



Universidad Nacional Autónoma de México

MAESTRIA EN ENFERMERÍA

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE
UN HOSPITAL DE 2do NIVEL

T E S I S
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRA EN ENFERMERÍA
P R E S E N T A
BONFIL RODRÍGUEZ MARÍA ISABEL

TUTOR: MTRA.MARTHA LILIA BERNAL BECERRIL
(ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA)



MÉXICO, D. F.

OCTUBRE DEL 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



MAESTRÍA EN ENFERMERÍA COORDINACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

DR. ISIDRO AVILA MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR, UNAM.
P R E S E N T E:

Por medio de la presente me permito informar a usted que en la reunión ordinaria del Comité Académico de la Maestría en Enfermería, celebrada el día 26 de mayo del 2014, se acordó poner a su consideración el siguiente jurado para el examen de grado de Maestría en Enfermería (Administración del Cuidado de Enfermería) de la alumna MARÍA ISABEL BONFIL RODRÍGUEZ con número de cuenta 09961919-4, con la tesis titulada:

“FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE 2º NIVEL”.

bajo la dirección del(a) Maestra Martha Lilia Bernal Becerril

Presidente : Doctora Ana María Lara Barrón
Vocal : Maestra Martha Lilia Bernal Becerril
Secretario : Doctora María Teresa Cuamatzi Peña
Suplente : Maestra Diana Cecilia Tapia Pancardo
Suplente : Maestro Rey Arturo Salcedo Álvarez

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E
“POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU”
MÉXICO D, F. a 27 de junio del 2014.


MTRA. ROSA MARÍA OSTIGUÍN MELÉNDEZ
COORDINADORA DEL PROGRAMA

PROGRAMA DE MAESTRÍA
EN ENFERMERÍA

AGRADECIMIENTOS.

Al Hospital General "Dr. Darío Fernández Fierro" por las facilidades otorgadas para la aplicación de este estudio, la disponibilidad del personal de enfermería de esta unidad

A mis maestros y tutores, en especial a la Maestra GANDHY PONCE GÓMEZ y a la Maestra MARTHA LILIA BERNAL BECERRIL a ambas por su apoyo, conocimiento, experiencia y tiempo invertido en la tutoría, guías valiosas durante el desarrollo del presente trabajo y por su amistad incondicional.

DEDICATORIA.

A **FABIOLA NAVARRETE HUERTA** por su paciencia en los momentos difíciles durante esta etapa de mi vida, por compartir sus conocimientos y ayudarme a no desistir en los períodos de crisis.

A **GANDHY PONCE** por su acompañamiento y amistad que siempre iluminaron mi camino y me llevaron a cumplir esta meta.

A **VANESSA NAVARRETE HUERTA, JASSIEL SOLANO NAVARRETE, ADELINA GARCÍA RODRÍGUEZ** por su apoyo y palabras de aliento durante mi preparación, y dejarme formar parte de esta familia tan humana y desinteresada.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	PROBLEMA A INVESTIGAR	4
2.1	Importancia del estudio	6
2.2	Propósito.....	6
2.3	Objetivos.....	7
III.	MARCO REFERENCIAL.....	8
IV.	MARCO CONCEPTUAL.....	14
4.1.	Satisfacción laboral	14
4.2.	Teorías relacionadas con la satisfacción humana.....	16
4.3.	Motivación.....	18
V.	MARCO TEÓRICO	23
5.1.	Teoría de factores higiénicos y motivacionales de Herzberg	23
VI.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	36
6.1.	Tipo de Diseño.....	36
6.2.	Población y muestra.....	36
6.3.	Operacionalización de Variables.....	39
6.4.	Hipótesis.....	42
6.5.	Procedimientos para la recolección de los datos.....	42
6.6.	Procedimientos para el análisis de los datos.....	42
6.7.	Instrumento de Medición	43
6.8.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	45
VII.	RESULTADOS	48
7.1.	Caracterización de la muestra.....	48
7.2.	Resultados inferenciales	58
VIII.	Discusión.....	61
XI.	CONCLUSIONES.....	66
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71

I. 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 la mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

Hablar de satisfacción resulta difícil por tratarse de un concepto subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de la labor emprendida. El área de enfermería en un hospital debe contar con una plantilla y una organización adecuada para cubrir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios y el prestador de servicios, es decir, contar con la cantidad necesaria de enfermeras, distribuidas por servicios y turnos de manera congruente con las exigencias de los mismos, para así ofrecer continuidad, efectividad y seguridad en el cuidado de enfermería, evitando una insatisfacción en el área laboral.

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 el 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.¹

Dentro del capítulo II se incluyen los planteamientos que apuntan a distinguir la problemática que circunda alrededor de la satisfacción laboral del Personal de Enfermería que se encuentra adscrito al servicio de Urgencia de un Hospital en la Ciudad de México, así mismo, en este apartado se menciona la importancia del estudio, propósito y objetivos que son la guía y directriz de esta investigación.

La revisión sistemática de la literatura consultada acerca de la satisfacción laboral en el personal de enfermería tanto nacionales e internacionales se menciona en el apartado III, el Capítulo V incluye la Teoría de Herzberg, quien realizó contribuciones al surgimiento de una comprensión humanística de la realidad organizacional, este autor afirma que la motivación de las personas depende de los factores higiénicos y motivacionales que se encuentran alrededor del trabajo, que ofrecen aportaciones relevantes en el mismo.

En los siguientes capítulos, se analiza la metodología que comprende el tipo de diseño y población a estudiar, variables que determinaran la satisfacción laboral; hipótesis, procedimiento para la recolección de los datos, la aplicación y descripción del instrumento para la prueba piloto, sin olvidar las consideraciones éticas para la ejecución de la investigación.

En el penúltimo apartado se describen los resultados de la Investigación y en el último capítulo se presenta la bibliografía consultada así como los anexos que incluyen el instrumento empleado para la recolección de los datos.

II. PROBLEMA A INVESTIGAR

Uno de los problemas principales que enfrentan las organizaciones es encontrar la manera de motivar al personal para que ponga más empeño en sus labores e intensificar la satisfacción laboral y por ende el interés en el trabajo o en las tareas asignadas para su responsabilidad. El estudio de la satisfacción laboral constituye un área relativamente antigua y difícil, sin embargo es la que trata de explicar las razones por las cuales las personas se sienten motivadas para hacer algo y, si es que lo llevan a cabo, porqué hacen eso y no otra cosa.²

El problema se fundamenta en la premisa de gestión de cambio continuo de las organizaciones, en el uso de la tecnología y la profesionalización de enfermería, ya que es elemento fundamental de organizaciones inteligentes, en las cuales se requiere desarrollar conocimientos adecuados de las diferentes variables que inciden en el desempeño laboral, para poder introducir las modificaciones necesarias, con el fin de que los empleados logren una mayor satisfacción en el trabajo y puedan cumplir con los objetivos y metas de la institución.³

Nuestro sistema de Salud implementa el nuevo modelo de la atención integral, sin resaltar el verdadero proceso de cambio que ello implica para el personal que lo conforma, ya que gran parte de los trabajos y debates de la reforma se han centrado en sus contenidos y obligaciones, lo cual hace que se lleven a cabo acciones que no responden a las necesidades y satisfacción del personal que labora en el Hospital del I.S.S.S.T.E. donde se pretende llevar a cabo esta

investigación, si bien es cierto la parte estructural de la reforma es importante para lograr una mayor eficiencia en el manejo de los recursos disponibles, también es lógico que al proceso deben integrarse quienes tiene la responsabilidad de llevar adelante las nuevas acciones acordadas.

Otro aspecto que pudiera ser motivo de descontento en los trabajadores es el enfoque que se tiene de su desempeño a nivel de dicha institución. La persona es considerada en algunas ocasiones solamente como una fuerza de trabajo, sin mayores preocupaciones por sus necesidades y expectativas, sin proveerle un ambiente adecuado para su propio desarrollo integral. En un Hospital de Segundo Nivel de Atención del I.S.S.S.T.E. no se cuenta con una cifra exacta en relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería. Es por ello que surge la pregunta detonante de esta investigación:

¿Cuál es la relación existente entre los factores motivacionales y la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería?

2.1 Importancia del estudio

Un problema que se vislumbra es que en la mayoría de las Instituciones de salud, las políticas de la administración del recurso humano no se desarrollan apropiadamente para lograr una adecuada motivación del trabajador al alcance de los objetivos, visión y la misión institucional.

Las enfermeras resisten los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que estas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante. Es por ello que el estudio parte en los indicios relacionados con la satisfacción laboral de esta institución para determinar o averiguar si los factores higiénicos y motivacionales influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

2.2 Propósito.

El propósito de este estudio es identificar la relación que guardan los factores motivacionales con la satisfacción laboral del personal de enfermería de una unidad hospitalaria de 2do nivel en la Ciudad de México.

2.3 Objetivos.

General:

Analizar la relación que existe entre factores motivacionales y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de 2º nivel de atención.

Específicos:

- ▶ Identificar el nivel en que se presentan los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos en el personal de enfermería de un Hospital de 2º nivel de atención.
- ▶ Determinar si los factores motivacionales muestran diferencias de acuerdo con variables como sexo, edad, categoría, escolaridad, estado civil, turno, antigüedad en el servicio y antigüedad en la Institución de Salud.
- ▶ Identificar el grado de relación existente entre la satisfacción laboral y la presencia de factores extrínsecos e intrínsecos.

III. MARCO REFERENCIAL

Revisión de la Literatura.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo, (por ejemplo, un empleado satisfecho puede comentar; “Me gusta hacer una gran variedad de tareas”; sin embargo no existe una motivación para tal tarea).⁴ Dentro de la revisión sistemática se encontraron estudios Nacionales e Internacionales relacionados con el estudio de la Satisfacción Laboral sustentados en la teoría de F. Herzberg entre los que se encuentran:

Núñez, G, E, y cols, utilizaron el cuestionario de Font – Roja, para validar este instrumento en relación a la satisfacción laboral agregándole dos ítems más aplicándolo al personal de enfermería de un Hospital geriátrico en Barcelona, obteniendo resultados favorables a excepción del entorno, en donde se requiere se ponga atención para la mejora del mismo.⁵

En Perú, **Flores** y colaboradores estudiaron a 43 profesionales del servicio de urgencias, encontrando que existe una insatisfacción laboral del 42.02%, la remuneración es desmotivante ya que un 70% de la población no está de acuerdo con lo que percibe de salario, tampoco tienen oportunidad de ascender en un 74%, como conclusión de este estudio se determinó que no existe una satisfacción

laboral con respecto a los factores extrínsecos que menciona en su teoría Herzberg.⁶

Para determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería de sector público **Briseño** realizó un estudio prospectivo de corte transversal, se detectó que conforme al sexo, hay una creciente insatisfacción en mujeres, y en general existe satisfacción laboral en los aspectos de supervisión, y capacitación, de acuerdo al puesto desempeñado.⁷

Relacionando otras variables, se encontró que **Briseño** y cols, decidieron estudiar el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral en un Hospital de segundo nivel en Argentina, donde los resultados fueron favorables en cuanto a la satisfacción laboral, sin embargo se sugiere que el índice de patologías de origen profesional son peligrosas por lo que se deben incorporar medidas preventivas mediante procedimientos de control, promoción de programas de entrenamiento y capacitación.⁸

Arias, J, M, estudió clima organizacional que influye en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital “Nacional de Niños” en Costa Rica, utilizó la teoría de Herzberg, donde se determinó satisfacción en la comunicación, liderazgo, así como la motivación para la realización de su trabajo; ya que existen oportunidades de mejora tanto profesional como personal.⁹

