

## INVESTIGACIÓN

## Satisfacción laboral del personal de salud

<sup>1</sup>García-Ramos Martina, <sup>2</sup>Luján-López María Elena, <sup>3</sup>Martínez-Corona María de los Ángeles<sup>1-2</sup>Licenciada en Enfermería. Hospital General de Zona No. 1, Instituto Mexicano del Seguro Social, Tepic Nayarit, México, <sup>3</sup>Licenciada en Enfermería jubilada Instituto Mexicano del Seguro Social

## Palabras clave

- Satisfacción laboral
- Indicador de calidad
- Personal de salud
- Motivación

## Resumen

**Introducción:** La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen.

**Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel.

**Metodología:** Estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se tabuló por criterios y servicios. El análisis se realizó con estadística descriptiva.

**Resultados:** La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente).

**Discusión:** Considerando que el resultado obtenido principalmente se origina por la dimensión intrínseca, es importante reforzar las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg ya que son las condiciones que principalmente determinan la satisfacción, y los extrínsecos sólo pueden prevenir insatisfacciones.

**Conclusiones:** Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

## Abstract

**Introduction:** Work satisfaction is an indicator of quality of service and organizational development; it is defined as a sensation that an individual experiences when achieving the equilibrium between a necessity and the access of the object or purposes that reduce it.

**Objective:** To identify the level of work satisfaction among health personnel within a medical facility of a second level of attention.

**Methodology:** Descriptive, transversal study, performed in 277 workers of different services and positions. A questionnaire was validated and applied to evaluate the intrinsic and extrinsic satisfaction. Then, it was charted by criteria and services. The analysis was done with descriptive statistics.

**Results:** The measurement of global work satisfaction, through intrinsic and extrinsic dimensions, was placed in level of indifferent (4.8); from scores of 5.3 for nutrition and dietetics department, and 5.2 for nursing, medical assistants, phlebotomists, and elevator controllers departments; to scores of 4.4 for respiratory-therapists, and 4.1 for therapists. The highest score was placed within the intrinsic dimension (some-like satisfied) and the lowest score within the extrinsic one (indifferent).

**Discussion:** Considering that obtained result is mainly originated for intrinsic dimension, it is important re-enforce the own circumstances from work, responsibilities, and reached achievements, according to the bi-factorial Herzberg's theory because they are the condition that mainly determined satisfaction; meanwhile the extrinsic dimension only can prevent no-satisfaction.

**Conclusions:** As indicator of quality, level of work satisfaction requires interventions to promote organizational development, impacting at users' service.

## Key words

- Work satisfaction
- Indicator of quality
- Personnel of health
- Motivation

Correspondencia:

Martina García Ramos. Calle 18 de Marzo No. 324 Col. Lomas de Cortés C.P. 63000.

Tepic, Nayarit, México. Tel. 311 2 12 67 42. Dirección electrónica: garama15@hotmail.com

## Introducción

El personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyen en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.<sup>1</sup>

Locke en 1976, designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: La físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo. Lewin, Maslow y Herzberg realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional.<sup>2</sup> Herzberg afirma que la motivación de las personas depende de dos factores:

a) Factores higiénicos: Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida,

clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes.<sup>3</sup> Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud.

b) Factores motivacionales: Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.<sup>4</sup>

Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional.

En 1994, un estudio determinó el desempeño y la satisfacción laboral como factores que apoyan la calidad de los procesos y resultados, reportó que el personal médico obtuvo mayor grado de satisfacción en motivación; la importancia de las tareas desarrolladas y el rendimiento. Se encontró insatisfacción en el clima intragrupo con resistencia al cambio e insuficiente reconocimiento al trabajo; el personal paramédico manifestó satisfacción en todos los indicadores a excepción del clima y armonía entre el grupo. El personal de mantenimiento y servicios generales expresó

insatisfacción únicamente en los indicadores de resistencia al cambio y clima intragrupo.<sup>5</sup>

