



251960
Pan/

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO
DE ENFERMERÍA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN
HOSPITAL DE 2º NIVEL EN AGUASCALIENTES**

TESIS

Que para obtener el GRADO de:

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

PRESENTA:

**Licenciada en Enfermería
LILIANA LETICIA JUÁREZ MEDINA**

**DIRECTORA DE TESIS:
M.A.E. SOFÍA CHEVERRÍA RIVERA**

SEPTIEMBRE DE 2011



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y
clima organizacional en un hospital de 2º nivel en
Aguascalientes

TESIS

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

Presentada por:

Licenciada en Enfermería
LILIANA LETICIA JUÁREZ MEDINA

Aprobada por el Comité de Tesis:

Directora

M.A.E. Sofía Cheverría Rivera



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI

FACULTAD DE ENFERMERIA

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 Y 834-25-46 Administración: Tel. 834-25-47
Dirección: Tel. 826-23-27 e-mail: enfermeriauaslp.mx
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:

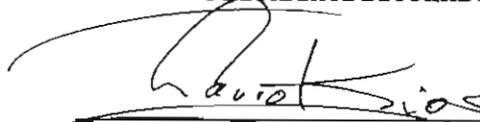
“Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2º nivel en Aguascalientes”

ELABORADO POR:

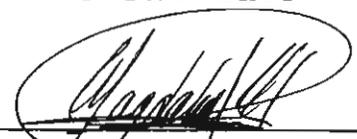
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
LILIANA LETICIA JUÁREZ MEDINA

APROBÓ:

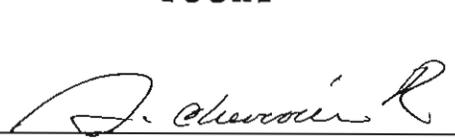
PRESIDENTE DE JURADO


DR. JOSÉ LAURO DE LOS RÍOS CASTILLO

SECRETARIO


M.A. Ma. Magdalena Miranda Herrera

VOCAL


M.A.E. Sofía Cheverría Rivera

03 DE SEPTIEMBRE DE 2011

Agradecimientos

A Dios que no me dejaste y no me has dejado nunca en cada uno de los proyectos que emprendo.

A ustedes mis padres, por su ejemplo de tenacidad y por el apoyo que me brindaron durante este camino que no fue fácil, sin ustedes nada de esto hubiera sido posible. Los quiero mucho...

Carlos, fuiste mi sostén y mi apoyo, con tu amor pude vencer cada uno de los obstáculos, gracias por estar a mi lado en esta etapa importante de mi vida.

Sarai y tía Martha, gracias por abrirme las puertas de su casa nunca olvidare su hospitalidad. Flaca mil gracias por tu amistad siempre estarás en mi corazón.

A mis compañeros de generación; a Diana gracias por tu amistad y apoyo eres una persona muy valiosa, a José Luis por cada uno de los momentos compartidos.

A los directivos del hospital que me abrieron las puertas y a todo el personal de enfermería que me apoyo, gracias por hacerme sentir en casa.

Y por ultimo y no por eso menos importante a mi directora de tesis maestra Sofía Cheverría Rivera le agradezco todo su apoyo, su paciencia y los conocimientos tan valiosos que me brindo, mil gracias por ayudarme a ver que el camino de un triunfador consiste en nunca dejarse caer y que cuando se cae hay que levantarse mas fuerte...

Resumen

Objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. **Metodología:** El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio fue de 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes. Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y cols; basado en los cuestionarios 21/26 y S4/82 de Meliá y Peiró y la escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis adaptado al español. Se utilizó el programa SPSS versión 15. Para el análisis de datos se aplicaron medidas de tendencia central y de dispersión, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Pearson. **Resultados:** el 88.9% de la población era de sexo femenino, con una media de 34.4 años de edad, el 53.2% tenía nivel técnico, la media de antigüedad en la institución fue de 9.5 años. El nivel de satisfacción global fue de medianamente satisfecho en un 62.1%. El nivel de satisfacción laboral presenta una diferencia significativa en relación a la antigüedad laboral. El clima organizacional global fue Bueno en un 61.6%. La correlación de Pearson fue de 0.633, existe una fuerza de asociación moderada con un valor de $p \leq 0.000$. **Conclusiones:** Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. **Palabras clave:** satisfacción laboral, clima organizacional, enfermería.