Existe un estudio en Honduras realizado por **Izaguirre**, quien buscó la relación a cinco facetas del trabajo como ser; el empleo actual, salario, oportunidades de ascenso, supervisión y compañerismo laboral; y algunas características biológicas y sociales de los trabajadores. El hallazgo principal del estudio refleja un menor grado de satisfacción con respecto al trabajo desempeñado y al salario, se sugiere a la Secretaria de Salud, establecer una política de desarrollo del recurso humano tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados para acompañar de una manera más efectiva el proceso de Reforma, así como el ambiente de supervisión y relación con los compañeros.¹⁰

Robles, al realizar un estudio en España, trató de identificar la influencia de las dimensiones del apartado personas y características sociodemográficas del modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) en la alta satisfacción de los trabajadores de un hospital comarcal. Utilizando la teoría de Herzberg, se obtuvo que las personas se consideren satisfechas y muy satisfechas con el clima organizacional. La satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización.¹¹

En hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile; **Fernández** estudio el nivel de satisfacción laboral en enfermeras. Se trató de un estudio descriptivo, correlacional, en general las enfermeras se perciben levemente satisfechas con su trabajo, las enfermeras de los hospitales privados se encuentran en un alto grado de satisfacción.¹²

Sarella y colaboradores realizaron un estudio acerca de la satisfacción laboral en enfermeras /os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia de una Provincia de Chile. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral así como su vida personal. En cuanto a los resultados Sociodemográficos no se obtuvo relevancia.¹³

Visualizando metodologías alternas para el diseño de investigación se tiene que **Del Río** realizó un estudio acerca de la satisfacción laboral de enfermería, fue una investigación cualitativa, cuantitativa, en Toledo España, encontrando como resultado la falta de reconocimiento ante la sociedad, el salario, la distancia para transportarse al trabajo, malas condiciones para realizar el trabajo, y como factor relevante una mayor satisfacción en las relaciones interpersonales, y competencia profesional.¹⁴

Con respecto al nivel de motivación del personal de los equipos básicos de atención integral en Salud (E.B.A.I.S.), como factores que contribuyen al logro de los objetivos del nuevo modelo de atención integral de salud. Referente al cargo y responsabilidades se obtuvo una puntuación favorable en cuanto a la satisfacción, sin embargo en algunas tareas asignadas es nula la satisfacción, se propone tomar medidas estratégicas para mejorar las tareas asignadas, **Carpio** estuvo a cargo de dicha investigación.¹⁵

En otra investigación se detectó que existe poca motivación en los empleados de la clínica respecto a la comunicación con el área de supervisión de acuerdo con los resultados de **Aguilar**, utilizando la teoría de Herzberg.¹⁶

García, y colaboradores, realizaron un estudio acerca de la satisfacción laboral del personal de salud en una unidad de segundo nivel, en Nayarit, en los trabajadores de esta unidad hospitalaria, basado en la teoría de Herzberg, encontrándose como resultado la mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor en la extrínseca (indiferente). Sugieren que como indicador de calidad se realicen intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención del usuario.¹⁷

Alba, y colaboradores, llevaron a cabo un estudio de Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México, dentro de la Ciudad de México para lo cual se utilizó la teoría de Herzberg; tomando una muestra de 159 enfermeras obteniendo como resultado que en la mayoría de los ítems aplicados se encontró satisfacción a excepción del salario; los autores de este estudio concluyen que es de suma importancia la satisfacción laboral del profesional de enfermería, equipo e instrumental, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel y desempeño.¹⁸

Doris Verónica y colaboradores identificaron los modelos de la Cultura Organizacional dominante y preferido, en enfermería en un Hospital de la Secretaria de Salud de Morelos, México; durante abril y junio del 2008

entrevistaron a un total de 30 enfermeras seleccionadas en forma aleatoria de un total de 397; Los resultados presentados en este estudio sobre la cultura organizacional en el servicio de enfermería señalan al modelo del poder como dominante y al modelo del desempeño como el preferido. Identificar estos modelos de la cultura organizacional permite entender los diferenciales de desempeño en la gestión del cuidado enfermero actual de los servicios que se brinda a los usuarios del hospital y plantearse aspiraciones de mejoras en el propio servicio.¹⁹

IV. MARCO CONCEPTUAL.

4.1. Satisfacción laboral

Aunque mucho de los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo está bajo el control de los administradores, también es cierto que las personas, cuando ingresan en una empresa, tienen muy diferentes predisposiciones personales.²⁰ Algunas personas son optimistas, animadas, alegres y corteses; se dice que tienen una afectividad positiva. Otras, son generalmente pesimistas, derrotistas, irritables, y aun ásperas; se dice que tiene afectividad negativa. Parece que la gente está predispuesta a la satisfacción o insatisfacción y los administradores pueden influir solo parcialmente en las reacciones de los empleados. Sin embargo, es importante explorar la naturaleza y los efectos de la satisfacción en el trabajo.²¹

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicho factor repercute en la calidad de atención de los usuarios que son atendidos en dichos establecimientos que prestan atención sanitaria; y que guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales

que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario.

El tema de la satisfacción del trabajador parece ser un problema más complejo de lo que se pensó en un principio. Es difícil separar el aspecto de la satisfacción en el trabajo y a su vez de la motivación, existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral, en el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona²². Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

La satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer.

De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico, la comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente estas necesidades se encuentran detrás de ellas.²³

4.2. Teorías relacionadas con la satisfacción humana

El compromiso con la Organización es la medida en la que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella. Al igual que una fuerte atracción magnética atrae un objeto metálico hacia otro, es una medida de la disposición del empleado a permanecer con la empresa en el futuro. Es frecuente que refleja la convicción del empleado en las metas y en la misión de la empresa, su disposición a invertir el esfuerzo necesario en los logros de ella y su propósito de seguir trabajando allí. Por lo general, el compromiso es más fuerte entre los empleados veteranos, aquellos que han alcanzado éxitos personales en la organización y entre los que trabajan dentro de un grupo comprometido de trabajo. Los empleados comprometidos con la organización suelen tener buenos registros de asistencia, demuestran una disposición a cumplir con las políticas de la compañía y tienen tasas más bajas de deserción.²⁴ (Cuadro a)

a. Factores que inhiben y estimulan el compromiso del empleado

Factores inhibidores	Factores estimulantes
<ul style="list-style-type: none">• Recriminación excesiva• Gratitud fingida• Fallas en el seguimiento• Inconsistencias e incongruencias• Egos inflados y trato abusivo	<ul style="list-style-type: none">• Claridad de reglas y políticas• Inversión en empleados (capacitación)• Autonomía y participación del empleado• Hacer que los empleados se sientan valorados

Probablemente la teoría más conocida sobre las necesidades humanas fue la ofrecida por Abraham Maslow (1943), quien postulo que la gente tiene cinco necesidades predominantes, en una jerarquía progresiva: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia y amor, necesidad de estima y necesidad de autorrealización.²⁵

Un conjunto de necesidades podría pensarse que proviene de la naturaleza animal de la humanidad; el impulso innato que nos lleva a evitar el dolor procedente del entorno, además de todos los impulsos adquiridos que están condicionados a las necesidades biológicas básicas. El hambre por ejemplo, es un impulso biológico básico que hace necesario ganar dinero, y entonces el dinero se convierte en un impulso específico. El otro grupo de necesidades se refiere a esa única característica humana que es la capacidad de logro y, a través del logro, crecer

psicológicamente. Los estímulos para las necesidades de crecimiento son las tareas que inducen al crecimiento, en el marco de las empresas, son el contenido del trabajo.²⁶

Sin embargo, una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por Herzberg (1959), convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien puede determinar el éxito o el fracaso, este Psicólogo investigo en la pregunta sobre ¿qué quisiera la gente en su trabajo?, y con los descubrimientos de estos estudios, corroborados por muchas otras investigaciones usaron diferentes procedimientos, sugieren que los factores involucrados en producir satisfacción (motivación) en el trabajo están separados y son diferentes de los factores que conducen a la Insatisfacción laboral, como hay que considerar factores separados, dependiendo de si se está estudiando la satisfacción o insatisfacción laboral.

4.3. Motivación.

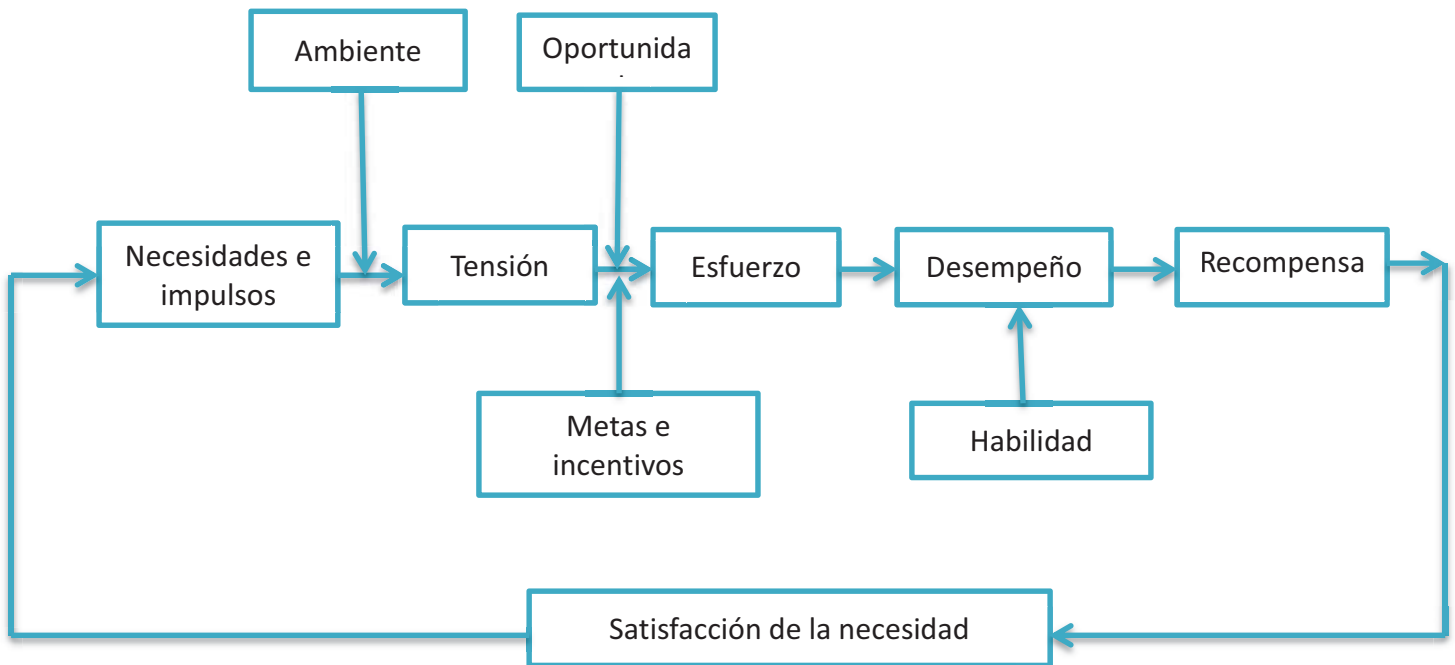
El término motivación se deriva del latín “moveré”, que significa moverse, ponerse en movimiento o estar listo para la acción” y en relación con la conducta humana, en general, se refiere al por qué, dicho de otra forma, la motivación representa qué es lo que originariamente determina que una persona inicie una acción (activación), se desplace hacia un objetivo (dirección) y persista en sus tentativas para alcanzarlo (mantenimiento).

La motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional. La motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona, y los empleados tienen un interés vital en tres elementos de ella;

- *Dirección y enfoque de la conducta*; son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda y oportunidad; (factores positivos); retrasos, ausentismo, el retiro y el bajo desempeño (factores negativos)
- *Nivel del esfuerzo* aportado; contraer un compromiso pleno con la excelencia, en contraste con hacer apenas lo suficiente para salir adelante.
- *Persistencia de la conducta*; mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con abandonarlo permanentemente.

