



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL  
MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA"**

## **T E S I S**

**Que para obtener el GRADO de:**

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

### **PRESENTA:**

Licenciada en Enfermería  
**MARISA CASTILLO AGUILAR**

### **COMITÉ DE TESIS:**

**L. E. ROSA MA. GUADALUPE ANDRADE CEPEDA M. A. A. E.**

**M. S. P. HÉCTOR GERARDO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**

**DICIEMBRE 2004**



536373 918302



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI  
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**Satisfacción Laboral y Ausentismo en Enfermeras del Hospital Materno  
Infantil "Dr. Alberto López Hermosa"**

**TESIS**

**Para obtener el GRADO de:**  
**Maestra en Administración de la Atención de Enfermería**

**Presentada por:**

**Licenciada en Enfermería**  
**MARISA CASTILLO AGUILAR**

**Aprobada por el Comité de Tesis**

**Directora**

**L. E. Rosa Ma. Guadalupe Andrade Cepeda M. A. E.**

**Asesor Metodológico**

**M. S. P. Héctor Gerardo Hernández Rodríguez**

**DICIEMBRE 2004**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

Av. Niño Artillero 130 Conmutador: Tel. 826-23-24; 826-23-25; Fax: 826-23-26  
Posgrado e Investigación: Tel./fax: 826-24-27; 834-25-45; 834-25-46 Administración: Tel. 834-25-47  
Dirección: Tel. 826-23-27  
Zona Universitaria, C.P. 78240, San Luis Potosí, S.L.P., México



**UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

**TEMA DE TESIS:**

**Satisfacción Laboral y Ausentismo on Enfermeras del Hospital  
Materno Infantil "Dr. Alborio López Hermosa"**

**ELABORADO POR:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
MARISA CASTILLO AGUILAR**

**APROBÓ:**

**PRESIDENTE DE JURADO**

**MEA. SANDRA OLIMPIA GUTIÉRREZ ENRÍQUEZ**

**SECRETARIO**

**MAAE. ROSA MA. GUADALUPE ANDRADE CEPEDA**

**VOCAL**

**MAAE. SOFIA CHEVERRÍA RIVERA**

**DICIEMBRE 2004**

## **AGRADECIMIENTOS**

***Agradezco el apoyo y colaboración para la realización de esta tesis a los asesores  
gracias por su apoyo, tiempo y comprensión.***

***Gracias a mi familia y a quienes siguen creyendo en mí.***

***Después de tanto tiempo trabajando en esta investigación, la lista de las personas a  
las que tengo que agradecer es enorme, y la ingrata memoria hará que seguramente  
olvide, de cualquier manera un justo agradecimiento a todos los que saben que  
aportaron algo y los he olvidado.***

***Si todos hiciéramos las cosas que somos capaces de hacer, nos asombraríamos  
literalmente a nosotros mismos.***

***TOMAS A. EDISON***

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	I
II.	JUSTIFICACIÓN	4
III.	OBJETIVOS	8
IV.	MARCO TEORICO	9
V.	HIPOTESIS	33
VI.	DISEÑO METODOLOGICO	34
VII.	RESULTADOS	41
VIII.	DISCUSIÓN	50
IX.	CONCLUSIONES	54
X.	LIMITANTES	57
XI.	RECOMENDACIONES	58
XII.	BIBLIOGRAFIA	59
XIII.	ANEXOS	62
	ANEXO 1. INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL	
	ANEXO 2. INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE CUESTIONARIO	
	ANEXO 3. FORMATO DE AUSENTISMO	
	ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DEL USO DEL INSTRUMENTO	
	ANEXO 5. GLOSARIO	

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar la asociación entre satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería. **Metodología:** estudio descriptivo, retrospectivo, correlacional y comparativo, muestra seleccionada por aleatorio simple, constituida por 81 enfermeras del Hospital Materno Infantil Dr. Alberto López Hermosa"; para medir la satisfacción laboral se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de McCloskey/ Miuller (MMSS) del colegio de Enfermería de la Universidad de Iowa, USA, publicado en 1990, basado en la teoría de A. Maslow con una confiabilidad de coeficiente alfa de 0.87; consta de tres dimensiones, 7 indicadores de los que se derivan 28 ítems, medido con una escala tipo lickert: muy satisfecho, moderadamente satisfecho, moderadamente insatisfecho muy insatisfecho.

Para determinar el ausentismo se utilizó información reportada por el departamento de administración y se cruzó con lo planeado en el rol mensual de personal de enfermería. Para el análisis y procesamiento de los datos se aplicó la estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó la  $X^2$ , Coeficiente C de cramer de la estadística no paramétrica.

**Resultados:** indican que **si existe** asociación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y ausentismo  $p < 0.05$ . Con respecto al nivel de satisfacción laboral en general predominó la alta y moderada, Las dimensiones que causan esta satisfacción, son las recompensas de seguridad y social, Los indicadores que calificaron con bajo porcentaje fueron, la recompensa extrínseca y las oportunidades de interacción. **Conclusiones:** A partir de estos resultados se puede inferir que la insatisfacción laboral es un factor que influye en el ausentismo.

**Palabras claves: Satisfacción laboral y Ausentismo.**

## SUMMARY

**Objective:** To determine the association between labor satisfaction and absenteeism in nursering staff. **Methodology:** Descriptive, retrospective, corelational and comparative study, Sample selected by random simple, constituted by 81 nurses of *Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto Lopez Hermosa"*; in order to measure the labor satisfaction the Scale of Satisfaction Labor of McCloskey/ Miuller (MMSS) of the Nurserin School at the University of Iowa, USA was applied, It was published in 1990, grounded in the A. Maslow' theory with a alpha liability coefficient of 0.87; with three dimensions, 7 indicators from which 28 ítems, they are measured with a scale type lickert: very satisfied, moderately satisfied, moderately insatisfied and very insatisfied.

In order to determine the absenteeism was use information reported by the administration department and it was crossed the glided thing in the monthly roll of nursing staff. For the arnalysis and processing of data was applied the descriptive statistic with absolute and relative frequencies, to prove the hypothesis was used the  $\chi^2$ , Coefficient C of cramer of nonparametric statistic.

**Results:** they indicate that exists association statistically significant between labor satisfaction and absenteeism  $p < 0.05$  With respect to labor satisfaction level in general this was mainly high and moderate, the dimensions of cause in this satisfaction, are the compensate of security and social, the indicators that score with low percentage were, the compensates extrinsic and the interaction opportunities. **Conclusions:** From these results it is possible to be inferred that the labor dissatisfaction is a factor that influences in the absenteeism.

**Key words: Labor satisfaction and Absenteeism.**

## I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual se caracteriza por constantes procesos de cambio, provenientes de la transformación sociopolítica, industrial y tecnológica, estos cambios generan una serie de retos y desafíos en la población en general, que debe responder con modificaciones en su estilo de vida personal y ocupacional para ajustarse a ellos con éxito, al sentirse motivados para la realización del trabajo.

La motivación conceptualizada como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad de satisfacer alguna necesidad individual, Robbins (1999) al respecto menciona que estas se esperan sean satisfechas a través de la ejecución del trabajo; es por ello que la teoría de las necesidades propuesta por A. Maslow, sostiene que el hombre es motivado por varias necesidades dispuestas según el orden de su poder para motivar.

Dicha teoría parte de la premisa de que el ser humano siempre tiene algo que satisfacer en la vida, es decir, compensar una deficiencia o inclusive un deseo de realización. Es la necesidad insatisfecha que lleva a una persona a buscar en su trabajo la forma de compensación o realización, por esta razón este estudio se basará en la jerarquía de necesidades propuesta por A. Maslow específicamente en las dimensiones de recompensa seguridad, social y psicológica según identificado a través de la escala de satisfacción laboral MMSS Mc.closkey / Miuller ( 1990).

Debido a que la satisfacción laboral es multicausal, en la que influyen varios factores tales como las circunstancias y características del propio trabajo y las individualidades de cada trabajador, estas situaciones condicionan la respuesta afectiva hacia diferentes aspectos del trabajo.

Por lo tanto es importante considerar los factores que determinan los umbrales personales de la satisfacción e insatisfacción, como evidencia de que los empleados insatisfechos se ausentan con más frecuencia que los satisfechos, es probable que estos se involucren en comportamientos destructivos, además se ha demostrado que los empleados satisfechos con su trabajo tienen salud y viven más, debido a que la satisfacción en el trabajo se trasmite a la vida del empleado y fuera del trabajo. Palma (1999).

En este sentido los servicios de salud deben ser dirigidos primordialmente a brindar calidad en todos los procesos que realizan, pero fundamentalmente deben proporcionar satisfacción al usuario interno, esto puede lograrse si el trabajador o prestador de servicios está satisfecho de modo que se pueda coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto uno de los indicadores de insatisfacción en el trabajo, es el ausentismo Chiavenato, (1999). Menciona que este no siempre ocurre por causa del empleado, si no que también puede causarlo la organización debido a la supervisión, súper especialización de las tareas, falta de motivación, o por las condiciones de trabajo, entre otros; por lo tanto, se convierte en factor de incertidumbre e imprevisibilidad para la organización.

En el caso específico de las organizaciones de salud en donde el personal de enfermería ocupa más del 50% del total de la plantilla del personal de la institución, responsable de brindar atención directa a los paciente los 365 días del año las 24 horas de esta manera se consideran personajes centrales por lo que las ausencias de este personal desequilibra las fuerzas de trabajo y afecta negativamente; otro aspecto es que genera inconformidades y fricciones entre el personal que no se ausenta debido a que en la mayoría de los casos no se cubre y el trabajo se distribuye con el personal que está, esto crea a la institución

problemas de gran magnitud y repercusión no solamente en la productividad de la institución sino también en la calidad de atención.

Por tal motivo se dio respuesta a la pregunta de investigación para determinar si existe asociación entre la satisfacción laboral y ausentismo, los resultados que se obtuvieron pueden servir a las autoridades para la toma de decisiones y fundamentar propuestas o alternativas que ayuden a disminuir los efectos causados por el ausentismo en el departamento de enfermería y así garantizar una mejor calidad de atención, ya que al contar con una adecuada satisfacción laboral se favorece el crecimiento individual y el logro de los objetivos institucionales.

## II. JUSTIFICACIÓN

Desde los orígenes de la humanidad, la administración se constituye como un proceso necesario e imprescindible para el desarrollo, las civilizaciones de nuestros días han logrado avanzar y mejorar sus sistemas de producción de bienes y servicios mediante su aplicación Chacón (1990). La ciencia de la administración se encuentra en constante evolución y búsqueda de mejores y más sólidas metodologías para el servicio del hombre y facilitar el logro de sus objetivos.

