUPERVISIÓN</b>							
18	La frecuencia de supervisión que ejercen sobre su trabajo.	51	53%	16	16%	30	31%
19	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	33	34%	36	37%	28	29%
20	La forma como está dirigido o gestionado su hospital.	36	37%	33	34%	28	29%
21	La función que realiza la coordinación de Enfermería.	45	46%	15	15%	37	39%
<b>RELACIONES</b>							
22	La relación cordial con sus jefes	72	74%	2	2%	23	24%
23	La relación cordial con sus compañeros de trabajo	74	76%	4	4%	19	20%
<b>DIRECCION Y POLITICAS</b>							
24	Los objetivos, misión, visión del hospital	74	76%	9	9%	14	15%
25	Las políticas sobre cambios de turnos	44	45%	31	32%	22	23%
26	Las políticas de permisos, contratación y reglamento interno del trabajo.	39	40%	37	38%	21	22%
<b>VIDA PERSONAL</b>							
27	El tiempo suficiente que puedo dedicar a mi familia, trabajando en el hospital	41	42%	47	48%	9	10%
28	El estado de ánimo, salud y horas de sueño, no altera o perturban mi trabajo.	38	39%	34	35%	25	26%
<b>TOTAL</b>		<b>1292</b>	<b>48%</b>	<b>776</b>	<b>29%</b>	<b>648</b>	<b>24%</b>
2176 corresponde al Nro. Total de respuestas (28 ítems x 97 encuestas o respuestas)		<b>2716</b>					

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral a las enfermeras (os) del HPAS  
Elaborado por: Carmen Castro

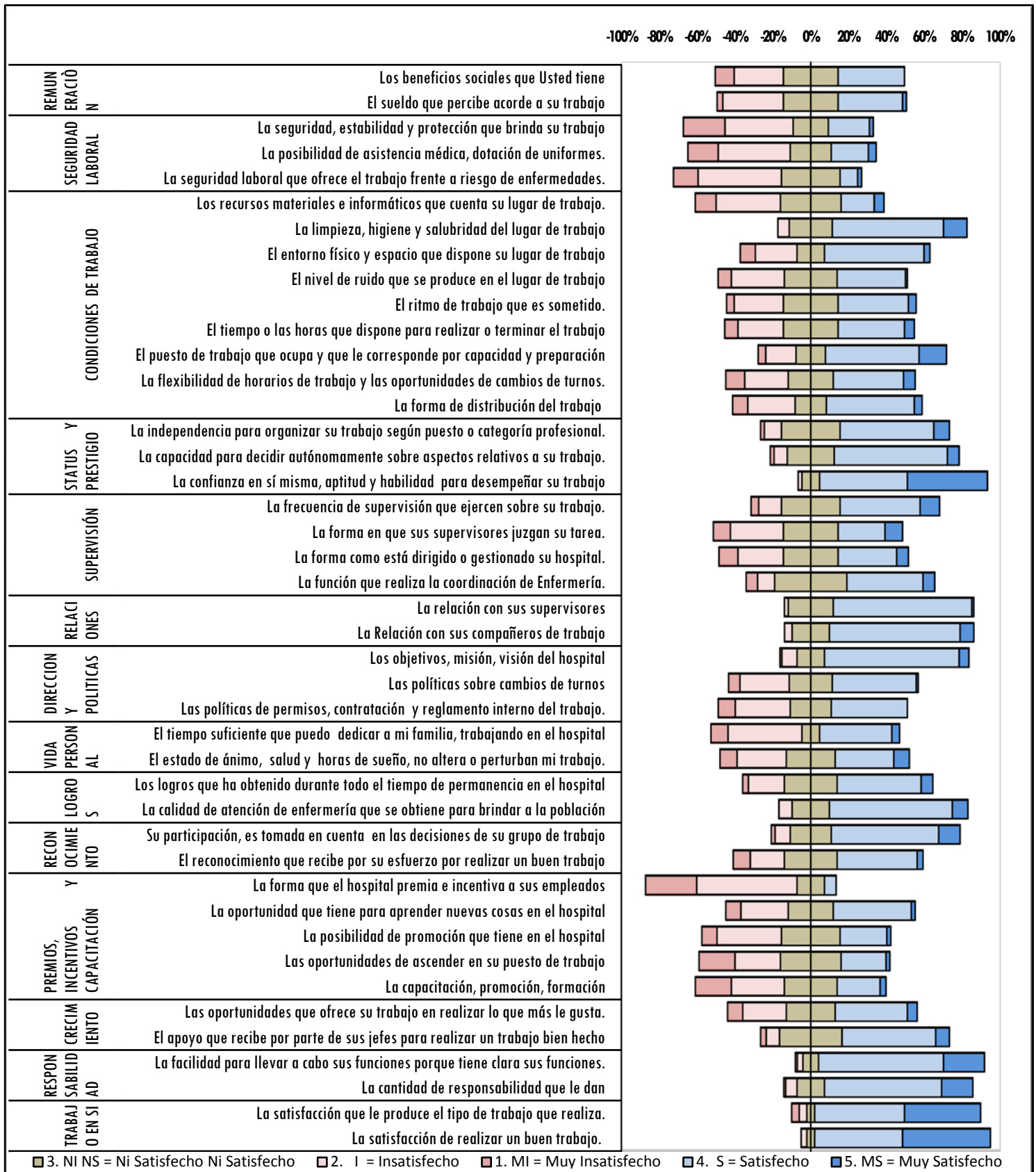
## ANEXO 8.