La motivación requiere también descubrir y comprender los impulsos y necesidades de los empleados, puesto que se origina dentro de ellos. Deben reforzarse los actos positivos que realizan para la organización, como crear satisfacción entre los consumidores mediante un servicio personalizado. Además, los empleados estarán más motivados cuando tengan metas claras que alcanzar.²⁷ El papel de la motivación en el desempeño se resume en el modelo de (cuadro b); las necesidades e impulsos internos crean tensiones que se ven afectadas por el ambiente.

b. Un modelo de Motivación



Díaz Barriga y Hernández Rojas (2002), hacen referencia a varios términos de motivación entre los que se encuentran los de Woolfolk que dice que “la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta”, Moore dice que “son impulsos o fuerzas que nos dan energía y nos dirigen a actuar de la manera en que lo hacemos”, e incluso los primeros estudios psicológicos respecto a la motivación pretendieron explicar la conducta mediante la intervención de fuerzas instintivas, que empujaban a actuar de una determinada manera a los seres humanos. Algo así como fuerzas irracionales, impulsivas e innatas que moldean todo cuanto las personas hacen, sienten, perciben y piensan.

Fue tan ambigua la idea de la motivación que se reforzó con los pioneros, que al hablar de instintos, esta idea fue atacada a partir de 1918; dando lugar a nuevos

conceptos explicativos de por qué los organismos se comportan como lo hacen, sobresaliendo los de impulso (Woodworth, 1918) y necesidad (Dunlap, 1919), adquirida o aprendida (Charles, 1979). Desde entonces, los investigadores apenas se preocuparon por identificar tipos específicos de motivos, sino más bien de describir y explicar los factores que influyen y determinan la dirección, fuerza y persistencia de la conducta motivada. Es decir, se dedicaron de lleno al estudio de la motivación.

Retomando que la motivación no es una variable observable, sino un constructo, es que se hace una inferencia a partir de las manifestaciones de la conducta, pudiendo ser acertada o equivocada y no existiendo una explicación unánime a tal fenómeno, ya que en ello están comprometidos además de factores internos, aquellos valores sociales que afectan a la clase de personas y a su modelo de sociedad. Sin embargo a pesar de la subjetividad que circunda a la motivación, ella supone un acercamiento notable al proceso de explicación científica de la conducta y, sobre todo, constituye un elemento útil y esencial ya en el ámbito laboral.

4.4 Tipos de Necesidades.

Se puede clasificar a las necesidades de varias formas. Una clasificación simple es; necesidades físicas básicas, llamadas necesidades primarias; y necesidades sociales y psicológicas llamadas necesidades secundarias. Las mencionadas en primer término incluyen la comida, agua, sueño, aire, sexo, y una temperatura

razonablemente cómoda. Estas necesidades surgen de los requisitos básicos de la vida y son importantes para la supervivencia del género humano, por tanto son prácticamente universales, pero varían en intensidad de una persona a otra.

Las necesidades secundarias son más vagas porque representan necesidades de la mente y el espíritu, más que del cuerpo. Muchas de ellas se desarrollan a medida que la gente madura. ²⁸

V. MARCO TEÓRICO

La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas. Desde el punto de vista de la salud física, el sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humano a agentes externos como ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación, y equipos de trabajo. En consecuencia, un ambiente saludable de trabajo, debe brindar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva sobre todos los órganos de los sentidos humanos (oído, vista, olfato, tacto y gusto). Desde el punto de vista de la salud mental, el ambiente de trabajo, debe establecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables que actúen de modo positivo sobre el comportamiento de las personas, para evitar insatisfacción en el área laboral.²⁹

5.1. Teoría de factores higiénicos y motivacionales de Herzberg

Fred Irving Herzberg nació en Lynn Massachusetts, el 18 de abril de 1923, hijo de un humilde matrimonio de inmigrantes lituanos. Sus sobresalientes condiciones intelectuales le permitieron, a los 16 años, ganar una beca para estudiar en el afamado City Collage de Nueva York, en donde inició estudios de Historia y Psicología. En 1944, Herzberg se alistó en el ejército. Estos años de guerra fueron factores que marcaron profundamente su vida personal y profesional. Terminada la guerra, regresó al City Collage a completar sus estudios, para obtener una Maestría en Psicología, y dos años más tarde, obtuvo un Doctorado en Psicología

y una Maestría en Salud Pública, en la Universidad de Pittsburgh. En 1957 publicó “Job Attitudes: A review of research and opinion”, un amplio compendio bibliográfico sobre psicología industrial. En 1959, publicó “Motivation at Work”, un informe de sus propias investigaciones y la de sus colaboradores acerca de la salud mental en la industria y en el cual expuso formalmente su conocida teoría de Motivación-Higiene. Difundiendo la teoría de los dos factores, Herzberg publicó en 1968 el artículo que aún hoy es el más solicitado en la historia de la Harvard Business Review: "One more time: How do you motivate employees?"³⁰

Ha estado interesado en la salud mental de las personas y al igual que otros renombrados autores (Chris Argyris) sugieren que posiblemente las organizaciones no sean los mejores sitios para que las personas desarrollen sus inquietudes y necesidades. A su vez es razonable esperar que dichas inquietudes y necesidades les provean cierta satisfacción a las personas; de este modo satisfacción ha sido una variable de relevancia para Frederick. No cabe ninguna duda que mucho de su trabajo guarda relación con las ideas de Herbert Simon y James March sintetizadas en la monumental obra titulada “Organizaciones”. Allí estos dos autores – que a su vez toman prestado de Chester Barnard muchos conceptos y prácticas empresariales – sugieren que la relación aparentemente lineal entre satisfacción y productividad que sostenía el aquel entonces prevaeciente movimiento de Relaciones Humanas, no es correcta. Para Frederick Herzberg la satisfacción del participante organizacional es una variable importante y quiere averiguar y saber algo más de lo que se sabía hasta ese momento.

Esta inquietud de Herzberg por la variable “satisfacción” lo llevó a liderar un trabajo de investigación donde participaron unos 200 profesionales en su gran mayoría contadores e ingenieros en la ciudad de Pittsburg, a quienes se les solicitó relataran – dentro de una serie de sucesos – aquellas situaciones en que se sintieron muy bien como también en aquellas otras donde no estaban satisfechos. Se realizó una tipología de eventos que, posteriormente, pudieron relacionarse con “satisfacción en el trabajo” e “insatisfacción en el trabajo”. Y de aquí surgen una serie de componentes que no se condicen con lo que el estado del arte de las ciencias del comportamiento tenía registrado hasta ese entonces. Frederick Herzberg encontró algunas evidencias que resultaron ser un hallazgo muy importante por las implicancias que tienen para las organizaciones en su marcha hacia la eficiencia, cambio y desarrollo organizacional. Encontró que cinco factores estaban fuertemente relacionados con la satisfacción en el trabajo, las que son detalladas a continuación:

1. logro
2. reconocimiento
3. cuán atrayente era el trabajo en sí mismo
4. responsabilidad
5. potencial de crecimiento

Por otro lado también halló evidencia que la carencia de estos cinco factores no era frecuentemente mencionada como una fuente de insatisfacción. Más bien lo

que encontró Herzberg es que las razones de la insatisfacción en el trabajo estaban en realidad relacionadas con otros factores distintos como son:

- a. la política general de la empresa y su “administración”
- b. supervisión
- c. salarios
- d. condiciones de trabajo
- e. relaciones interpersonales

Entre otras cosas esto significa que si estoy interesado en mejorar la productividad y la eficiencia por más que empuje “las fuerzas a favor del cambio” (Kurt Lewin) y entre ellas están las que se mencionan bajo a, b, c, d, y e es muy improbable que aumente la satisfacción del empleado y que este a su vez aumente su fuerza motivadora. Es muy probable que se encuentren mejores resultados teniendo en cuenta las variables mencionadas bajo 1, 2, 3,4, y 5.³¹

Y es aquí donde Frederick Herzberg también toma en cuenta las conclusiones del excelente trabajo realizado por los investigadores de Ohio State University cuando dilucidan “lo que hace el líder eficiente”. Usualmente los investigadores – y también los académicos y practitioners – dividían sus opiniones respecto de si el líder eficiente era aquél que se orientaba hacia el trabajo o si lo hacía hacia la persona. Los investigadores de Ohio State University descubrieron que estas – orientación hacia las personas u orientación hacia el trabajo – no eran polos

opuestos de una misma dimensión sino más bien eran dos dimensiones distintas. Y Herzberg penetra en esta ruta al estudiar satisfacción en el trabajo sugiriendo que también aquí esta variable tiene dos dimensiones distintas, y no polos opuestos de una sola. Es interesante tener en cuenta la asociación que hace Frederick Herzberg con pasajes bíblicos. Los factores que guardan relación con la insatisfacción son análogos a las necesidades “de Adán” orientadas a evitar carencias tanto físicas como sociales, ya que la expulsión de Adán lo obligó – de allí en más - a satisfacer necesidades relacionadas con la naturaleza animal, como lo son la comida, seguridad, pertenencia, etc. Por otro lado los factores relacionados con la satisfacción como fuerza motivadora en el trabajo están más cerca en lo bíblico bajo la concepción de Abraham, quien en su concepción de la naturaleza del hombre destaca otros aspectos y valores, como lo es el logro, desarrollo, y crecimiento. La concepción de Adán (en la relación individuo – organización) está relacionada principalmente con la eliminación de insatisfacciones mientras que la concepción de Abraham tiene que ver con privilegiar el desarrollo y crecimiento individual como fuente de satisfacción.

Por lo tanto un hallazgo importante a partir del trabajo de Frederick Herzberg tiene que ver con que “satisfacción en el trabajo” no es el opuesto de “insatisfacción en el trabajo”; más bien “ninguna satisfacción en el trabajo” resulta ser el opuesto de satisfacción en el trabajo” y “ninguna insatisfacción en el trabajo” es el opuesto de “insatisfacción en el trabajo”.

