



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE MEDICINA**



**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE
INVESTIGACIÓN**

DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**UNIDAD ACADÉMICA
C.H.G.Z. No.32 GUASAVE, SINALOA**

**'NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
LA U.M.F/H No. 9 Y C.S.S, RUIZ CORTINES,
GUASAVE SINALOA''.**

**OBJETIVO: OBTENER EL TITULO DE MÉDICO
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR**

PRESENTA:

DRA. PATRICIA ANDREA COTA COTA.

GUASAVE, SINALOA.

FECHA: 2008-2011



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

**TEMA: 'NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE LA U.M.F/H No. 9 Y C.S.S. RUIZ
CORTINES, GUASAVE SINALOA''.**

**TRABAJO QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE
ESPECIALIDAD EN MEDICINA FAMILIAR**

PRESENTA:

DRA. PATRICIA ANDREA COTA COTA.

AUTORIZACIONES:

**DR. MARCO ANTONIO RANGEL GARCÍA
PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN
MEDICINA FAMILIAR PARA MÉDICOS GENERALES EN EL CHGZ
No. 32 GUASAVE, SINALOA.**

**DRA. ALMA LORENA LÓPEZ ARMENTA
JEFE DEL DEPARTAMENTO CLÍNICO
COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACIÓN
E INVESTIGACIÓN MÉDICA**

**DR. DRA. PAULA FLORES
COORDINADOR CLÍNICO DE EDUC. E INVESTIGACIÓN MÉDICA
IMSS DELEGACIÓN SINALOA**

ÍNDICE

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.	5
2. MARCO TEÓRICO.	7
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.	7
2.2 ANTECEDENTES CIENTÍFICOS.	32
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	34
3.1 JUSTIFICACIÓN.	36
3.2 OBJETIVO GENERAL.	38
3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	38
3.4 METODOLOGÍA.	40
3.5 TIPO DE ESTUDIO.	40
3.6 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO.	40
3.7 MATERIAL.	43
3.8 TABLA DE VARIABLE DE ESTUDIO.	44
3.9 CRITERIOS.	48
4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.	50
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	51
5.1 RESULTADOS.	52
5.2 GRÁFICAS.	54

	Pág.
6. DISCUSIÓN.	79
7. CONCLUSIONES.	82
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	84
9. ANEXOS.	90

TÍTULO

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE LA U.M.F./H No.9 Y C.S.S.
RUIZ CORTINEZ, GUASAVE, SINALOA”**

1. INTRODUCCIÓN.

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas mas relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Existen un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción en el trabajo; sin embargo resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985:29-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. (1)

Los estudios sobre las actitudes hacia el trabajo, particularmente, sobre la satisfacción laboral constituyen una herramienta útil para explicar algunos problemas frecuentes en los ambientes laborales, que atentan contra el eficiente desempeño de las organizaciones.

Algunos de estos problemas asociados con altos niveles de insatisfacción en el trabajo son: a) la rotación del personal y su secuela de altos costos para la organización ; b) el ausentismo como reflejo de desgan y falta de motivación del

trabajador; c) los reclamos y protestas en la búsqueda de mejoras en las condiciones laborales; d) la disminución en el desempeño; e) la falta de compromiso con los objetivos de la organización y, f) eventuales acciones en contra de ésta. (2)

Existen evidencias que un empleado insatisfecho sufre de todo tipo de problemas de salud, como cefalea, cardiopatías, problemas mentales, accidente vascular entre otros; lo que provoca absentismo, incapacidades y gastos para la empresa y el trabajador. (3)

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Morse (1963) plantea que la satisfacción laboral se refiere al estado de ánimo que se genera en el trabajador hacia los factores que compensan la actividad realizada, expresada en salarios, condiciones de trabajo y estatus. (4)

Porter y Lawler (1969) y Wanous (1975) sostienen que para lograr un alto rendimiento en el trabajador, los trabajadores deben estar altamente motivados y esto se logra a través de incentivos externos tales como una buena remuneración, excelentes condiciones de trabajo y pagos compensatorios paralelos al salario. (5)

Por su parte, Hackman y Lawler (1971), McGregor (1972) y Filippo (1982) sostienen que el trabajador, mientras perciba que su trabajo sea interesante y significativo, se sienta responsable por la calidad de sus productos (bienes o servicios), e identificado por el resultado de su esfuerzo y asuma que se respeta y valora sus prescripciones, se sentirá motivado por los logros alcanzados. (6, 7)

Blum y Taylor (1981), por su parte, asumen que la satisfacción por el trabajo es el producto de actitudes positivas hacia el salario, la estabilidad en el trabajo, la supervisión, el trato justo por parte de los patrones y el reconocimiento a la labor. (8)

Barry (1985), encontró que los factores motivacionales estructuralmente ligados a la tarea podrían ser los desencadenantes del logro de la satisfacción laboral al estar ligados a las expectativas de autorrealización que genera el trabajo. (9)

Muñoz Adánez (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (10)

Loitegui (1990) la satisfacción laboral es un constructor pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales pueden producirse. (11)

Gibson y otros (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos trabajo, las condiciones laborales y el margen de los beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las instrucciones del propio autor, destacan: paga, trabajo, oportunidad de ascenso, jefe y colaboradores. (12)

Kreitner y Kinicki (1997) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción laboral en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño. (13)

Para finalizar, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una u otra forma influyen en el estado de ánimo y situación emocional de las persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

La satisfacción se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador.

Generalmente las tres clases de las características del empleado que afectan las percepciones (aquellas que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados.
2. Las características del empleo
3. Los grupos de referencia. (14)

Las características que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución.
2. Condiciones de trabajo.
3. Supervisión.

4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso. (15)

NIVELES DE ANÁLISIS.- Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

SATISFACCIÓN GENERAL.- Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

SATISFACCIÓN POR FACETAS.- Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (16)

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Según plantea Robbins la satisfacción laboral es importante por tres razones:

1. Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud

y viven más años.

3. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento. (17)

TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL.

A. TEORÍA DE LA APROXIMACIÓN BIFACTORIAL.

Esta teoría también es conocida como "teoría dual" o "teoría de la motivación-higiene". Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: "¿Que quiere la gente de sus trabajos?". Estas respuestas se tabularon y se separaron por categorías.

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las "necesidades de desarrollo psicológico". De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo "ausencia de satisfacción". Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada

a los factores extrínsecos del trabajo (de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores –por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado—causaría insatisfacción. Su mejoramiento- aumento de sueldo-eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que para motivar al individuo, "se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos" (Atalaya, 1999, p.57)

Las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir los datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stones y Freeman, 1994). (18)

B. TEORÍA DEL AJUSTE EN EL TRABAJO.

Esta teoría fue desarrollada por Davis, England y Lofquist, 1964; Davis, Lofquist, 1968; Dawis, 1994. Este modelo ha sido calificado como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría esta centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; es más, Dawis y Lofquist (1984) señalan que la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el

individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

Dawis (1994) señala que hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

- a. Las destrezas y habilidades personales.
- b. Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- c. La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- d. Las necesidades y los valores de la persona.
- e. Los refuerzos ocupacionales. (19)

C. TEORÍA DEL GRUPO DE REFERENCIA SOCIAL.

Korman se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción. (20)

D. TEORÍA DE LA DISCREPANCIA.

La teoría de la discrepancia fue elaborada por Locke (1969, 1976,1984), parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona. En este sentido, Locke (1976,1984) argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado (Locke, 1976).

Locke (1969, 1976) señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de la persona. (21)

E. TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES.

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) intentan responder a tres preguntas. Estas son ¿por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja?, ¿por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? y ¿por qué cambian los

niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación.

Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización. (22)

MODELO DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOCIAL.

Este modelo fue desarrollado por Salancik y Pfeiffer (1978).

La premisa fundamental es que los individuos, como organismos adaptativos, adaptan las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes.

El ambiente social de la persona es una fuente importante de información, dicho ambiente ofrece claves que utilizan los individuos para construir e interpretar los eventos y también ofrece información acerca de como deberían ser las actitudes y opiniones de la persona.

El contexto social tiene dos efectos generales sobre las actitudes y necesidades. El primero es el efecto directo de la influencia social de la información, es decir, permite a la persona la construcción directa de significado a través de las guías referentes a las creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y las razones para la acción que son aceptables. En segundo lugar, un efecto indirecto del contexto social sobre el proceso por el que se utilizan las acciones para construir actitudes y necesidades. (23)

MODELO DINÁMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Este modelo fue elaborado por Bruggemann (1974).

Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975).

Para Bussing (1991) la satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo,

donde juegan un papel importante variables tales como el control y el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral.

De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral.

Las seis formas de satisfacción laboral resultantes son las siguientes:

1. La satisfacción laboral progresiva: el individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. La satisfacción laboral estabilizada: el individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada: el individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. La insatisfacción laboral constructiva: el individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
5. La insatisfacción laboral fija: el individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
6. La pseudo-satisfacción laboral: el individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones. (24)

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brindan apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral:

Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo.

Dentro de estos factores podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción laboral del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”.

Variedad de habilidades: Grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea: Grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea: Grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía: Grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo: Grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas.

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro la percepción de justicia con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables del trabajo.

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, con temperatura, luz y ruido y otros factores ambientales que no esté en el extremo, permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuyen a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. (25,17)

Colegas que brindan apoyo-satisfacción la supervisión.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. La gente obtiene mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, lleva una mayor satisfacción en el trabajo.

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

En general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (26)

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados llegan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos, logrando además mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción. (27)

Satisfacción, insatisfacción y producción.

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo–constructivo de acuerdo a su orientación.
(28, 29)

OTROS DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Hay otros factores que influyen como determinantes de satisfacción en los empleados, según estudios realizados por Halloran y Bentosn (1987), encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional.

Edad.

Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A partir de los 30 años la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, logra mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.

Género.

En investigaciones realizadas en Estados Unidos han demostrado que las mujeres se sienten más contentas y satisfechas que los varones con su trabajo y otros estudios demuestran lo contrario. A diferencia de los hombres que les interesa demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro, ellas prefieren la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, por lo que las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los de los ejecutivos. Las madres no consideran al trabajo el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas en el papel de madre, esposa y ama de casa.

Experiencia laboral.

Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Los cambios de empleo frecuentes provocan al inicio satisfacción y poco tiempo después insatisfacción, provocando frecuentes cambios de empleo. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad

Nivel ocupacional.

Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación. "En términos generales a un nivel superior

corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (descritas por Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad” (Dunnette, 1998).

Nivel de la organización

El nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a a que la existe con el nivel ocupacional. Los profesionales y gerentes gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. La autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción. (30)

EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Los efectos más importantes que produce las satisfacciones laborales encontradas son: productividad, rotación y ausentismo y su relación con los determinantes edad, sexo, estado civil y antigüedad.

Satisfacción y productividad.

Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad, las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más productivas que aquellos con empleados insatisfechos. Aun cuando no existen estudios claros o contundentes, las primeras evidencias demuestran que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo.

Satisfacción y Ausentismo.

El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores en un determinado centro de trabajo, justificadas o no y es un indicador de calidad que pone de manifiesto no solo problemas del trabajador sino también de la empresa. Se considera como uno de los principales problemas de gestión de las relaciones laborales. (31)

Existen 2 tipos de ausentismo.

Tipo I

Es representada por la falta pura y simple del empleado al trabajo.

Tipo II

Es aquel en que el trabajador no falta al trabajo, pero no realiza su mejor desempeño. (32)

Quick y Lapertosa dividen el ausentismo Tipo I en cinco clases.

1. Ausentismo voluntario.
2. Ausentismo compulsorio.
3. Ausentismo legal.
4. Ausentismo por patología profesional.
5. Ausentismo por enfermedad. (33)

Existen evidencias de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, como cefaleas, problemas mentales, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales entre otros; estos problemas causarán ausentismo, incapacidades, gastos para la empresa y al trabajador. (34, 3)

En cualquier centro laboral un determinado nivel de ausentismo es esperado, de tal modo que cada unidad de atención médica tiene un porcentaje aceptable de esta incidencia administrativa.(35) La incapacidad temporal tiende a ser vista como un indicador de estado de salud; en una revisión de 320 estudios de bajas laborales se concluyó que las incapacidades de corta duración(de tres días o menos) se relacionan con la necesidad de aminorar las tensiones generadas por las fuertes demandas de trabajo, por lo que este tipo de incapacidad es considerada como una estrategia de afrontamiento o de protección a la salud, por parte del trabajador y no está relacionada, como se muestra en este trabajo con la satisfacción laboral. (36, 37)

Si bien, se hace lógico pensar en una relación entre satisfacción y ausentismo, no todo es por causa de insatisfacción laboral (38); por ejemplo en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) el ausentismo laboral injustificado representa el 19% del total de ausentismo no programado en la delegación Baja California Sur, llegó a incrementarse a 22%.

Aun cuando existen factores externos que influyen en el ausentismo laboral como el pago que las organizaciones hacen por enfermedad y el que realiza por la

salud; se ha demostrado que los empleados satisfechos se ausentan menos del trabajo que los insatisfechos. (39)

Satisfacción y Rotación.

Se ha demostrado una correlación negativa más consistente, es decir a mayor satisfacción menor rotación. La rotación es uno de los problemas más grandes que existen en las empresas y de los factores que mas costos les generan, debido a que implica la contratación y capacitación de nuevos empleados.

Satisfacción y Salud de la Persona:

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva. Es necesario determinar hasta que punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Sólo así se podría determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral.