### SATISFACCIÓN RELACIONADA CON EL SEXO



## ANEXO 9.

### GRAFICO GENERAL FACTORES DE HIGIENE Y MOTIVACIONALES



## ANEXO 10.

### RESULTADOS INDICE SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro o Indifere	Satisfecho	Muy Satisfecho	$i = \frac{-2(mi) - 1(i) + 0(n) + 1(s) + 2(ms)}{N}$	INDICE X DIMENS
REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS	Los beneficios sociales que Usted tiene	10	25	28	34	0	$(-20 -25 + 0 + 34 + 0) / 97 = -0,11$	-0,06
	El sueldo que percibe acorde a su trabajo	3	31	28	33	2	$(-6 -31 + 0 + 33 + 4) / 97 = 0,00$	
SEGURIDAD LABORAL	La seguridad, estabilidad y protección que brinda	21	35	18	21	2	$(-42 -35 + 0 + 21 + 4) / 97 = -0,54$	-0,52
	La posibilidad de asistencia médica, dotación de	16	37	21	19	4	$(-32 -37 + 0 + 19 + 8) / 97 = -0,43$	
	La seguridad laboral que ofrece el trabajo frente	13	43	30	9	2	$(-26 -43 + 0 + 9 + 4) / 97 = -0,58$	
CONDICIONES DE TRABAJO	Los recursos materiales e informáticos que	11	33	31	17	5	$(-22 -33 + 0 + 17 + 10) / 97 = -0,29$	0,17
	La limpieza, higiene y salubridad del lugar de	0	6	22	57	12	$(0 -6 + 0 + 57 + 24) / 97 = 0,77$	
	El entorno físico y espacio que dispone su lugar	8	21	14	51	3	$(-16 -21 + 0 + 51 + 6) / 97 = 0,21$	
	El nivel de ruido que se produce en el lugar de	7	27	27	35	1	$(-14 -27 + 0 + 35 + 2) / 97 = -0,04$	
	El ritmo de trabajo que es sometido.	4	25	28	36	4	$(-8 -25 + 0 + 36 + 8) / 97 = 0,11$	
	El tiempo o las horas que dispone para realizar	7	23	28	34	5	$(-14 -23 + 0 + 34 + 10) / 97 = 0,07$	
	El puesto de trabajo que ocupa y que le	4	16	15	48	14	$(-8 -16 + 0 + 48 + 28) / 97 = 0,54$	
STATUS Y PRESTIGIO	La independencia para organizar su trabajo	2	9	30	48	8	$(-4 -9 + 0 + 48 + 16) / 97 = 0,53$	0,81
	La capacidad para decidir autónomamente sobre	2	7	24	58	6	$(-4 -7 + 0 + 58 + 12) / 97 = 0,61$	
	La confianza en sí misma, aptitud y habilidad	0	2	9	45	41	$(0 -2 + 0 + 45 + 82) / 97 = 1,29$	
SUPERVISIÓN	La frecuencia de supervisión que ejercen sobre	4	12	30	41	10	$(-8 -12 + 0 + 41 + 20) / 97 = 0,42$	0,17
	La forma en que sus supervisores juzgan su	9	27	28	24	9	$(-18 -27 + 0 + 24 + 18) / 97 = -0,03$	
	La forma como está dirigido o gestionado su	10	23	28	30	6	$(-20 -23 + 0 + 30 + 12) / 97 = -0,01$	
	La función que realiza la coordinación de	6	9	37	39	6	$(-12 -9 + 0 + 39 + 12) / 97 = 0,31$	