Pues entonces ¿Qué es lo que deben hacer los superiores si es que desean aumentar la performance de sus subordinados? Algo que queda muy en claro es que no tiene sentido dedicar atención a las variables que están relacionadas con los factores higiénicos (la paga, políticas de personal, condiciones físicas en el trabajo), aunque por supuesto van a eliminar la insatisfacción en el mismo (las empresas no llegan a ser eficientes por el solo hecho de que su personal “no se queja”; necesitan sentir ciertos estímulos y energías como nuevas fuerzas motivadoras). *La mayor parte de los factores higiénicos son percibidos por el personal como algo a lo que tenían derecho, en cambio aquellos factores relacionados con el enriquecimiento en el trabajo como ser: oportunidades de desarrollo y logro, responsabilidad, reconocimiento, sí llegan a representar estímulos importantes como para aumentar la fuerza motivadora.*

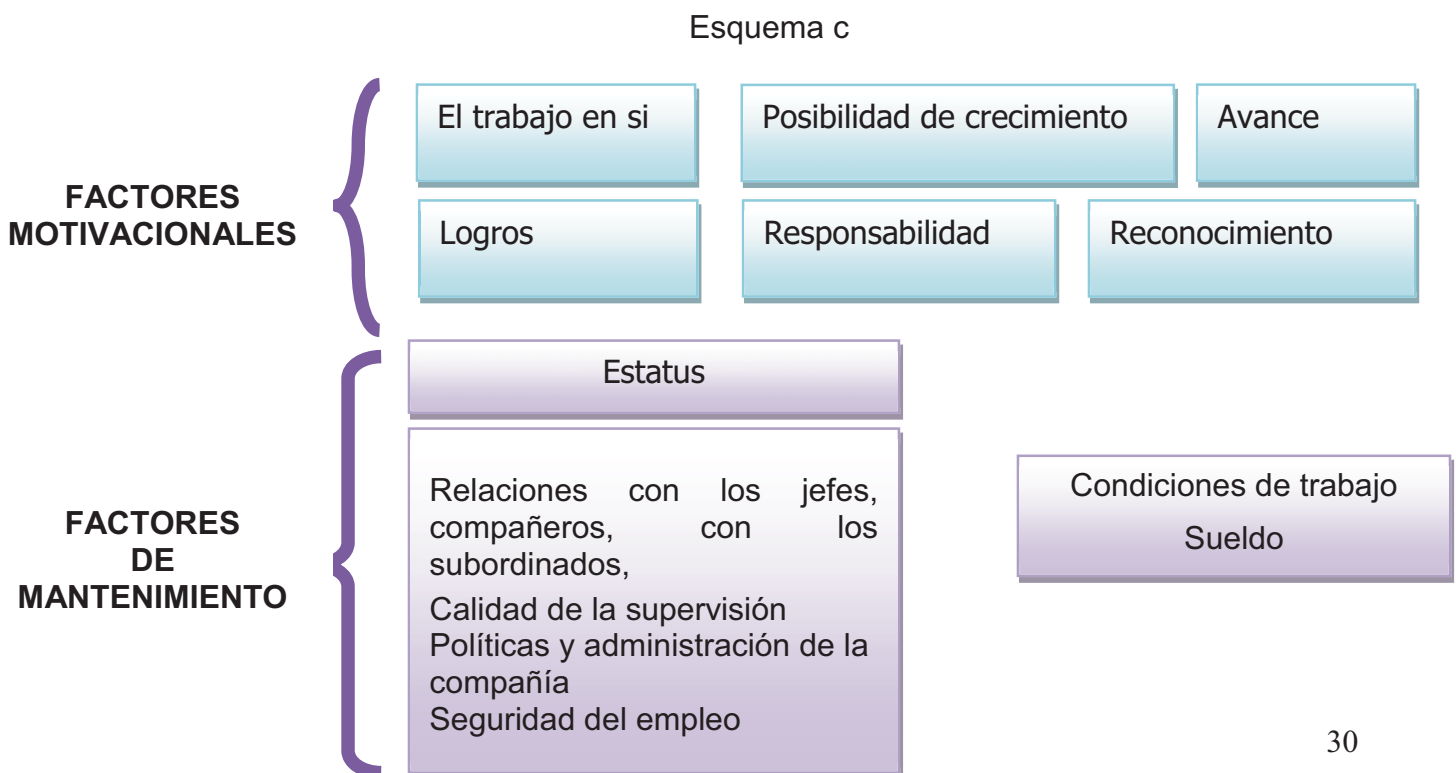
Es interesante destacar que aquí el foco de Herzberg está puesto en la tarea, que es muy similar a la concepción de Frederick Taylor unos 40 años antes. Sin embargo aunque ambos ponen foco en el trabajo tienen una diferencia fundamental ya que la orientación principal de Frederick Taylor privilegiaba una división de las tareas y simplificación en el trabajo cada vez mayor, mientras que Frederick Herzberg sugiere el polo opuesto: que la tarea gane en complejidad al enriquecérsele, y de allí el nombre de “enriquecimiento del trabajo” (job enrichment). Frederick deja bien en claro que job enrichment no es lo mismo que “job enlargement” que puede resultar de agregar a tareas no enriquecidas otras tareas que también son no enriquecidas. Otra práctica común en algunas

organizaciones es el traslado lateral o rotación en el trabajo donde la persona pasa de un trabajo no enriquecido a cumplir otro trabajo que también es no enriquecido.

Ahora bien ¿cómo se hace para que un trabajo se enriquezca dando a la persona oportunidades de crecimiento y desarrollo como consecuencia de un mayor nivel de autonomía y responsabilidad? Esto no es fácil, pero se puede lograr. Una de las formas es a través de la eliminación de controles ya que las mismas llevan implícita una falta de autonomía al hacerse necesario “el otro”. Es muy común que la fuerza de ventas no esté autorizada a interactuar con las personas de tele-marketing para hacer más efectivos sus servicios, y que por el contrario, deba hacerlo a través de su superior, este con su par, y finalmente esta baja al personal de tele-marketers. Es difícil conseguir buenos resultados bajo esta práctica que es muy común dentro de las empresas. Muchas prácticas organizacionales no permiten al personal tomar ciertas libertades personales para relacionarse con Clientes y con proveedores e incluso para firmar cartas que van a impactar sobre sus resultados, y es por ello que los empleados altamente motivados, dispuestos a correr riesgos, inician acciones a través de lo que se conoce como organización informal. Cuando el mecanismo informal del empleado heroico resulta exitoso este tiende a repetir la situación operando informalmente una vez más y corriendo nuevos riesgos para alcanzar nuevos resultados heroicos; pero si de 100 “batallas” gana 99 es posible que una sola pérdida lo catapulte a lo que el Dr. Donald Cole y Eric Gaynor Butterfield se refieren como un dilema de “Suicidio Profesional o

Asesinato Organizacional”, tal es el título de su libro. Una pregunta que se le hace habitualmente al trabajo de Frederick Herzberg tiene que ver con “Qué es lo que le queda por hacer al supervisor” Trabajos de investigación muestran suficiente evidencia empírica donde el trabajo del supervisor en lugar de ser degradado es más bien agrandado, o mejor dicho, tiene la extraordinaria oportunidad de ser enriquecido.

En el esquema c se muestran los factores motivacionales como el logro y la responsabilidad están relacionados, en su mayor parte, directamente con el trabajo mismo, el desempeño del empleado y el reconocimiento así como crecimiento personal que los empleados experimentan. Los motivadores están básicamente centrados en el trabajo; que se relacionan con el contenido del trabajo.



5.1.2. Factores Motivacionales Extrínsecos (Higiénicos).

Son los factores que se localizan en el ambiente, es decir, las condiciones que rodean al individuo en las cuales desempeña su trabajo. Los factores higiénicos no están bajo el control del individuo, puesto que son administrados por la empresa. Los principales factores higiénicos son los salarios, los beneficios sociales; el tipo de jefatura o supervisión que el individuo experimenta. Pero además implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Son factores de contexto que se sitúan en el ambiente externo que rodea al individuo.

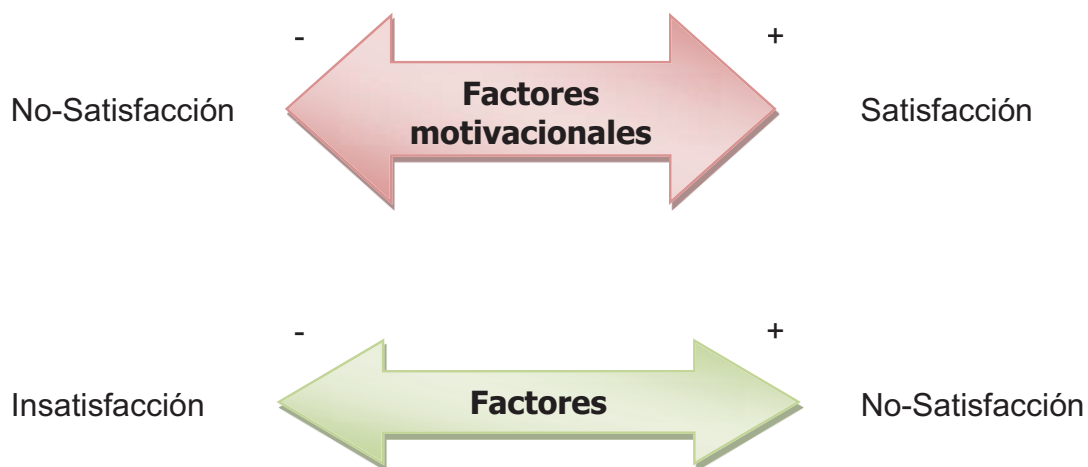
Tradicionalmente estos factores higiénicos serán los únicos que se destacan en las prácticas de motivación de los empleados, es decir en las condiciones que los rodean y los que reciben externamente a cambio de su trabajo, además el trabajo se consideraba una actividad desagradable, pero imprescindible. De ahí el hecho de que la administración motivara a las personas a trabajar mediante premios y e incentivos salariales o mediante castigos o coacciones o incluso ambos, recompensas o castigos.

En la actualidad muchas empresas basan sus políticas de personal en los factores extrínsecos, para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores éstos poseen una capacidad muy limitada para influir en el

comportamiento de los trabajadores. La expresión “Higiene “ refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico y muestra que solo se destina a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente Herzberg manifestó que cuando son óptimos los factores higiénicos, solo evitan la insatisfacción en los cargos pero no consiguen elevar la satisfacción y cuando la elevan no consiguen sostenerla ni mantenerla elevadas durante mucho tiempo. Sin embargo cuando son precarios dichos factores si pueden provocar insatisfacción.

Los factores extrínsecos pueden ser amenazas potenciales que rompan con el equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. (Como lo muestra el esquema y cuadro d,)

Esquema d



FACTORES EXTRÍNSECOS ENUNCIADOS POR HERZBERG	FACTORES EXTRÍNSECOS TRASLADADOS AL AMBITO ORGANIZACIONAL
Políticas de empresas y la administración	Seguridad proporcionada al trabajador por el reglamento de la institución.
Relaciones con el supervisor	Relaciones personales con autoridades, supervisor (a) y compañeros de trabajo.
Salarios	Visualización social de sueldos atractivos.
Competencias técnicas del supervisor	Estatus de la plaza autorizada.
Condiciones de trabajo y comodidad.	Condiciones del área de trabajo (espacio, ventilación, recursos para la preparación de medicamentos, espacios de recreación, descanso etc.)
Recompensas o apoyos.	Factibilidad de becas u otro tipo de apoyos para la actualización continua del personal de enfermería.
Seguridad social.	Atención a su salud.

5.1.3. Factores motivacionales intrínsecos.

Los factores motivacionales intrínsecos están relacionados con la naturaleza de la tarea que el individuo ejecuta. Estos están bajo el control del individuo y abarcan los sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional. Estos factores dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas, las cuales tradicionalmente se habían definido y distribuido con la única preocupación de atender los principios de eficiencia y economía, sin tener en

cuenta los componentes de desafío y oportunidad para la creatividad y la significación psicológica del individuo que las ejecutaba. Con este enfoque mecanicista, las tareas pasaron a crear un efecto de “desmotivación”, teniendo como resultado la apatía y el desinterés del individuo.

El efecto de los factores motivacionales intrínsecos fue enunciado por Herzberg como óptimos, ya que provocan satisfacción; y que cuando son precarios, sólo evitan la insatisfacción por eso Herzberg los llamo factores de satisfacción; aunque son reconocidos como intrínsecos por lo general. Éstos tienen que ver con el contenido de cargo, las tareas y los deberes relacionados con la tarea a desempeñar (ya sea laboral o educativa), en si producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales; que trasladado a lo educativo puede decirse que ante la satisfacción habrá permanencia y rendimiento en la tarea asignada de acuerdo al servicio en el que se encuentra la enfermera.

El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significado para el trabajo. Los factores enunciados por Herzberg, se enuncian (cuadro e), y pueden ser trasladados en forma operativa para los fines de esta investigación:

Cuadro e

FACTORES MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS ENUNCIADOS POR HERZBERG
• Asunción de responsabilidad
• Libertad de decidir cómo realizar un trabajo
• Utilización plena de habilidades personales
• Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos
• Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente)

VI. MATERIAL Y MÉTODOS.

6.1. Tipo de Diseño.

Se trata de un estudio cuantitativo con diseño **transversal**, que tiene como objetivo recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos.