De tal manera que la calidad, innovación, y productividad son términos predominantes en la búsqueda por la supervivencia y el progreso de una organización, para el logro de esto se requiere del esfuerzo y la capacidad de los recursos disponibles; son las personas las que aportan las habilidades, conocimientos y la experiencia necesaria para el desarrollo de una organización.

En este sentido las organizaciones de salud se distinguen de otras por trabajar directamente con y para la gente, así como por proteger y promover su bienestar por lo que la eficiencia de cualquier organización dependerá en gran medida del comportamiento humano. Yeheskel (1990). Además en la actualidad el nuevo modelo de gestión en las instituciones exige una búsqueda constante de la calidad de los procesos y extremar medidas destinadas a la protección de salud en los trabajadores.

La existencia de un sistema social implica que el ambiente organizacional sea dinámico, que todas las partes sean interdependientes y se relacionen entre sí, tal es el caso en las instituciones que prestan servicios de salud, en donde el departamento de enfermería es una unidad administrativa responsable de planear, organizar, dirigir y evaluar al personal y los servicios de enfermería del hospital y

como tal posee características específicas que lo diferencian de otros departamentos.

En el Hospital Materno Infantil el personal de enfermería constituye el 50.76% del total de la plantilla del personal de la institución, dicho personal es el responsable de proporcionar atención directa a los pacientes en colaboración con el resto del equipo de salud, su participación se caracteriza entre otras cosas por ser humanística y fundamentada científicamente.

Es por ello que la satisfacción del personal de enfermería al igual que en resto de los trabajadores constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral ya que en las actividades asistenciales los recursos humanos son tantos o más importantes que los materiales, por lo que debería potenciar la calificación y satisfacción en un ambiente que fomente el desarrollo profesional.

Para este estudio la satisfacción laboral se considera "como una actitud general hacia el trabajo" Robbins (1999), en donde indudablemente influyen las características del ámbito laboral que condicionan el nivel de satisfacción de los empleados que repercuten en la organización, diferentes autores han demostrado que algunos de los factores que intervienen en la satisfacción son los intrínsecos, sin embargo, el salario es un factor extrínseco también es importante, aunque no tiene poder de motivación que se atribuya.

Es por esto que la satisfacción en el trabajo deberá de ser un punto importante de análisis para los directivos de enfermería de las instituciones de salud debido a sus repercusiones, al respecto Terry (1993) afirma que cuando los empleados disfrutan de sus trabajos, lo encuentran retador y les agrada el entorno, por lo común ponen su mejor esfuerzo y desempeño en sus tareas con entusiasmo.

Uno de los efectos negativos de la insatisfacción laboral es el ausentismo que en este estudio se conceptualiza como las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En la institución donde se realizó el estudio se consideró el ausentismo de dos maneras programado y no programado, establecido en las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud.

El programado incluye, vacaciones, descanso por día festivo, por onomástico, y la incapacidad por gravidez; el no programado el cual es el objeto de estudio, en el cual el trabajador sin previo aviso no se presenta a trabajar y posteriormente justifica su ausencia con permiso por días económicos, reposición de tiempo (por día festivo laborado), licencia sindical, cuidados maternos o bien con licencia médica, por lo tanto este tipo de ausentismo tiene dos variantes: la inasistencia por motivo justificable sin sanción administrativa y la inasistencia que es susceptible de sanción administrativa cuando no logra justificarlo que este es el menor de los casos.

Por este motivo un 5% del ausentismo es sin justificación, pero al revisar el ausentismo no justificado se observó que 33% del personal de enfermería en algún momento se ha presentado este tipo de ausentismo, probablemente el impacto no se detectó estadísticamente pero sí en lo laboral y en las relaciones interpersonales debido a que se tiene que hacer redistribución de pacientes entre el personal del servicio, o se mueve personal de otros servicios, en donde la atención se retrasa por el tiempo en disponer quien la realice, esta situación causa fricciones con el personal de supervisión y finalmente repercute considerablemente en la disminución del rendimiento del equipo de trabajo y por ende en la calidad de la atención.

Por otro lado también repercute en el costo generado por el día no laborable que por ser justificado no se descuenta y por los gastos administrativos derivados de la contratación y formación del trabajador suplente.

Por lo antes expuesto surgió la inquietud de estudiar si la satisfacción laboral tiene asociación con el ausentismo, los datos obtenidos pueden ser de utilidad para los directivos de la Institución en la toma de decisiones para disminuir el ausentismo y explorar a fondo sus causas, a fin de que el trabajador labore en un ambiente laboral que estimule el desempeño que se traduzca en incremento de la calidad de atención.

### III. OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar la asociación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del personal de enfermería del Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa" de San Luis Potosí 2004.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas de los dos grupos de población objeto de estudio en cuanto a edad, estado civil, nivel académico y número de hijos.
- Determinar las características laborales de los grupos de población en relación a categoría, antigüedad y turno.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería.
- Caracterizar el ausentismo en el departamento de enfermería.
- Analizar la asociación entre los indicadores de satisfacción laboral y ausentismo.

## **IV. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL**

El Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa" "Amigo del niño y de la madre", forma parte de los servicios de salud en el Estado de San Luis Potosí, es una unidad de segundo nivel de atención, presta servicios, principalmente, en las áreas de gineco - obstetricia y pediatría.

La satisfacción laboral en el departamento de enfermería, asociado al ausentismo, requieren de sustentarse en un marco teórico que apoye científicamente el estudio y el análisis del problema. En este estudio se considera importante establecer primero la conceptualización de la motivación; la satisfacción laboral se basará en la teoría de motivación de A. Maslow edemas de revisar ausentismo, los artículos de las condiciones generales de La SSA y por ultimo se hará referencia a investigaciones relativas al tema.

### **4.1 MOTIVACIÓN**

"La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el crecimiento de "que hace que la gente funcione" Robbins, (1999).

### **SUPUESTOS BASICOS SOBRE LA MOTIVACIÓN Y EL MOTIVAR.**

Para introducirse a las teorías de la motivación y la forma de motivar de los gerentes, es preciso entender varios supuestos básicos.

- 1.- El primer término, por lo general, se presupone que la motivación es buena. ¿Alguna vez ha escuchado que se alabe a alguien por carecer de motivación?
- 2.- La motivación es un factor, de entre varios, que interviene en el desempeño del personal. También son importantes otros factores como la capacidad, los recursos y las condiciones para el desempeño.
- 3.- Tanto gerentes como investigadores presuponen que no hay mucha motivación y que esta se debe reponer periódicamente.
- 4.- La motivación es un instrumento que permite a los gerentes ordenar las relaciones laborales en las organizaciones.

Todos estos supuestos constituyen la base de la explicación de la evolución de la teoría de motivación que se presenta a continuación.

#### **PRIMERAS IDEAS DE LA MOTIVACIÓN**

La motivación fue uno de los primeros conceptos a los que se enfrentaron gerentes e investigadores de la administración. El llamado modelo tradicional suele estar ligado a Frederick Taylor y la administración científica. Los gerentes determinaban cual era la forma más eficiente de ejecutar tareas repetitivas y después motivaban a los trabajadores mediante un sistema de incentivos salariales; cuanto más producían los trabajadores, tanto más ganaban. El supuesto básico era que los gerentes entendían el trabajo mejor que los trabajadores, quienes en esencia, eran holgazanes y solo podían ser motivados mediante dinero. Un legado de este modelo es remunerar a los vendedores por medio del pago de comisiones.

El llamado modelo de las relaciones humanas se suele ligar a Elton Mayo y sus contemporáneos. Mayo y otros investigadores de las relaciones humanas encontraron que el aburrimiento y la repetición de muchas tareas, de hecho, disminuyen la motivación, mientras que los contactos sociales servían para crear motivación y sostenerla. La conclusión es que los gerentes pueden motivar a los empleados reconociéndoles sus necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes. En nuestros días, el legado de este modelo, serían los buzones de sugerencias, los informes de las empresas, los boletines de las organizaciones y la contribución de los empleados en el proceso de evaluación de los resultados.

#### **4.2 TEORÍA DE NECESIDADES DE MASLOW**

Esta teoría, tiene una añeja tradición en las investigaciones y la práctica de la motivación. Como sugiere su nombre, la teoría de las necesidades se concentra en aquello que requieren las personas para llevar vidas gratificantes.

De acuerdo con la teoría de las necesidades, una persona esta motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida. Una necesidad satisfecha no es motivadora. Existen otras teorías, mismas que difieren en cuanto a los grados y el punto en que, de hecho, se alcanza la satisfacción.

La jerarquía de necesidades de Maslow, probablemente ha merecido más atención de los gerentes que cuales quiera otras teorías de la motivación. Maslow consideraba que la motivación humana constituía una jerarquía de cinco necesidades, desde las fisiológicas básicas hasta las más altas de la realización personal. Según Maslow las personas tendrán motivos para satisfacer cuales quiera de las necesidades que les resulten más predominantes, o poderosas, en un momento dado. El predominio de una dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades físicas, que

son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada una, antes que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior.

Una conclusión obvia de la teoría de Maslow es que los empleados primero necesitan un salario suficiente para alimentar, cobijar y proteger a sus familias y sus personas, satisfactoriamente, así como un ambiente laboral seguro. A continuación se deben sus necesidades de seguridad de empleo, a la ausencia de coacciones y trato arbitrario y reglamentos definidos con claridad. Posteriormente los gerentes podrán ofrecer incentivos diseñados para dar a los empleados autoestima, sentimientos de pertenencia u oportunidades de crecimiento.

Según Maslow, cuando todas las necesidades han quedado debidamente satisfechas, los empleados estarán más motivados por la autorrealización. Buscarán en su trabajo el significado del crecimiento personal y tratar de tener, en forma activa, otras responsabilidades. Maslow señala que las diferencias individuales son muy grandes en este nivel. Algunas personas piensan que producir un trabajo de gran calidad representa al medio para realizarse, mientras que para otras el desarrollo de las ideas creativas y útiles cumple la misma necesidad. Los gerentes si conocen las diferentes necesidades de autorrealización de sus empleados, pueden usar una variedad de enfoques para propiciar que los empleados alcancen las metas personales y las de la organización.