Como lo señala Johns (1988), diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el equilibrio de su salud física y psicológica. (40, 17)

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Características biográficas	Productividad	Rotación	Satisfacción	Ausentismo
Edad	Disminuye con el aumento de edad.	No cambia de trabajo entre más edad tiene el individuo.	A medida que avanza la edad, el trabajo se vuelve más rutinario, por lo cual la satisfacción decrece.	Entre mas edad tendrá menos faltas evitables pero su tasa de ausentismo es alta en lo que respecta a las inevitables.
Sexo	Casi no existe diferencia.	Dicen que la mujer tiene más rotación, otros dicen que no hay diferencia.	Existe discrepancia entre los estudios de que la mujer se encuentra más satisfecha en su trabajo.	Las mujeres tienden a faltar más que los hombres estableciendo como motivo principal el hogar.
Estado civil	No hay investigaciones suficientes.	Casados rotan menos que los solteros.	Casados mas satisfechos que los solteros.	Casados faltan menos que los solteros.
Antigüedad	Al inicio de u trabajo parecen ser mas productivos.	Promueve la rotación, por la rutina del trabajo.	Tiene relación con la productividad y la edad.	No falta en su trabajo.

2.2 ANTECEDENTES CIENTÍFICOS.

En un estudio realizado en España, en el año 2002 por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales se confirma que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,79 puntos, en una escala de 0 a 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 muy satisfecho. Los datos anteriores forman parte de los resultados obtenidos por la tercera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha realizado en el 2001. El 89.7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos con su trabajo, lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años anteriores: 89.1% en 1999 y un 86.7% en 2000. Las principales fuentes de gratificación laborales que mencionan los entrevistados son: el gusto por la realización de su trabajo (24.5%), el compañerismo (11.8%), el sueldo (7.7%), el buen horario (7.5%) y el desarrollo personal (7.4%). (41, 30)

En un estudio de satisfacción realizado en pediatras del conurbado bonaerense, región Sur de Chile en el 2007 por Marucco M. y Cols. Se encontraron los siguientes resultados: el 13% de los participantes manifestaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con los aspectos evaluados de su trabajo. el 89.4 % de los participantes manifestaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con el salario ,la higiene del lugar del trabajo 57.7%, la formación 56.9% y con las posibilidades de promoción 59.3%. No se obtuvieron diferencias significativas en función del sexo. (42)

En un estudio de satisfacción laboral realizado en personal de enfermería del sector público en la provincia de Tucumán, Argentina del hospital Ángel C, Padilla por Carlos Edmundo Briceño y otros en el año 2005 se obtuvieron los siguientes resultados: El 90 % del personal se encuentra insatisfecho, y solo un 10 % manifiesta estar bastante satisfechos encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral. (43)

En el centro Médico del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco se realizó estudio de satisfacción laboral en el Médico de la consulta externa de medicina familiar, en el año 2004 por Ramón de Jesús Velarde Ayala y cols. y se obtuvo los siguientes resultados: Insatisfacción por falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimientos, promoción al personal médico para atender la demanda, además de existe desorganización. Solo el área de trabajo obtuvo un índice de satisfacción mayor a .5, incluyendo que el área es de reciente creación. (44)

En un estudio de satisfacción laboral realizado en personal de enfermería del Hospital General de México en el año 2008 por Alba Leones Adela y otros; Se encontró que: Los hechos que produjeron mayor satisfacción fueron sanar y apoyar a los pacientes, el reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios no así para el salario. (45)

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño. (46, 13)

Por otro lado, existe evidencia de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud como cefaleas, problemas mentales, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros; estos problemas causaran ausentismo, incapacidades, gastos para la empresa y el trabajador. (47,34)

Isabel Fernández. A. Moinelo Camporro, Adela Villanueva, Cristina Andrade, Monserrat Rivera, J. Gómez, Olga Parrilla (2000). Destacan que el área de enfermería presenta el nivel más alto (31.6%) en satisfacción laboral, mientras que los médicos y personal no sanitario presentan la puntuación más baja (28.2%) de satisfacción laboral, relacionando que el 25.8% del personal se encuentra poco satisfecho con su trabajo. (48)

Mientras que Dawn Male y T. Male (2003), hallaron que en una muestra conformada por 85 profesores, la satisfacción es elevada en comparación a todas las investigaciones antes mencionadas, pues poseen un 45% de satisfacción. (49)

En Madrid España en la Universidad Complutense Muñoz, A. (1989) realizó un estudio donde los resultados obtenidos lo llevan a suponer que, si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo como suponíamos, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de satisfacción-insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable aunque con un contenido diferente para sujetos satisfechos e insatisfechos-. Se encontró una relación positiva entre satisfacción en el trabajo y gusto con la tarea, motivación para el trabajo, moral laboral, proceso seguido por la motivación y voluntad de volver a la empresa, y nula o no significativa con las demás variables laborales, por último, hallamos que no existe relación significativa entre satisfacción en el trabajo y las variables demográficas y profesionales. (50, 30)

En base a la problemática expuesta me planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal trabajador de la U.M.F. No. 9 y Centro de Seguridad Social de Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa?

3.1 JUSTIFICACIÓN.

En 1976 Locke definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las expresiones laborales del sujeto” en general. Las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuesto teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador, condicionaran la respuesta afectiva de este hacia diferentes aspectos del trabajo. (51)

En 1985 Barry encontró que los factores motivacionales estructuralmente ligados a la tarea podrían ser los desencadenantes del logro de la satisfacción laboral al estar ligados a las expectativas de autorrealización que genera el trabajo. Esto explica el porque las estrategias utilizadas para mejorar el ambiente de trabajo e incluso el aumento de los niveles salariales eran ineficaces para hacer que los trabajadores se sintieran satisfechos con la labor que desempeñaban. (52, 9)

A este respecto, en 1991 Robbins sostiene que los trabajadores que están orientados el logro, son mas eficaces y tienen alto rendimiento en sus metas individuales si perciben que su trabajo les ofrece responsabilidad personal, retroalimentación y riesgos moderados, lo que no sucede si el estímulo esta limitado las compensaciones económicas. (53)

Estudios realizados en Estados Unidos revelan que 30% de 11, 000,000 de empleados de los servicios de salud están expuestos al estrés mental debido a su lugar de trabajo. El costo del estrés y las enfermedades relacionadas con éste, implican para los individuos y compañías aproximadamente 200 billones de dólares anualmente para su atención, además de las pérdidas organizacionales y el deterioro de la calidad de vida de los empleados. La Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo afirman que entre los profesionales, 44% de las enfermeras reconocen vivir estresadas.(54)

Considero importante realizar esta investigación para hacer un diagnóstico que nos permita avanzar hacia una propuesta que nos garantice un alto grado de satisfacción y otorgar un servicio de alta calidad, beneficiando al usuario, su familia y al trabajador.

3.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción laboral de personal trabajador de la U. M. F. No. 9 y Centro de Seguridad Social de Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa.

3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Registrar los datos personales del personal: (edad y sexo, nivel de escolaridad, estado civil, turno, antigüedad, tipo de contratación. cantidad de horas que le dedica a la semana a su trabajo).
- Identificar si el personal se encuentra satisfecho con su trabajo.
- Determinar si el trabajo que realiza le permite realizar actividades en que se destaca.
- Identificar si al personal le satisface el salario que percibe.
- Analizar si el personal encuentra satisfacción de los incentivos y premios que le dan.
- Identificar si las condiciones ambientales del lugar de su trabajo son favorables (iluminación, limpieza, ventilación, temperatura, entorno físico y el espacio).
- Determinar si el personal está satisfecho con la formación y oportunidades de promoción y ascenso que le da la empresa.
- Registrar el grado de satisfacción de las relaciones personales con sus superiores.

- Analizar si al personal esta satisfecho con la calidad de atención que proporciona.
- Identificar si el personal esta satisfecho de las relaciones con sus superiores.

3.4 METODOLOGÍA.

3.5 TIPO DE ESTUDIO.

Observacional, descriptivo, transversal y prospectivo.

POBLACIÓN DE ESTUDIO.

Personal que labora en todos los turnos de la Unidad de Medicina Familiar con hospital No.9 de Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa.

ESTUDIO REALIZADO: Del 1° de mayo al 31 de agosto del 2010.

UNIDAD ÚLTIMA DE MUESTREO.- Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998).

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 64 encuestas (Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)). Modificada por la autora.

EN EL TAMAÑO DE LA MUESTRA YA SE HAN INCLUIDO PERSONAL DE CONFIANZA Y SUSTITUTO.

3.6 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO.

El procedimiento para la obtención de la muestra se llevará a cabo entrevistando a los trabajadores en su área y turno laborales de la UMF/H No.9, Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa. Realizando 47 encuestas que contarán con toda la información,

utilizando el cuestionario de 17 preguntas de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998), modificada por la autora

Las entrevistas las realizarán los pasantes de servicio social escolar de Colegio de Bachilleres del Estado de Sinaloa y pasantes de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 está integrado en una familia de cuestionarios para la medición de la satisfacción laboral que se ha venido desarrollando durante la última década. Han sido desarrollados considerando la investigación internacional en el campo, después de una cuidadosa revisión de los cuestionarios más utilizados en esa investigación. A través de numerosas investigaciones, dispersas en un número de trabajos, se ha ido acumulando evidencia empírica que avala sus cualidades métricas. A la vez se ha pretendido tener muy presentes las necesidades y las dificultades que el psicólogo de las organizaciones encuentra cuando se enfrenta con la tarea de medir la satisfacción en el trabajo profesional aplicado. En conjunto, estos cuestionarios constituyen un paquete de instrumentos útil y contrastado, adaptado a diversas necesidades y condiciones. Se ha presentado la versión S21/26 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma reducida del cuestionario S4/82. El S21/26 está compuesto por 26 ítems, mantiene una consistencia interna apreciable (Alfa 0'90) y presenta unos niveles de validez satisfactorios con criterios externos. Además, el cuestionario presenta una validez de contenido bien fundamentada, permitiendo un diagnóstico

diferencial en un conjunto de dimensiones principales de la satisfacción laboral. La principal innovación de este cuestionario ha sido la inclusión de una escala de respuesta dicotómica, con la consiguiente economía de tiempo en la medición, cuestión siempre de interés práctico en los contextos organizacionales salvaguardando la calidad de la medición.

3.7 MATERIAL.

MATERIALES

- Papel.
- Tinta.
- Lápiz.
- Computadora.
- 8 paquetes computacionales (Windows, Excel, Word).
- Copiadora.
- USB.
- Cuaderno.
- Borrador.
- Hojas de recolección de datos (cuestionario de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)).

HUMANOS:

- Trabajadores UMF/H No.9 y Centro de Seguridad de Ruiz, Cortines, Guasave, Sinaloa.
- Investigadora
- Pasantes en servicio social escolar de COBAES No. 2 Ruiz Cortines.
- Especialista en estadística.
- Asesores.
- Capturista

3.8 TABLA DE VARIABLE DE ESTUDIO.

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN
Edad	Tiempo vivido en años	Tiempo que una persona ha vivido a contar desde la fecha de su nacimiento	Numérica	Cuantitativa
Sexo	División del género humano en mujer o hombre	Constitución orgánica que distingue de hombre o mujer	Nominal	Cualitativa
Escolaridad	Nivel educativo logrado durante su vida	Grados o niveles que el empleado ha aprobado en un establecimiento educativo reconocido legalmente	Nominal	Cuantitativa
Estado civil	Relación en que se hallan las personas en el agrupamiento social, respecto a los demás miembros del mismo agrupamiento.	Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes.	Nominal	Cualitativa
Turno de trabajo	Tiempo que el empleado dedica a su trabajo	Tiempo fijado por jornada a cada trabajador	Nominal	Cuantitativa

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN
Antigüedad	Tiempo que tiene laborando en la empresa	Periodo continuado durante el cual una persona ha realizado un trabajo o actividad.	Numérica	Cuantitativa
Trabajo	Actividad que realiza dentro de la empresa	Esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza	Nominal	Cualitativo
Salario	Precio del trabajo efectuado por cuenta y orden de un patrón	Pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicados a la producción de bienes y servicios	Numérica	Cualitativo
Calidad	Otorgar un servicio con sentido definido	Cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que estas sean comparadas con otras de su misma especie	Nominal	Cualitativo
Ambiente laboral	Lugar donde se desarrolla el trabajo	Departamento o sección dentro de la empresa donde el trabajador realiza sus funciones laborales	Nominal	Cualitativo

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN
Relaciones interpersonales	Capacidad de los seres humanos de interactuar entre los de su especie	Son las que se dan entre los individuos por medio de la comunicación, cuyos métodos fomentan el espíritu de la colaboración y rendimiento material de las personas.	Nominal	Cualitativo
Capacitación	Otorgación de conocimientos para el desarrollo de habilidades para el desarrollo de un puesto.	Es parte de la mejora permanente en una organización, ayudando con esto al mejor desempeño de los colaboradores y de esta manera alcanzar con mayor calidad los objetivos propuestos por la organización.	Nominal	Cualitativo
Satisfacción laboral	Bienestar que experimenta el trabajador al realizar su trabajo	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.	Nominal	Cualitativa

EL CUESTIONARIO S1/26 MODIFICADO MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL A TRAVÉS DE 6 COMPONENTES:

1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización comprende los ítems siguientes: 8,9 y 11.
2. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones reúne los siguientes ítems: 3, 4, 10 y 13.
3. Satisfacción intrínseca con el trabajo cuenta con los siguientes ítems 1, 2, 16 y 17.
4. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo agrupa 4 ítems que son: 5, 6, 7 y 14.
5. Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo de cuenta de los siguientes ítems: 18 y 19.
6. Satisfacción con la calidad de la producción en el trabajo: consta de los ítems 14 y 15.

3.9 CRITERIOS.

INCLUSIÓN.

Ser trabajador de base, sustituto y confianza de todos los turnos de la UMF/H No.9 y Centro de Seguridad Social, de Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa.

Que acepten participar en el estudio.

Que contesten la encuesta de manera voluntaria.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

No aceptar contestar la encuesta.

CRITERIOS DE ELIMINACIÓN.

Encuestas incompletas.

INFORMACIÓN A RECOLECTAR.

Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998) modificada por la autora Doctora Cota Cota Patricia Andrea

MÉTODO O PROCEDIMIENTO.

Entrevista directa a trabajadores de base, sustitutos y confianza de la UMF/H No.9 y Centro de Seguridad Social de Ruiz Cortines del turno matutino, vespertino, nocturno y jornada acumulada en una sola entrevista, aplicando la encuesta cuestionario de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998) modificada por la autora Doctora Cota Cota Patricia Andrea, previo consentimiento informado.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN.

Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 J.L. Meliá (1998) modificado por la autora Doctora Cota Cota Patricia Andrea

4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

Se realizará estadística descriptiva: para variables nominales y ordinales se calculará frecuencias y porcentajes, para variables numéricas se calculará medidas de tendencia central y de dispersión.

Los datos se presentarán en cuadros y gráficas según corresponda.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ELABORACIÓN DE PROTOCOLO	10 MESES
EVALUACIÓN DEL COMITÉ LOCAL	1 MES
REGISTRO DEL PROYECTO	1 MESES
RECOLECCIÓN DE DATOS	4 MESES
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	3 MES
REDACTAR EL INFORME FINAL	1 MES

5.1 RESULTADOS.

De las 64 encuestas, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

La edad promedio fue de 39 años con un rango de 20-59 años, con promedio del sexo femenino 59.37%; estado civil casado 75% y nivel escolar técnico o preparatoria 53.12%. Con relación a la antigüedad institucional 42.18% del personal está en el rango 1-10 años al igual que la antigüedad en el puesto con 46.87%.

Respecto a la satisfacción laboral referente a las variables le gusta su trabajo y está satisfecho con su trabajo, el 100% se encuentra satisfecho; en relación a le satisface su salario 68.75% se encuentra satisfecho y 31.25% insatisfecho.

Referente a la satisfacción en la formación, oportunidades de promoción y ascenso que le da la empresa 81.25% se encuentra satisfecho y 18.75 insatisfecho.

En cuanto a la satisfacción en la limpieza e higiene de su lugar de trabajo es buena 78.12% se encuentra satisfecho y 21.87% insatisfecho, el 65.62% considera que la iluminación, ventilación y temperatura es satisfactorio, el 34.38% insatisfecho; lo que respecta al entorno físico y el espacio en que trabaja el 87.50% se encuentra satisfecho y el 12.50% insatisfecho. En cuanto a las relaciones personales con sus superiores 82.81% se encuentra satisfecho, el

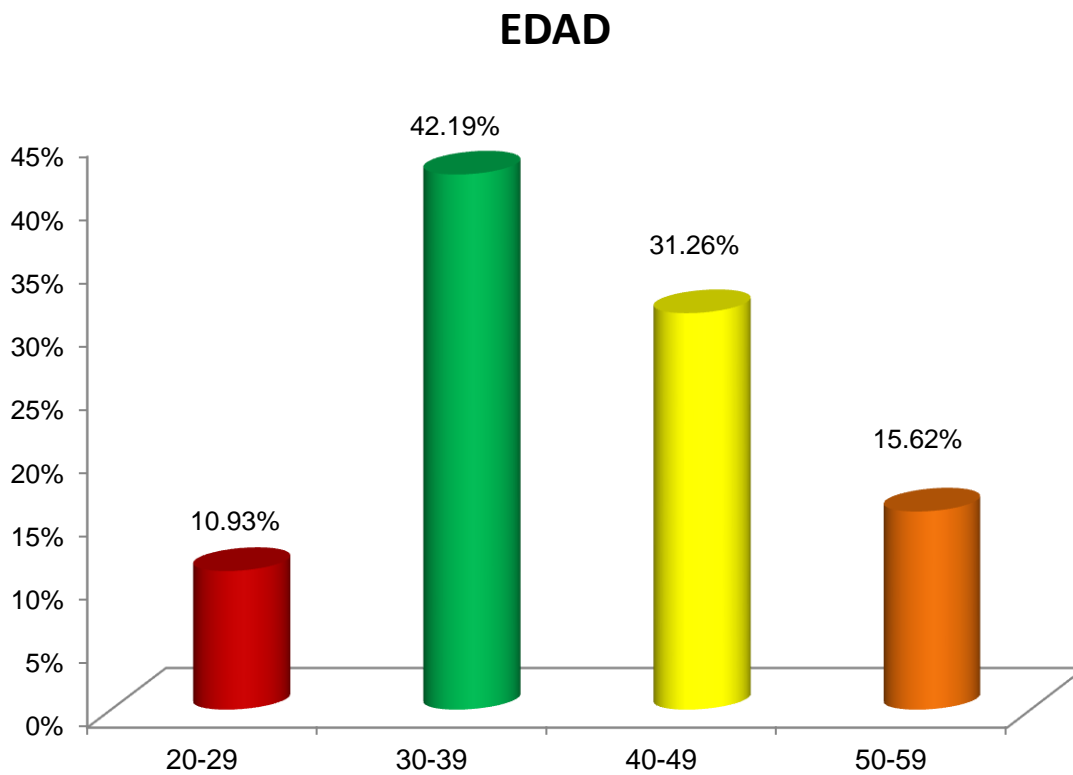
17.19% insatisfecho; y en relación con la supervisión 96.87% se encuentra satisfecho, 3.13% insatisfecho.

En lo referente a como la empresa cumple el convenio y leyes laborales el 92.18% se encuentra satisfecho y el 7.82% insatisfecho. Referente a la satisfacción con el grado de participación en la toma de decisiones en su departamento 89.07% se encuentra satisfecho y el 10.93% insatisfecho.

Respecto a las relaciones con sus compañeros el 100% se encuentra satisfecho. En relación con los incentivos y premios que les dan el 67.18% se encuentra satisfecho y el 32.82% insatisfecho. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados, el 56.25% se encuentra satisfecho, el 43.75% insatisfecho. Las variables que han producido satisfacción al 100% son que se encuentran satisfechos con su trabajo porque le permite hacer cosas que le gustan, toman decisiones por sí mismo en aspectos de su trabajo, dan una buena calidad en el servicio, así mismo con su ritmo de trabajo y con la cantidad que se les exige.

Al analizar los hechos que le han producido satisfacción al 100 % es que su trabajo le permite hacer cosas que le gustan, le satisface la calidad que obtiene, la capacidad para decidir por sí mismo aspectos de su trabajo, la cantidad de trabajo que le exigen y el ritmo al que tiene que hacer su trabajo.

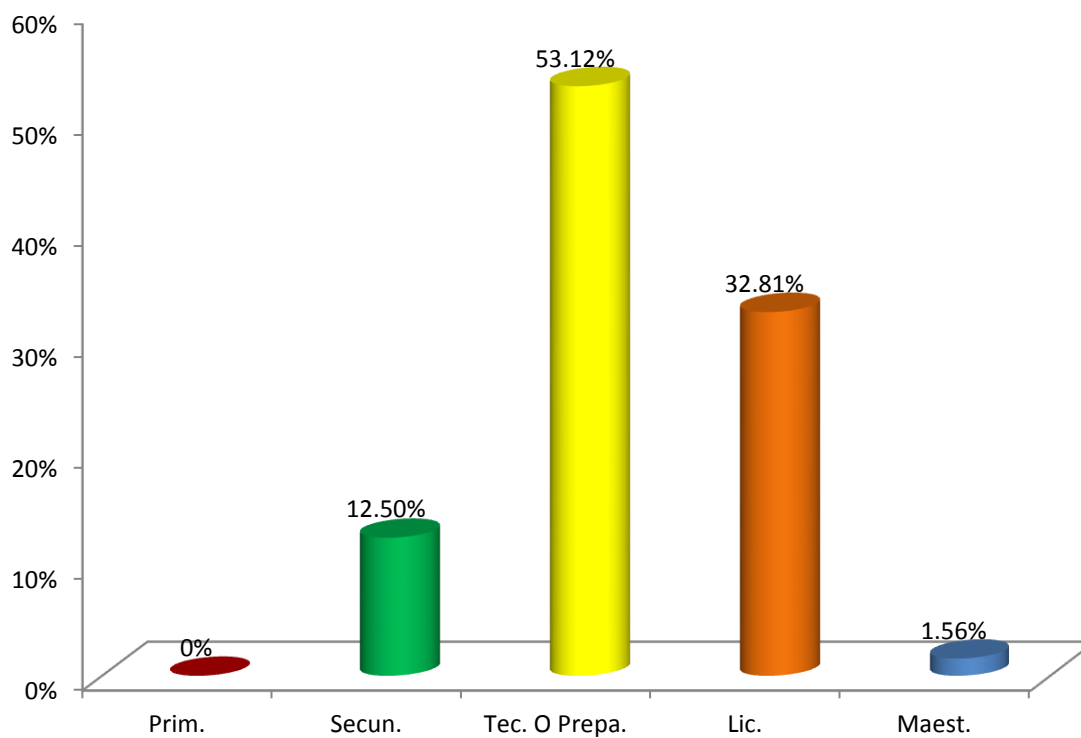
5.2 GRÁFICAS.



Gráfica No. 1

Fuente: Encuesta aplicada.

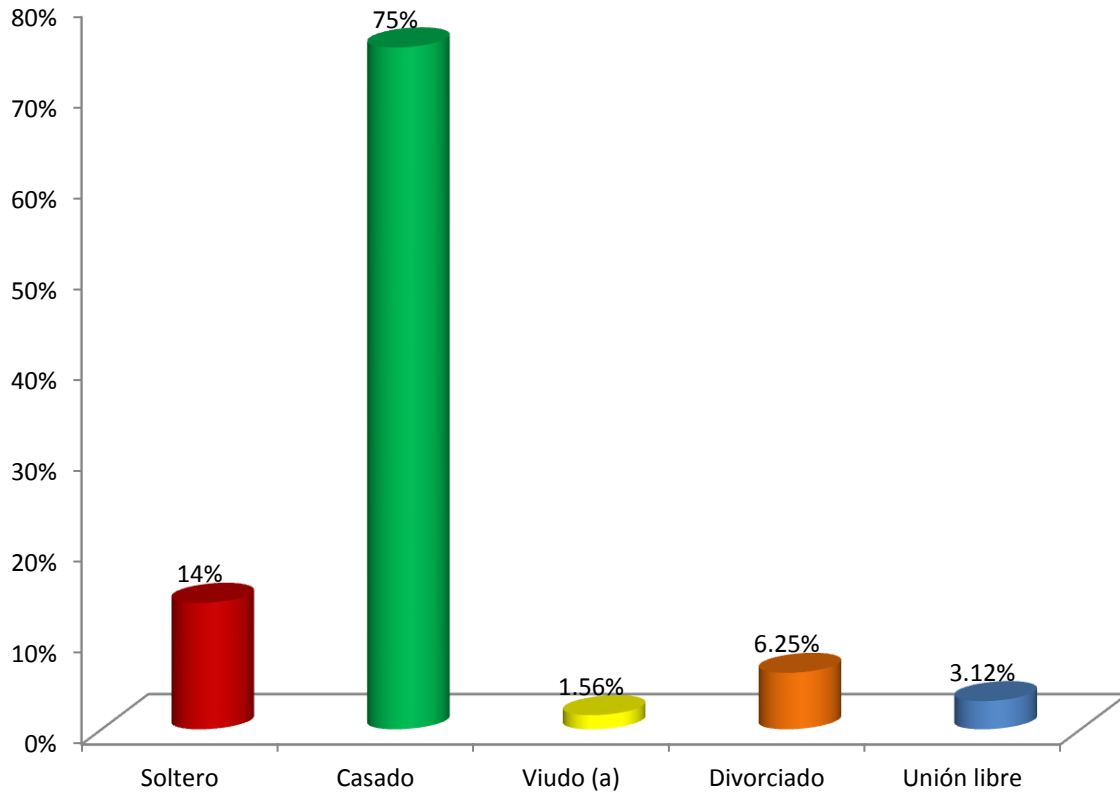
ESCOLARIDAD



Gráfica No. 2

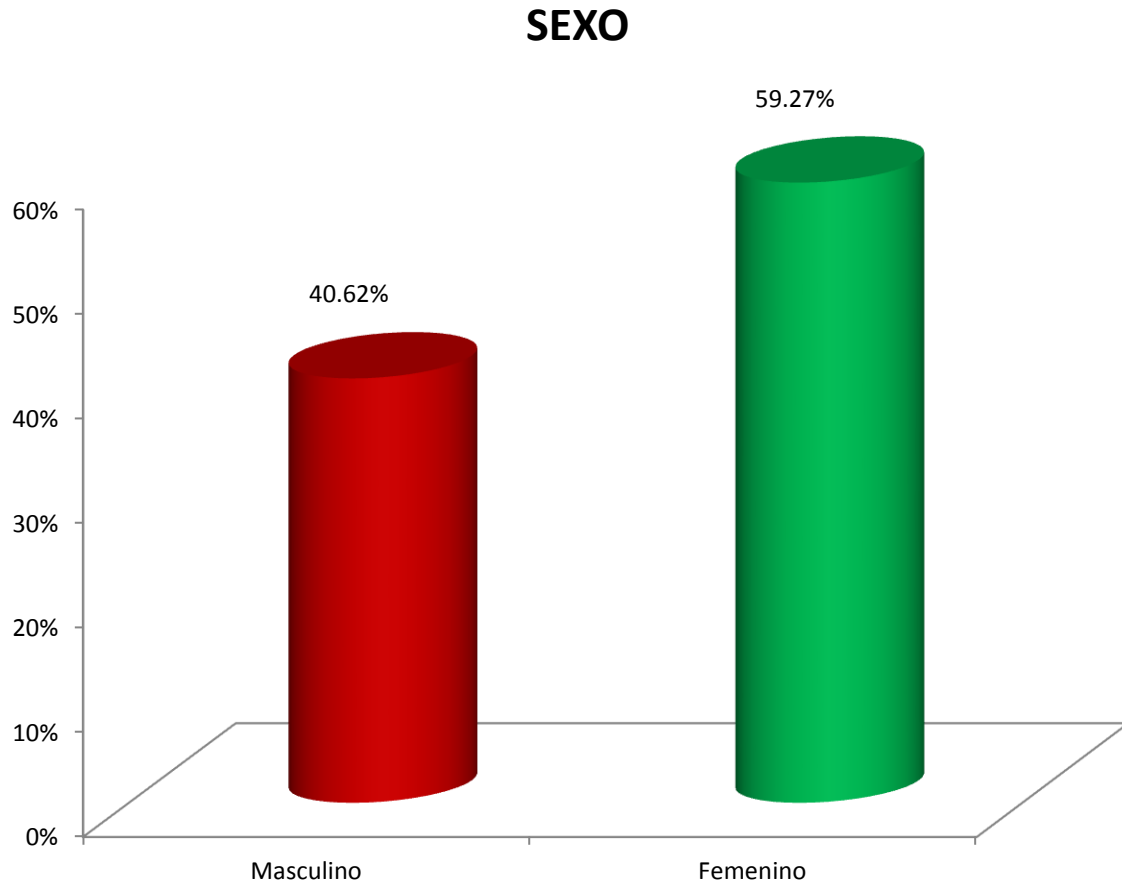
Fuente: Encuesta aplicada.