Abstract

Objective: Analyze the relationship between nursing job satisfaction and organizational climate in a second level hospital. **Methodology:** The study was descriptive, correlational and transversal. The study population was 190 nurses of a second level hospital in Aguascalientes. For the measurement of job satisfaction was used the instrument of Chiang Vega that is based on S21/26 and S4/82 questionnaires of Meliá and Peiró, also was used the scale to measure organizational climate version Spanish of Koys and Decottis. For the analysis of data were applied measures of central tendency and dispersion and for the hypothesis was used the Pearson correlation. **Results:** The female population was 88.9%, the mean was 34.4 years, 53.2% had technical level, and the average of job seniority was 9.5 years. The overall satisfaction level was moderately satisfied by 62.1%. The level of job satisfaction shows a significant difference in relation to job seniority. The overall organizational climate level was good by 61.6%. Pearson's correlation was 0.633, so there is a significant strength of association $p \leq 0.000$. **Conclusions:** Is important to know the perception that nurses have towards their work and the climate in which they develop with the objective to establish strategies for improvement. **Key words:** job satisfaction, organizational climate, nursing.

ÍNDICE

| Contenido | Página |
|---|---------------|
| I. Introducción | 1 |
| II. Justificación | 4 |
| III. Marco teórico | 8 |
| IV. Objetivos | 23 |
| V. Hipótesis | 23 |
| VI. Material y métodos | 24 |
| VII. Resultados | 35 |
| VIII. Discusión | 49 |
| IX. Conclusión | 54 |
| X. Recomendaciones | 55 |
| XI. Bibliografía | 57 |
| | |
| Anexos | |
| I. Operacionalización de variables | |
| II. Datos Sociodemográficos y laborales | |
| III. Instrumento satisfacción laboral | |
| IV. Instrumento clima organizacional | |
| V. Consentimiento informado | |

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICAS

| Contenido | Pagina |
|--|---------------|
| Cuadro 1 Características Sociodemográficas del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel Febrero – Abril 2011 | 35 |
| Cuadro 2 Características Laborales del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel. | 36 |
| Cuadro 3 Nivel de satisfacción laboral por indicadores del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 37 |
| Cuadro 4 Nivel de satisfacción laboral global del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 38 |
| Cuadro 5 Nivel de satisfacción laboral según el nivel de escolaridad del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 39 |
| Cuadro 6 Nivel de satisfacción laboral según la antigüedad laboral del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 40 |
| Cuadro 7 Nivel de satisfacción laboral según el turno del personal enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 40 |
| Cuadro 8 Nivel de satisfacción laboral según el servicio del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 41 |
| Cuadro 9 Nivel de satisfacción laboral según el sueldo del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 42 |
| Cuadro 10 Valores de X^2 de las características laborales según el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 42 |
| Cuadro 11 Nivel de clima organizacional del personal de enfermería por indicadores en un hospital de segundo nivel de atención. | 43 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Cuadro 12 | Nivel de clima organizacional global del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 44 |
| Cuadro 13 | Nivel de clima organizacional según el turno del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 45 |
| Cuadro 14 | Nivel de clima organizacional según el servicio del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 46 |
| Cuadro 15 | Valores de X^2 de las características laborales según el nivel de clima organizacional del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 47 |
| Grafica 1 | Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención | 8 |
| Grafica 2 | Percepción del clima organizacional del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención | 44 |
| Grafica 3 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. | 48 |

I. INTRODUCCION

A lo largo de la historia el concepto, la utilidad y la función del trabajo han sido objeto de controversias, debido a lo que significa para la sociedad ya que las personas pasan las dos terceras partes de su vida desempeñando algún tipo de trabajo.¹ Uno de los elementos que influyen directamente en lo anterior es la satisfacción laboral, por lo se han realizado diversas investigaciones como las de Edwin Locke el cual la define como un estado emocional positivo resultante de una percepción de las experiencias laborales de un sujeto²

Por otro lado, el individuo realiza su trabajo dentro de una organización, por lo que varios investigadores se dieron a la tarea de analizar lo que llamaron clima organizacional o laboral. Rousseau, Schneider y Reichers fueron algunos de ellos, los cuales lo definen como: las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, practicas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.² Por lo tanto, el clima organizacional es un concepto multidimensional, que se constituye de las características de una organización y que influye de manera directa en el comportamiento de un empleado en su trabajo.³

Una de las organizaciones más complejas es el hospital, en el cual la eficiencia y la calidad de los cuidados prestados está relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, por lo que la insatisfacción es una de las principales dificultades a la que se enfrentan los administradores.⁴ Dentro de las instituciones sanitarias el personal de enfermería conforma más de la mitad de la plantilla laboral por lo que el administrador de los servicios de enfermería, debe estar atento a los múltiples problemas a los que se enfrenta el trabajador.