Pacheco-Quiroz exploró el grado de satisfacción del personal de enfermería en una unidad de medicina familiar (UMF). El 41 y 21% se consideraron poco satisfechos en capacitación y habilidad, 59% conocían las políticas institucionales, 49% se consideraron no satisfechos en cuanto a reconocimiento, 54% se sintieron orgullosos de pertenecer a la institución, 60% consideraron que otorgan buena atención.<sup>6</sup>

En 1996, se evaluó satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería con puestos de confianza, 16% manifestó satisfacción alta, 66% satisfacción media y 18% satisfacción baja.<sup>7</sup>

Jiménez-Peláez reportó en 1999, satisfacción parcial en 99% de enfermeras generales.<sup>8</sup>

Otro estudio realizado en un hospital de tercer nivel, reportó que 91.6% del personal estaba satisfecho con su trabajo, 41.6% tuvo reconocimiento por su desempeño, 70% facilidades para superación y capacitación, 90.6% expresó estar capacitado para la labor que realiza.<sup>9</sup>

En este contexto, explorar la satisfacción laboral requiere conocer la percepción y opinión del trabajador sobre la relación de sus necesidades y la obtención de satisfactores.

En 1998 en la Universidad de Valencia, Meliá y Peiró, diseñaron un instrumento<sup>10</sup> considerando los fundamentos psicológicos y laborales de la satisfacción e insatisfacción en las organizaciones.

En el presente estudio los indicadores utilizados para medir satisfacción del personal que está en contacto permanente con el usuario se basaron en la teoría motivacional de Herzberg.

Lo anterior con la finalidad de contextualizar los resultados que permitieran identificar los niveles de satisfacción y los aspectos laborales que la determinan, como un indicador de calidad desde la perspectiva del empleado.

## Metodología

Se realizó estudio transversal descriptivo, en personal de salud adscrito a una unidad de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Tepic Nayarit, México. Se incluyó la plantilla total del personal sindicalizado (N=866 trabajadores), personal de salud operativo, de base y de todos los turnos, se excluyó al personal que se encontraba de licencia o de vacaciones en el periodo de la investigación, se eliminó al personal que no aceptó participar en el estudio y los cuestionarios contestados de manera incompleta. A través de un muestreo probabilístico estratificado, se obtuvo una muestra de 277 personas del área médica, servicios generales y de apoyo. Para obtener el tamaño de muestra por estrato se utilizó la fórmula  $KSh = n/N = 277/866$ .<sup>11</sup>

Como variable de estudio se consideró el nivel de satisfacción laboral evaluado con el cuestionario S20/23 de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró,<sup>9</sup> modificado por el grupo investigador al incluir los factores intrínsecos y extrínsecos que propone la teoría de Herzberg.

Se realizó prueba piloto en 30 trabajadores adscritos a otro hospital de segundo nivel con el objeto de verificar la comprensión de las preguntas; la versión modificada se integró con 23 reactivos que valoraron los siguientes indicadores:

Satisfactores intrínsecos: reconocimiento al logro, al trabajo interesante, oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas.

Satisfactores extrínsecos: satisfacción con el salario, participación en las decisiones, satisfacción con el trato por parte de la empresa, satisfacción con ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones en materia de formación y promoción, satisfacción con las prestaciones sindicales.

Con escala tipo Likert se consideraron los criterios desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos

con las siguientes categorías: muy satisfecho=7, bastante satisfecho=6, algo satisfecho=5, indiferente=4, algo insatisfecho=3, bastante insatisfecho=2, muy insatisfecho=1.

También se consideraron algunas variables individuales de la población de estudio como: categoría contractual turno en que labora, antigüedad laboral y en el puesto, escolaridad, estado civil, ocupación y género.