ESTADO CIVIL



Gráfica No. 3

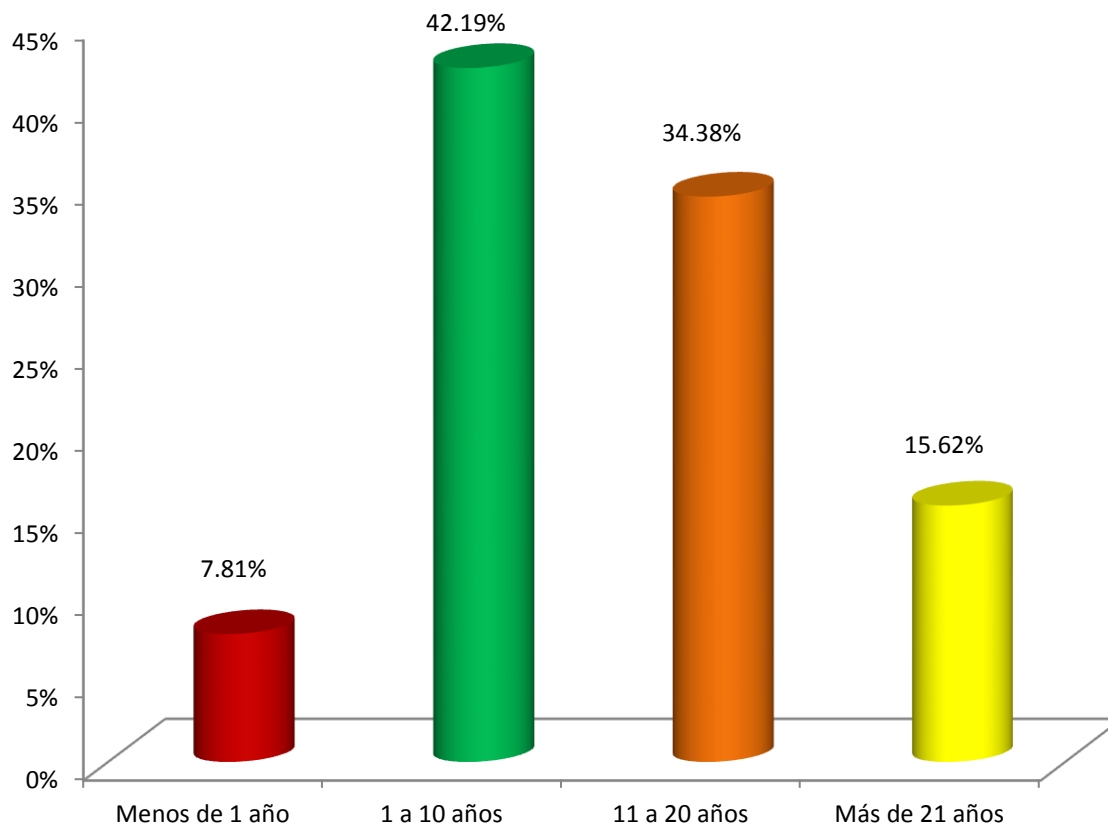
Fuente: Encuesta aplicada.



Gráfica No. 4

Fuente: Encuesta aplicada.

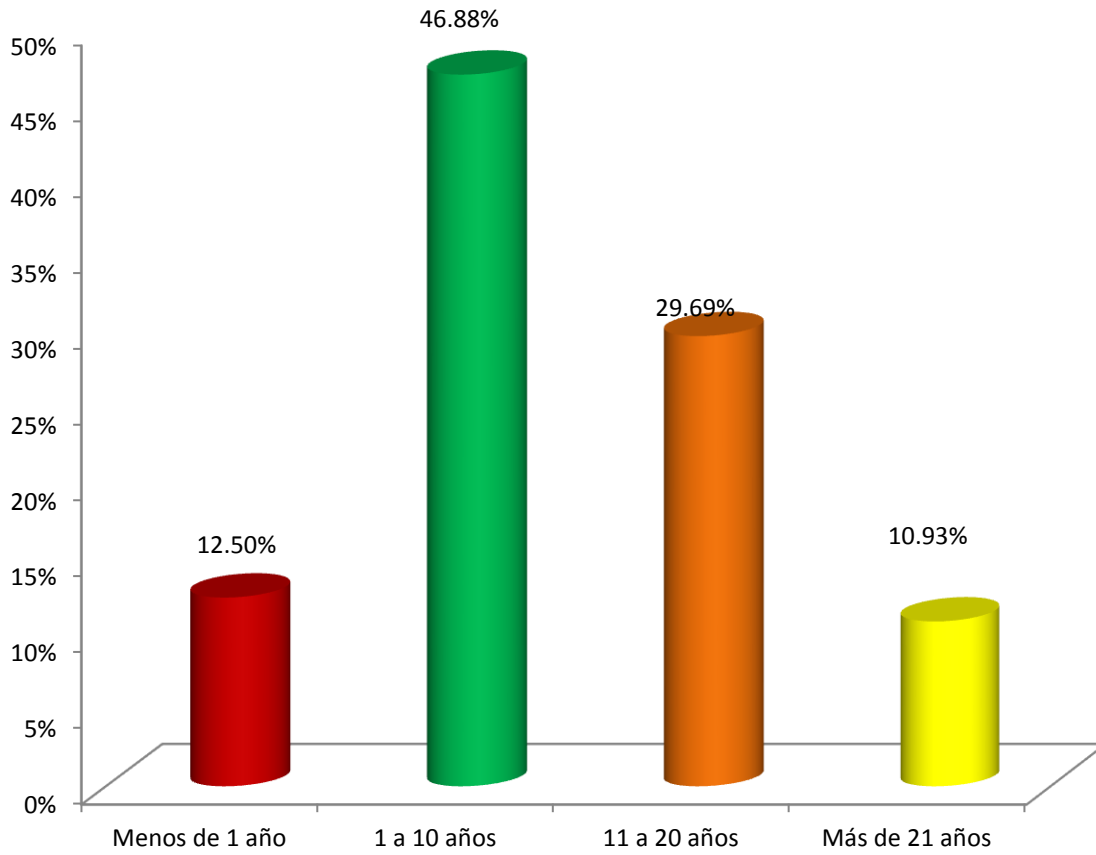
ANTIGÜEDAD EN EL IMSS



Gráfica No.5

Fuente: Encuesta aplicada.

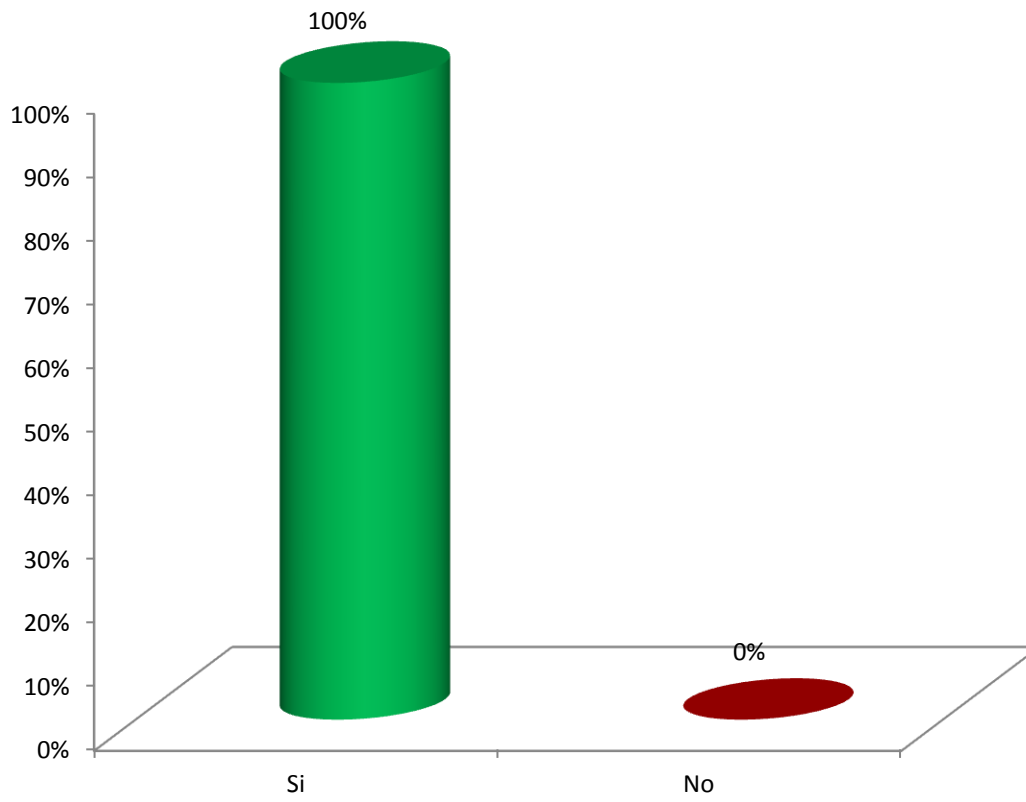
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO



Gráfica No.6

Fuente: Encuesta aplicada.

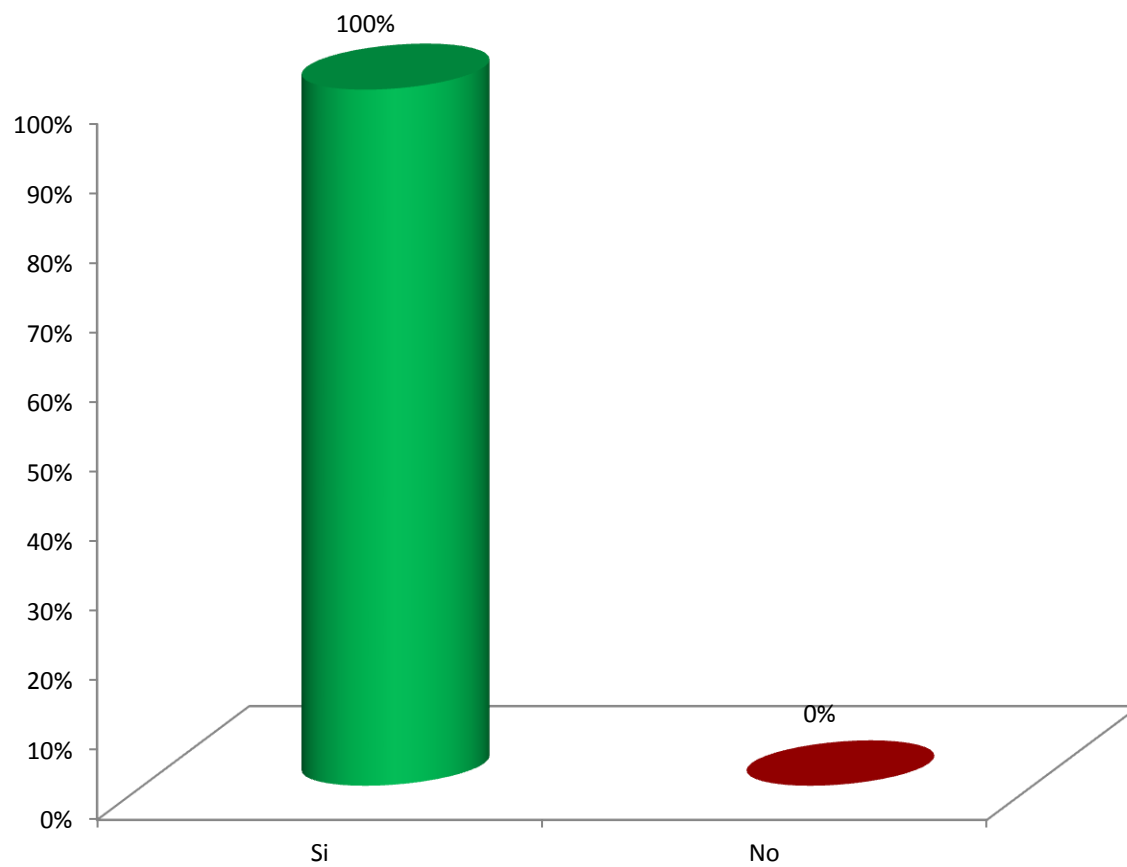
LE GUSTA SU TRABAJO



Gráfica No.7

Fuente: Encuesta aplicada.