Existen distintas causas y efectos para la satisfacción laboral y el clima organizacional, como lo mencionan Chant, Hersey, Wyat, Langdon y Stock los cuales confirman la importancia de los factores no económicos y la relatividad de la remuneración en las valoraciones de los trabajadores para su satisfacción.⁵

Asimismo, se ha demostrado la existencia de distintos efectos negativos derivados de la falta de satisfacción laboral, como son problemas de salud, emocionales, sociales entre otros, lo cual puede llevar al ausentismo, baja productividad, rotación del personal y costos para la empresa.^{1,4,6} Además, en Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Escocia y Alemania se demostró que 41% de las enfermeras de los hospitales estaban insatisfechas con sus puestos de trabajo y que 22% preveía dejarlos en menos de un año; las conclusiones confirmaron la relación existente entre el estrés laboral y la moral de trabajo, su satisfacción en el trabajo, su compromiso con la organización y la intención de abandonar.⁷

Asimismo, en México se encontró que las causas del ausentismo están relacionadas con el estrés laboral en 36.5% que puede ser consecuencia de la falta de adaptación al entorno hospitalario ya que en el ámbito hospitalario, es posible encontrar situaciones estresantes, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar el estado de salud; asimismo el estrés ocasiona alteraciones en el estado de salud, la cuales constituyen 27.7% de las causas de ausentismo.⁸ Por dar un ejemplo, el estrés laboral se encuentra presente en 99% de los trabajadores del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado (ISSSTE) en Yucatán, incluido el personal de enfermería que se considera una profesión con gran estrés.⁹

La satisfacción laboral de los profesionales varía de acuerdo a diferentes factores externos e internos existentes como pueden ser un trabajo interesante con retos, reconocimientos, trascendencia, autonomía, buen salario y condiciones laborales entre otros, de acuerdo a la teoría de los dos factores de Herzberg.^{5,10} Esta teoría sustenta que existen factores extrínsecos (higiénicos) lo cuales provienen del ambiente que rodea al trabajador y factores intrínsecos (motivadores) que son propios de la persona. De acuerdo a la teoría, los factores responsables por la satisfacción profesional están desligados de los factores responsables de la insatisfacción.

Por otro lado, la percepción del clima organizacional incide sobre la satisfacción de las personas, su compromiso, su desempeño laboral y finalmente en su eficiencia, eficacia y productividad.¹¹ Por lo tanto, para mejorar el entorno laboral se han emprendido diversas estrategias a nivel mundial, como ejemplo se encuentran los llamados "Hospitales Modelo" que mantienen como una de sus prioridades el bienestar del trabajador, éstos comenzaron en Estados Unidos y se han reproducido en diversos países, en ellos se ha observado que se presentan menores índices de agotamiento y lesiones, mayor satisfacción laboral y mejores resultados en los pacientes.¹¹

A nivel nacional la Subsecretaría de Innovación y Calidad ha establecido como una prioridad el "Fortalecimiento de Enfermería", mediante los indicadores de calidad, así como la creación de códigos laborales para el reconocimiento de la licenciatura en las instituciones sanitarias.¹² Además, cada año se otorga el premio "Enfermera Isabel Cendala y Gómez", a quien se ha distinguido profesionalmente en la actividad de enfermería en cualquiera de sus especialidades, para estimular a las personas por sus méritos a favor de la salud del pueblo de México.¹³ Por su parte, el instituto de seguridad social cuenta con distintos programas de incentivos para el personal de enfermería mediante los cuales, se otorgan reconocimientos y premios económicos por su desempeño profesional.