Previo consentimiento verbal, el cuestionario fue entregado para su auto administración al inicio de jornada laboral y se recogieron por los investigadores al final del turno. Se mantuvo la confidencialidad de la información y de los participantes. Los resultados se concentraron en una base de datos del programa SPSS 9 y la información se analizó con estadística descriptiva.

## Resultados

Se encuestaron 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías con-

tractuales (cuadro I). La edad promedio fue de 30-39 años, con predominio del sexo femenino 63.2%, estado civil casado 69.3% y nivel escolar técnico o preparatoria 54.9%. Con relación a la antigüedad institucional 58.8% del personal estuvo en el rango de 11-20 años igual que la antigüedad en el puesto 49.5% estuvo en el mismo intervalo.

Respecto a la satisfacción laboral medida a través de la dimensión intrínseca, los resultados fueron los siguientes: nivel de algo satisfecho 5.5, referente a la pregunta: satisfacción que le produce a los empleados tener un trabajo, el servicio de almacén resultó el nivel de muy satisfecho 7, seguido por enfermería en el nivel de bastante satisfecho 6.8, sin embargo la categoría de inhaloterapeuta se encontró bastante insatisfecho.

En relación a la pregunta: Oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, el personal de nutrición y dietética obtuvo la mayor puntuación con 6.1 y la menor puntuación la obtuvo la cate-

Cuadro I. Porcentaje de personal encuestado

Servicios / categorías	N=	n=	Porcentaje %
Médicos	142	45	31.6
Enfermería	372	119	31.9
Trabajo social	14	4	28.5
Nutrición y dietética	53	17	32.0
Asistentes médicas	38	12	31.5
Laboratoristas	47	15	31.9
Rayos X	12	4	33.3
Terapistas	4	1	25.0
Elevadoristas	5	2	40.0
Conservación	25	8	32.0
Lavandería	23	7	30.4
Intendencia	93	30	32.2
Farmacia	5	2	40.0
Almacén	5	2	40.0
Operadores de ambulancias	24	8	33.3
Inhaloterapeutas	4	1	25.0
Total	866	277	

Fuente: Cuestionario de datos generales

N= Universo

n= Tamaño muestra

goría de elevadoristas 4. En cuanto a la pregunta: Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta, los inhaloterapeutas se encontraron muy satisfechos y el terapeuta indiferente. Respecto al apoyo que se obtiene para lograr los objetivos y metas, los elevadoristas obtuvieron mayor puntuación 6.5, y los del almacén la menor puntuación 4 (cuadro II).

La satisfacción laboral medida a través de la dimensión extrínseca se encontró ubicada principalmente en el nivel indiferente 4.2 en 10 de las categorías estudiadas y sólo la categoría de elevadoristas, el nivel es algo satisfecho con 5.4; el servicio de Rayos X, lavandería, inhaloterapeutas y terapeutas se encontraron en el nivel de algo insatisfecho.

Respecto a la pregunta: Satisfacción con el salario, el personal de farmacia se encuentra en el nivel bastante satisfecho 6 y los terapeutas se encontraron muy insatisfechos 1, en la pregunta participación de las decisiones, los laboratoristas se encontraron algo satisfe-

chos 5.4 y el personal de farmacia algo insatisfecho 3.3, respecto al trato por parte de la empresa, los elevadoristas muy satisfechos 7 e inhaloterapeutas algo insatisfechos 3. En cuanto a la satisfacción con el ámbito físico, los elevadoristas obtuvieron una puntuación de 6.2 bastante satisfechos y el personal de almacén una puntuación de 2.4 bastante insatisfecho. En relación con la supervisión, los elevadoristas se situaron con una puntuación de 6.5 bastante satisfechos y el terapeuta se ubicó en 3.6 algo insatisfecho. Referente a la satisfacción con las prestaciones de formación y promoción, los elevadoristas se encontraron en el nivel bastante satisfecho 6.2 e inhaloterapeutas en el nivel bastante insatisfechos 2.5. En la satisfacción con las prestaciones sindicales, la mayor puntuación 6.2 fue para el servicio de almacén y la menor puntuación con 2.5 para los inhaloterapeutas (cuadro III).