Tiene etapa inicial **descriptiva**, ya que narra la situación observada; el comportamiento de las variables, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia de presentación de un fenómeno, el lugar, el tiempo en que se presenta un hecho. Y un alcance **correlacional**, dado que miden el grado de asociación entre dos o más variables, es decir, mide cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación.³²

6.2. Población y muestra.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La delimitación de las características de la población no solo depende de los objetivos del estudio, sino de otras razones prácticas. La calidad del trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en planteamiento del problema. La muestra es un subgrupo de la población de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características. La

muestra probabilística se determina con base en el planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño de investigación y el alcance de sus contribuciones; el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar.³³

Es una muestra probabilística simple la cual será aplicada a 63 enfermeras que conforman la muestra del personal en los tres turnos del servicio de urgencias adultos y urgencias pediatría; en una Unidad de segundo nivel.

Utilizándose la siguiente formula:

$$n = \frac{N (2Zc) PQ}{d^2(N-1) + 2Zc (PQ)^{34}}$$

en donde:

N= 80 Enfermeras

Zc= Zeta crítica o nivel de confianza o margen de error aceptado (5%) = 1.96

d= Intervalo de confianza d= 0.05

P= probabilidad de lo esperado (0.75)

Q= valor complementario de P para que entre ambos valores sumen 100 ó 1000 (0.25).

$$n = \frac{(80)(1.96)^2 (0.75)(0.25)}{(0.05)^2(80-1) + (1.96)^2(0.75) (0.25)}$$

$$n = \frac{(80) (3.92) (0.1875)}{(0.0025)(79) + (3.92)(0.1875)}$$

$$n = \frac{(80) (0.735)}{(0.1975) + (0.735)}$$

$$n = \frac{58.8}{0.9325}$$

n= 63 unidades de análisis lo que equivale al 78.7% de la N

6.3. Operacionalización de Variables

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	TIPO	INDICADORES	VALORES ESPERADOS	PRUEBA ESTADISTICA.
SATISFACCIÓN LABORAL	Sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. (Ardilla, 2005)	Dependiente	Supervisión, factores higiénicos, aspectos materiales, logro de objetivos y metas.	1= insatisfecho 2= algo satisfecho 3= indiferente 4= bastante satisfecho 5= completamente satisfecho	T de Student
CATEGORÍA	Cada uno de los grados establecidos en una profesión o carrera(Ardilla, 2005)	ordinal	Auxiliar Enfermera general Enfermera especialista Jefe de servicio	1= Auxiliar 2= Enf general 3=Enf especialista. 4= Jefe servicio	Frecuencia, porcentaje,

ANTIGÜEDAD EN AÑOS CUMPLIDOS	Tiempo que se lleva en un cargo o empleo (Ardilla, 2005)	ordinal	Años cumplidos en el instituto	Años de servicio	Frecuencia, porcentaje, promedio
ESCOLARIDAD	Periodo de tiempo durante el cual se asiste a la escuela o a un centro de enseñanza. (Ardilla, 2005)	ordinal	Nivel técnico Licenciatura Postécnico Especialidad Posgrado Maestría	1. Nivel técnico 2. Licenciatura 3. Postécnico 4. Especialidad 5. Posgrado 6. Maestría	Frecuencia, porcentaje, promedio
FACTORES HIGIÉNICOS	Se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y	Independiente Intervalar	Satisfacción en el trabajo Limpieza, higiene, iluminación, temperatura, entorno físico, ventilación, relación con los superiores, participación con los superiores en	Insatisfecho Algo satisfecho Indiferente Bastante satisfecho Completamente satisfecho	T de student

FACTORES MOTIVACIONALES	<p>deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera de control de las personas. (Herzberg, 2003)</p>	<p>la toma de decisiones</p>	
S	<p>Se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. (Herzberg, 2003)</p>	<p>Independiente Intervalar</p> <p>Oportunidades en el trabajo</p> <p>Relaciones con los jefes</p> <p>Supervisión en el trabajo</p> <p>Equidad en las decisiones</p>	<p>Insatisfecho</p> <p>Algo satisfecho</p> <p>Indiferente</p> <p>Bastante satisfecho</p> <p>Completamente satisfecho</p>

T de Student

6.4. Hipótesis.

HI: Los factores motivacionales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de 2º nivel de atención.

HO: Los factores higiénicos no se relacionan con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de 2º nivel de atención.

6.5. Procedimientos para la recolección de los datos..

Para la recolección de los datos se empleó un instrumento basado en el cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82, de J.L. Melia y J.M Peiro, elaborado en 1998. El cuestionario original esta dividió en seis apartados, teniendo una confiabilidad aceptable conforme a varios estudios con un alfa de 0.95.

6.6. Procedimientos para el análisis de los datos.

Esta se llevó a cabo a través de la codificación de datos en el programa SPSS v. 17, y su representación gráfica y tabulación; esto para el análisis de tipo descriptivo.

Para la descripción inferencial, en específico para la comparación de variables intervalares y con la particularidad de contar con muestras independientes se hará uso de una T de Student, y para su prueba de relación se usará la Prueba de Pearson.

6.7. Instrumento de Medición

El instrumento original, fue utilizado en el Instituto Mexicano del Seguro de 2do nivel ubicado en el estado de Tepic Nayarit, para lo cual se cambiaron algunos ítems y se adaptaron conforme a elementos que describen la teoría utilizada en éste estudio. El cuestionario que se aplicó en esta investigación, está conformado por 3 apartados los cuales son: instrucciones, consentimiento informado, características Sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, escolaridad); características laborales (turno, antigüedad en el servicio, y en el ISSSTE). Las preguntas 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 20, 21, 22, y 23 califican los factores Higiénicos marcados por la teoría de F. Herzberg, la pregunta 2, 3, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19 evalúan los factores motivacionales en el área laboral. Esto hace un total de 23 ítems en una escala tipo Likert donde:

1= Insatisfecho

2= Algo satisfecho

3= Indiferente

4= Bastante satisfecho

5= Completamente satisfecho.

De acuerdo a la suma de los ítems se determinaron las siguientes dimensiones y rangos:

Valor obtenido por dimensión.

DIMENSIÓN	FACTORES	
	INTRÍNSECOS	EXTRÍNSECOS
Alta	36 - 45	54 - 70
Regular	24 - 35	36 - 53
Baja	12 - 23	18 - 35
Nula	0 - 11	0 - 17

Se aplicó la prueba piloto en una unidad de análisis con características similares a la población actual, fue en un Hospital de segundo nivel de atención, se administró a 30 enfermeros (as), para que la confiabilidad fueran acordes en relación a lo requerido, obteniendo un Alpha de 0.8897. En el periodo de marzo a abril se aplicó el instrumento a la población de estudio elegida; alcanzando un Alpha final de .976, lo que nos habla de la consistencia interna de los ítems. Con respecto a la validez, el instrumento fue dado a revisión de 5 expertos en el área de motivación y satisfacción, haciéndose los ajustes necesarios en 3 ítems.

6.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La enfermería es considerada la más humanitaria de las profesiones dedicadas a la salud, motivo por el cual el conocimiento y la reflexión bioética, ha ido ganando terreno e interés en toda esta comunidad, ya que constituye la mejor herramienta para establecer un puente sólido entre la atención a la salud y la ética profesional, sobre todo frente a las situaciones en que este comprometida no tan solo la vida o la integridad y la autonomía del enfermo, sino en aquellas en que se pueda ver vulnerable los derechos y la dignidad de los pacientes. Conociendo que la ética es la rama de la filosofía que nos ayuda a conocerlas obligaciones para con los demás, así como poder determinar lo correcto y lo incorrecto de nuestras acciones y que la preocupación básica de la enfermería, es el bienestar de los seres en situación de enfermedad y la ayuda al paciente es el primordial objetivo de la profesión; así como el hecho de que el personal profesional se encuentre en las mejores condiciones para atender al usuario, sin duda el humanismo se produce por ser precisamente una profesión de entrega. Las políticas públicas que se pretenden prioritarias para la enfermería, se han encaminado al conocimiento y manejo de la tecnología, a la administración de medicamentos, incluso al traslado de los pacientes, es decir la preocupación de los administradores son las rutinas del servicio, las que generalmente se asocian al funcionamiento del hospital, y que no necesariamente están ligadas a las propias necesidades del personal de enfermería y de los pacientes, ³⁵

La confianza es la base de la investigación ética. La dignidad y el bienestar de los individuos que participan en la investigación deben ser una preocupación central de cada persona involucrada en el proyecto de investigación. La persona que dirige la investigación es responsable de la conducta del estudio, el rendimiento del proyecto y la protección de los derechos y el bienestar de los sujetos sin olvidar los siguientes puntos:

1. **Valor:** la investigación debe buscar mejorar la salud o el conocimiento.
2. **Validez científica:** la investigación debe ser metodológicamente sensata, de manera que los participantes de la investigación no pierden su tiempo con investigaciones que deben repetirse.
3. **La selección de seres humanos o sujetos debe ser justa:** los participantes en las investigaciones deben ser seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias.
4. **Proporción favorable de riesgo/ beneficio:** los riesgos a los participantes de la investigación deben ser mínimos y los beneficios potenciales deben ser aumentados, los beneficios potenciales para los individuos y los conocimientos ganados para la sociedad deben sobrepasar los riesgos.
5. **Consentimiento informado:** los individuos deben ser informados acerca de la investigación y dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

6. **Respeto para los seres humanos participantes:** Los participantes en la investigación deben mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener un monitoreo de su bienestar.

El presente estudio se considera de riesgo mínimo de acuerdo con lo señalado en la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, Título II, capítulo 1, artículos 13, 15,16,17 fracción II (Secretaría de Salud 1998) .

El Art. 13 señala que toda la investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio de respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar.

El Art. 16 establece que se protegerá la privacidad de los individuos sujetos a investigación, por lo que los instrumentos deberán ser manejados respetando el anonimato y confidencialidad de los datos que arrojen.

El párrafo IV del Art. 100 declara que se deberá contar con el consentimiento libre e informado, por escrito del sujeto en quien se realizará la investigación, o de su representante legal en caso de incapacidad de aquél, una vez enterado de los objetivos de la experimentación y de las posibles consecuencias positivas o negativas para la salud.

Así mismo se considera el Código de Ética del Colegio Nacional de Enfermeras el cual proporciona valiosos lineamientos para la enfermera profesional con respecto a sus deberes y obligaciones para con el paciente, la profesión y la sociedad.