De acuerdo a la importancia de lo antes mencionado se realizó el presente estudio de tipo cuantitativo, correlacional y transversal, para conocer la percepción de la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal operativo de enfermería en una institución de seguridad social del estado de Aguascalientes mediante la aplicación de dos instrumentos autoadministrados. Lo anterior se llevo a cabo en cada servicio y turno del hospital con el objetivo de conocer la correlación que existe entre las variables de estudio y poder ofrecer datos mediante los cuales se puedan establecer estrategias de mejora.

II. JUSTIFICACION

El trabajo es una característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos ya que proporciona un sentido de identidad, mejora la autoestima, determina el nivel económico, la seguridad emocional y por ende brinda bienestar.⁶ Por lo tanto, es necesario que los administradores estudien al trabajador además de los fenómenos que ocurren a diario dentro de su entorno, como es la satisfacción laboral, debido a que varios estudios indican se relaciona con la calidad de vida, la organización y la sociedad.¹

Por lo tanto, existen diversas organizaciones que pugnan por entornos de trabajo adecuados que proporcionen satisfacción; una de ellas es la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual tiene el objetivo de promover oportunidades para que las mujeres y los hombres consigan trabajos decentes y productivos en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.¹⁴

Asimismo, en el ámbito laboral sanitario, la Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene como objetivo la anticipación, reconocimiento y evaluación de riesgos y condiciones perjudiciales en el ambiente laboral, así como del desarrollo de estrategias de prevención, para proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores.¹⁵

También, la Comisión Internacional de Enfermería menciona que la satisfacción en el trabajo guarda relación con lo que las enfermeras piensan de su vida laboral y considera que el entorno laboral debe ser seguro para una práctica favorable.⁷

Por otro lado, en el contexto nacional la Ley Federal del Trabajo como órgano regulador en su Artículo 3º menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, que exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.¹⁶

Por su parte, el ISSSTE cuenta con un acuerdo para la mejora continua del clima organizacional que forma parte del programa de trabajo 2010 y que propone diversas medidas como son: reconocimiento, capacitación, buena comunicación, disponibilidad de insumos, autonomía, entre otras; además menciona que el desarrollo, modernización y la reforma del Instituto, dependen del mejoramiento del clima organizacional.¹⁷⁻¹⁸

En los últimos treinta años ha sido publicada una considerable cantidad de investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en las cuales se ha estudiado la percepción de los trabajadores sobre cada una de las variables y con ello establecer medidas que mejoren su actividad laboral. Entre otras razones, tal volumen de investigación se justifica por la posible relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con la productividad.¹⁹ Por lo anterior, es necesario conocer la percepción que tiene el trabajador sobre el ambiente interno de la organización, ya que éste influye en su comportamiento. El Clima Organizacional proporciona gran información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales que permiten introducir cambios planificados en la actitud y conducta de sus miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Por su parte, las instituciones de salud constituyen algunas de las organizaciones más importantes debido al tipo de servicio que presta, por lo tanto deben funcionar con armonía y calidad. Al mismo tiempo, los profesionales de salud son el recurso más importante ya que absorben entre el 40% y el 90% del presupuesto²⁰, además de que sus acciones van encaminadas directamente al paciente. Estos aspectos son relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial del personal de enfermería, ya que son los encargados de cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Además en casi todos los países, las enfermeras prestan la mayoría de los servicios de salud: en algunos casos hasta el 80%.⁷

Dentro de un ambiente hospitalario se encuentran diferentes factores que influyen en el desarrollo de las actividades laborales de los trabajadores; por lo que el administrador de enfermería debe estar atento a los cambios de actitudes que presente, ya que así podrá darse cuenta si existe satisfacción o insatisfacción laboral. Uno de los factores que influyen en el personal es el entorno no saludable, debido a que afectan su salud física y psicológica por el estrés de las pesadas cargas de trabajo, las largas horas, la baja condición profesional, las difíciles relaciones en el lugar de trabajo, los problemas concomitantes a las funciones profesionales, y diversos riesgos del lugar, lo antes mencionado genera diferente impacto en cada sujeto que se traducen en su rendimiento y productividad.^{1,4,6,7} Asimismo, la exposición crónica a los estresores laborales como el trato diario con los pacientes, es uno de los determinantes más destacados del síndrome de desgaste y este síndrome se relaciona con la aparición de síntomas o molestias orgánicas.²¹