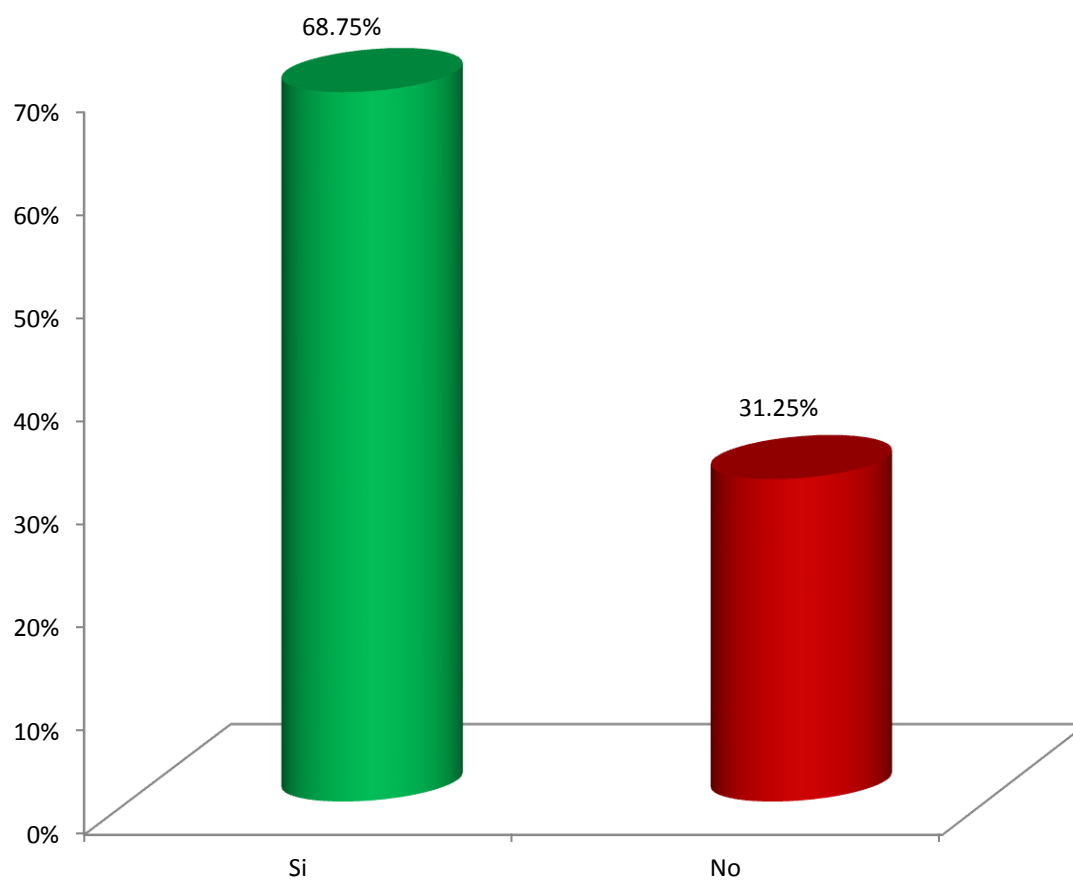
ESTA SATISFECHO CON SU TRABAJO PORQUE LE PERMITE REALIZAR ACTIVIDADES DONDE DESTACA



Gráfica No.8

Fuente: Encuesta aplicada.

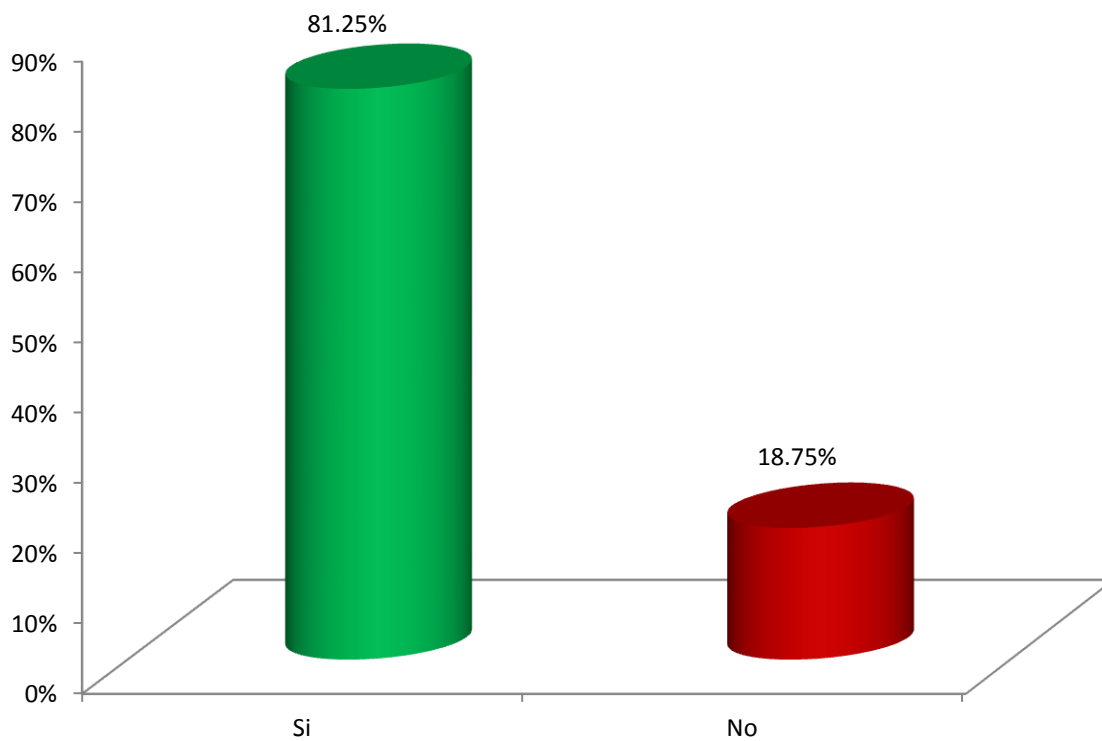
LE SATISFACE SU SALARIO?



Gráfica No.9

Fuente: Encuesta aplicada.

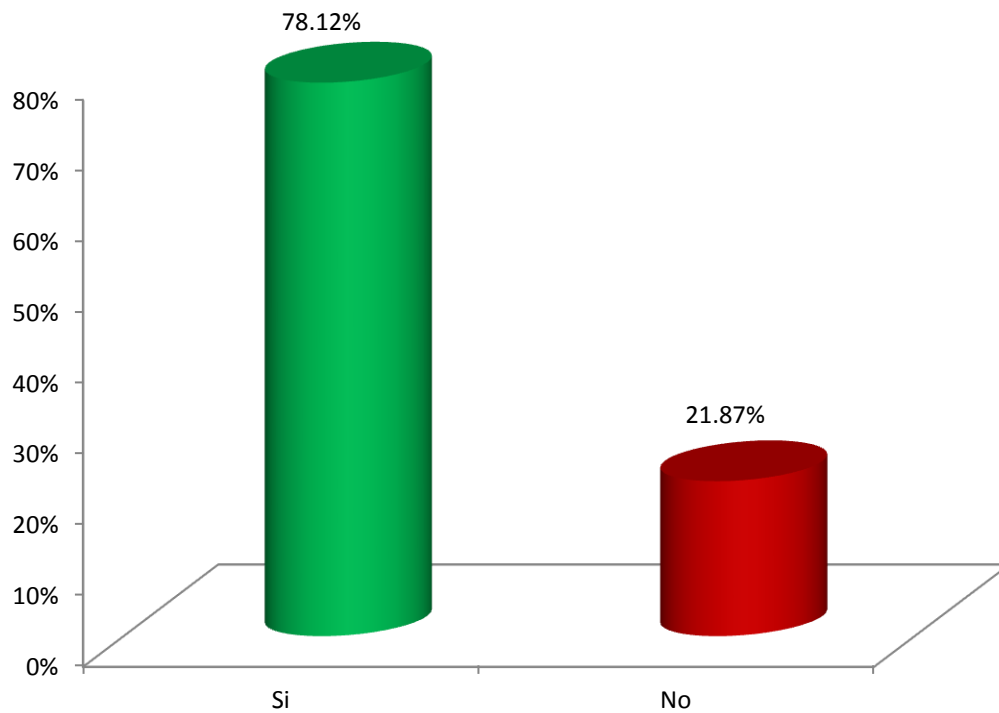
**¿ESTÁ SATISFECHO CON LA FORMACIÓN,
OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN Y ASCENSO QUE
LE DA LA EMPRESA ?**



Gráfica No.10

Fuente: Encuesta aplicada.

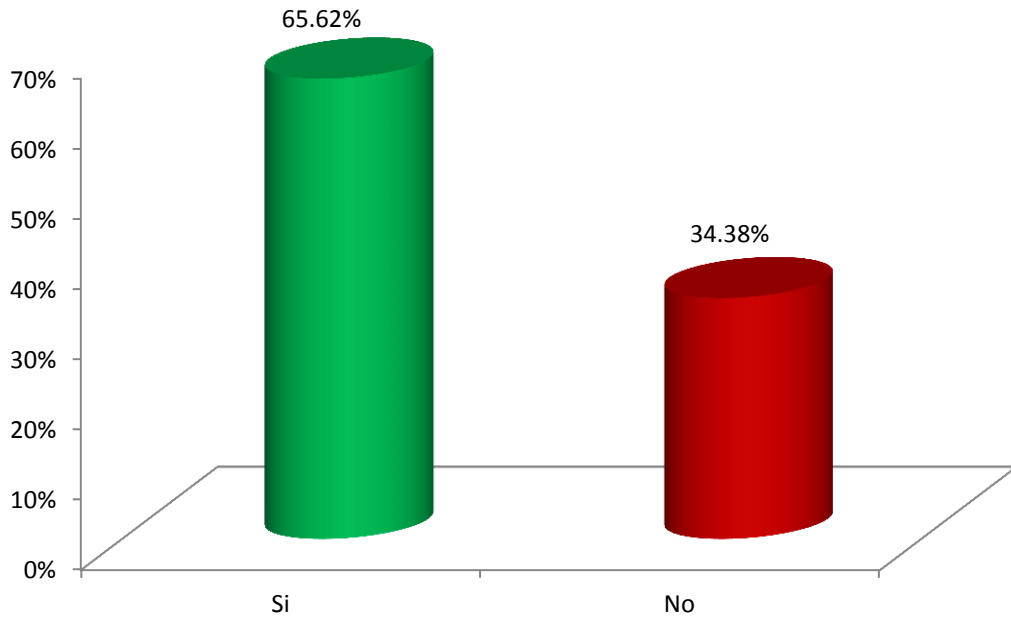
LA LIMPIEZA E HIGIÉNE DE SU LUGAR DE TRABAJO ES BUENA'



Gráfica No.11

Fuente: Encuesta aplicada.

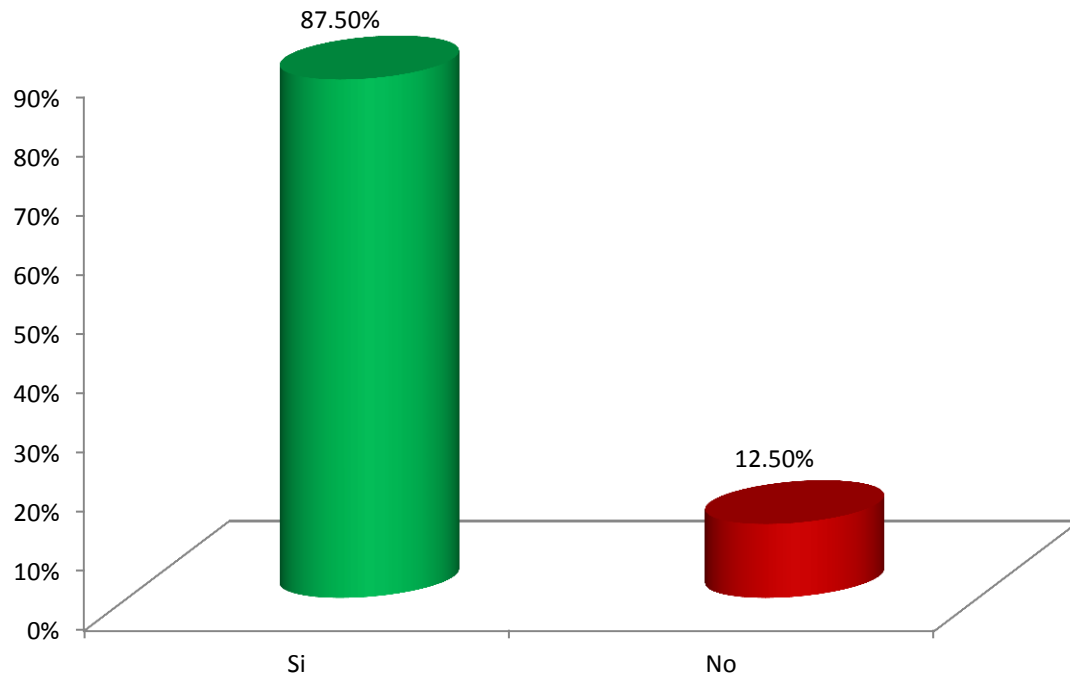
**¿LA ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN Y
TEMPERATURA DE SU LUGAR DE TRABAJO
ESTÁN BIEN REGULADAS?**



Gráfica No.12

Fuente: Encuesta aplicada.

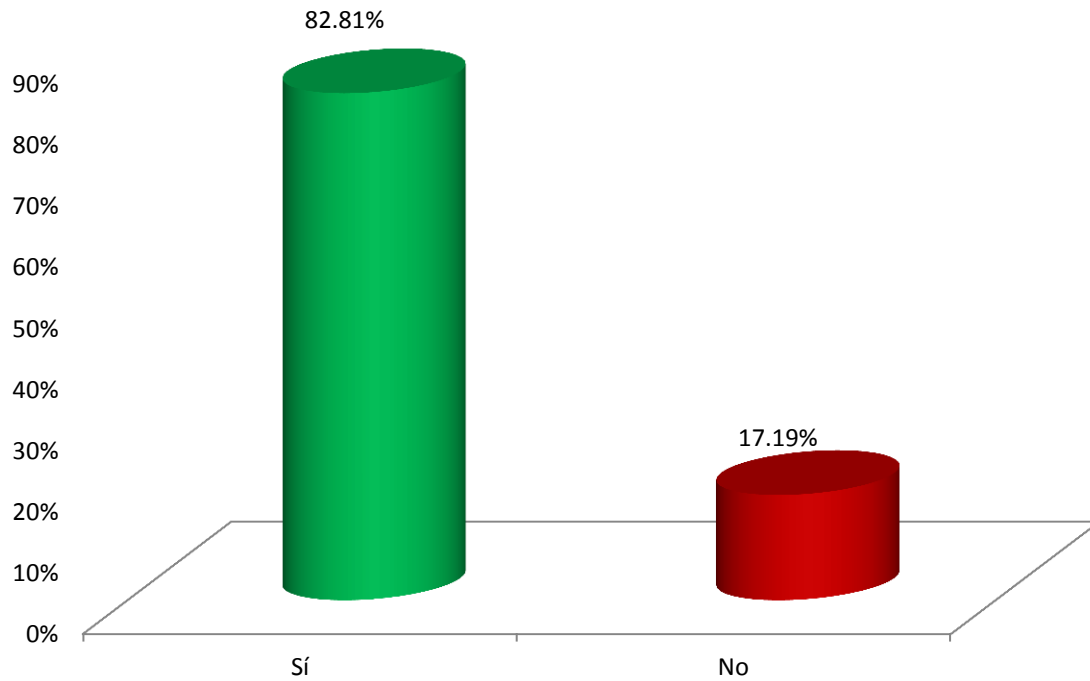
EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO EN QUE TRABAJA SON SATISFACTORIOS?