La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca

ca y extrínseca, obtiene puntuaciones desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas, resaltando la dimensión intrínseca con 4.7 ubicado en el nivel de indiferente y la dimensión extrínseca con 3.6 ubicado en la categoría de algo satisfecho, se presentó una puntuación global medida a través de los dos indicadores de 4.8 perteneciente al nivel indiferente (cuadro IV).

## Discusión

Con relación a la edad llama la atención que 116 trabajadores 42.2%, se encuentran en el rango de 30-39 años lo que significa que una gran parte de la población es adulto joven, lo que puede representar una fortaleza ya que se podría utilizar su energía para establecer medidas orientadas a mejorar su ambiente de trabajo.

Cuadro II. Satisfacción laboral; dimensión intrínseca

Indicador	Satisfacción que le produce tener un trabajo	Oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar	Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta	Apoyo a los objetivos y metas a alcanzar	Total
Médicos	6.5	5.8	5.9	5.3	5.2
Enfermería	6.8	5.8	5.8	5.3	5.9
Trabajo social	5.7	5	5	5.2	5.2
Asistentes médicas	6.3	5.7	5.5	5.3	5.7
Laboratoristas	6.5	5.8	6	5.4	5.9
Rayos X	6.5	5.2	6	4.5	5.5
Nutrición y dietética	6.3	6.1	5.8	5.1	5.8
Inhaloterapeutas	2	6	7	6	5.2
Terapeutas	5	5	4	5	4.7
Lavandería	6.1	5.7	5.5	5	5.7
Conservación	6.6	5.3	6.1	5.1	5.7
Intendencia	6.3	5.3	5.1	4.7	5.3
Elevadoristas	6.5	4	3.5	6.5	5.1
Farmacia	6.5	6	5.5	5.5	5.8
Almacén	7	6	5	4	5.5
Total	6.1	5.5	5.4	5.1	5.5

Fuente: Cuestionario S20/23

Muy satisfecho = 7  
Algo satisfecho = 3

Bastante satisfecho = 6  
Bastante insatisfecho = 2

Algo satisfecho = 5  
Muy insatisfecho = 1

Indiferente = 4

Cuadro III. Satisfacción laboral; dimensión extrínseca

Indicador	Satisfacción con el salario	Participación en las decisiones	Trato por parte de la empresa	Satisfacción con el ámbito físico	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con las prestaciones con las formación y promoción	Satisfacción con las prestaciones sindicales	Total
Médicos	3.6	4.4	4.2	4.8	5	4.4	4.3	4.3
Enfermería	5.1	5	4.4	4.6	4.9	4.5	4.2	4.6
Trabajo social	4	4.5	5	4.6	4.9	4.8	4.8	4.6
Asistentes médicas	5.5	4.6	4.4	4.4	4.7	5	4.5	4.7
Laboratoristas	4.7	5.4	4.6	4.2	4.7	4.8	4.4	4.6
Rayos X	3.2	3.9	3.7	4	4.2	3.8	3.7	3.7
Nutrición y dietética	5.2	4.7	5	4.8	5.1	5.3	5	4.9
Inhaloterapeutas	3	4.3	3	4	6.2	2.5	2.5	3.6
Terapistas	1	3.6	5	3.6	3.6	3.5	5	3.6
Lavandería	4.4	4.2	3.5	3.4	3.9	3.9	3.7	3.8
Conservación	4.8	4.2	3.1	4.9	4.3	4.8	4.7	4.4
Intendencia	4.5	4.1	4	5	3.8	4.9	4	4.3
Elevadoristas	3.5	5	7	6.2	6.5	6.2	3.5	5.4
Farmacia	6	3.3	4.5	4.8	4.1	5.7	2.5	4.4
Almacén	5.5	4.6	5.5	2.4	3.6	3.2	6.2	4.4
Total	4.2	4.3	4.4	4.3	4.7	4.4	4.4	4.2