El concepto jerarquía de necesidades que desarrolló Abraham Maslow como alternativa para analizar la motivación como una serie de impulsos relativamente separado y diferente. Su concepto hacía hincapié en una jerarquía en las que ciertas necesidades "superiores" se activan a medida que se satisfacen determinadas necesidades "inferiores". Estas cinco necesidades básicas están relacionadas entre si y colocadas en una jerarquía de preeminencia. Esto significa que la meta más preeminente monopoliza la conciencia y tenderá a generar un comportamiento respuesta a ella.

Si bien todos estos niveles de la jerarquía de necesidades pueden separarse con fines de análisis y comprensión, probablemente todos están activos en los patrones reales de comportamiento. Las necesidades de los niveles inferiores nunca se satisfacen completamente, recurren periódicamente y si se restringen su satisfacción durante determinado lapso se convierten en factores extremadamente potentes como motivadores. Por otra parte, una necesidad completamente satisfecha no es un motivador eficaz de comportamiento. Las necesidades de estima y autorrealización nunca están completamente satisfechas; se busca indefinidamente seguir las satisfaciendo una vez que se convierten en algo importante para nosotros. Sin embargo, normalmente no son significativas a menos que las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales sean razonablemente satisfechas.

Por otra parte, no es necesario que una necesidad se satisfaga al 100% para que el siguiente nivel adquiera fuerza. Una descripción más realista de la jerarquía sería en términos de reducción de porcentajes de satisfacción a medida que aumenta la preeminencia. La persona promedio se satisface en un 85% en lo que se refiere a sus necesidades fisiológicas; 70% en sus necesidades de seguridad; 50% en sus necesidades sociales, 40% en sus necesidades de autoestima, y 10% en sus necesidades de autorrealización. Además la combinación relativa de necesidades varía durante el desarrollo psicológico de un individuo: las necesidades de auto seguridad son dominantes en los primeros años de vida, en tanto que las necesidades sociales, de estima y autorrealización se toman relativamente más importantes a medida que una persona madura.

Mayo, Roethlisberger, Whitehead y otros partidarios de las relaciones humanas desarrollaron muchos conceptos acerca del comportamiento humano en las organizaciones, como el siguiente:

La satisfacción del trabajador se asocia generalmente con la productividad. La escuela de las relaciones humanas destacó que el incremento de la satisfacción llevaría a un incremento de la efectividad.

La motivación es la voluntad de un individuo de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, bajo la condición de que dicho esfuerzo le ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual. A pesar de que, en general, la motivación se refiere al esfuerzo dirigido hacia cualquier meta.

Necesidad es un estado interno que induce a sentir que ciertos resultados son atractivos. Una necesidad insatisfecha crea un estado de tensión que estimula impulsos dentro del individuo. Esos impulsos generan comportamiento dirigido a la búsqueda de determinadas metas que, si se logran, podrán satisfacer la necesidad y reducir la tensión.

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos de inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Según la teoría propuesta por Maslow, el hombre esta motivado por cinco tipos bien definidos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, amor (afecto), estimación y autorrealización. Todas ellas están dispuestas en una jerarquía por orden de su poder para motivar la conducta. El nivel más elemental de las necesidades comprende a las primarias, o sea las de índole fisiológico. Mientras permanezcan insatisfechas, monopolizaran la conciencia del sujeto y poseerán al

poder prácticamente exclusivo de motivar el comportamiento del hombre. Sin embargo cuando se satisfacen pierden el poder de motivar.

Maslow también afirmó que las personas pueden recorrer la jerarquía tanto en sentido descendente como ascendente” (Haroldo p.598 - 507)

Las cinco necesidades que identificó son:

1. **“Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para la conservación de la vida, las demás no motivaran a los individuos.
2. **Necesidades de seguridad:** Este grupo incluye la seguridad económica y de trabajo, la emocional y la de seguridad personal, se debe estar satisfecho de su seguridad para desarrollar toda la capacidad. El sentimiento de seguridad es el resultado final de haber satisfecho la necesidad de ser reconocido, de pertenecer y de comprensión. El hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones, el impulso por lograr seguridad económica y laboral se incluye en esta categoría, Maslow también sugirió el deseo de mantener cuentas de ahorro y varias formas de seguros que podrían ser considerados como satisfactores para las necesidades de este nivel.

Además considera que resulta obsoleto pensar en el pago en términos de dinero exclusivamente, añade que es cierto que la satisfacción de las necesidades inferiores puede lograrse con dinero, pero cuando éstas están satisfechas entonces se sienten más motivada por otro tipo de satisfactores como lo es la pertenencia.

La aparición de las necesidades de seguridad como motivador da origen a un cambio en las prácticas gerenciales, se hace necesario aumentar el efecto del trabajo en los sentimientos de seguridad, las pensiones, los seguros colectivos de gastos médicos y de vida, los sistemas de antigüedad que rigen los despidos y los procedimientos de queja que garantizan la reparación de un trato arbitrario o injusto sirven para aliviar la ansiedad y unen más al personal y a su empresa que un simple salario de subsistencia.

La disponibilidad variable de tales beneficios puede impulsar al individuo a decidir trabajar en una organización y no en otra. Las personas que se sienten seguras enfrentan los problemas de la vida con ecuanimidad y los resuelven con pocas dificultades, una persona que no tiene confianza en si misma puede tratar de aumentar su sensación de seguridad al ser autocrático o dogmático Thora Kron (1983).

3. ***Necesidades sociales o de aceptación:*** Estas incluyen: la sensación de pertenencia, la aceptación por los colegas, el reconocimiento como miembro aceptado de un grupo, el forma parte integrante de las operaciones, el dar y recibir amistad, al igual que las relaciones afectuosas con los demás. Todo individuo desea ser parte de un grupo, para satisfacer la necesidad de pertenecer, se debe sentir que es aceptado por otros, con el deseo por esta afiliación, obtiene el prestigio que le otorga el grupo como tal. En las organizaciones, el comportamiento amistoso de los grupos formales constituye una fuente primordial para cubrir esta exigencia.
4. ***Necesidades de reconocimiento o estimación.*** Toda persona desea saber qué se espera de ella, cuáles son sus responsabilidades y cómo está cumpliendo con dicha responsabilidad. Estas necesidades se

relacionan con las del nivel anterior, la presión social y reputación dentro del grupo son importantes. La satisfacción de ser reconocido, el logro, la competencia, los conocimientos, la independencia, la posición, el prestigio, el aprecio, la reputación y el respeto contribuyen a desarrollar confianza y estimación en sí mismo. En las organizaciones los intentos por demostrar la capacidad y ganarse el reconocimiento son manifestaciones de esta necesidad.

Afirma que los niveles superiores de necesidades de reconocimiento estarían implicados cuestiones de dignidad, de autonomía, de autorespeto, de respeto por parte de los demás; los sentimientos de valía de conseguir elogio, recompensas y créditos por los propios logros.

5. **Necesidad de Autorrealización:** Se expresan como necesidad de hacer lo que sea más conveniente para que cada uno logre el nivel de potencial más alto que se posee, de llegar a ser todo lo que se es capaz de ser. Esta es especial por que no se satisface en el sentido habitual, parece conservar toda su importancia y permanecer insatisfecha. Cuando más evidente sea la satisfacción que consigue un individuo, parece volverse más importante la necesidad de lograr una mayor autorrealización. Tal vez una necesidad activa de autorrealización entre los empleados plantea un reto más sutil y complejo a los gerentes que el de cualquiera de las necesidades de nivel inferior.

La relación entre los puestos, la actividad que se desempeña dentro de la organización y la satisfacción, son de acuerdo a los pronósticos de la teoría de Maslow sobre motivación, quien menciona que estas en los niveles más altos individualmente facilitan la satisfacción de las necesidades que se encuentran cerca de la cima de la jerarquía, aumenta

así la probabilidad de que el empleado experimente satisfacción en su trabajo.

**Para esta investigación se identificará la satisfacción en tres necesidades de la jerarquía propuesta por A. Maslow que son:**

- *Necesidades de seguridad.*
- *Necesidades de sociales.*
- *Necesidades de estimación (psicológica)*

Motivar a los empleados para que pongan su mejor empeño en la realización de actividades organizacionales requiere que los administradores les permitan satisfacer sus necesidades, que tendrá que ser precaución fundamental del directivo conocer o identificar esas necesidades y averiguar como llevar a cabo la administración para hacer posible su satisfacción.

#### **FACTORES QUE REPERCUTEN EN LA SATISFACCION E INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.**

1.- Relaciones interpersonales son factores determinantes de la productividad de la persona, implica un aspecto de salud mental.

2.- La motivación: las acciones humanas son impulsadas por determinados motivos que justifica, estos pueden ser de deseos o apetencia por conseguir algo, o de defensa para protegerse a tratar de evitar una situación que puede causar al sujeto algún prejuicio físico o espiritual. En la motivación se distinguen tres partes fundamentales.

- a) Necesidades o carencias que tienen o desequilibran las condiciones físicas o morales del individuo.

- b) Impulsos o actividades intencionales desencadenadas por tales necesidades.
- c) Incentivos o metas próximas hacia los que tienen estos impulsos de satisfacer estas necesidades.

**3.- Aspiraciones del empleado.**

- a) La seguridad del empleo por la asignación a un trabajo para el que está suficientemente calificado.
- b) La posibilidad de progresar de un empleo a otro, más elevado, teniendo en cuenta el mérito y los resultados.
- c) La utilización máxima de sus capacidades, cualidades y aspiraciones en la medida de lo posible.
- d) La igualdad de la remuneración de incentivos y de bienestar con condiciones equitativas y uniformes en circunstancias idénticas.

**4.- Delegación de facultades:**

Los objetivos de la dirección para la delegación de las facultades son los siguientes:

- a) comunicación: dar información completa al personal que labora.
- b) Tomar Decisiones: hacer que el personal tome parte de las deliberaciones que establecen sobre problemas que afecten su trabajo.
- c) Cooperación: trabajo en equipo con preferencia a un sistema de personas que sobresalgan como líderes.

**5.- Factores externos o ambientales:**

- a) Ambiente físico relacionado con ventilación, temperatura, iluminación, ruidos, indispensables para que el trabajador realice con agrado su labor.
- b) Ambiente familiar: en este puede influir principalmente conflictos afectivos, la grave responsabilidad doméstica.

- c) Ambiente socio-económico: Las malas condiciones de vivienda y alimentación, los escasos contactos sociales, la falta de recreación, deportes, educación, jornadas dobles de trabajo.