Por otro lado, también se ha observado que en el personal de enfermería la satisfacción laboral disminuye cuando los derechos laborales y las oportunidades de promoción son reducidas o existen conflictos en el equipo de trabajo y falta de recursos.^{10,22} Otros estudios, mencionan que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral mediante la remuneración económica y el reconocimiento profesional permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de la atención de enfermería, así como la satisfacción de los usuarios.^{22,23} El personal de enfermería, constituye un capital humano fundamental para la organización, por lo que es de suma importancia que se sientan satisfechos y motivados. Es fundamental que el administrador identifique y conozca las expectativas del personal con lo cual puede establecer estrategias que permitan dirigir los objetivos para poder apuntar a la motivación y satisfacción del personal.²⁴ Lo anterior basado en que, un clima organizacional favorable posibilita un compromiso estable de los colaboradores con su organización y permite aumentar los niveles de productividad y satisfacción, minimizando la

aparición de conflictos.²⁵ Así, un administrador debe ser capaz de analizar y diagnosticar el clima para evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción para iniciar y sostener cambios.

Por lo tanto, es necesario que se considere lo antes mencionado para el personal de enfermería de la institución, ya que además de que no se han realizado investigaciones de este tipo, al conocer la satisfacción laboral y el clima organizacional se podrán establecer estrategias que repercutan en el bienestar del personal y por ende en la calidad de los servicios.

De acuerdo a lo anterior se originó la siguiente pregunta de investigación:

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional del Hospital General del ISSSTE de Aguascalientes?

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Satisfacción Laboral

3.1.1 Definiciones y Antecedentes

El trabajo en el ser humano forma una parte primordial en su vida, pese a esto no se tenía una concepción tan completa como la que se tiene ahora. Uno de los parámetros actuales al analizar el trabajo es la satisfacción laboral, que se define básicamente como una actitud general del individuo hacia su trabajo.²⁶ Otra definición para satisfacción laboral es la de Keith Davis el cual la define como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo²⁷ En relación con el concepto de insatisfacción, esta ocurre cuando algunos de los factores que considera el trabajador no se encuentran presentes como pueden ser: buena paga, días de descanso, seguro y pensiones, buenas condiciones laborales, gente con la que congenie para trabajar entre otras.¹⁰ Por su parte Locke define la satisfacción laboral como: "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo".²³

En los años treinta se comenzaron a realizar estudios para conocer los factores que afectan al empleado con un afán de obtener un mayor desempeño. Como resultado de lo anterior, investigadores que realizaron los estudios de Hawthorne en la Western Electric concluyeron que "los trabajadores contentos son productivos". Los administradores, basados en esas conclusiones emprendieron estrategias como liderazgo independiente, mejora en las prestaciones laborales, mejora en las condiciones laborales y demás practicas paternalistas fundadas en resultados cuestionables. El estudio realizado por Chant (1932) con 100 empleados de un departamento de almacén y 150 trabajadores diversos mostró que en una lista de doce factores el sueldo ocupaba el sexto y séptimo lugar, respectivamente.²⁷ Lo anterior está relacionado a la creencia de la relación entre

la satisfacción laboral y la percepción económica. En la misma línea, Maier nos da otros ejemplos de los años cuarenta y cincuenta, donde se valoran otras opciones como el trabajo estable, el tipo de liderazgo, oportunidad para los ascensos, reconocimiento de las ideas, buen horario, etc., aunque duda de las formas de puntuación y el significado para los trabajadores de los diferentes factores propuestos, ya que suelen preferir trabajos que no les gustan a tener seguridad y un salario elevado.²⁷

Todo esto abre un panorama a través del estudio de las actitudes que tiene el empleado hacia el trabajo, con la premisa de la administración de identificar los factores que afectan la satisfacción laboral y lo que implica, lo anterior como una estrategia para el crecimiento empresarial.