RELACIONES	La relación con sus supervisores	0	2	23	71	1	$(0 -2 + 0 + 71 + 2) / 97 = 0,73$	0,76
	La Relación con sus compañeros de trabajo	0	4	19	67	7	$(0 -4 + 0 + 67 + 14) / 97 = 0,79$	
DIRECCION Y POLITICAS	Los objetivos, misión, visión del hospital	1	8	14	69	5	$(-2 -8 + 0 + 69 + 10) / 97 = 0,71$	0,24
	Las políticas sobre cambios de turnos	6	25	22	43	1	$(-12 -25 + 0 + 43 + 2) / 97 = 0,08$	
	Las políticas de permisos, contratación y	9	28	21	39	0	$(-18 -28 + 0 + 39 + 0) / 97 = -0,07$	
VIDA PERSONAL	El tiempo suficiente que puedo dedicar a mi	9	38	9	37	4	$(-18 -38 + 0 + 37 + 8) / 97 = -0,11$	-0,04
	El estado de ánimo, salud y horas de sueño, no	9	25	25	30	8	$(-18 -25 + 0 + 30 + 16) / 97 = 0,03$	
LOGROS	Los logros que ha obtenido durante todo el	3	18	27	43	6	$(-6 -18 + 0 + 43 + 12) / 97 = 0,32$	0,53
	La calidad de atención de enfermería que se	0	7	19	63	8	$(0 -7 + 0 + 63 + 16) / 97 = 0,74$	
RECONOCIMIENTO	Su participación, es tomada en cuenta en las	2	8	21	55	11	$(-4 -8 + 0 + 55 + 22) / 97 = 0,67$	0,40
	El reconocimiento que recibe por su esfuerzo por	9	17	27	41	3	$(-18 -17 + 0 + 41 + 6) / 97 = 0,12$	
PREMIOS, INCENTIVOS Y CAPACITACIÓN	La forma que el hospital premia e incentiva a	26	51	14	6	0	$(-52 -51 + 0 + 6 + 0) / 97 = -1,00$	-0,31
	La oportunidad que tiene para aprender nuevas	8	24	23	40	2	$(-16 -24 + 0 + 40 + 4) / 97 = 0,04$	
	La posibilidad de promoción que tiene en el	8	33	30	24	2	$(-16 -33 + 0 + 24 + 4) / 97 = -0,22$	
	Las oportunidades de ascender en su puesto de	18	23	31	23	2	$(-36 -23 + 0 + 23 + 4) / 97 = -0,33$	
	La capacitación, oportunidades promoción de la	18	27	27	22	3	$(-36 -27 + 0 + 22 + 6) / 97 = -0,36$	
CRECIMIENTO	Las oportunidades que ofrece su trabajo en	8	22	25	37	5	$(-16 -22 + 0 + 37 + 10) / 97 = 0,09$	0,30
	El apoyo que recibe por parte de sus jefes para	3	7	32	48	7	$(-6 -7 + 0 + 48 + 14) / 97 = 0,51$	
RESPONSABILIDAD	La facilidad para llevar a cabo sus funciones	1	3	8	64	21	$(-2 -3 + 0 + 64 + 42) / 97 = 1,04$	0,95
	La cantidad de responsabilidad que le dan	1	6	14	60	16	$(-2 -6 + 0 + 60 + 32) / 97 = 0,87$	
TRABAJO EN SI	La satisfacción que le produce el tipo de trabajo	4	4	4	46	39	$(-8 -4 + 0 + 46 + 78) / 97 = 1,15$	1,26
	La satisfacción de realizar un buen trabajo.	0	3	4	45	45	$(0 -3 + 0 + 45 + 90) / 97 = 1,36$	
		<b>298</b>	<b>840</b>	<b>954</b>	<b>1733</b>	<b>346</b>		<b>0,33</b>
		<b>4171</b>						