**6.- Factores Psicológicos:**

- a) Mala selección de orientación en el trabajo.
- b) Ausencia de estímulo pueden ser morales o económicas.
- c) Frecuentes cambios de actividades.
- d) Constante tensión: Por la actividad en sí como el medio que lo rodea, que lleva a un estado de cansancio, irritabilidad, cólera, un gran número de equivocaciones de ahí que Shepherd sostiene que la jornada debe estar intercalada con pequeños periodos de descanso, el cual debe ser aproximadamente el 16.6% del tiempo consumido en el trabajo. (Abarca, 1983).

### 4.3 MOTIVACIÓN PERSONAL

\*La motivación y la capacidad de trabajo deciden el rendimiento. La teoría de la motivación trata de explicar y predecir en que forma provocar, mantener o evitar un determinado comportamiento. De hecho, motivar es algo tan complejo que puede impedir la formulación de cualquier teoría sobre la forma de lograrla. Aun así, los ejecutivos tratan de entender el concepto de la motivación. Esto es algo que debe preocuparles por la sencilla razón de que les interesa el rendimiento.

**MOTIVACIÓN:** fuerzas que actúan sobre el individuo o que parte de el para iniciar y orientar una conducta.

**SATISFACCIÓN:** se refiere a la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y al papel que desempeñan en la organización. Considerar a la organización como un sistema social exige prestar

atención a los beneficios que reciben sus integrantes y también los clientes. Satisfacción y moral son términos equivalentes que indican hasta que punto la organización satisface las necesidades de sus empleados.

El término satisfacción para aludir a este criterio. Que para valorar se consideran las actitudes de los empleados, la rotación de personal, el ausentismo laboral, la impuntualidad y las quejas de los empleados. Los actuales críticos de las organizaciones estadounidenses entienden que estas han prestado escasa atención a lo que aportan los empleados a la eficiencia de una organización y que han subordinado la satisfacción de sus empleados a otros criterios, como los de la producción o eficacia" (Gibson et. p. 48).

"No importa lo autoritaria que sea una institución, debe satisfacer las ambiciones y necesidades de sus miembros y hacerlo en su calidad de individuos. La implicación para los gerentes desde que el primer pasó en la motivación de los empleados consiste en reconocer que el ser humano sigue sus propios intereses tal como los definen sus necesidades. Motivar a los empleados para que pongan empeño en la realización de las actividades organizacionales requiere que los gerentes les permitan satisfacer sus necesidades por medio de esa colaboración" (Hampton 1991 p.432-436).

#### **4.4 LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

El tema de satisfacción laboral es de gran interés por que indica la habilidad de organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos.

- Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia.

- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Además la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficiencia, eficacia y efectividad alcanzado por la institución". (Palma, 1999, p. 24).

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

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 subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien, a la inversa, que estén a gusto en su trabajo, al tiempo que ofrecen un trabajo satisfactorio.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque aprenden o enseñan, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir son los más improductivos.

Todos somos capaces de percibir claramente el beneficio, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan. Trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo. (Atalaya, 1999, P. 50).

## TENDENCIAS GENERALES DE LA SATISFACCIÓN

El grado de satisfacción e insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo hay ciertas tendencias generales observadas en la población.

Halloran y Bentosn (1987), encontraron que existe una correlación positiva ante la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral, y nivel ocupacional.

Los determinantes más importantes de la satisfacción laboral son:

**Edad:** La razón por la cual la edad esta relacionada con la satisfacción es en gran parte desconocida cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún más bajas, lo cual producen un mejor desempeño y, en consecuencia un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción.

**Género:** En investigaciones realizadas en Estados Unidos se ha demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones.

**Experiencia laboral:** La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza cualquier trabajo le ocurre lo mismo que un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la

experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios mas frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

Nivel dentro de la organización: Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta organización es similar a la existencia con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen.

### **DIFERENCIA ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN**

La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que experimenta una vez que se ha cumplido un deseo. En otras palabras la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

Una de las teorías más conocidas sobre la motivación es la teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow. Maslow concibió las necesidades humanas bajo la forma de una jerarquía la cual va de abajo hacia arriba, y concluyó que una vez satisfecha una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores (Stoner p.487-492).

### **4.5 AUSENTISMO**

Behrend H, Pocock S. (1976) Señala que " el ausentismo no constituye un síntoma de inquietud social, tan espectacular como las huelgas, pero el volumen del tiempo perdido por causa de los conflictos del trabajo". Este autor define el ausentismo como "sinónimo de ausencia voluntaria del trabajo, es decir, la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo, dando excusas o pretextos paladines o sin alegar razón alguna".

Ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización.

#### DIAGNOSTICO DE LAS CAUSAS DEL AUSENTISMO EN ENFERMERÍA

Las causas del ausentismo son variadas. Aún faltan estudios adecuados acerca del análisis de sus causas, sus valores reales, identificación de sus tipos, su calidad, su magnitud y su repercusión en la productividad.

El término se refiere a las ausencias en momentos en que los empleados deberían estar trabajando normalmente. El ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado; también puede causarlo la organización, la deficiente supervisión, la superespecialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente Barreto . (1974).

Las principales causas de ausentismo son:

1. Enfermedad comprobada
2. Enfermedad no comprobada
3. Razones familiares
4. Retardos involuntarios por fuerza mayor
5. Faltas voluntarias por motivos personales
6. Dificultades y problemas financieros
7. Problemas de transporte
8. Baja motivación para trabajar
9. Escasa supervisión de la jefatura
10. Política inadecuada de la organización

Algunos especialistas incluyen los accidentes de trabajo entre las causas de ausentismo, lo cual ocasiona confusión, cuando se intenta comparar los índices de ausentismo de varias organizaciones.

Una vez diagnosticadas las causas de ausentismo, debe efectuarse una acción coordinada de supervisión, con el debido soporte de la política de la organización y el apoyo de la dirección para tratar de reducir el nivel de ausentismo y retardos del personal" Chiavenato (2000).

Una de las más sutiles y al mismo tiempo más comunes identificaciones del descontento o actitud negativa de los empleados y de su inquietud, es el ausentismo. Este descontento mostrará las actitudes negativas hacia el trabajo, teniendo una relación moderada con los índices altos del propio fenómeno.

Las causas del ausentismo son debidas a ciertos factores, siendo algunos de estos los siguientes:

**Factores internos:** Selección del personal y métodos de asignación en el trabajo, deficientes; fatiga, exceso o escasez de personal, demanda irregular de los productos o servicios en la organización que impiden un empleo estable. Como pueden verse, son todos los factores que pueden causar insatisfacción y, por lo tanto, actitudes negativas en los trabajadores.

**Factores externos:**

- a) De la colectividad: vivienda inadecuada, problemas de compras, transporte deficiente.
- b) Personales: enfermedades y accidentes, obligaciones del hogar. Existen diferentes autores que modifican estas causas de ausentismo o aumentan otras, pero los resultados obtenidos por diversos estudios sobre ausentismo demuestran que no existen causas, motivos o factores específicos que

provoquen este fenómeno.” El ausentismo puede indicar actitudes negativas, aunque no necesariamente sea así. Arias F. (1989).

#### **4.6 CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE LA SECRETARIA DE SALUD.**

En relación con el estudio se presentan a continuación cuales son las prestaciones a las que tiene derecho el trabajador con implicaciones directas en la asistencia a su trabajo. Por lo que se presentan dos tipos de ausentismo el que es sancionado con repercusión económica y el que es finalmente justificado.

##### **Art. 156**

En los casos de enfermedades de los hijos de hasta seis años de edad, las madres trabajadoras tendrán derecho a que se les conceda permiso con goce de sueldo, hasta por doce días al año. Para tener derecho a estos permisos se requiere de la constancia de cuidados maternos expedida por el ISSSTE, o por el medico autorizado en los términos del artículo 152 de estas condiciones de trabajo, si menoscabo de ninguna otra prestación. No se concederá a las madres trabajadoras licencia con goce de sueldo de las señaladas en el Artículo 155 por esta misma situación.

##### **Art. 78 Fracción II y VI**

II. Por lo que refiere a días económicos, disfrutan de seis jornadas al año en razón de que por cada jornada le computa por 2 días hábiles.

V. El caso de que el trabajador labora en un día considerado como descanso obligatorio, este se otorgará conforme a lo siguiente:

A) Si la jornada es de 20 horas de un día festivo a las ocho horas del día siguiente, se le retribuirá al trabajador un importe económico equivalente a cuatro horas, más una bonificación de 100% siempre que el día festivo sea en el inicio de labores.

B) Si la jornada es de las 20 horas de un día a las 8 horas del día siguiente, siendo este último, el día festivo, se retribuirá al trabajador un importe de ocho horas, más la bonificación del 100%.

En relación a lo anterior existe un convenio en la institución donde la autoridad y sindicato en común acuerdo y a solicitud de los trabajadores se establece el convenio el pago de tiempo laborado en días festivos con tiempo y no en forma económica es decir jornada por jornada.

#### **ART.157**

Se entiende por días económicos, el derecho que tienen los trabajadores de inasistir con goce de sueldo a sus labores, hasta por doce días al año para la atención de asuntos particulares de urgencia; en el entendido de que se autorizan por el jefe inmediato superior de que se trate, sin que excedan de dos días consecutivos por mes.

Los días económicos a que se refiere el párrafo anterior, se autorizarán independientemente del día de la semana. En ningún caso, los días económicos, se concederán en periodos inmediatos a vacaciones.

Los trabajadores de programas especiales de salud, podrán disfrutar de un día económico al término de su periodo laboral.

#### **ART. 215**

Los estímulos económicos son aquellos que otorga la Secretaría a sus trabajadores por su asistencia puntualidad y permanencia en el trabajo, de conformidad con el Reglamento para Controlar y Estimular al Personal de Base de

la Secretaría de Salud por Asistencia, Puntualidad y Permanencia en el Trabajo, Así como para elevar la calidad en la productividad. El monto de estos estímulos será incorporado por la Secretaria, en los cheques federales de nómina quincenal de que se trate, en términos del reglamento mencionado.

Asimismo, se otorgarán a los trabajadores estímulos económicos por su desempeño y productividad en el trabajo, en vales de despensa, de conformidad se establecido en la Norma que Regula la Designación del Empleado del Mes y en el Reglamento para Evaluar y Estimular al Personal de la Secretaría De Salud por su Productividad en el Trabajo.