Fuente: Cuestionario S20/23

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

En este estudio la satisfacción laboral fue medida a través de las dimensiones intrínseca y extrínseca, modelo propuesto por Herzberg. La satisfac-

ción laboral intrínseca se encontró en el nivel de algo satisfecho en la categoría de enfermería y laboratoristas, lo que podría inferirse que este personal se guía más por el rendimiento obtenido en el desempeño y la responsabilidad adquirida así como la realización exitosa en el trabajo y el reconocimiento de logros. Dentro de esta misma dimensión la satisfacción que se obtiene por el sólo hecho de tener un trabajo la obtuvo el personal de almacén y el más insatisfecho los inhaloterapeutas, ésto tal vez se explique en el entendido que el personal de almacén interactúa principalmente con recursos materiales que con el usuario de servicios de salud, situación totalmente opuesta al ámbito de trabajo del personal de inhaloterapia, que la mayoría del tiempo presta sus servicios directamente al usuario hospitalizado en estado delicado y grave, situación que puede condicionar mayor estrés y en consecuencia insatisfacción.

Cuadro IV. Satisfacción laboral global

Indicador	Dimensión intrínseca	Dimensión extrínseca	Total
Médicos	5.2	4.3	4.7
Enfermería	5.9	4.6	5.2
Trabajo social	5.2	4.6	4.9
Asistentes médicas	5.7	4.7	5.2
Laboratoristas	5.9	4.6	5.2
Rayos X	5.5	3.7	4.6
Nutrición y dietética	5.8	4.9	5.3
Inhaloterapeutas	5.2	3.6	4.4
Terapistas	4.7	3.6	4.1
Lavandería	5.7	3.8	4.7
Conservación	5.7	4.4	5.0
Intendencia	5.3	4.3	4.8
Elevadoristas	5.1	5.4	5.2
Farmacia	5.8	4.4	5.1
Almacén	5.5	4.4	4.9
Total	5.5	4.2	4.8

Fuente: Cuestionario S20/23  
 Muy satisfecho = 7 Bastante satisfecho = 6  
 Algo satisfecho = 5 Indiferente = 4 Algo insatisfecho = 3  
 Bastante insatisfecho = 2 Muy insatisfecho = 1



Respecto a la satisfacción laboral medida a través de la dimensión extrínseca, el nivel encontrado es indiferente es decir, el personal estudiado muestra poco interés por las condiciones de trabajo tales como: salario, políticas de la empresa, entorno físico, relaciones interpersonales y seguridad en el trabajo. Sin embargo, a pesar de que el personal de manera global se muestra indiferente y en algunos indicadores algo, y bastante insatisfecho. En el indicador satisfacción con el salario, el terapeuta se va al extremo de la insatisfacción, tal situación estaría justificada por cargas de trabajo que de acuerdo a la percepción del trabajador no son lo suficientemente remuneradas o que sus expectativas económicas superan el salario recibido. En el nivel de bastante y muy satisfecho resalta la categoría de elevadoristas en los indicadores: trato por parte de la empresa, satisfacción con el ámbito físico, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones en materia de formación y promoción, considerando que el personal que se encarga del manejo de los elevadores realiza actividades que no son de gran complejidad y hasta cierto grado tal situación les permite obtener lo que desean sin mayor obstáculo.