## ANEXO 11

### SATISFACCIÓN RELACIONADA CON LAS VARIABLES SEXO Y FORMA DE CONTRATACIÓN

SEXO		FACTORES DE HIGIENE O EXTRÍNECOS														FACTORES MOTIVACIONALES ON INTRÍNECOS										TOTAL																				
		REMUNERACIO		SEGURIDAD LABORAL			CONDICIONES DE TRABAJO						STATUS Y PRESTIGIO			SUPERVISIÓN		RELACIONES		DIRECCION Y POLITICAS		VIDA PERSON		LOGROS			RECONOCIMIE		PREMIOS, INCENTIVOS Y			CRECIMIENTO		RESPONSABIL		TRABAJO EN SI										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	
FEMENINO	MI	7	2	14	14	12	8	0	5	7	4	6	3	9	7	1	2	0	4	7	8	5	0	0	1	5	8	6	6	3	0	2	6	21	8	8	13	14	7	2	1	1	2	0		
	I	22	28	33	32	36	32	6	20	22	22	20	15	21	23	6	6	1	11	24	22	9	2	4	7	22	24	33	22	17	6	8	17	45	22	31	22	23	20	6	2	4	3	3		
	NI NS	26	24	17	18	27	26	19	12	25	26	27	12	20	14	28	23	9	25	25	24	31	18	18	13	21	21	8	22	22	18	18	22	14	18	23	29	25	22	25	8	13	4	3		
	S MS	30	30	19	17	8	15	51	46	31	32	30	44	32	38	43	49	41	36	22	26	35	64	56	59	36	32	34	27	38	55	49	38	5	35	21	19	20	31	45	54	55	42	41		
	MS	0	1	2	4	2	4	9	2	0	1	2	11	3	3	7	5	34	9	7	5	5	1	7	5	1	0	4	8	5	6	8	2	0	2	2	2	3	5	7	20	12	34	38		
MASCULINO	MI	3	0	3	0	0	1	1	1	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	1	1	3	3	0	0	0	3	5	0	0	5	4	1	1	0	0	2	0	1	0	0	2	0		
	I	1	0	1	5	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	0	1	3	4	5	3	1	1	0	0	6	2	2	1	4	2	1	1	2	1	0	1	1	2	1	0		
	NI NS	5	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	0	5	3	4	6	5	1	1	1	0	1	3	5	1	3	5	0	5	7	2	2	3	7	0	1	0	1	7	0	1	0	1		
	S MS	2	6	5	4	4	4	4	4	7	5	9	4	5	2	4	4	7	11	10	7	7	3	3	5	8	6	3	1	5	3	4	2	6	3	10	5	4	4	3	10	5	4	4		
	MS	1	3	1	1	3	3	3	1	1	1	7	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5	7	0	1	4	5	7		
TOTAL		97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	4171

FORMA DE CONTRATACIÓN		FACTORES DE HIGIENE O EXTRÍNECOS														FACTORES MOTIVACIONALES ON INTRÍNECOS										TOTAL																				
		REMUNERACIO		SEGURIDAD LABORAL			CONDICIONES DE TRABAJO						STATUS Y PRESTIGIO			SUPERVISIÓN		RELACIONES		DIRECCION Y POLITICAS		VIDA PERSON		LOGROS			RECONOCIMIE		PREMIOS, INCENTIVOS Y			CRECIMIENTO		RESPONSABIL		TRABAJO EN SI										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	
1. Por Nombram.	MI	3	0	2	5	5	4	0	1	2	3	4	3	5	3	1	0	0	2	2	4	3	0	0	0	1	3	1	0	2	0	0	3	6	1	1	4	5	4	3	2	0	0	0	0	
	I	7	11	12	18	19	10	3	8	16	15	2	3	4	6	2	2	0	4	9	7	2	1	1	2	7	5	13	12	4	1	1	4	16	7	9	8	9	5	1	1	2	1	0		
	NI NS	12	8	5	16	19	8	5	3	18	10	9	4	6	4	6	5	1	9	4	5	6	7	6	6	1	6	7	1	5	5	5	6	6	3	5	7	7	5	4	4	0	1	1	0	
	S MS	4	6	7	7	3	1	13	13	9	7	10	13	10	11	13	16	13	9	9	8	13	18	18	18	10	10	11	8	13	18	17	12	1	13	6	5	8	13	18	17	20	14	13		
	MS	0	1	0	0	0	3	5	1	1	1	1	3	1	2	4	3	12	2	2	2	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	1	0	1	1	8	3	10	13		
2. Contrato	MI	7	3	19	11	8	7	0	7	5	1	3	1	5	5	1	2	0	2	7	6	3	0	0	1	3	5	8	9	1	0	2	6	20	7	4	13	14	5	1	1	1	4	0		
	I	18	20	23	29	34	23	3	13	21	20	21	13	18	18	7	5	2	8	18	16	7	1	3	6	18	23	25	13	14	6	7	13	35	17	24	15	18	17	6	2	4	3	3		
	NI NS	16	20	13	15	21	23	17	11	19	18	19	11	17	12	24	19	8	21	24	23	31	16	13	8	16	14	8	20	22	14	15	21	11	18	23	24	22	21	28	8	13	3	4		
	S MS	30	27	14	12	6	16	44	38	26	29	24	35	26	34	35	42	32	32	15	22	26	53	49	51	33	29	26	22	30	45	38	29	5	27	18	18	14	24	30	47	40	32	32		
	MS	0	1	2	4	2	2	7	2	0	3	4	11	5	2	4	3	29	8	7	4	4	1	6	5	1	0	4	7	4	6	9	2	0	2	2	1	3	4	6	13	13	29	32		
TOTAL		97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	4171