3.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría también es llamada *de la motivación e higiene* y fue propuesta en los años sesenta por Frederick Herzberg, quien estaba convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud determina el éxito o el fracaso. Herzberg investigó en base a la pregunta de qué quiere la gente en su trabajo y pidió que se detallaran situaciones en las que se hubieran sentido bien o mal con el mismo.²⁶

De acuerdo a lo anterior, estableció dos amplias categorías de factores que afectan a las personas en el trabajo las cuales se describen a continuación:²⁸

1.- Factores higiénicos o extrínsecos, ya que se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo, estas condiciones se encuentran fuera de del control de las personas. Los principales factores son: sueldo, beneficios sociales, tipo de supervisión, condiciones ambientales, políticas, relaciones interpersonales, etc. De manera tradicional estos factores se utilizaban para motivar a los empleados, no obstante las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son

buenos, únicamente se evita la insatisfacción y si logran elevar la satisfacción ésta no se mantiene por mucho tiempo. Por otro lado cuando estos factores son insuficientes existe insatisfacción, por esta razón también son llamados higiénicos o no satisfactores, pues solo son preventivos.

2.- Factores motivacionales o factores intrínsecos, se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona realiza. Estos factores se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con lo que hace, involucra sentimientos de crecimiento, reconocimiento profesional y autorrealización. Tradicionalmente estos factores se arreglaban con atender la eficiencia y la economía, eliminando el desafío y la creatividad, por lo que se perdía el interés ocasionando desmotivación. Cuando estos factores son óptimos provocan satisfacción y cuando son precarios la evitan, por esta razón también son llamados factores satisfactores.

De acuerdo a la teoría, los factores responsables por la satisfacción profesional están desligados de los factores responsables de la insatisfacción. Por lo tanto para proporcionar motivación en el trabajo es necesario enriquecer las tareas o el cargo, adecuándose a las características del empleado, lo anterior provocara incremento en la productividad, reducción del ausentismo y rotación. Sin embargo, también puede provocar incremento en la ansiedad frente a las tareas nuevas.

Posterior a la teoría de Herzberg, surgen las teorías de Hackmann y Oldman según su teoría los trabajos bien diseñados producen motivación, desempeño de calidad, poco ausentismo y rotación. Estos resultados se logran cuando el puesto ofrece: variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia en la tarea, autonomía y retroalimentación.²² Las teorías anteriores surgen dentro de un marco actual por lo que son aplicables produciendo un desarrollo personal y psicológico que lleva a la empresa a mejorar y a mantener sus objetivos.

3.1.3 Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral

Dentro de las principales relaciones que tiene la satisfacción laboral que se muestran como una consecuencia de la otra existen:

- Satisfacción y productividad: existen muchos estudios en los que se obtiene resultados contrapuestos a esta relación, pero en el plano individual las pruebas indican que la productividad genera mayor satisfacción y no al contrario.
- Satisfacción y ausentismo: se encuentra una relación negativa, ya que podría resultar lógico que los trabajadores insatisfechos tienen mayor probabilidad de faltar.
- Satisfacción e impuntualidad: un patrón continuo de no llegar a la hora oficial al trabajo es un síntoma de actitud negativa que se puede relacionar con la insatisfacción.
- Satisfacción y rotación: se encuentra una relación negativa, puede ser lógico que el personal que se encuentra insatisfecho con su trabajo tiene mayor probabilidad de renunciar. Pese a esto el factor de desempeño tiene una fuerte relación positiva con la rotación.²⁶

Existen varios aspectos que inciden en la satisfacción laboral que son los motivantes o incentivos que además de ser monetarios pueden derivar del sentido de pertenencia con la empresa o de la existencia de condiciones agradables para el trabajador que pueden ser sociales o de infraestructura. Para Cofer, una retribución no monetaria de dispone la empresa es la libertad otorgada a los subordinados para intercambiar puntos de vista con sus superiores y que son tomadas en cuenta.¹⁰ Por otro lado, Locke resumió los principales factores que inducen a una mayor o menor satisfacción laboral en: trabajo mentalmente estimulante, recompensas equitativas, grado de apoyo de las condiciones de trabajo y grado de apoyo de los compañeros.²²

3.2 Clima Organizacional

3.2.1 Definiciones y antecedentes

Los seres humanos y las actividades organizativas tiene miles de años, sin embargo existen corrientes particularmente importantes que ejercieron una gran influencia en determinar la dirección y los límites del comportamiento organizacional: la administración científica de Frederick W. Taylor que se basaba en la capacitación de los empleados y la especialización, la teoría de administrativa de Henri Fayol que cambió el ejercicio de la administración, la teoría estructural de Max Weber con la idea de la organización burocrática, los movimientos anteriores consideraban a la organización como más importante que el individuo. Posteriormente surgió la teoría de las relaciones humanas con los estudios de Hawthorne con los cambios en el ambiente físico de trabajo, además de Abraham Maslow con su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas y Douglas McGregor con su teoría X de la naturaleza humana negativa y Y de la naturaleza positiva. Posteriormente, surgen los teóricos de las ciencias de la conducta como Skinner con sus investigaciones sobre el condicionamiento operante, Frederick Herzberg la cual ya se expuso anteriormente.²⁶