Gráfica No.13

Fuente: Encuesta aplicada.

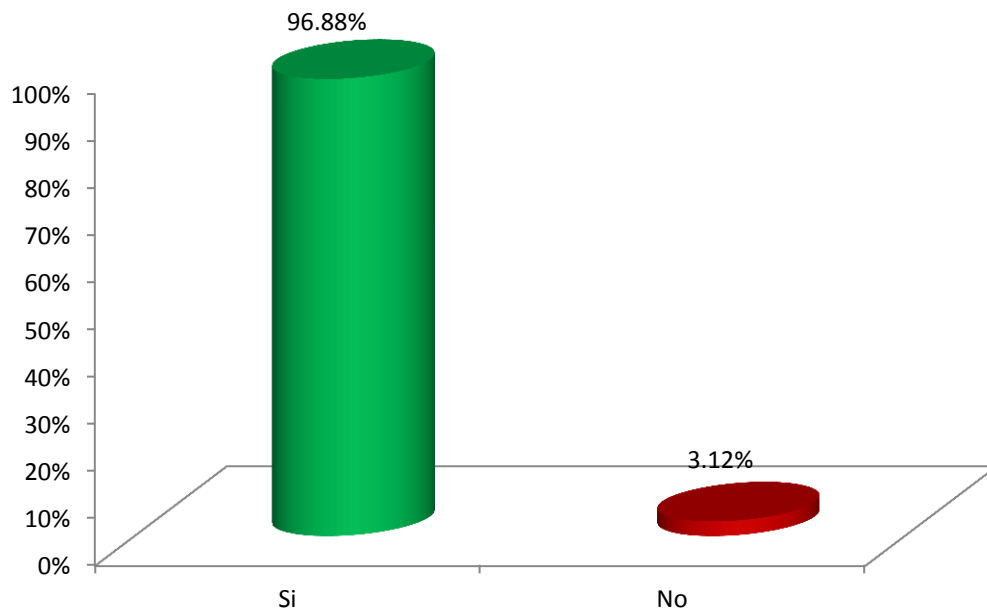
ESTÁ SATISFECHO DE LAS RELACIONES PERSONALES CON SUS SUPERIORES'



Gráfica No.14

Fuente: Encuesta aplicada.

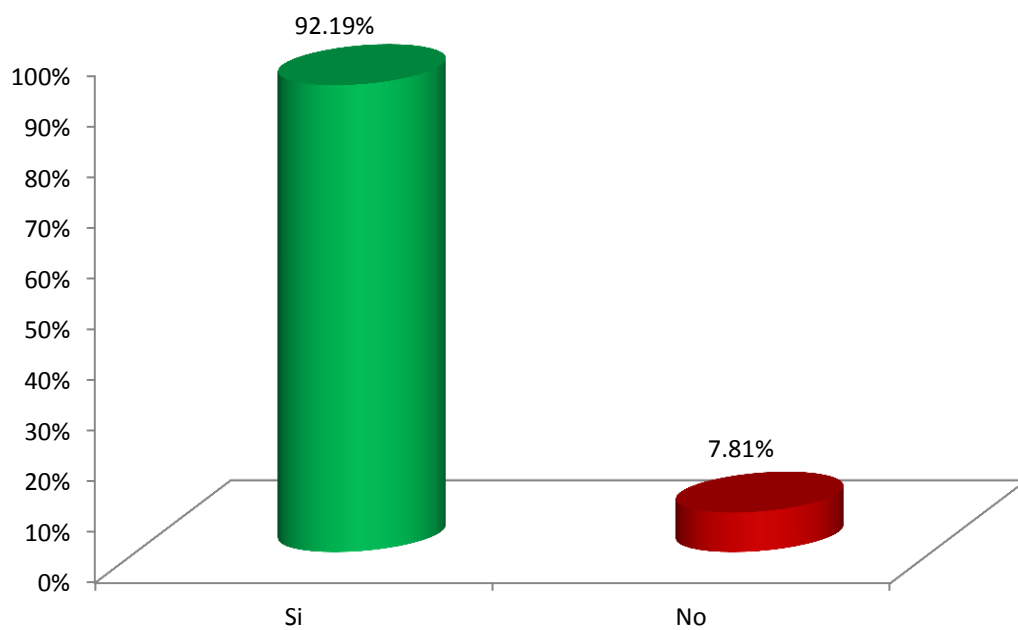
LA SUPERVISIÓN QUE EJERCE SOBRE USTED ES SATISFACTORIA



Gráfica No.15

Fuente: Encuesta aplicada.

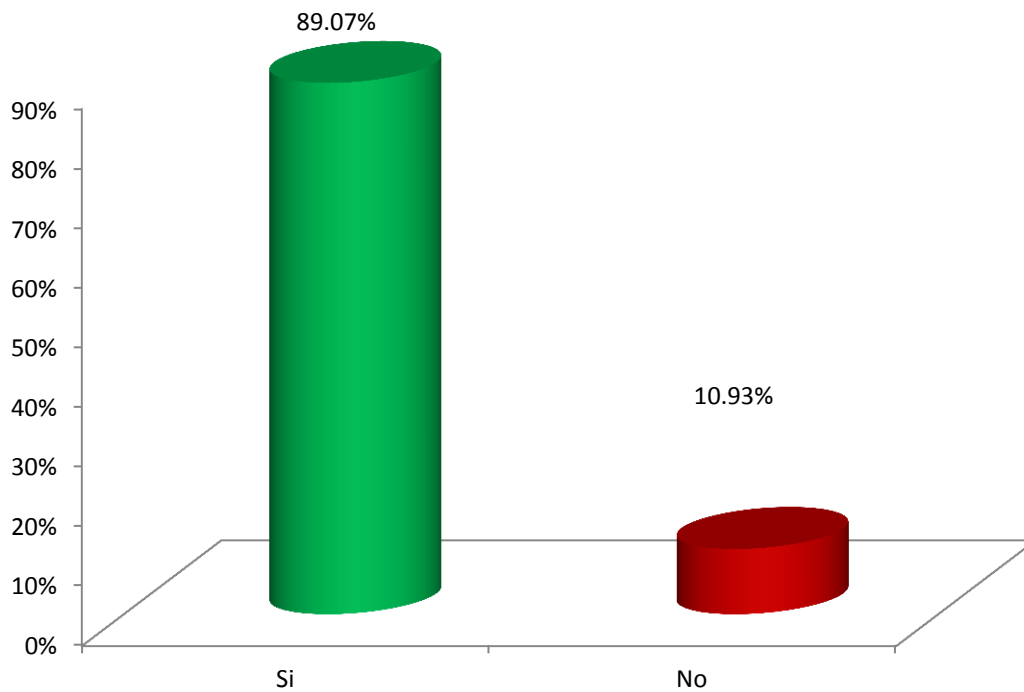
¿ESTÁ SATISFECHO DE CÓMO SU EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO Y LEYES LABORALES



Gráfica No.16

Fuente: Encuesta aplicada.

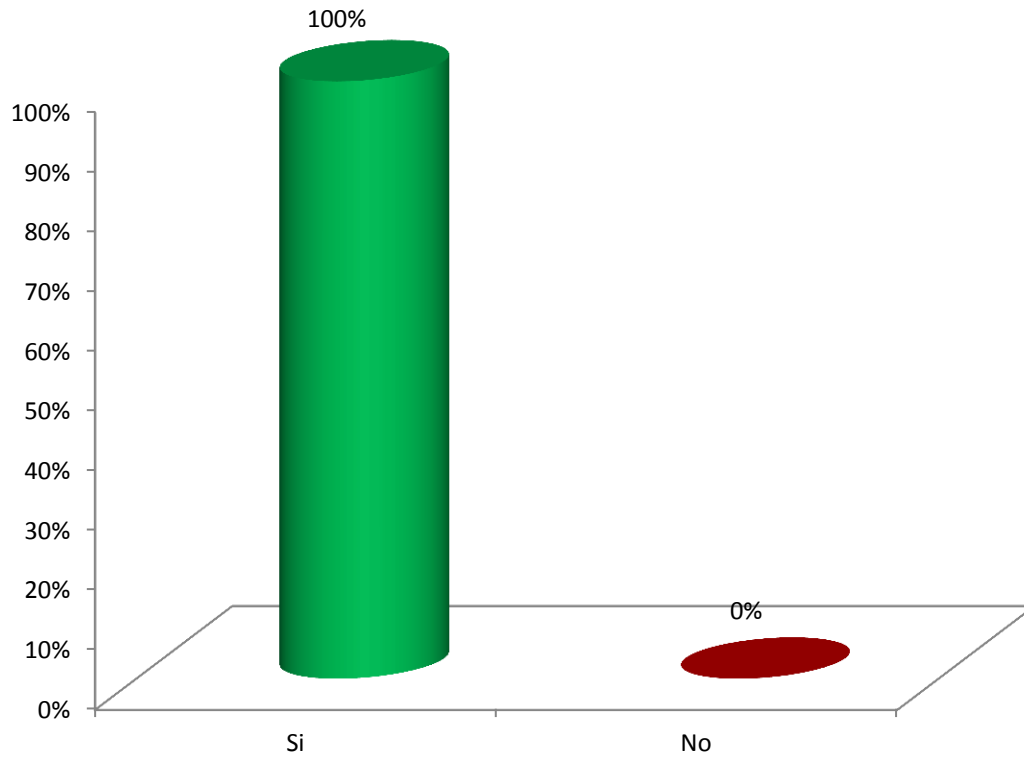
ESTÁ SATISFECHO DE SU GRADO DE PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO O SECCION



Gráfica No.17

Fuente: Encuesta aplicada.

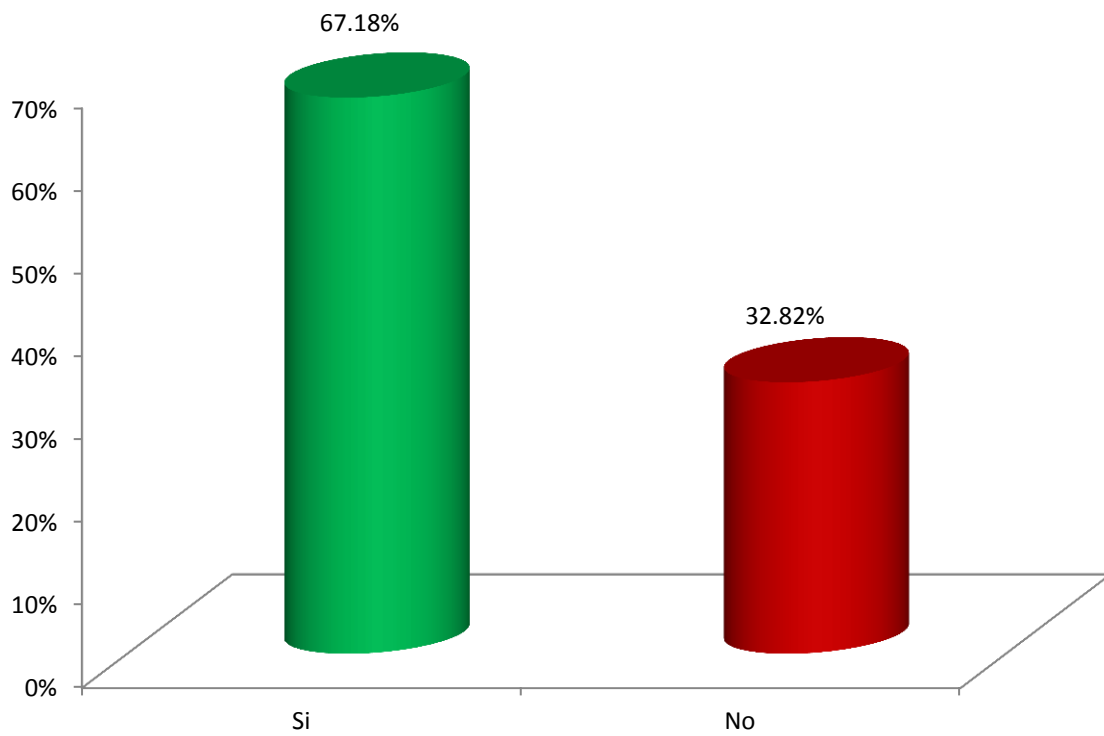
ESTÁ SATISFECHO DE LAS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS:



Gráfica No.18

Fuente: Encuesta aplicada.

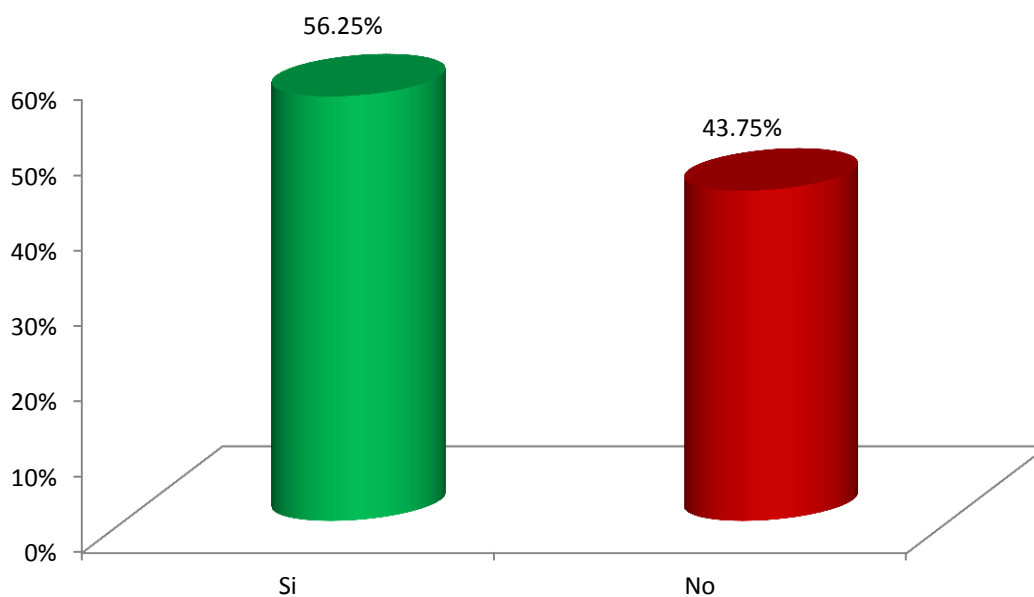
ESTÁ SATISFECHO DE LOS INCENTIVOS Y PREMIOS QUE LE DAN



Gráfica No.19

Fuente: Encuesta aplicada.