Se solicitara el consentimiento informado a cada una de las participantes para llevar a cabo tanto la aplicación de la prueba piloto como en la Institución donde se realizará la Investigación.³⁶

VII. RESULTADOS.

7.1. Caracterización de la muestra

Se observa que el 84.1% de la muestra descrita corresponde al sexo femenino, respecto al turno se tiene que el 30.2 % corresponde a la velada A; predominando el personal de enfermería que se encuentra casado representado en un 60.3%; dentro de la escolaridad el 58.7% cuenta con la carrera de enfermería técnica terminada. (cuadro 1)

Cuadro N°1

Características Demográficas

Género.	F°	%
masculino	10	15.9
femenino	53	84.1
Total	63	100.0

Turno	F°	%
matutino	14	22.2
vespertino	12	19.0
nocturno A	19	30.2
nocturno B	18	28.6
Total	63	100.0

Edo. civil	F°	%
soltero	15	23.8
casado	38	60.3
divorciad o	3	4.8
unión libre	7	11.1
Total	63	100.0

Escolaridad	F°	%
Enf. Tec. Inc.	3	4.8
Enf. Tec. Con	37	57.8
Lic. Inc.	1	1.6
Lic. Term.	5	7.9
Post. Term	12	19.0
Espec. Term	4	6.3
Maestría term	1	1.6
Total	63	100.0

La edad en rangos que más prevalece es entre 30 y 39 años lo que nos determina un 44.4% del total de la muestra; la antigüedad en el servicio la representa el 66.7% quienes representan 2 años de estancia; y el 34.9% en el Instituto (cuadro 2)

Cuadro 2

Edad

Edad en rangos	F°	%
20 a 29 años	10	15.9
30 a 39	28	44.4
40 a 49	16	25.4
50 a 59	9	14.3
Total	63	100.0

Ant. Serv.	F°	%
2	42	66.7
3	14	22.2
4	5	7.9
5	1	1.6
6	1	1.6
Total	63	100.0

Ant. ISSSTE	F°	%
2	22	34.9
3	15	23.8
4	8	12.7
5	3	4.8
6	11	17.5
7	4	6.3
Total	63	100.0

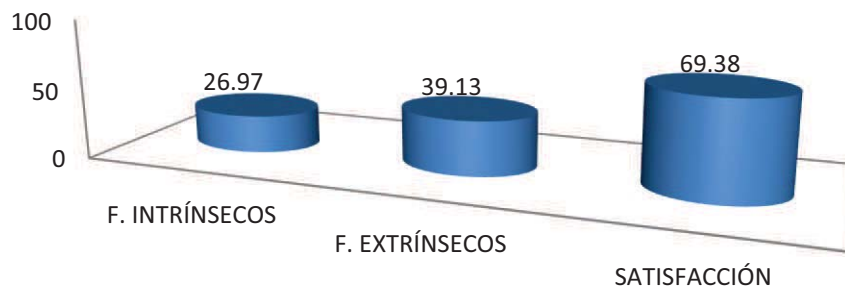
Cuadro 3

DIMENSIÓN	Ponderación.		
	Media	D.E	
FACTORES INTRÍNSECOS	26.97	7.195	REGULAR
FACTORES EXTRÍNSECOS:	39.13	10.296	REGULAR
SATISFACCIÓN TOTAL	69.38	17.649	REGULAR

Ver cuadro de referencia.

PONDERACION	FACTORES INTRÍNSECOS	FACTORES EXTRÍNSECOS	SATISFACCION TOTAL
Alta	36 - 45	54 - 70	88 - 115
Regular	24 - 35	36 - 53	59 - 87
Baja	12 - 23	18 -35	30 - 58
Nula	0 - 11	0 - 17	0 - 29

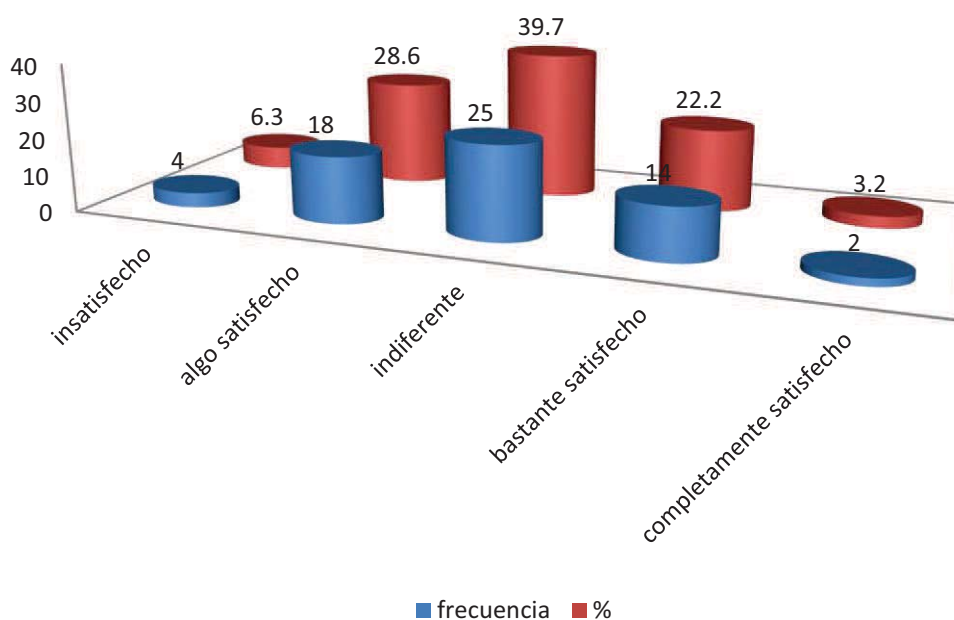
En el cuadro número 3, se puede visualizar la presencia de satisfacción regular con motivadores extrínsecos e intrínsecos, así como la satisfacción total. (Ver cuadro de ponderación).



Se observa que la Población estudiada el 39.7% se muestra indiferente en relación a los factores motivacionales. (Cuadro 4)

Cuadro 4.

Rango de Factores Motivacionales o Intrínsecos		
	F°	%
INSATISFECHO	4	6.3
ALGO SATISFECHO	18	28.6
INDIFERENTE	25	39.7
BASTANTE SATISFECHO	14	22.2
COMPLETAMENTE SATISFECHO	2	3.2
TOTAL	63	100.0



Cuadro No. 5

FACTORES MOTIVACIONALES O INTRÍNSECOS

FACTORES. MOTIVACIONALES O INTRÍNSECOS	Media	D.E.
Oportunidades para realizar las cosas	3.76	1.214
Oportunidades de hacer las cosas que le gustan	3.75	1.231
Oportunidades de formación en el hospital	2.71	1.197
Oportunidades de promoción que tiene	2.51	1.148
Proximidad y frecuencia con que es supervisado	3.06	1.203
Forma en que sus superiores juzgan sus tarea	2.78	1.224
Igualdad y justicia del trato que recibe de su hospital	2.33	1.107
Apoyo que recibe de sus superiores	2.73	1.347
Capacidad para decidir autónomamente	3.33	1.295
PROMEDIO FACT. INTRINSECOS	2.99	.053

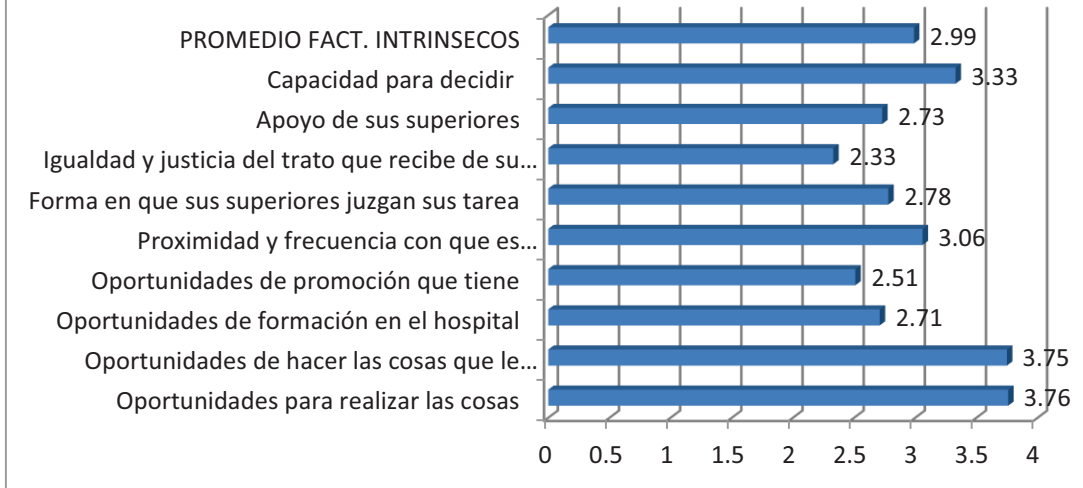
En relación a los factores motivacionales o intrínsecos, se observa que la media se encuentre en las oportunidades que tiene el personal para su formación en relación a la capacitación y la equidad de sus superiores en el trato que reciben.

PONDERACION EN ESCALA TIPO LIKERT (ITEM)

NIVEL SATISFACCION	RANGO
MUY SATISFECHO	4.1 A 5.0
BUENO	3.1 A 4.0
REGULAR	2.1 A 3.0
INSATISFECHO	MENOS DE 2.1

Se determinó el rango del nivel de satisfacción en una escala tipo Likert como se muestra

FACTORES MOTIVACIONALES O INTRÍNSECOS

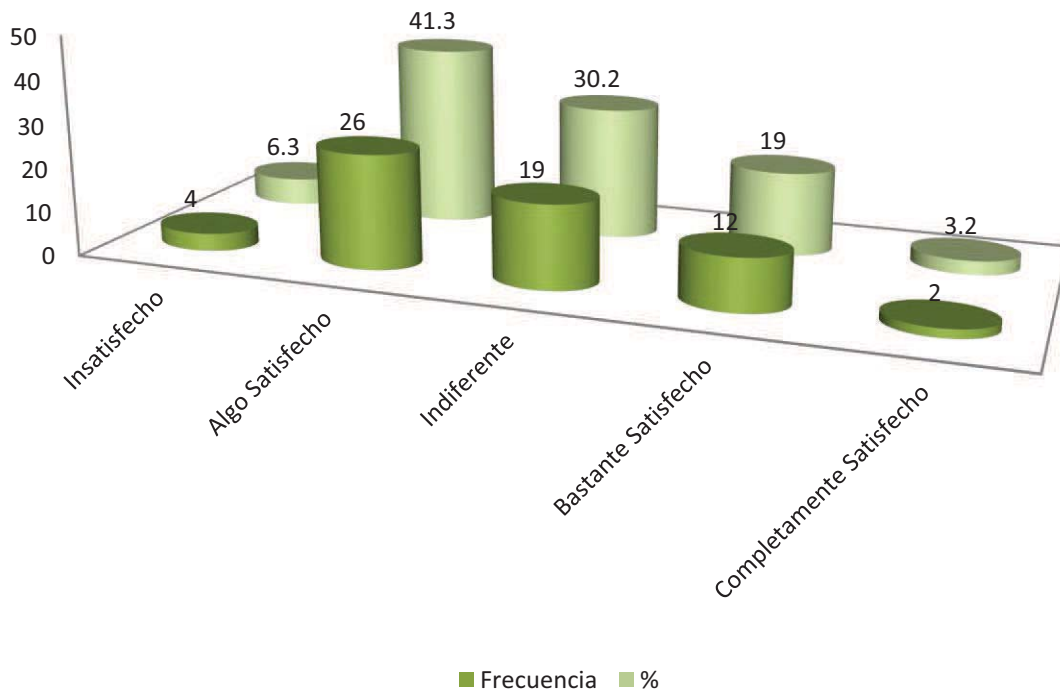


En relación a los Factores Higiénicos el 41.3 % se muestra algo satisfecho y 30 de cada 100 indiferentes, por lo que se debe de tomar en cuenta este resultado para determinar una estrategia de mejora en el ambiente laboral.(Cuadro 5)

Cuadro 6

Factores Higiénicos o Extrínsecos

	F°	%
INSATISFECHO	4	6.3
ALGO SATISFECHO	26	41.3
INDIFERENTE	19	30.2
BASTANTE SATISFECHO	12	19.0
COMPLETAMENTE SATISFECHO	2	3.2
TOTAL	63	100.0



Es de notar que solo 31% de los sujetos estudiados se encuentra bastante satisfecho. Y más de la mitad de la población se encuentra por debajo del percentil 60 desde indiferente hasta insatisfecho. (Cuadro 6)