De manera global la satisfacción laboral en el personal estudiado se ubicó en el nivel de indiferente, resultado incongruente con lo encontrado por Brieseño en el que sólo evaluó la categoría de enfermería encontrándola insatisfecha en 90%,<sup>12</sup> también es incongruente con lo referido por Villagómez en su estudio sobre satisfacción laboral evaluada en médicos a seis años de distancia, en el que la satisfacción laboral se incrementó en las categorías muy alto, bajo y muy bajo,<sup>13</sup> y con lo referido por Cabrera-Pivaral 66.8% de los profesionales de la salud en el IMSS de Jalisco en el periodo 1992-

2002 se encontraban satisfechos con su ambiente de trabajo.<sup>14</sup> Por dimensiones la mejor puntuación se ubicó en la intrínseca (algo satisfecho) y menor puntuación en la dimensión extrínseca (indiferente). De esta manera se constata la teoría bifactorial de Herzberg en la que la satisfacción se origina principalmente por las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos, los factores extrínsecos solo pueden prevenir insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción.

Considerando que los resultados se orientan más hacia los factores intrínsecos y en menor proporción a los extrínsecos, se muestra la diferencia en los hallazgos obtenidos por Pacheco-Quiroz en donde 50% del personal estuvo insatisfecho por no ser reconocido.<sup>6</sup>

Se sustenta que la satisfacción laboral parte de la motivación personal en donde los factores ambientales y la interacción laboral influyen en la variabilidad de los valores obtenidos; lo cual es similar a lo reportado en el trabajo realizado por Salinas-Oviedo en el que la motivación fue la variable donde se encontró mayor satisfacción. Sin embargo existe una diferencia en otros grupos incluidos. En este estudio enfermería fue la más satisfecha, mientras que en el estudio de Salinas-Oviedo, fueron los médicos.<sup>5</sup>

Es preciso reiterar que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha con su desempeño y con los resultados del mismo: Es por ello que la preocupación por la motivación y satisfacción de los trabajadores debe ser el rumbo que debe tomar la empresa para aumentar la productividad de los trabajadores.

## Conclusiones

El nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

Considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran algo y bastante satisfechos, inclinándose la balanza hacia la satisfacción intrínseca, es recomendable la implementación de estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto. La Psicología laboral puede ser una buena opción considerando que gran parte de la vida de un individuo se desarrolla dentro de una organización en la que se mezclan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Espacio donde los responsables de la organización tiene como propósito canalizar y orientar los comportamientos de los individuos, utilizando diversas estrategias psicológicas que pueden ser de tipo cognitivo-conductual, programación neurolingüística, psicología gestalt, etc. Con dichas estrategias es posible desarrollar en los trabajadores motivación intrínseca en sus labores, lo que conduce a desplegar mayor esfuerzo en sus actividades, sin descuidar a la vez la motivación extrínseca ya que son factores que si no son satisfechos producen efectos negativos en el trabajo.

Finalmente se sugiere explorar el trabajo del personal del servicio de nutrición y dietética dado que es el personal que en general se encuentra más satisfecho, con el objeto de identificar específicamente factores que pudieran estar influyendo en su conducta, y retomar éstos para analizarlos en el personal que se encuentra menos satisfecho o insatisfecho a fin de estructurar estrategias para promover mayor satisfacción en el personal de salud.