ANEXO 13

**SATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA VARIABLE ESTADO CIVIL**

ESTADO CIVIL	FACTORES DE HIGIENE O EXTRÍNECOS																								FACTORES MOTIVACIONALES ON INTRÍNECOS								TOTAL													
	REMUNERACION		SEGURIDAD LABORAL			CONDICIONES DE TRABAJO								STATUS Y PRESTIGIO			SUPERVISIÓN			RELACIONES		DIRECCION Y POLITICAS			VIDA PERSON		LOGROS		RECONOCIMIE		PREMIOS, INCENTIVOS Y				CRECIMIENTO		RESPONSABIL		TRABAJO EN SI							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43		
1. Soltero	MI	3	0	8	6	6	4	0	2	3	3	3	1	4	2	0	1	0	3	4	2	2	0	0	0	3	2	1	2	2	0	1	2	7	2	3	8	4	2	1	1	0	1	0	99	5%
	I	9	14	20	22	23	15	3	11	13	14	13	5	17	16	8	3	0	6	11	14	8	1	3	4	14	16	19	12	8	4	6	7	30	15	15	13	18	14	5	1	2	2	2	456	23%
	NI NS	20	17	8	10	12	16	9	7	12	12	14	7	11	7	15	10	5	10	14	14	15	13	7	4	15	12	7	14	19	9	8	17	7	13	20	19	16	13	15	3	7	0	2	485	24%
	S	15	16	10	7	4	9	29	26	19	18	16	24	14	20	22	32	25	24	14	15	20	33	34	36	14	17	17	15	16	32	26	20	3	16	8	7	7	15	20	36	29	30	28	838	41%
	MS	0	0	1	2	2	3	6	1	0	0	1	10	1	2	2	1	17	4	4	2	2	0	3	3	1	0	3	4	2	2	6	1	0	1	1	0	2	3	6	6	9	14	15	143	7%
2. Casado	MI	5	2	11	9	7	7	0	6	2	1	4	3	6	6	2	1	0	1	5	7	4	0	0	1	3	6	7	7	1	0	1	7	15	4	2	8	12	5	2	0	0	3	0	173	9%
	I	14	14	13	11	16	13	3	9	12	9	9	10	4	5	1	3	2	5	15	8	1	1	1	4	9	10	15	10	9	3	2	9	20	7	16	10	9	7	1	2	4	2	1	329	18%
	NI NS	7	10	9	11	17	14	10	6	13	12	10	5	9	8	12	12	3	18	11	13	19	9	11	7	5	7	2	11	6	6	11	5	6	9	9	9	8	10	14	3	6	2	2	387	21%
	S	17	16	9	10	3	8	26	21	16	18	17	22	20	23	24	24	18	15	9	13	17	32	27	29	26	20	18	12	25	30	26	21	2	22	15	15	13	20	25	27	29	15	15	810	44%
	MS	0	1	1	2	0	1	4	1	0	3	3	3	4	1	4	3	20	4	3	2	2	1	4	2	0	0	1	3	2	4	3	1	0	1	1	1	1	1	1	11	4	21	25	150	8%
3. Divorciado	MI	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	13	10%
	I	1	2	0	1	2	3	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	26	20%
	NI NS	1	0	1	0	0	0	1	0	2	3	2	2	2	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	0	0	1	2	1	2	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	37	29%
	S	1	1	1	1	1	0	2	3	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	0	1	1	1	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	38	29%
	MS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	3	3	15	12%
4. Unión Libre	MI	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	13	8%
	I	1	1	2	3	2	2	0	1	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	29	17%
	NI NS	0	1	0	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	2	1	1	0	0	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	0	45	26%
	S	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	2	47	27%
	MS	0	1	0	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	2	38	22%
<b>TOTAL</b>	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	4171			