Cuadro 7

FACTORES HIGIENICOS POR ITEM

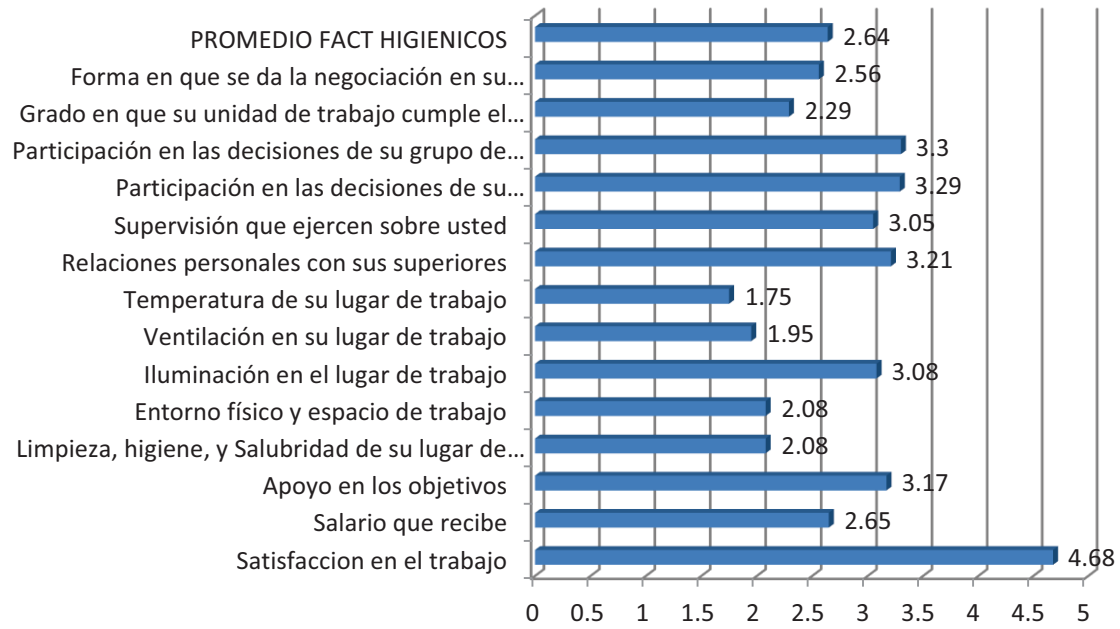
FACTORES HIGIÉNICOS O EXTRÍNSECOS	Media	D.E.
Satisfacción en el trabajo	4.68	.591
Salario que recibe	2.65	1.246
Apoyo en los objetivos	3.17	1.289
Limpieza, higiene, y Salubridad de su lugar de trabajo	2.08	1.126
Entorno físico y espacio de trabajo	2.08	1.036
Iluminación en el lugar de trabajo	3.08	1.336
Ventilación en su lugar de trabajo	1.95	1.237
Temperatura de su lugar de trabajo	1.75	1.121
Relaciones personales con sus superiores	3.21	1.346
Supervisión que ejercen sobre usted	3.05	1.156
Participación en las decisiones de su departamento o sección	3.29	1.263
Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al servicio	3.30	1.240
Grado en que su unidad de trabajo cumple el convenio y leyes laborales	2.29	1.184
Forma en que se da la negociación en su servicio sobre aspectos laborales	2.56	1.317
PROMEDIO FACT HIGIENICOS	2.64	

PONDERACION EN ESCALA TIPO LIKERT (ITEM)

NIVEL SATISFACCION	RANGO
MUY SATISFECHO	4.1 A 5.0
BUENO	3.1 A 4.0
REGULAR	2.1 A 3.0
INSATISFECHO	MENOS DE 2.1

En relación a los factores higiénicos o extrínsecos la media destaca la satisfacción en relación al área de trabajo, ya que para los sujetos estudiados, la iluminación y las participaciones en el grupo son las idóneas para realizar las tareas adecuadas

Factores higiénicos o Extrínsecos

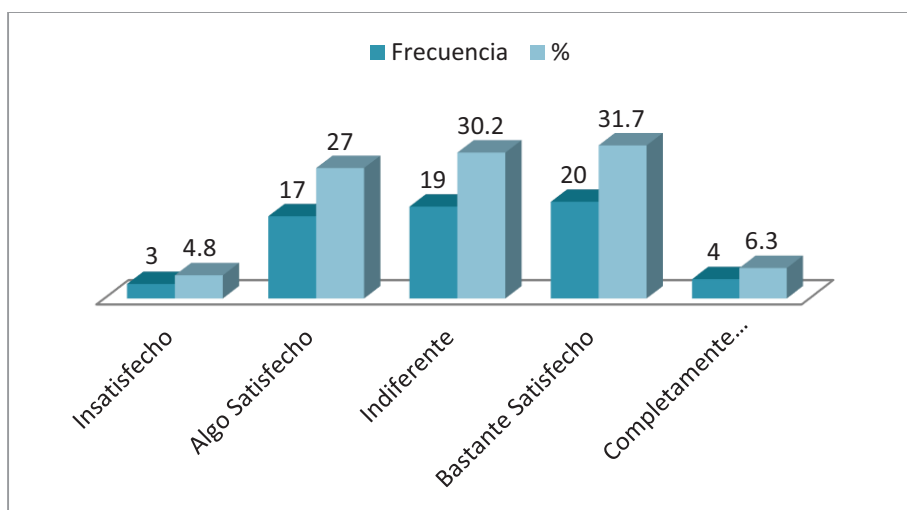


Cuadro 8

Satisfacción Total

	F°	%
INSATISFECHO	3	4.8
ALGO SATISFECHO	17	27.0
INDIFERENTE	19	30.2
BASTANTE SATISFECHO	20	31.7
COMPLETAMENTE SATISFECHO	4	6.3
TOTAL	63	100.0

Existe al menos 30% de la población que se encuentra indiferente en la medición de satisfacción, al tiempo que es ligeramente superado por 32% que se encuentran bastante satisfechos.



7.2. Resultados inferenciales

7.2.1. Satisfacción laboral y factores motivacionales en comparación de variables edad, antigüedad en el servicio y antigüedad en el ISSSTE, estado civil, escolaridad y turno.

Al buscar diferencias en la Satisfacción por variables independientes tales como edad, estado civil, escolaridad y antigüedad en el servicio y antigüedad en el ISSSTE a través de ANOVA no se encontraron diferencias significativas. (Prob. >.005).

Teniendo como factor de agrupación a la dimensión Factores motivacionales intrínsecos solo se detectaron diferencias de acuerdo con escolaridad (ANOVA= 2.215, $g_{\text{intragrupos}} = 23$, $g_{\text{intergrupos}} = 39$, prob.= .017)

Se puede describir que el 40% de la población con Licenciatura terminada se encuentra indiferente o bastante satisfecho.

En relación a quienes tienen Postécnico terminado se encuentran algo satisfechos e indiferentes en un 41.7%; sin embargo el 50% del personal que cuenta con una especialidad terminada se encuentra algo satisfecho (Ver cuadro No. 7).

Cuadro no. 9

Factores motivacionales intrínsecos * escolaridad

	Escolaridad							Total
	Enf técnica inconclusa	Enf técnica concluida	Lic inconclusa	Lic terminada	Postéct terminado	Espec terminada	Maestría terminada	
Insatisfecho	0 .0%	3 8.1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 25.0%	0 .0%	4 6.3%
Algo satisfecho	0 .0%	10 27.0%	0 .0%	1 20.0%	5 41.7%	2 50.0%	0 .0%	18 28.6%
Indiferente	2 66.7%	14 37.8%	1 100.0%	2 40.0%	5 41.7%	0 .0%	1 100.0%	25 39.7%
Bastante satisfecho	0 .0%	9 24.3%	0 .0%	2 40.0%	2 16.7%	1 25.0%	0 .0%	14 22.2%
Completamente satisfecho	1 33.3%	1 2.7%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 3.2%
Total	3 100.0%	37 100.0%	1 100.0%	5 100.0%	12 100.0%	4 100.0%	1 100.0%	63 100.0%

Respecto a la búsqueda de diferencias en variables intervinientes con relación a factores extrínsecos, a través de ANOVA no se detectaron diferencias estadísticas. (Prob. >.001)

Aplicando t de Student en variables comparativas género, turno y Factores motivacionales intrínsecos, extrínsecos y satisfacción, no hubo diferencias significativas (prob. >.001).

7.2.2. Relación entre dimensiones Factores Motivacionales extrínsecos e intrínsecos y Satisfacción laboral.

Para la prueba de hipótesis con *r de Pearson* se encontró significancia menor a .005. Con respecto a la relación entre factores motivacionales intrínsecos y factores motivacionales extrínsecos y satisfacción existe una fuerte relación (.836 hasta .973 , prob= .000); lo que quiere decir que a la existencia de mayor número de factores motivacionales extrínsecos y factores motivacionales intrínsecos generan en el personal de salud mayor satisfacción. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que dice: “Los factores motivacionales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de 2do nivel de atención”

Cuadro No. 10
Prueba de Pearson Factores motivacionales /Satisfacción

		Factores motivacionales intrínsecos	Factores motivacionales extrínsecos	Satisfacción
Factores motivacionales intrínsecos	Pearson	1	.836	.937
	Prob.		.000	.000
		63	63	63
Factores motivacionales extrínsecos:	Pearson	.836	1	.973
	Prob	.000		.000
		63	63	63
Satisfacción	Pearson	.937	.973	1
	Prob.	.000	.000	
		63	63	63

** . Correlation at 0.01(2-tailed):...

VIII. Discusión.

Retomando que la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene una conducta, es importante hacer la diferencia entre la existencia de factores motivacionales externos y motivacionales internos, en este caso para la satisfacción laboral, en específico del personal de enfermería, situación que nos ocupa para este estudio.

Herzberg explica que los factores externos que motivan al individuo son los que se localizan en el ambiente, es decir, las condiciones que rodean al individuo en las cuales desempeña su trabajo; y que no están bajo el control del individuo, puesto que son administrados por la organización. Los principales factores higiénicos o extrínsecos para Herzberg son los salarios, los beneficios sociales; el tipo de jefatura o supervisión que el individuo experimenta, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.³⁷

Para esta investigación los factores externos preponderantes fueron iluminación, salario, limpieza, higiene, entorno físico, espacio disponible, ventilación, temperatura adecuada, relaciones personales con los superiores, supervisión, participación en las decisiones, cumplimiento de la normatividad y negociación laboral; los cuales se encuentran en un nivel regular de presencia= 36 – 53; y considerando que no son controlables por el individuo, debería ser importante para la organización el mejorarlos y con ello aumentar la satisfacción esto se vería

reflejado en la adecuada atención a la salud; la disminución de problemas internos y la disponibilidad en la rotación de los servicios por parte del equipo interdisciplinario y multidisciplinario.

De acuerdo con Robles, la satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización³⁸, situación que se ve reforzada con los resultados de este estudio ya que se detectó que existe una debilidad en la presencia de factores motivacionales extrínsecos y por lo tanto la consecuencia se ve manifestada en bajos niveles de satisfacción.

Con respecto a Flores, dice que existe una insatisfacción en la remuneración o sea en el salario que percibe el personal de enfermería, y que por lo tanto no existe satisfacción laboral con los factores extrínsecos, por consiguiente los resultados coinciden con esta investigación, ya que los factores motivacionales extrínsecos que se evaluaron mostraron satisfacción regular en los sujetos estudiados.

El clima organizacional y la satisfacción laboral para Arias es motivante sobre todo en la comunicación con los altos mandos y para la realización del trabajo; por lo tanto en este estudio no se ven reflejados estos aspectos ya que la satisfacción tiene una dimensión regular en relación a la comunicación con superiores y altos mandos.

Los factores motivacionales extrínsecos son factor relevante en el rendimiento y permanencia del personal de enfermería en su área de trabajo y sentirse comprometido con la organización; en particular, Izaguirre observó que a pesar de que los motivantes internos sean mayores que los externos³⁹, es necesaria la motivación extrínseca de ahí que concordemos con este autor en que los esfuerzos de la tarea asignada y la permanencia estén positivamente relacionadas con componentes de origen externo, como son las influencias de otros. Las relaciones con las Supervisoras circunscriben en forma continua de comunicación con el profesional de enfermería, pero que al fin de cuentas es construido también por la organización en conjunto con la Institución.