El individuo dentro de la organización se encuentra expuesto a diversos factores que influyen en su satisfacción como lo mencionan los autores anteriores, por lo que es de suma importancia conocer el entorno en donde se desarrolla. Esto dio origen a la definición y estudio del clima o entorno organizacional, el cual fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Gellerman, en 1960, citado por Brunet (1992). No obstante, sus orígenes teóricos no están tan claros y frecuentemente se le confunde con conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida. Las primeras alusiones al término de clima organizacional se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939), Fleishman, (1953) y Argyris (1958), citados por Toro (2001) y desde entonces se han propuesto distintas definiciones.²⁹

Lewin (1951) menciona que el comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización. Litwin y Stringer (1968) mencionan que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización. Mientras que Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Robbins (1990) menciona que el clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. Álvarez (1992) define el clima organizacional como el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral. Por su parte Peiró (1995) afirma que se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.³⁰

3.2.2 Factores del Clima Organizacional

La organización como sistema social está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Varios factores pueden contribuir al clima organizacional, el elemento decisivo, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo (Gómez y cols, 2001). Por ejemplo, a continuación se citan algunos de los autores mencionados por Brunet (1992): Friedlander y Marquillies (1969), mencionan dimensiones como son el empeño, obstáculos o trabas, intimidad, espíritu de trabajo, actitud, acento puesto sobre la producción, confianza y consideración. Lawler et al (1974), tiene

en cuenta la competencia, eficacia, responsabilidad, nivel práctico concreto, riesgo e impulsividad. Likert (1967), menciona los métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación, naturaleza de los procesos de influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetivos o de las directrices, procesos de control y objetivos de resultados y de perfeccionamiento. Meyer (1968), por su parte tiene en cuenta la conformidad, responsabilidad, normas, recompensa, claridad organizacional y espíritu de trabajo. Payne et al (1971), solo menciona el tipo de organización y el control. Schneider y Bartlett (1968), mencionan el apoyo proveniente de la dirección, interés por los nuevos empleados, conflicto independencia de los agentes, satisfacción y estructura organizacional. Halpin y Crofts (1963), en un contexto educativo tienen en cuenta la cohesión entre el cuerpo docente, grado de compromiso del cuerpo docente, moral del grupo, apertura de espíritu, consideración, nivel afectivo de las relaciones con la dirección y la importancia de la producción.²⁹

Por otro lado, de acuerdo a los investigadores para poder comprender el clima organizacional se pueden establecer distintas formas de apreciarlo como son: el contexto organizativo, el contenido del trabajo, el significado del grupo y la apreciación personal del individuo.³¹

- El contexto organizativo menciona aquellas variables emparentadas con la estructura organizativa en su más amplio nivel como los son la cultura y organización formal existente, aspectos motivacionales, comunicación, poder, relaciones personales en el trabajo y vida personal y profesional.
- El contenido del trabajo toma aspectos como el entorno y el equipo de trabajo, el diseño de puestos y tareas, y la carga de trabajo asociada.
- El significado del grupo planea sobre elementos que condicionan o determinan el significado y/o el grado de cohesión del grupo, como son los niveles de comunicación, la motivación intrapersonal y el liderazgo.

- La apreciación personal del individuo se imbrica con todas aquellas percepciones objetivas y subjetivas que pueden hacerse extensivas al grupo y al resto de la organización, entre las que se mencionan: el grado de conocimientos, el nivel de capacidades y las habilidades sociales.

3.3 Satisfacción Laboral y Clima en el personal de enfermería dentro del contexto Hospitalario.

El hospital es una organización de salud que tiene como finalidad brindar un servicio hacia el usuario. Es además fuente de formación e información de profesionales de la salud: es el área donde se integran las acciones del equipo médico, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios.³² Dentro del hospital existen diversos servicios de atención como el departamento de enfermería, a este se le considera como el núcleo del hospital, forma parte de la institución médica sanitaria o asistencial, presta servicio de alta calidad al paciente, a la familia y a la comunidad.