### **ESTUDIOS RELACIONADOS**

McCloskey (1990) Estudió a 320 enfermeras de un Hospital del medio oeste Americano, encontró que las enfermeras que sienten su ambiente laboral adecuado les permite tanto la autonomía como las relaciones con los colaboradores, están más satisfechas con su trabajo, con el compromiso hacia la organización, además tiene altos niveles de motivación laboral.

Sasot Joseph Antoli (1993-1996). Estudio sobre la enfermera de referencia su satisfacción laboral y el paciente. En Santa Coloma de Gramenet. Barcelona en un hospital psiquiátrico y socio sanitario. Objetivo demostrar la relación existente entre la aplicación del modelo de enfermeras primarias. Los resultados obtenidos permiten afirmar con un alto grado de confianza que la aplicación del modelo de enfermero de referencial en este hospital ha supuesto un incremento significativo del grado de satisfacción laboral por parte del personal de enfermería que ha adaptado dicho modelo como base de su trabajo habitual.

Para Donatro Daniel. (1994-1995) El ausentismo laboral de causa médica en una institución publica de Montevideo. El presente trabajo descriptivo y

prospectivo abarco solo el ausentismo de causa médica, no tomando en cuenta aquel en el que están involucradas otras causas. No ha sido el objetivo del estudio investigar los aspectos cualitativos involucrados en el ausentismo, sean relacionados con los aspectos individuales del trabajador, sean con las condiciones y medio ambiente del trabajo, sean con aspectos sociales, el poder definir o estimar algunos de estos elementos permitirán sacar conclusiones mas claras y puntuales respecto al ausentismo en el trabajo.

Moreno y Duran (1998). Estudiaron una muestra de 120 miembros del personal de enfermería profesional de nivel operativo de la institución de salud privada de tercer nivel de la Ciudad de Monterrey NI, con el propósito de determinar la influencia de la motivación y la satisfacción en la autopercepción de calidad del cuidado que proporciona enfermería. Los resultados revelan que la satisfacción influyo en la autopercepción de enfermería respecto al cuidado que proporciona, la motivación no tuvo ninguna influencia, como causa de insatisfacción encontraron el salario, reconocimiento, prestaciones, y relaciones interpersonales con sus supervisoras.

Andrade (2000), encontró un nivel de satisfacción laboral moderado y las dimensiones que causan ésta son las recompensas sociales, la satisfacción con compañeros y las oportunidades de interacción.

Siordia R. Y et. (2000) Estudio de Satisfacción Laboral en un Tercer Nivel en el hospital de pediatría Centro Medico Nacional siglo XXI Instituto Mexicano del Seguro Social, Distrito Federal México. El objetivo de este trabajo fue mostrar la satisfacción laboral, evidenciada mediante una encuesta aplicada en tres periodos (1994, 1996, 1998). Los resultados que se encontraron que existe tendencia al incremento en las buenas relaciones con el superior inmediato y en la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para efectuar las labores.

En el Hospital Regional No. 1 del IMSS se realizó un estudio, en Culiacán Sinaloa. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción en el trabajo en el personal de enfermería y su relación con el desempeño laboral. Gámez. Beltrán R.S et (2000). Los resultados demostraron que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral  $p < 0.005$ .

Jiménez Flores J. (2000) Estudio comparativo de la relación que existe entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. Se realiza un estudio en todo el personal de enfermería que trabaja en el servicio de traumatología de un hospital de la red sanitaria del servicio Andaluz de salud con el fin de valorar la relación existente entre el grado de satisfacción laboral, turnicidad y el estrés en el medio de trabajo. Se encontró insatisfacción en lo referente a las condiciones de trabajo, tanto en las inherentes al mismo, como en las externas a el, y la falta de motivadores para el trabajador por parte de la dirección de la empresa.

Cabanas P. et. (2001) Estudio de Clima Laboral de los Profesionales de Enfermería de un Hospital Gallego. El presente estudio plantea conocer el clima laboral de los profesionales de enfermería de un hospital Gallego, utilizando para ello el cuestionario de evaluación usado por Gámez y otros en 1999 que cuenta con el aval de CC. AA. De Madrid. Los resultados señalan alteraciones en el clima laboral que afectan en la actualidad a la salud de los trabajadores y posiblemente a la calidad de los cuidados que están prestando.

Con el fin de conocer los factores que Influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras Calol E. Fletcher, (2002). En Carolina de Sur con el objetivo de examinar los factores que afectan a la satisfacción laboral de las enfermeras tituladas. Los resultados mostraron casi dos tercios de la población, la satisfacción laboral seguía igual o había disminuido en los últimos 2 años. Además, las diferencias estadísticamente significativas fueron encontradas entre la satisfacción

laboral y los años de servicio, posición laboral, plan de retiro del hospital, y área geográfica.

Callita, Thomas, (2002) Estudio sobre satisfacción laboral entre enfermeras un predictor de niveles de desgaste. En un hospital general comunitario situado en el medio Oeste de los Estados Unidos. Estudió el impacto de niveles diferenciados de satisfacción laboral sobre el desgaste entre enfermeras. Los resultados demostraron que niveles más altos de satisfacción laboral, predicen niveles más bajos de desgaste laboral entre enfermeras y se puede trabajar como un antídoto al desgaste laboral.

Ortega (2004) el propósito de este estudio fue determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo injustificado del personal operativo de enfermería. Fue un estudio retrospectivo, prospectivo y correlacional. Los resultados indican una correlación negativa, la prueba de hipótesis señala que no hay significancia estadística. En relación a la satisfacción se encontró que 65% el personal de enfermería tiene satisfacción moderada, el indicador que calificó con un nivel de satisfacción alto fue: importancia de la tarea y relaciones interpersonales con un nivel moderado, en relación al ausentismo se identificó un nivel bajo y las causas de ausentismo que predominaron fueron los problemas personales con 39%.

## V. HIPOTESIS

A mayor satisfacción laboral menor ausentismo.

## VI. DISEÑO METODOLOGICO

### TIPO DE ESTUDIO:

- **Descriptivo:** Busca especificar las características sociodemográficas, laborales de los grupos de estudio así como de los indicadores de satisfacción laboral y caracterización del ausentismo.
- **Retrospectivo:** Se buscaron las incidencias sobre ausentismo del año 2003.
- **correlacional:** se utilizó la medida de correlación de coeficiente de Cramer para establecer la asociación entre ausentismo y satisfacción laboral. La utilidad principal de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

### NIVEL DE ESTUDIO:

Nivel de estudio tipo II. Por establecer relaciones entre satisfacción laboral y ausentismo.

### POBLACION:

137 Enfermeras de base del área operativa del Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa".

**MUESTRA:**

Constituida por 81 enfermeras seleccionadas por muestreo probabilístico simple, calculada con el paquete estadístico Epi Info versión 6, con una probabilidad de ocurrencia del evento: 50% con un nivel de confianza: 95%. Se conformaron dos grupos: el que tiene ausentismo y que no tiene ausentismo de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión que fueron los mismos para ambos grupos.

♣ **CRITERIO DE INCLUSIÓN:**

Enfermeras de base  
Enfermeras del área operativa  
Enfermeras que acepten participar en el estudio.

♣ **CRITERIO DE EXCLUSIÓN:**

Enfermeras que no estén presentes en el tiempo de aplicación del instrumento.  
Enfermeras de confianza y supervisoras de enfermería.

♣ **CRITERIO DE ELIMINACIÓN:**

Instrumento incompleto a partir de un ítem.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

El instrumento para medir la satisfacción laboral en el personal de enfermería se realizó a través de una escala de satisfacción laboral validado y desarrollado por McCloskey / Mueller (MMSS) del Colegio de Enfermería de la Universidad de Iowa, USA, publicado en 1990, diseñada específicamente para enfermeras que laboren en hospital, con una confiabilidad de un alfa cronbach de

0.89., de este instrumento se obtuvo el permiso del autor para la traducción y contextualización para ser utilizado (anexos 4).

Está basado en la teoría de Maslow, consta de 3 dimensiones, 7 indicadores contenidos en 28 ítems. (anexo1). En la parte frontal del instrumento se incluyó una hoja que contenía la invitación a participar en el estudio, así como, aspectos éticos, e instrucciones para su uso, en la primera hoja se exploraron los datos sociodemográficos para conocer las características de la población en estudio, dicho instrumento esta conformado de la siguiente manera.

DIMENSIONES	INDICADOR	NUMERO	ITEMS
<b>SEGURIDAD</b>	RECOMPENSA EXTRINSECA	4	1,2,3,4.
	EQUILIBRIO FAMILIA TRABAJO	4	5,6,7,8.
<b>SOCIAL</b>	RELACION CON LOS COMPAÑEROS	4	9,10,11,12.
	OPORTUNIDADES DE INTERACCIÓN	4	13,14,15,16.
<b>PSICOLOGICA</b>	OPORTUNIDADES PROFESIONALES.	4	17,18,19,20.
	RECONOCIMIENTO	4	21,22,23,24.
	RESPONSABILIDAD Y CONTROL	4	25,26,27,28.

**Medidos con escala ordinal tipo Lickert.**

- 4** Muy satisfecho
- 3** Moderadamente satisfecho
- 2** Moderadamente insatisfecho
- 1** Muy insatisfecho

**AUSENTISMO**

Para determinar el ausentismo se utilizó la información reportada por el departamento de administración (anexo 3) del Hospital Materno Infantil y se cruzó información con lo planeado en el rol mensual del personal de enfermería.

Se realizó en dos etapas una inicial descriptiva en donde se analizó si existe ausentismo no programado pero que finalmente es justificado y posterior a esto se formaron dos grupos las que presentan ausentismo y las que no tengan, este en un periodo de un año previo a la recolección de los datos. El primer grupo formado por aquellas enfermeras que no presentan ausentismo y el segundo formado por enfermeras que mostraron 12 incidencias no programadas en el año o que tengan 3 en un periodo de 30 días en 2 ocasiones en un año. La segunda etapa se realiza una vez determinados los dos grupos se les aplicó el instrumento de evaluación de satisfacción laboral para determinar si esta variable se asocia con el fenómeno de estudio.

**PRUEBA PILOTO**

Previo a la recolección definitiva de datos se sometió a prueba piloto para probar el diseño metodológico y validar y contextualizar el instrumento, dicha prueba se realizó en el Hospital Materno Infantil se aplicó a 10 enfermeras del turno jornada acumulada, la información fue recolectada por un encuestador al cual se le dio capacitación basada en el manual del encuestador (anexo 2) y la

lista de las personas a encuestar, como resultado se hicieron modificaciones de redacción, mismos que coincidieron con la opinión de los expertos.