El nivel de satisfacción en relación a factores extrínsecos es regular en hospitales públicos y alto en hospitales privados, conforme a lo que encontró Fernández¹ en su estudio realizado en Chile, por lo tanto este estudio se realizó en un hospital público en donde también se encontró un nivel regular de satisfacción en relación con los factores motivacionales extrínsecos y ello trae como consecuencia una mala atención a la salud y por consiguiente la realización forzada en las tareas asignadas.

La satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tiene en su trabajo, expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo, para Sarella⁴⁰ existe alta satisfacción en el área de urgencias, sin embargo en este estudio no se encontró

satisfacción en su totalidad en el área de urgencias, ya que se determina como un área crítica en donde existe una deficiencia de factores motivacionales extrínsecos.

Para Del Rio; uno de los factores motivacionales extrínsecos en relación a la satisfacción laboral de acuerdo con la teoría de Herzberg es el salario que determina la remuneración de la tarea o puesto desempeñado en una organización⁴¹, se observa que en el presente estudio tampoco ha sido hasta hoy remunerado oportunamente el trabajo del profesional de enfermería y esto se ve reflejado en el ausentismo constante en todos los turnos.

Los factores motivacionales externos se sitúan fuera del ambiente que circunda al individuo y no controlables por él; para Carpio la motivación personal y en el trabajo son primordiales para llevar a cabo las tareas asignadas, en la institución donde se llevó esta investigación existe una insatisfacción es en estos aspectos.

Es complejo separar el aspecto de la satisfacción en el trabajo y a su vez de la motivación; para Aguilar los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos son parte fundamental para satisfacer las tareas asignadas en el área laboral.⁴² Sin embargo, en el Hospital los factores motivacionales extrínsecos no se cumplen en un 100% debido a que no siempre se cuenta con la disponibilidad de conseguirlo; y por ende la insatisfacción laboral y en la atención del usuario se ve reflejada en las constantes quejas.

Para Herzberg la satisfacción es la relación que existe entre el individuo y su trabajo, es fundamental y que su actitud hacia éste determina el fracaso o el éxito en las tareas desempeñadas, para García⁴³ la motivación intrínseca está satisfecha y la motivación extrínseca es regular lo que coincide con este estudio ya que la satisfacción en relación a los factores extrínsecos es regular y por ende repercute en la atención de calidad en el usuario.

IX.CONCLUSIONES.

Se concluye que la hipótesis de estudio donde se plantea que a mayor motivación intrínseca y extrínseca mayor satisfacción laboral en profesionales de enfermería es aceptada. Encontrando bases para las siguientes aseveraciones:

- La satisfacción laboral como indicador de calidad en la atención requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en el cuidado del usuario.
- Considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran regularmente satisfechos, inclinándose la balanza hacia la satisfacción intrínseca, es recomendable la implementación de estrategias que mejoren la formación de factores extrínsecos, como es el salario, asignación de tareas, estructura, iluminación, comunicación con los altos mandos, supervisión, etc.
- La motivación 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 propuestas, ideas, sentimientos, intereses y metas que desea cumplir.
- Con dichas estrategias es posible desarrollar en los trabajadores motivación extrínseca en sus labores, lo que conduce a desplegar mayor disponibilidad en sus tareas, sin descuidar a la vez la motivación intrínseca ya que son factores que si no son satisfechos producen efectos negativos en el trabajo.
- Finalmente se sugiere explorar el trabajo del personal adscrito a esta unidad hospitalaria que en general se encuentra más satisfecho, con el

objeto de identificar específicamente factores que pudieran estar interviniendo 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.



SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Escoja para cada pregunta una sola opción y márkela con una "X".

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Este cuestionario es confidencial y se empleará sólo con fines de la propia investigación, cuyo objetivo es; conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

ESCOLARIDAD

(Marque solo una)

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

EDAD	SEXO	EDO. CIVIL	Terminada	Inconclusa
_____	Masculino () Femenino ()	Soltero (a) () Casado (a) () Viudo (a) () Divorciado (a) () Unión libre ()	Nivel técnico () Licenciatura () Postécnico () Especialidad () Posgrado () Maestría ()	() () () () () ()

CARACTERÍSTICAS LABORALES

TURNO	ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO	ANTIGÜEDAD EN EL ISSSTE
Matutino () Vespertino () Nocturno A () Nocturno B ()	_____	_____

Escoja una de las cinco alternativas de respuesta y márkelos con una "X"

	Completamente satisfecho	Bastante satisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Insatisfecho
1.-La satisfacción que le produce tener un trabajo es.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca son:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan son:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.-El salario que usted recibe le es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Completamente satisfecho	Bastante satisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Insatisfecho
5.-Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.-El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.-la iluminación de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.-La ventilación de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.-La temperatura de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.-Las oportunidades de formación que le ofrece el Hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.-Las oportunidades de promoción que tiene.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.-Las relaciones personales con sus superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.-La supervisión que ejerce sobre usted.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.-La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.-La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.-La igualdad y justicia del trato que recibe de su hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.-El apoyo que recibe de sus superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.-La capacidad para decidir autónomamente aspectos en su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.-La participación en las decisiones de su departamento o sección.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 21.-La participación en las decisiones de trabajo
relativas al servicio son.
- 22.-El grado en que su unidad hospitalaria cumple el
convenio y leyes laborales.
- 23.-La forma en que se da la negociación en su servicio
sobre aspectos laborales.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

-
- ¹ Ardila. R. *Enciclopedia Encarta 2005, Psicología del Trabajo*. Biblioteca de Consulta Universitaria, Santiago.
- ² Herzberg. F. *Higiene Versus Motivadores*. Revista Business Review. Enero 2003.
- ³ Robbins. S. P. *Comportamiento Organizacional*, 10 edición, Edit. Persson, Prentice Hall, 2008, Págs. 159-602.
- ⁴ Newstrom J. W. *Comportamiento Humano*, duodécima edición, Edit. Mc Graw Hill, 2007, págs. 204-206.
- ⁵ Núñez G. E., *Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de Satisfacción laboral*. Gaceta sanitaria, disponible en www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008 consultado 030908.
- ⁶ Flores. A.D. *Relación entre motivación y Satisfacción laboral de la enfermera asistencial*, revista Ciencias de la Salud 2(1), 2007.
- ⁷ Briceño. B.C. *Satisfacción Laboral en el personal de enfermería*, Revista Electrónica de Medicina Intensiva, 30(5), abril 2005.
- ⁸ Briceño B.C. *Estudio de riesgos ergonómicos y satisfacción laboral*, disponible en <http://www.laenfermerahoy.com.ar/articulo.php?id=25> consultado 150908.
- ⁹ Arias J.M. *factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños*, Revista de Enfermería de Costa Rica, 26(1), 2005.

¹⁰ Izaguirre. R. C. *Satisfacción laboral de los empleados de la región sanitaria Metropolitana, Tegucigalpa.* Disponible en http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/38.pdf. consultado 090808.

¹¹ Robles. G.M. y cols, *Variables relacionadas con la satisfacción laboral un estudio transversal a partir del modelo EFQM*, Gaceta Sanitaria 19(2), disponible en http://db.doyma.es/cgi_bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.fulltext?pid=13074369 consultado 120908

¹² Fernández. L.B. *nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción de Chile*, Ciencia y Enfermería 9(2), DICIEMBRE 2003.

¹³ Sarella. P.L y cols, *Satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de Urgencias.* Ciencia y Enfermería; Diciembre 2002 8(2)

¹⁴ Del Río. M.O. y cols, *Satisfacción laboral de Enfermería, ¿se cumplen nuestras expectativas?* Revista de Enfermería Cardiovascular de España, Índex, disponible en <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.pdf> consultado 140908.

¹⁵ Carpio, M.R. *Motivación del equipo básico y Satisfacción laboral en el modelo integral de atención*, Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social, 9(1), Junio 2001.

¹⁶ Aguilar P.R. *Nivel de motivación laboral, en el personal de enfermería del H.G.Z. C.M.F. núm. 2 del IMSS en la ciudad y Puerto Salina Cruz Oaxaca.* Enero 2008. Disponible en

http://cis.gob.mx/valdus_net/files/usr7132120051451/invest_pro/2008 consultado

el 12 agosto 2008.

¹⁷ García.RM, y cols, *Satisfacción laboral del personal de salud*. Revista de enfermería del IMSS, 15(2), 2007, 62-72.

¹⁸ Alba-Leonel A; y cols. *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital General de México*, Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2008; 16(3):155-160

¹⁹ Doris V, y cols. *Cultura Organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México*. Salud Pública Mex 2011;Vol. 53(1);11-16

²⁰ Jack C. y cols; "The Happy Curve", Business Horizons, mayo-junio 1995; pp, 1-3

²¹ Newstrom, J. W; *Comportamiento Humano en el Trabajo*;12 a edición; edit., McGraw-Hill, 2007, pp 203-206

²² Newstrom, J. W; opcit 203-204

²³ Robbins. S. P. opcit 159-187.

²⁴ Newstrom, J. W; opcit 207-208

²⁵ Robbins. S. P., opcit 159-187.

²⁶ Robbins S. P; opcit 159-187.

²⁷ Newstrom, J. W; opcit 101-103

²⁸ Newstrom, J. W; opcit 2507-209

²⁹ Chiavenato I; *Gestión del Talento Humano*; 1ra edición; edit.; McGraw-Hill; Colombia 2002; pp. 390-391

³⁰ Newstrom, J. W; opcit 101-107

³¹ Herzberg F. Comportamiento y Desarrollo Organizacional; disponible en; www.thedinstitute.org; consultado el 10092014

³² Sampieri. R. H. y cols, *Metodología de la Investigación*, 4ta edición, edit. Mc Graw Hill, México 2010.

³³ Sampieri R.H; opcit 152-176

³⁴ Sampieri R.H. opcit pp 176-186

³⁵ García, C.G. *Cine y Bioética*, 1ra edición, edit bioética México, México 2011, págs. 115-118

³⁶ Ley General de Salud; 2007; disponible en; http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf
consultado 260608

³⁷ Herzberg, F.I. 1987, 'One more time: How do you motivate employees?', *Harvard Business Review*, Sep/Oct87, Vol. 65 Issue 5, p109-120

³⁸ Robles. G.M. y cols, (2009). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral un estudio transversal a partir del modelo EFQM*, Gaceta Sanitaria 19(2), disponible en http://db.doyma.es/cgi_bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.fulltext?pident=13074369
consultado 120908

³⁹ Izaguirre, RC, *Satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, Tegucigalpa*, 2004, disponible en http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/38.pdf consultado el 090808.

⁴⁰ Sarella, PL, y cols, *Satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de Urgencias*. Ciencia y Enfermería; diciembre 2002, 8(2), p. 37-48, ISSN 0717-9553.

⁴¹ Del Río, MO, y cols. *Satisfacción personal de enfermería ¿se cumplen nuestras expectativas?* Revista de enfermería Cardiovascular de España, Index, disponible en <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.pdf> Consultado 080908

⁴² Aguilar PR, *Nivel de motivación laboral, en el personal de enfermería del H.G.Z. C.M.F. núm. 2 del IMSS en la ciudad y Puerto Salina Cruz Oaxaca.* Enero 2008. Disponible en http://cis.gob.mx/valdus_net/files/usr7132120051451/invest_pro/2008 consultado el 12 agosto 2008.

⁴³ García, RM, y cols, *Satisfacción laboral del personal de salud.* Revista de enfermería del IMSS, 15(2), 2007, 62-72.