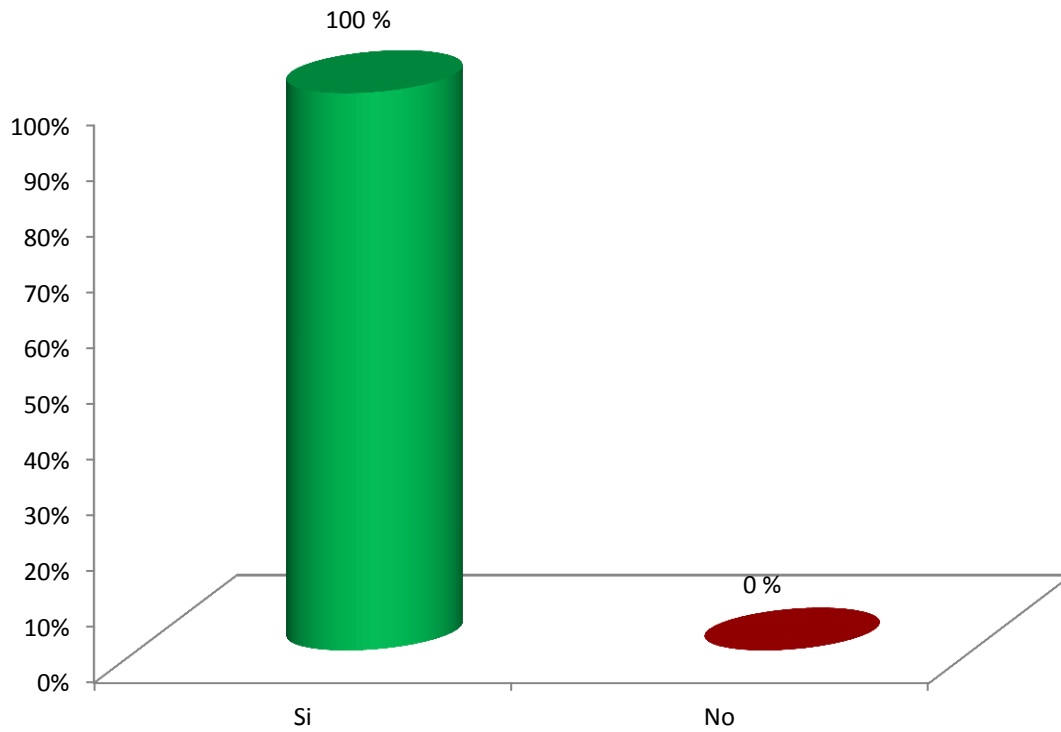
¿LOS MEDIOS MATERIALES QUE TENGO PARA HACER MI TRABAJO SON ADECUADOS Y SATISFATORIOS?



Gráfica No.20

Fuente: Encuesta aplicada.

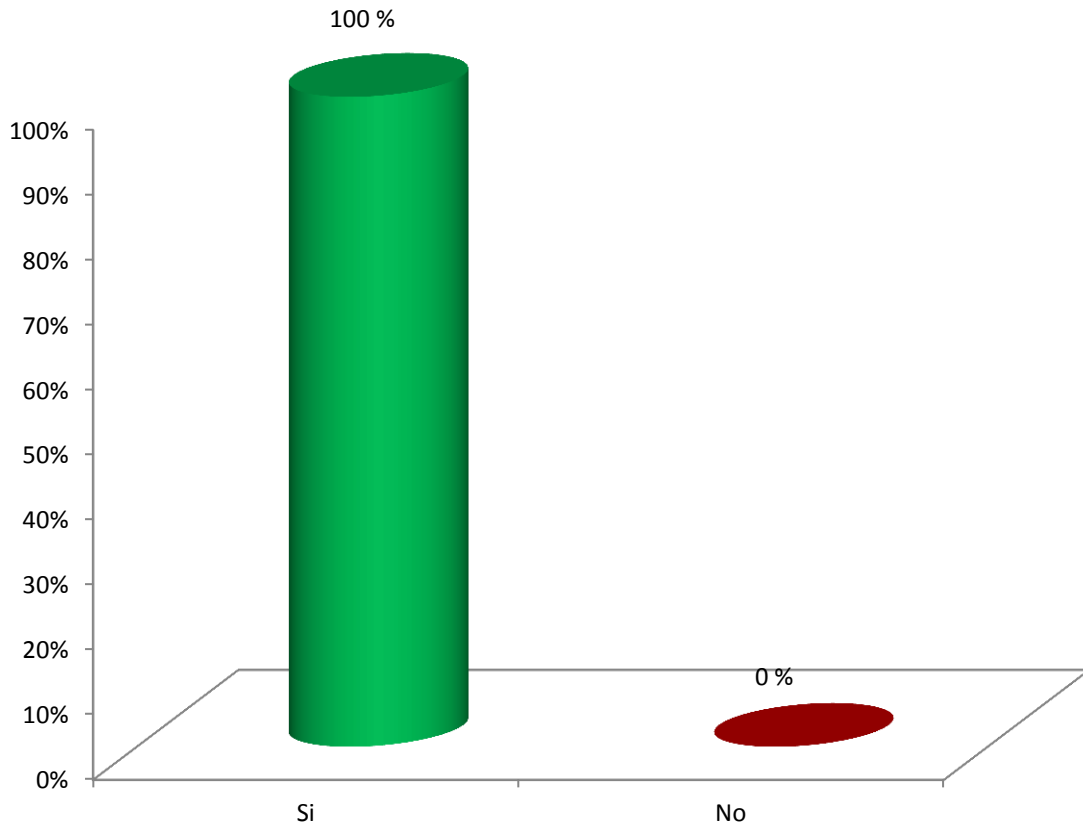
ESTÁ CONTENTO DEL NIVEL DE CALIDAD QUE OBTIENE



Gráfica No.21

Fuente: Encuesta aplicada.

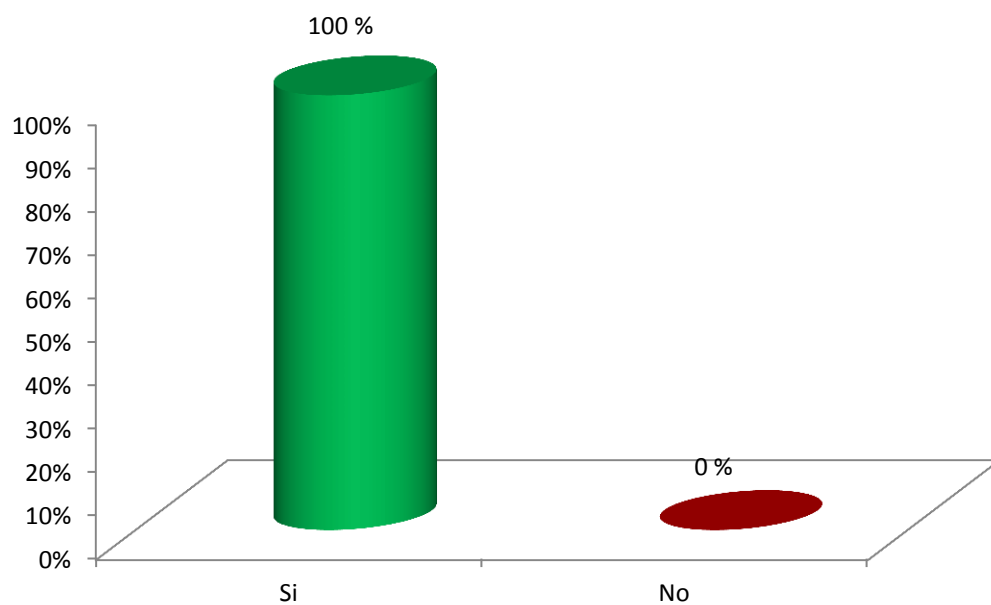
**ESTÁ SATISFECHO CON SU TRABAJO PORQUE
LE PERMITE HACER COSAS QUE LE GUSTAN**



Gráfica No.22

Fuente: Encuesta aplicada.

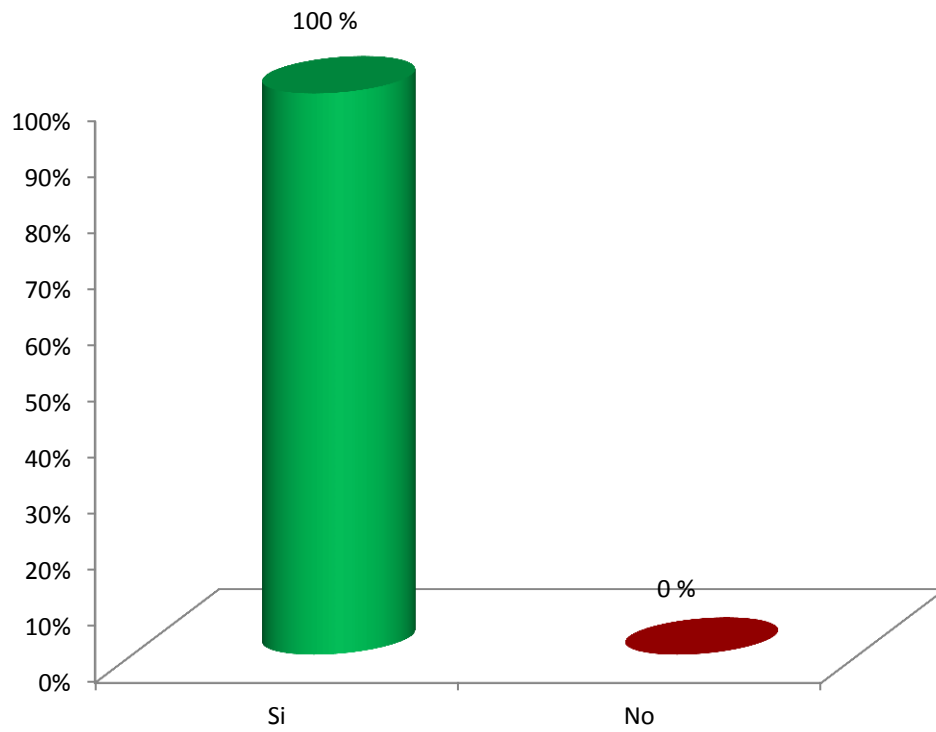
**.LE SATISFACE SU CAPACIDAD ACTUAL PARA
DECIDIR POR SÍ MISMO ASPECTOS DE SU
TRABAJO**



Gráfica No.23

Fuente: Encuesta aplicada.

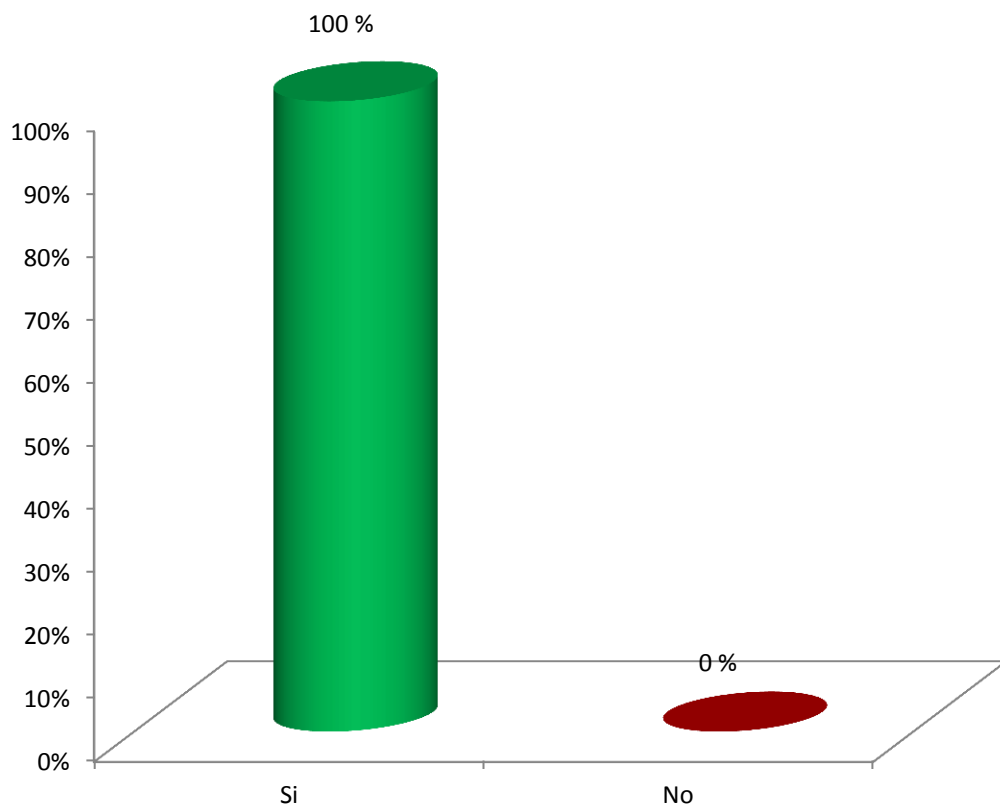
ESTÁ SATISFECHO CON LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE LE EXIGEN



Gráfica No.24

Fuente: Encuesta aplicada.

ESTÁ SATISFECHO CON EL RITMO AL QUE TIENE QUE HACER SU TRABAJO?



Gráfica No.25

Fuente: Encuesta aplicada.