### **RECOLECCIÓN DEFINITIVA DE DATOS.**

Esta recolección se realizó en todos los turnos en donde estaban asignadas las enfermeras seleccionadas aleatoriamente, se efectuó en un periodo comprendido del 7 noviembre al 14 de diciembre de 2004, para realizar esta actividad, se realizó coordinación con las autoridades de la Institución para obtener el horario factible para que las enfermeras contestaran la escala de satisfacción Laboral, la cual se realizó en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Con respecto al ausentismo este se consideró de enero a diciembre 2003, los datos se obtuvieron del departamento de administración de la institución, el tiempo en que se recolectó esta información fue de diciembre 2003 a enero 2004.

### **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos fueron agrupados por indicador para estimar el rango de ponderación se baso en los porcentajes totales de estos de acuerdo a la escala tipo lickert el número total de ítems se multiplicaron por 4 para la satisfacción mas alta 112 y para la satisfacción mas baja 28.

Para estimar el nivel global de satisfacción se realizó mediante la suma de los indicadores con lo cual se estimaron los siguientes rangos de ponderación.

Alta	112 - 84
Moderada	83 - 55
Baja	54 - 28

Los datos fueron procesados en la computadora mediante paquete estadístico SPSS para Windows versión diez, el análisis de los datos por medio de la estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas proporciones y tablas con frecuencias relativas simples y acumuladas, medidas de tendencia central así como medidas de dispersión, desviación estándar.

Para probar la hipótesis de las diferencias se utilizó  $\chi^2$  índice de correlación no paramétrica Coeficiente C de Cramer.

## CONSIDERACIONES ÉTICAS

De acuerdo al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud se consideran los siguientes rubros:

- ⇒ Título Segundo Capitulo I, Artículo 14, fracción V se contara con consentimiento informado del sujeto de investigación y la participación es voluntaria.
- ⇒ Informado. Fracción VIII contar con la autorización de la Institución. Artículo 17 Fracción I hace referencia a la investigación sin riesgos para sujetar el estudio Artículo 21 Fracción VII Libertad de retirar el Consentimiento.
- ⇒ VIII Confidencialidad relacionado con la privacidad IX compromiso de proporcionar información obtenida en el estudio, se protegerá la confidencialidad y privacidad de los sujetos por lo que no se incluirá nombres de los participantes.
- ⇒ Contar con la autorización por escrito de la institución de salud donde se realizara la investigación y el compromiso de comunicar resultados a participantes y autoridades de la institución.

## VII. RESULTADOS

La presentación de resultados se realiza de acuerdo con los objetivos e hipótesis, para lo cual, primero se hará una descripción de las características sociodemográficas y laborales, la asociación que existe entre la satisfacción laboral y ausentismo. Además se incluye cuadros con información organizada según indicadores, dimensión, por último se caracterizará el ausentismo en el departamento de enfermería, las mediciones obtenidas se presentan en cuadros y gráficos.

Los datos obtenidos corresponden a 81 enfermeras de base del operativa del Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa" de las cuales 35 presentaron ausentismo no programado y 46 sin ausentismo, las características sociodemográficas se describen en los cuadros 1 y 2 respectivamente.

**CUADRO 1**  
**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE**  
**ENFERMERÍA.**

*Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa"*  
 SAN LUIS POTOSÍ. ABRIL 2004.

n=81

CARACTERÍSTICAS	No	%
<b>EDAD</b>		
22 - 31	13	16.0
32 -41	34	42.0
42 -51	20	25.0
52 -61	13	16.0
62 -71	1	1.0
<b>ESTADO CIVIL</b>		
SOLTERA	18	22.2
CASADA	48	59.3
DIVORCIADA	7	8.6
VIUDA	4	4.9
UNION LIBRE	4	4.9
<b>NIVEL ACADÉMICO</b>		
ENF. ESPECIALISTA	12	14.8
LIC. ENFERMERÍA	28	34.6
ENF. GENERAL	29	35.8
AUX. DE ENFERMERÍA	12	14.8
<b>HIJOS MENORES DE 5 AÑOS</b>		
SI	30	37.0
NO	51	63.0

*Fuente: Directa.*

El promedio de edad es de 41 años (Amplitud: 25 -71) con una desviación estándar 9.82 y una moda de 34 años, el mayor porcentaje del personal de enfermería de este estudio son casadas, y sin hijos menores de 5 años, en cuanto al nivel académico predominó el de enfermera general.

**CUADRO 2**  
**CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA.**  
***Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa"***  
**SAN LUIS POTOSÍ, ABRIL 2004.**

n=81

CARACTERÍSTICAS	No	%
<b>CATEGORIA</b>		
RESP. SERVICIO	9	11.1
ENF. ESPECIALISTA	7	8.6
ENF. GENERAL "B"	12	14.8
ENF. GENERAL "A"	34	42.0
TÉC. EN ENFERMERIA	4	4.9
AUX. ENFERMERIA	15	18.5
<b>TURNOS</b>		
MATUTINO	23	28.4
VESPERTINO	21	25.9
NOCTURNO	27	33.3
JORNADA ACUMULADA	10	12.3
<b>ANTIGÜEDAD</b>		
1 - 5	9	11.1
6 - 10	23	28.4
11 - 15	23	28.4
16 - 20	5	6.2
20 O MÁS	21	25.9

*Fuente: Directa.*

En relación a las características laborales del personal, predomina la categoría de Enfermera General "A", en cuanto al turno el nocturno ocupa mayor porcentaje y la antigüedad institucional predominante está entre 6 y 15 años.

En cuanto a la satisfacción laboral total de las enfermeras objeto de estudio se encontró que predominó la satisfacción laboral alta, seguida de la satisfacción moderada, como se observa en el grafico 1.

**GRAFICO 1**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL DEL PERSONAL**  
**HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ**  
**HERMOSA"**  
SAN LUIS POTOSÍ ABRIL AÑO 2004.



*Fuente: Directa.*

De las tres dimensiones con que se midió la satisfacción laboral, se describe en el siguiente cuadro.

**CUADRO 3**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL POR DIMENSIONES**  
**HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA"**  
**SAN LUIS POTOSÍ ABRIL 2004.**

NIVEL DIMENSIONES	ALTA		MODERADA		BAJA	
	No	%	No	%	No	%
SEGURIDAD	41	50.6	35	43.2	5	6.2
SOCIAL	57	70.4	23	28.4	1	1.2
PSICOLOGICA	40	49.4	35	43.2	6	7.4

*Fuente: Directa*

Como se observa la dimensión de en la que se obtiene mayor satisfacción laboral fue la recompensa social y para la satisfacción laboral baja recompensa Psicológica.

Para hacer más explícita la satisfacción laboral se analizó por indicadores, obteniéndose los siguientes resultados.

**CUADRO 4**  
**SATISFACCIÓN LABORAL POR INDICADORES**  
**HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA"**  
**SAN LUIS POTOSÍ ABRIL 2004.**

NIVEL INDICADOR	ALTA		MODERADA		BAJA	
	No	%	No	%	No	%
RECOMPENSA EXTRINSECA	44	54	25	31	12	15
EQUILIBRIO FAMILIA TRABAJO	48	59	24	30	9	11
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS	56	69	24	30	1	1
OPORTUNIDADES DE INTERACCIÓN	64	79	16	20	1	1
OPORTUNIDADES PROFESIONALES	41	51	26	32	14	17
RECONOCIMIENTO	50	62	28	35	3	4
RESPONSABILIDAD Y CONTROL	67	83	11	14	3	4

*Fuente: Directa.*

El indicador motivo de satisfacción laboral alta fue el de responsabilidad y control y los que calificaron para satisfacción laboral moderada fueron reconocimiento y oportunidades profesionales.

En cuanto a la caracterización del ausentismo: se encontró que el ausentismo del personal de enfermería del total de la muestra (81) se identificó un ausentismo no programado, del 43%(35) en el cuadro 6 se describen las causas.

**CUADRO 5**  
**CAUSAS DE AUSENTISMO NO PROGRAMADO POR PERSONAS DE**  
**ENFERMERÍA**  
**HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA"**  
**SAN LUIS POTOSÍ ABRIL AÑO 2004.**

CAUSAS DE AUSENTISMO NO PROGRAMADO	PERSONAS		DIAS	
	No	%	No	%
FALTAS S/J	21	9.2	41	6
REPOSICIÓN DE TIEMPO	70	30.7	134	20
PERMISO ECONOMICO	75	32.9	305	45
LIC. MEDICA	39	17.1	127	19
LIC. SINDICAL	10	4.4	11	2
CUIDADOS MATERNOS	13	5.7	54	8
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100</b>	<b>672</b>	<b>100</b>

*Fuente: Directa*

Se observa que el ausentismo no programado en mayor porcentaje fue por permisos económicos, seguido por reposición de tiempo.

Una vez conocido el nivel de Satisfacción laboral en ambos grupos, así como grupo que presentó ausentismo se determino la asociación entre estas variables de estudio.

**CUADRO 6**  
ASOCIACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO HOSPITAL  
**MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA"**  
SAN LUIS POTOSÍ ABRIL 2004.

SATISFACCIÓN LABORAL	SI		AUSENTISMO NO		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%
ALTA	7	20	38	83	45	56
MODERADA	25	71	8	17	33	41
BAJA	3	9	0	0	3	4
TOTAL	35	100	46	100	81	100

*Fuente: Directa*

$$X^2 = 32.213394$$

$$PX^2 = 1.011E-07$$

**Coefficiente C de Cramer 0.53**

Los resultados de la asociación entre las variables indican que **si existe** asociación entre satisfacción laboral y ausentismo, la cual es estadísticamente significativa  $p = 0.0000001$ . Por lo que se prueba la hipótesis.

El coeficiente C de Cramer nos indica que a menor satisfacción mayor ausentismo con un coeficiente 0.53 recordando que la asociación ideal seria 1 y la no asociación seria 0, es decir hay factores relacionados con el ausentismo y la satisfacción que se asocian, pero hay otros factores que también son independientes.

Se exploraron las causas por las cuales se ausentan o se ausentarían y se obtuvieron las siguientes opiniones que se agruparon en causas de enfermedad, situaciones personales y organizacionales.