## Referencias

1. Satisfacción laboral. [en línea] <http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml>. [Consultado 16/07/2006].
2. Cavalcante Silva JJ. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahia-Brasil) [Tesis doctoral]. Universitat Autònoma de Barcelona, Facultat de Ciències de l'Educació, Departament de Pedagogia Aplicada, 2004.
3. Muñoz-González R. Marketing en el siglo XXI. En: Teorías de la motivación. [en línea] <http://www.marketing-xxi.com/teorias-de-la-motivacion-90.htm> [Consultado 04/11/2006].
4. Teoría de los factores de Frederick Herzberg. [en línea] <http://html.rincondelvago.com/teoria-de-los-factores-de-frederick-herzberg.html> [Consultado 04/11/2006].
5. Salinas-Oviedo C. Laguna-Calderon J. Mendoza-Martínez MR. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública Mex* 1994; 36(1):22-29.
6. Pacheco-Quiroz L, Martínez-Hernández ME, Alba-Ceniceros MG, Ibarra-Rojo M. Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. *Rev Enferm IMSS* 1994; 6(1): 33-36.
7. Chávez-Hernández M, Álvarez-Manzo M, García-Peña, MC, Villa-Contreras, S. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. *Rev Med IMSS* 1996; 34(3): 253-256.
8. Jiménez-Peláez E, Pérez-Martínez E. Satisfacción laboral de la enfermera. *Rev Enferm IMSS* 1999; 7(3): 177-180.
9. Georgina A, et al. Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. Tres encuestas secuenciales. *Rev Med IMSS* 2000; 38(2):119-123.
10. Meliá JL, Peiró JM. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23. [En línea] [http://www.uv.es/~meliaj/Research/Art\\_Satisf/Arts20\\_23.PDF](http://www.uv.es/~meliaj/Research/Art_Satisf/Arts20_23.PDF) [Consultado 04/11/2006].
11. Técnicas para la recolección de información. En: Diseño y conducción de proyectos de investigación en sistemas de salud, volumen I. Instituto Mexicano del Seguro Social, México, 1995 ISBN 968-824-691-3.
12. Briseño CE. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector salud público. *Revista electrónica de medicina intensiva*. En línea <http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/rs/REMIA030.pdf>. (9 de marzo 2007).
13. Villagómez-Amezcuca M, Hernández-Castañón E, Villarreal-Ríos E. Satisfacción laboral en médicos a 6 años de distancia. *Rev Med IMSS* 2003;4(5):399-405.
14. Cabrera-Vivaral C, Franco-Chávez S, González-Pérez G, Vega-López G, Parra-Estrada J, Iñiguez-Núñez J. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS Jalisco 1999-2002. *Rev Med IMSS* 2004. 42(3): 193-198.

## Anexo

**Instituto Mexicano del Seguro Social**  
Hospital General de Zona No. 1  
Luis Ernesto Miramontes Cárdenas  
Subdelegación Nayarit  
Departamento de Educación e Investigación Médica  
Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Objetivo: Conocer el grado en que las condiciones laborales satisfacen sus necesidades  
"No anote su nombre o firma, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad"

**Instrucciones:** Por favor marque con una X sus características personales

### 1.- Características sociodemográficas

Edad	Escolaridad	Estado civil	Sexo
01 ( ) 20-29	01 ( ) Primaria	01 ( ) Soltero (a)	01 ( ) Masculino
02 ( ) 30-39	02 ( ) Secundaria	02 ( ) Casado (a)	02 ( ) Femenino
03 ( ) 40-49	03 ( ) Técnica o preparatoria	03 ( ) Viudo (a)	
04 ( ) 50-59	04 ( ) Licenciatura	04 ( ) Divorciado (a)	
	05 ( ) Maestría	05 ( ) Unión libre	
	06 ( ) Doctorado		

### 2.- Características laborales

Categoría laboral \_\_\_\_\_

Turno	Antigüedad en el IMSS	Antigüedad en el puesto
01 ( ) Matutino	01 ( ) Menos de 1 año	01 ( ) Menos de 1 año
02 ( ) Vespertino	02 ( ) 1 a 10 años	02 ( ) 1 a 10 años
03 ( ) Nocturno	03 ( ) 11 a 20 años	03 ( ) 11 a 20 años
04 ( ) Jornada acumulada	04 ( ) Más de 21 años	04 ( ) Más de 21 años

### Instrucciones:

Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

Escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.



	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. La satisfacción que le produce tener un trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
4. El salario que usted recibe	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
5. Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
8. La iluminación de su lugar de trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
9. La ventilación de su lugar de trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
10. La temperatura de su lugar de trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
12. Las oportunidades de promoción que tiene	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
13. Las relaciones personales con sus superiores	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
14. La supervisión que ejercen sobre usted	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
18. El apoyo que recibe de sus superiores	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
22. El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>