6. DISCUSIÓN.

Algunos de los resultados presentados en éste trabajo coinciden con lo identificado en otros estudios internacionales. Citemos un estudio realizado de satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público de Tucán, Argentina del hospital Ángel C. Padilla se obtuvieron los siguientes resultados: el 90% del personal se encuentra insatisfecho y solo un 10% satisfecho, siendo el sexo femenino el más insatisfecho y los niveles inferiores de capacitación; en contraste con nuestro estudio donde encontramos a la satisfacción en general en un 87.66% e insatisfacción solo en un 12.34%, en relación al sexo la mujer es la que se encuentra con mayor satisfacción ya que se puede realizar como madre y profesionalista y no depende al 100% económicamente de su pareja; además el nivel de escolaridad técnico o preparatoria es el que se encuentra más satisfecho ya que tiene un trabajo y un sueldo seguro.

En un estudio realizado en el Centro Médico del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco, se realizó un estudio de satisfacción laboral en el médico de la consulta externa de medicina familiar, obteniéndose los siguientes resultados: insatisfacción por falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimientos, promoción al personal médico para atender la demanda, además de desorganización.

Otra investigación realizada en el Departamento del Distrito Federal (Salinas y Oviedo), y el estudio longitudinal en hospitales de tercer nivel del IMSS (Sordia Reyes et. als., 1994, 1996, 1998), destacan la falta de reconocimiento a la labor. Los médicos perciben que su labor no es valorada por la institución o por el personal directivo, diariamente tienen excesivo trabajo y el equipo médico no es suficiente. Concordamos en los resultados ya que casi el 50% del personal coincide que existe la escasez de materiales para realizar su trabajo; además de insatisfacción con el salario, incentivos y premios que se les otorga, siendo el personal médico el que encuentra su sueldo bajo en relación a la labor que realiza. La falta de presupuestos, becas coberturas para los cursos, son impedimentos para cumplir las expectativas en el desarrollo personal, no olvidando que la capacitación es el eje para el desarrollo de las organizaciones y es fundamental para crear una cultura al respecto de auto-desarrollo para avanzar hacia los servicios de calidad, sin embargo, también es una realidad el desinterés del personal por los cursos que no requieren becas, así como el escaso compromiso del médico en la docencia y en la auto capacitación. Así mismo, no se promueve el reconocimiento por parte del gerente. Además encontramos que una tercera parte que consideró que la limpieza, higiene y temperatura del lugar de trabajo son insatisfactorias para la realización del mismo.

Todos los estudios antes mencionados, coinciden en que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con el desempeño y se reconoce la vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables o

desfavorables del trabajador. Es preciso reiterar que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada una 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 sus resultados del mismo.

Por otro lado, también hay que tomar en cuenta que existen otros estudios de satisfacción laboral que han comprobado que los empleados satisfechos rinden más y mejor que los insatisfechos, ya que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud tales como cefalea, problemas mentales, cardiopatías, accidentes cerebrovasculares entre otros, esto provoca ausentismo, rotación de personal y costos para la institución.

7. CONCLUSIONES.

El nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención del usuario; así como a la satisfacción laboral del trabajador, equipo e instrumental, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel y desempeño.

Quizás la satisfacción laboral sea la variable que más influye en el desempeño del trabajador, sin embargo, se sabe que las relaciones interpersonal, afectivos, los problemas de salud, económicos y familiares, así como otros conflictos intervienen en el desempeño del personal trabajador.

Esto explica que al eliminar los factores causales de la insatisfacción se podría evitar el ausentismo laboral, altos niveles de descontento, etc. Sin embargo no necesariamente se lograría la presencia de trabajadores satisfechos motivados. La política correcta o en todo caso deseable, es aquella que conjuntamente con la satisfacción de los factores higiénicos estimule el logro, el reconocimiento, el crecimiento personal y profesional, la responsabilidad y cierto margen de autonomía en la toma de decisiones que haga de la tarea una actividad interesante y retadora.

Por lo tanto para corregir los factores de insatisfacción encontrados se propone:

- Promover la formación de los empleados, principalmente motivar a los médicos y enfermeras para la actualización y capacitación.
- Gestionar la reparación o compra de aires acondicionados, instrumental médico, baumanómetros, estetoscopios, doopler, impresoras.
- Promover la estabilidad laboral y el aumento de las remuneraciones.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- (1) Caballero, J. La satisfacción personal y profesional de los/as Directores/as de los Centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria en Andalucía. Tesis doctoral inédita, Universidad de Granada, 2000.
- (2) Ramírez, Tulio y D'Aubeterre, María Eugenia. Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996–2006). Investigación y Postgrado, dic. 2007, vol 22, no. 2, p.57 – 86. ISSN 1316 – 0087.
- (3) Torres – Barreras S, et al: Absentismo y satisfacción laboral. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007 ; 15(3): 147-153
- (4) Morse, N. (1963). Satisfaction in the White-Collar Job. University of Michigan Review, 54(6), 112-134.
- (5) Porter, L. y Lawler, E. (1969). What job. Attitudes tell about motivation. Harvard Business Review, 46(1), 118-126.
- (6) Hackman, J. y Lawler, E. (1971). Employee reactions to job characteristics. Journal of applied psychology, 55, 259–286.
- (7) McGregor, D. (1972). El aspecto humano de las empresas. México: Dian.
- (8) Blum , M. y Naylor, S. (1981), Psicología industrial, México: Trillas.
- (9) Barry, J. (1995). Satisfacción in job. Cornell review, 3(4), 12-23.
- (10) Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
- (11) Loitegui Aldaz, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

- (12) Robbins, S.P. Comportamiento organizacional. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1987.
- (13) Kreitner y Kinicki, A. Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw – Hill, 1997.
- (14) Alava. C.T. (1984) Psicología Clínico – Laboral. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición
- (15) Flores García Rada, J (1992) El comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico
- (16) García Álvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo España.
<http://www3.uniovi.es/Psi/REIPS/v1n0/art13.html>
- (17) Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición
- (18) ATALAYA, M. C. (1999) Satisfacción Laboral y Productividad. Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos. Año III, No.5, 45 – 76.
- (19) María Carmen Ximenez, Rafael San Martín Castellanos. Revista de Psicología Social aplicada, ISSN 1131–6225, Vol.9, No.2, 1999 Págs. 25–48
- (20) Korman, Psicología de la industria y de las organizaciones (Madrid, Morora 1978); Págs. 148 – 151
- (21) J. M. Peiró y F. Prieto (1996) (Eds). Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. I, Cap 9). Madrid: Síntesis.

- (22) Carmen Poco Muñoz, Enrique Alonso Murillejo, Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos, ISSN 1130–8117, Año no.15, No.151, 2002, Págs. 38–43
- (23) Eduardo Amorós, Escuela de Economía, USAT. Lambayeque – Perú Enero 2007, pag. 188.
- (24) Heneman, H. Schwab, D., Fossum, J. & Dyer, L. (1991), Administración de los Recursos Humanos y Personal, México : CECSA
- (25) Robbins, S.P. Comportamiento organizacional. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1987.
- (26) Kittleson, Ch (1996) Identifying and Correcting Unsafe Employee Attitudes and Behavior. Supervisor's Safety Update, EEUU.
[http//.elg.com/SSUDEX.html](http://.elg.com/SSUDEX.html)
- (27) Van Haller Gilmer, B (1976) Tratado de Psicología empresarial. Tomo 1. España: Ediciones Martínez Roca S. A.
- (28) Werther, W.B. y Davis, K. (1996) Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill
- (29) Wesley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) Conducta Organizacional y Psicología del personal. México: Compañía Editorial Continental S. A.
- (30) Palma, S. (2001) Factores para evaluar la satisfacción laboral. Revista debates, tecnología y sociedad No. 3, 24–28 http://www.Monografias.com/trabajos48/satisfacción_laboral/satisfacción_laboral_16.Shtml

- (31) Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración, México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.
- (32) Jefferson MR, Saliba GCA, Ísper GAJ, Saliba MSA. Ausentismo odontológico y médico en el servicio público y privado. Rev ADM 2005; 62(4); 142–147.
- (33) Quick TC, Lapertosa JB. Análise do absentismo emusina siderúrgica. Rev Bras Saúde Ocup 1982; 10(40) 62–67
- (34) Torres – Barreras S, et al: Absentismo y satisfacción laboral Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007 ; 15(3) : 147-153
- (35) Alexanderson K. Sickness absence: a review of performed Studies with focused on levels of exposures and theories utilizes. Scan J. soc Med 1998 ; 26 (4): 241–249
- (36) Blank N, Diderichsen F. Short–term and long – term sick leave in Sweden: relationships with social circumstances working conditiones and gender. Scan J Soc. Med 1995; 23(4): 265–272
- (37) Kristensen TS. Sickness absence and work strain among danish slaughterhouse workers: an analysis of absence from work regarded as coping behavior. Soc Sci Med 1991; 32(1): 15 – 27
- (38) Instituto Mexicano del Seguro Social Hospital de Pediatría CMN Siglo XXI. Personal y relaciones contractuales antecedentes estadísticos ausentismo 1998–2002.
- <http://edumed.imss.gob.mx/pediatría/Anua02/Administración/cualpers.htm>

- (39) Instituto Mexicano del Seguro Social. Delegación Baja California Sur. Reporte mensual del sistema de control presupuestal de incapacidades de la Jefatura de prestaciones Económicas y Sociales Diciembre 2006.
- (40) Robbins, S. P. (1991). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
- (41) Palma, S. (2001) Factores para evaluar la satisfacción laboral. Revista debates, tecnología y sociedad No. 3, 24 – 28 <http://www.Monografias.com/trabajos48/satisfacción – laboral/satisfacción – laboral16.Shtml>
- (42) Mariana Marucco, Pedro R. Gil – Monte: Satisfacción laboral en pediatras del conurbado bonaerense, Región Sur. Rev Chil Pediatr 2007: 78 (5): 489 – 493
- (43) Carlos Edmundo Briceño y otros: Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. Rev Elec de Med Intensiva Artículo especial no. 30. vol. 5 no. 4, abril 2005. <http://remi.uninet.edu/2005/05/REMIAO30.htm>
- (44) Velarde – Ayala R. J., Priego – Álvarez H, López – Naranjo J. I. Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004; 27: 55 – 66.
- (45) Alba – Leonel A, et al: Satisfacción laboral y calidad de la atención. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2008; 16(3): 155–160
- (46) Kreitner y Kinicki, A. Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw– Hill, 1997.
- (47) Torres – Barreras S, et al: Absentismo y satisfacción laboral Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007 ; 15(3): 147-153

- (48) Fernández S. A. Ma. Isabel, Moínelo – Camporro A. Villanueva G. Adela, Andrade R. Cristina, Rivera T. Monserrat. Gómez – Ocoña J., Parrilla U. Olga (2000) “Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del in salud de Madrid”. Epaña, Revista española de salud pública. V. 74, n.002, pp. 139 – 147.
- (49) Aldrete R. María, Pando M., Aranda B. Carolina, Balcázar P. Nidia. (2003), “Síndrome de burnout en maestros de educación básica nivel primaria de Guadalajara”. México, Investigación en salud. V.5, n.001
- (50) Palma, S. (2001) Factores para evaluar la satisfacción laboral. Revista debates, tecnología y sociedad No. 3, 24–28 <http://www.Monografias.com/trabajos48/satisfacción – laboral/satisfacción – laboral16.shtml>
- (51) Cook, Wall y Warr. The Experience of Work. Academic Press 1981, London
- (52) Barry, J. (1995). Satisfacción in job. Cornell review, 3(4), 12-23
- (53) Robbins, S. P. (1991). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
- (54) Antai – Otong D. Creative stress – Management techniques for self – renewal. Dermatol Nurs 2001; 13(1) 31 – 2. 35

9. ANEXOS.

ASPECTOS ÉTICOS.

El presente cuestionario es absolutamente anónimo y confidencial, basado en ley General de Salud y la declaración de Helsinki y sus enmiendas en materia de investigación así como los códigos y normas internacionales vigentes para la buena práctica en la investigación clínica, de acuerdo al derecho de la persona interesada en el artículo 5:

b) En todos los casos, se recabará el consentimiento previo, libre e informado de la persona interesada. Si ésta no está en condiciones de manifestarlo, el consentimiento o autorización habrá de obtenerse de conformidad con lo que estipule la ley teniendo en cuenta el interés superior del interesado.

d) En el caso de la investigación, los protocolos de investigaciones deberán someterse, además, a una evaluación previa de conformidad con las normas o directrices nacionales e internacionales aplicables en la materia.

Se enviará al comité local de investigación 2501 del HGR No.1 IMSS Culiacán, Sinaloa para su evaluación y registro.

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 J.L. MELIÁ (1998)
MODIFICADA POR LA AUTORA.**

Para su completa tranquilidad del cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que usted aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda ser nunca ser identificado usted. Por ello puede usted responder con toda sinceridad y confianza. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

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 mas semejantes a la propuesta y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

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	

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

	SI	NO
1. ¿Le gusta su trabajo?		
2. ¿Está satisfecho con su trabajo por que le permite realizar actividades donde destaca?		
3. ¿Le satisface su salario?		
4. ¿Está satisfecho con la formación, oportunidades de promoción y ascenso que le da la empresa?		
5. ¿La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es buena?		
6. ¿La iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo están bien reguladas?		
7. ¿El entorno físico y el espacio en que trabaja son satisfactorios?		
8. ¿Está satisfecho de las relaciones personales con sus superiores?		
9. ¿La supervisión que ejercen sobre usted es satisfactoria?		
10. ¿Está satisfecho de como su empresa cumple el convenio y leyes laborales?		

	SI	NO
11. ¿Está satisfecho de su grado de participación en las decisiones de su departamento o sección?		
12. ¿Está satisfecho de las relaciones con sus compañeros?		
13. ¿Está satisfecho de los incentivos y premios que le dan?		
14. ¿Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios?		
15. ¿Está contento del nivel de calidad que obtiene?		
16. ¿Está satisfecho con su trabajo por que le permite hacer cosas que le gustan?		
17. ¿Le satisface su capacidad actual para decidir por si mismo aspectos de su trabajo?		
18. ¿Está satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen?		
19. ¿Está satisfecho con el ritmo al que tiene que hacer su trabajo?		