**CUADRO 7.**

**OPINIONES SOBRE LAS POSIBLES CAUSAS POR LOS QUE SE AUSENTAN O SE AUSENTARIAN A SU TRABAJO  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA"  
SAN LUIS POTOSÍ ABRIL 2004.**

CAUSAS DE AUSENTISMO	No	%
<b>ENFERMEDAD</b>		
PERSONAL	73	30.0%
DE UN FAMILIAR	80	33.0%
<b>SITUACIONES PERSONALES</b>		
EVENTO SOCIAL	6	2.4%
EMERGENCIA FAMILIAR	12	5.0%
FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR	70	28.8%
<b>ORGANIZACIONALES</b>		
SOBRECARGAS DE TRABAJO	1	0.4%
MALAS RELACIONES INTERPERSONALES	1	0.4%
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>100</b>

*Fuente: Directa*

El mayor porcentaje corresponde a causas por enfermedad de un familiar le sigue enfermedad personal. Dentro de las causas organizacionales un mínimo de enfermeras estacan sobrecargas de trabajo y por malas relaciones interpersonales como motivos por los que se ausentan o se ausentarían de su trabajo.

## VIII. DISCUSIÓN

En esta investigación se determinó la asociación que existe entre la satisfacción laboral y ausentismo del personal de enfermería la cual se analizó de acuerdo a objetivos, hipótesis y marco teórico que lo fundamenta.

Los resultados demuestran que la satisfacción en general va de alta a moderada, esto coincide con lo reportado en los estudio de Chávez (1994), Calita Thomas (2002), ortega (2004), al respecto Maslow afirma que la satisfacción del trabajador da como resultado que presenten una actitud positiva hacia el trabajo, estos datos reflejan que actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral por dimensiones se encontró que para la satisfacción laboral, calificó más alto la de recompensa social y en esta predominó el indicador de **oportunidades de interacción** referidas estas como las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, estos resultados son similares a lo reportado por Andrade (2002) en este sentido Maslow refiere que todo individuo desea ser parte de un grupo para satisfacer la necesidad de pertenecer, se debe sentir que es aceptado por otros, con el deseo por esta afiliación, obtiene el prestigio que le otorga el grupo como tal. En las organizaciones el comportamiento amistoso de los grupos formales constituye una fuente primordial para cubrir esta exigencia.

Así mismo Gibson (1996) menciona que al pertenecer a un grupo el empleado se involucra en las actividades del mismo y plantea sus demandas conjuntamente con otros empleados que mantienen sus mismos puntos de vista, es por ello que la necesidad de los individuos de sentirse acompañados estimula la necesidad de afiliación; el deseo de ser parte de un grupo intensifica sus

necesidades sociales, que inclusive no solo es en el trabajo si no también fuera del mismo.

En relación al indicadores con más bajo nivel de satisfacción se encontró que las **oportunidades de profesionales** y el de **recompensa extrínseca**. Estas ultima también fue identificada por Moreno (1998), las enfermeras manifiestan interés por las funciones que desempeñan en su puesto, muestran su agrado por las mismas pero destacan que estas no corresponden con el reconocimiento ni con la remuneración asociados a su realización, si bien un porcentaje alto afirman contar, frecuentemente, con autonomía a la hora de realizar su trabajo, consideran que el trabajo que desempeñan no esta adecuadamente retribuido, por lo que el factor económico se está convirtiendo en un elemento importante para la satisfacción laboral, actualmente los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos.

En general la satisfacción laboral en el grupo que se ausenta fue moderada y baja, este personal de enfermería tiene una edad promedio es de 41, años, se encuentra ubicado en el turno matutino y la mayoría menciona como una de las causas de ausentismo es por enfermedad personal o de un familiar, con estos datos se infiere que pudiera ser por el rol de madre en el cual es necesario atender asuntos de los hijos en edad escolar o cuidado durante la enfermedad, al respecto Fernández (1998) menciona que el problema de ausentismo es un problema gremial desde una perspectiva fundamentalmente de enfermera mujer.

Estos resultados son similares a los estudios sobre género que son mencionados por Robbins, quien destaca que las mujeres tienen tasas más altas de ausentismo, debido a que tienen la responsabilidades de la casa y la familia, en relación a la antigüedad y el ausentismo, cabe mencionar que Hallran (1987), encontró que existe una correlación positiva ante la satisfacción y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional.

La asociación entre satisfacción laboral y ausentismo resultó estadísticamente significativa ( $X^2$  1.011E -07.  $p < 0.05$ ) situación que apoya hipótesis planteada para esta investigación. Estos resultados difieren a los reportados por Ortega (2004) quien no encuentra relación entre satisfacción laboral y ausentismo. Además el coeficiente C de Cramer, coeficiente 0.53, indica que a menor satisfacción mayor ausentismo, sin embargo hay factores independientes que no relacionados con el ausentismo y la satisfacción

Es importante resaltar que la causa de ausentismo detectado en este estudio fue por permisos económico, reposiciones de tiempo y licencias médicas, cabe mencionar que estas causas están consideradas como derechos de los trabajadores, establecidas explícitamente en las Condiciones Generales de Trabajo de la SSA, las cuales son pactadas entre autoridades y sindicato.

Algunas personas agotan todos estos beneficios a los que se tiene derecho se ausentan porque se sabe respaldado por cualquiera de estas opciones para justificar su ausencia, es por esto que este tipo de ausentismo se considera como no programado, además se puede justificar en el transcurso de 5 días hábiles, al respecto Robbins (1999) señala que los sindicatos son vehículos por los cuales los empleados actúan colectivamente para proteger y promover sus intereses.

En suma se considera que los trabajadores son eficientes en la medida que su empleo les permita satisfacer sus necesidades; según Atalaya (1999) la seguridad en el empleo se da cuando todos somos capaces de percibir claramente el beneficio, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se lleven bien, que se comprenden que se comunican y se respeten. Trabajan en armonía y cooperación, la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, Mc Closkey (1990) que afirma que las enfermeras que sienten su ambiente laboral adecuado, les favorece tanto la autonomía como las

relaciones con los colaboradores y por ende se mejora el clima organizacional y aumenta la calidad en el trabajo.

## XI. CONCLUSIONES

A la luz de los resultados obtenidos y su análisis, se llega a la conclusión con el presente estudio de investigación se comprobó que existe asociación entre satisfacción laboral y ausentismo en enfermeras del Hospital Materno Infantil "Dr. Alberto López Hermosa".

El ausentismo del personal, en número de ausencias puede ser mínimo pero suficiente para acentuar un problema de insuficiencia que indiscutiblemente deberá ser abordado con estrategias y técnicas ampliamente conocidas por los administradores, debido a las consecuencias que le atribuyen, como es el desequilibrio entre el número de enfermeras y pacientes asignados, repercutiendo en la calidad del servicio otorgado al paciente y en el bienestar de las enfermeras asistentes quienes se ven afectadas con sobrecargas de trabajo, al respecto Robbins (1999) menciona que la insatisfacción se asocia con el alto nivel de quejas e injusticias.

Actualmente se debe prestar mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien, o a la inversa, que estén a gusto en su trabajo, al tiempo que ofrecen un trabajo satisfactorio.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, es porque se consideran bien pagados o bien tratados, ascienden, aprenden, y son quienes producen más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, saturados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar sus horizontes de comprensión de su labor son los que rinden menos, es decir son los más improductivos.

Un sistema de motivación que toda estructura organizativa deberá tener correctamente diseñada e implantada. Habría que cuestionarse a nivel de dirección de la institución si la política seguida de utilización de recursos humanos es la adecuada no para ellos si no para el trabajador.

Medir la satisfacción laboral de las enfermeras es un factor importante dentro de la evaluación de la calidad de la atención que brinda la institución, un ambiente en el cual los empleados ejecuten mejor su trabajo en un nivel de motivación y satisfacción adecuado.

Para conseguir una relación motivadora del trabajo se debe poner énfasis en el contenido del trabajo enriqueciendo las tareas realizadas. Esto dará lugar a que se pase de una postura apática y pasiva ante las necesidades de la organización a una búsqueda de satisfacción con la autorrealización y participación, tras unos objetivos y acciones decididas por los principios profesionales.

Por lo tanto, la satisfacción laboral junto con la motivación profesional son los pilares para que la vida laboral sea lo más gratificante posible, constituyendo una de las herramientas básicas trabajar en equipo tomando parte en la propuesta y en la resolución de problemas y necesidades que se encuentren en nuestro ambiente laboral.

Esta investigación tiene implicaciones importantes para la administración por que identifica los factores que producen satisfacción e insatisfacción y así proponer y seleccionar alternativas más apropiadas para disminuir o bien en las situaciones que produzcan satisfacción laboral emprender acciones para reforzarlas.

Cuando existe una mala planificación, comunicación, presión poco razonable, exceso de trabajo, cargas de trabajo que afecte negativamente a la calidad en el desempeño, eso como actividades ajenas al personal, se traducirá en una disminución de la productividad, incremento en el ausentismo y cambios frecuentes en el personal son algunos de los costos consecuencias de la desmotivación en el empleo los cuales se pueden reducir si los administradores promueven la satisfacción en la institución.

El éxito en gran parte de las organizaciones modernas esta basado en la satisfacción de sus empleados cuando existe una insatisfacción laboral esta se asocia con el ausentismo y en cambios de actitud en el personal.

## X. LIMITANTES

- ❖ Insuficiente bibliografía sobre ausentismo en enfermería.
- ❖ El no contar con un sistema de registro más ágil para la búsqueda de ausentismo.

## XI. RECOMENDACIONES

- ❖ Dar a conocer los resultados a nivel gerencial y de mandos medios de tal manera que aprecien los resultados para posibles decisiones o cambios que puedan realizar.
- ❖ Realizar posteriormente una encuesta sobre el clima organizacional que permita visualizar con mayor detenimiento las percepciones del personal de enfermería.
- ❖ Analizar la satisfacción laboral de todos los trabajadores de la institución.
- ❖ Que se elabore un programa institucional de motivación teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores donde se obtuvo calificación más baja.
- ❖ Realizar un estudio sobre ausentismo en el cual se analice el impacto económico para la organización.

## XII. BIBLIOGRAFIA

Abarca. (1983) Factores que influyen en el grado de satisfacción e insatisfacción en el trabajo de enfermera Material utilizado en el curso de Salud Mental en la Escuela de Enfermería de la UASLP.

Arias, F. (1989) Administración de Recursos Humanos. (4ª. ed.) México: Trillas

Abramson, J.(1979) Methods in community medicine. (2ª.ed.) Edimburgo: 219-230.

Pocock,S. (1986) Ausentismo: el caso de una empresa de trabajo. Ginebra (3) 94.

Barreto, L. (1974) Absentismo un desafío a produtividade. Revista Idort.(12) 33-35.

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaria de Salud. (2002-2005).

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.) México: Mc Graw Hill.

Gerger,J. Self, W.(1988) Image and Job Satisfaction.in varied setting. Nurse Manage, 19 (12), 50-56.

Hampton, D. (1991). Administración. (3ª. ed.) México: Mc Graw - Hill.

Hernández, R. Fernández, C, (2003) Metodología de la investigación. (3ª. ed.) México: Mc Graw – Hil Interamericana.

- Chávez, M. (1994) Satisfacción laboral en Médicos y Enfermeras. Rev. Med. IMSS. 34.
- García, M. Moreno, M. (2001) Reingeniería en las Organizaciones de Salud en Donde la Enfermería Interactúa. Desarrollo Científico.
- Sherman, S. (1999) Administración de recursos humanos. (11ª.ed.) México: International Thomson.
- Locker. (1969) EA Want is Job Satisfaction Organ Beau. hum performarce. (4).
- Pilkington,W. Self, D. (1988) image and Job Satisfaction In varied settings. Nurs Manage19 (12), 50-56.
- Hodgetts, R. Steven, A. (1984) Comportamiento en las Organizaciones. (2ª. ed.)USA : Interamericana.
- Robbins, S. Coulter, M. (2000) Administration. (6ª. ed.) México: Prentice.
- Muller, CH.; McCloskey, J.(1990). Nurses job satisfaction a proposed mesure Nursing Research. E.U.A:39 (2) 113-116.
- Maslow, A. (1990) La amplitud potencial de la naturaleza humana. (2ª.ed.) México: Trillas.
- Rodríguez, M. (1995). Motivación al trabajo. (2ed.) México: Manual Moderno.

William, B. Davis, k. (2000) Administración de Recursos Humanos. (3ª. ed.)  
México: Mc Graw Hill.

### **XIII. ANEXOS**

## ANEXO 1



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE  
ENFERMERIA.

### SATISFACCIÓN LABORAL

#### INSTRUCCIONES:

- 1.- La participación en este estudio es voluntaria.
- 2.- La información que usted proporcione será estrictamente confidencial y se utilizará con fines estadísticos.
- 3.- Es importante contestar con veracidad y precisión cada pregunta.
- 4.- Para asegurar su privacidad, los cuestionarios no incluyen nombre, y se encuentran foliados para propósitos de control.
- 5.- Los resultados estarán basados en datos grupales no en respuestas individuales, así que nadie sabrá lo que usted contesto como individuo. Por lo tanto es importante que usted responda a todas las preguntas que se le hacen de no estar completo ocasionará invalidación del cuestionario.





8. He tenido que modificar la dinámica de mi familia por el turno en el que laboro.

4 3 2 1

9. La colaboración y aceptación de mis compañeras de trabajo me provoca.

4 3 2 1

10. La colaboración y aceptación de los médicos con los que trabajo.

4 3 2 1

11. La relación con compañeros de otros servicios.

4 3 2 1

12. El cambio de servicio para cubrir incidencias.

4 3 2 1

13. Las relaciones interpersonales con las compañeras del servicio.

4 3 2 1

14. Las relaciones interpersonales que actualmente tengo con mi jefe inmediato.

4 3 2 1

15. Las relaciones interpersonales que frecuentemente tengo con familiares y pacientes.

4 3 2 1

16. La oportunidad de contacto social con mis compañeras después del trabajo.

4 3 2 1

17.-El tener el apoyo institucional para actualizarme fuera de la unidad.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

18. La oportunidad que me brindan para hacer propuestas e innovaciones en el servicio.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

19 La oportunidad de asistir cursos de capacitación continúa en servicio o en mismo hospital.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

20. El trabajo en esta institución me ha permitido desarrollarme profesionalmente.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

21. El servicio en el que laboro me ha permitido desarrollar e implementar habilidades y destrezas en la atención de paciente.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

22. Que mi trabajo sea reconocido por mis compañeras.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

23. Los estímulos escritos que recibo por parte de mis superiores.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

24. El reconocimiento de pacientes y familiares por mi trabajo.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

25. La responsabilidad en la toma de decisiones respecto al trabajo en el servicio.

:-----:-----:-----:-----:  
4 3 2 1

26.-La responsabilidad que tengo de acuerdo a funciones que realizo.

:\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :  
4 3 2 1

27. El que me permitan tomar decisiones para el cuidado de enfermería.

:\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :  
4 3 2 1

28. El esfuerzo que realizo para equilibrar la sobrecarga de trabajo.

:\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :\_\_\_\_\_ :  
4 3 2 1

29. Menciona 3 motivos por los que usted falta o faltaría a su trabajo.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSÍ FACULTAD DE ENFERMERIA

#### MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA INSTRUCTIVO PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL.

1. Personal seleccionado que participe en la investigación previa a la entrega de cuestionario se le pedirá el consentimiento informado.
2. El cuestionario será entregado personalmente y señalar que es *anónimo* por lo que la información que se obtenga es *confidencial*.
3. Al entregar cuestionarios verificar con la lista el No. De folio verificar en lista que correspondan al número de folio.
4. El número de folio será colocado previo a la entrega de cuestionario y este deberá ser de acuerdo a la lista de población a encuestar.
5. Solicitar que el cuestionario será llenado con tinta azul.
6. Los aspectos relacionados a los antecedentes serán llenados de la siguiente manera:  
La edad se pondrá en años cumplidos (sin días ni meses).
7. Recoger los cuestionarios verificar que no dejen preguntas sin contestar.
8. Explicar si se tienen dudas.



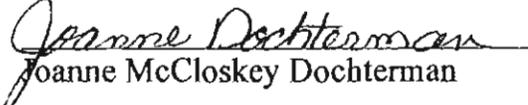
**ANEXO 4**

Permission to use form:

This gives permission to use the McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS) to Marisa Castillo Aguilar for the  
(name)  
purpose as stated in the request dated August 27, 2003.

The instrument may be reproduced in a quantity appropriate for this project.

Signed:

  
Joanne McCloskey Dochterman

Date: September 29, 2003

## ANEXO 5

### GLOSARIO

**Actitud:** Las reacciones de la conducta del individuo respecto a las personas, a los objetivos, sucesos o actividades. Hodgetts. R. M. (1993).

**Ausentismo:** Es el termino empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Chiavenato I.(2000).

**Ausencia:** Falta de asistencia. Chiavenato I.(2000).

**Antigüedad:** Tiempo transcurrido desde la contratación del empleado hasta el momento actual. Generalmente, la antigüedad es proporcional a ciertas prestaciones adicionales, como mayores periodos vacacionales. Werther, W.B. (1991).

**Actitudes:** Las reacciones de la conducta del individuo respecto a las personas, los objetos, sucesos o actividades. Hodgetts. R. M. (1993).

**Administración de recursos:** Estudio de la forma en que las organizaciones, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores, su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva. . Werther, W.B. (1991).

**Categoría:** Jerarquía de puestos que puede escalar un empleado nuevo, variado desde puestos de inicio hacia puestos que requieren sucesivamente mayor conocimiento y / o habilidades. Hodgetts. R. M. (1993).

**Capacitación en el trabajo:** Método por el cual los trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador. Werther, W.B. (1991).

**Desarrollo profesional:** Suma de las experiencias, acciones propias y oportunidades del individuo para lograr sus objetivos profesionales. . Werther, W.B. (1991).

**Inasistencia justificada:** Derechos que tiene el trabajador "Condiciones generales del trabajo" para justificar una inasistencia. Hodgetts. R. M. (1993).

**Inasistencia no justificada:** Aquella que no se justifica después de los cinco días posteriores ala inasistencia. Lartigue T. (1998).

**Justificación:** Acción o efecto de justificar o justificarse conformidad con justo prueba de la inocencia de alguien probar una cosa con razones. Hodgetts. R. M. (1993).

**Planeación de recursos:** El proceso de anticiparse y prever el movimiento de gente hacia adentro y hacia fuera de la organización. Hodgetts. R. M. (1993).

**Productividad:** Razón entre los frutos tangibles que logra la organización en bienes y salarios y los insumos que consume. . Werther, W.B. (1991).

**Motivación:** Impulso interior que experimenta una persona para emprender una acción con libertad. Robbins S.(1999).

**Necesidad:** Deficiencias que tiene un individuo en un punto dado del tiempo. Hodgetts. R. M. (1993).

**Necesidad de seguridad:** Estabilidad y ausencia de tranquilidad, estas se satisfacen a menudo dentro de las estructuras de la organización utilizando recursos tales como, seguro medico programas de jubilación y diversas prestaciones. Hodgetts. R. M. (1993).

**Necesidades Sociales:** Necesidades de afiliación e interacción, en que las personas dan y reciben amistad y afecto, estas necesidades se satisfacen con frecuencia en el trabajo por medio de los grupos informales. Hodgetts. R. M. (1993).

**Reconocimiento:** Percepción de un objeto o de un individuo, acompañada de un sentimiento de familiaridad, o de la impresión de que el objeto familiar o ha sido percibido en otro tiempo. Robbins S.(1999).

**Responsabilidad:** Activamente relacionado con la producción de cierto suceso o estado de cosas sentimiento del adulto humano normal por el que se da cuenta de que esta obligado a actuar de acuerdo con normas sociales y que pueda incurrir en el castigo si infringe las prescripciones sociales (Actitud fundamental de conformidad general con las prescripciones y prohibiciones de la sociedad). Robbins S.(1999).

**Recompensas extrínsecas:** Tipos externos de reforzamientos como el dinero, condiciones de trabajo y seguridad en el empleo. Robbins S.(1999).

**Recompensas Intrínsecas:** Tipos internos de reforzamiento tales como una meta elevada que alcanzar, seguridad de un buen desempeño y reconocimiento por un trabajo bien realizado. Robbins S.(1999).

**Salario:** Plan de remuneración que permite a la persona de ventas recibir pago por realización de varias tareas que no se reflejan de manera inmediata en el volumen. Hodgetts. R. M. (1993).

## PERMISO DEL AUTOR PARA COPIAR EL TRABAJO

El autor concede el permiso para producir total o parcialmente y por cualquier medio la tesis titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL “DR. ALBERTO LÓPEZ HERMOSA”**., para propósitos de consulta académica. Sin embargo, quedan reservados los derechos de autor que confiere la ley, cuando sea cualquier otro motivo diferente al que señala, lo que conduzca a su reproducción parcial o total.

L. E. MARISA CASTILLO AGUILAR

San Luis Potosí. S. L. P.