De acuerdo a esta definición podemos concluir que el personal de enfermería es pieza clave, conformando además el mayor número de trabajadores. Por otro lado, el ambiente donde lo desarrolla pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral, debido a distintos factores como el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal que traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales.¹

Asimismo, el personal de enfermería se enfrenta a conflictos que se generan en los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal por lo que se altera la armonía y el desarrollo del trabajo. En su entorno laboral también se enfrentan al espacio reducido o inexistente lo cual se percibe como falta de reconocimiento, así como las bajas remuneraciones y los escasos ascensos.²

Por lo tanto es imprescindible para el área administrativa, conocer las actitudes y sentimientos de su personal haciendo una evaluación de las mismas, para aplicar estrategias en beneficio de la empresa y del personal.

3.4 Satisfacción Laboral: Estudios relacionados.

Se han hecho diversos estudios para valorar la satisfacción laboral en el personal de enfermería, en este sentido, en octubre de 2005 se reunieron en Toronto Canadá un grupo denominado "Observatorio de Recursos Humanos" para analizar los problemas en la fuerza de trabajo en el Sector Salud. Durante esta reunión se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución de estos problemas. El cuarto desafío identificado fue: generar vínculos entre los trabajadores y las instituciones que permitieran el compromiso de la misión institucional de garantizar buenos servicios.²³ Estas investigaciones internacionales dieron pie a que el sistema de salud en México encaminara acciones para evaluar la calidad de atención brindada, para esto es necesario conocer la satisfacción del personal de enfermería.

Un estudio realizado al personal de enfermería español en un hospital inglés tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y la influencia de diversas variables sociolaborales, el resultado fue de una satisfacción global media, al igual que la relación con los superiores, el estudio tuvo como conclusión que el personal administrativo del hospital debía prestar atención a las necesidades del personal además de motivarlo.²²

En un hospital de Madrid se realizó un estudio en el área de diálisis en el cual se analizó la satisfacción laboral se concluyó que hay varios factores que la afecta, concluyendo que la promoción profesional y es estatus es uno de los peor valorados.³³ Otro estudio en España realizado por Molina Linde y cols. menciona que el personal tiene una satisfacción total intermedia así como la relación con sus superiores.⁴

En otro estudio que se realizó en Chile el personal de enfermería refirió sentirse levemente satisfecho con el trabajo en general, además de que manifiesta insatisfacción con la remuneración y con el ambiente físico de trabajo.¹

En un estudio en Venezuela efectuado por Parada el personal de enfermería manifestó que su satisfacción global fue media, la cual se dividió en extrínseca e intrínseca que también se percibieron con un nivel medio.³⁴

Dentro del contexto mexicano se realizó un estudio en el Hospital General de México en el cual se pretendía conocer en grado de satisfacción laboral del personal de enfermería, se llegó a la conclusión de que la satisfacción está muy relacionada con la identificación de la profesión y el reconocimiento a su trabajo.²³

El estudio de Andrade Cepeda tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores potenciales de estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Como resultado obtuvo que la satisfacción laboral es moderada en un 49% y alta en un 46%, las dimensiones que causan ésta son las recompensas sociales, o de seguridad, satisfacción con compañeros, reconocimiento y oportunidades de interacción. Asimismo, se encontró una relación positiva de la satisfacción laboral y el estrés.³⁵

En el estudio que realizó García Ramos y cols. en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se establece que la satisfacción laboral intrínseca se encontró en el más alto nivel en comparación a otros, lo que podría inferirse que este personal se guía más por el rendimiento obtenido en el desempeño y la responsabilidad adquirida así como la realización exitosa en el trabajo y el reconocimiento de logros.³⁶ Otro estudio que se llevo a cabo en el IMSS en un hospital de ginecología por Ponce y cols. tuvo como resultado que una satisfacción global de satisfecho, solo se mostraron insatisfechos con la remuneracion.¹⁰

Por otro lado, en el estudio descriptivo y correlacional de González Salinas y cols que se realizó en tres instituciones sanitarias para medir la satisfacción laboral del

personal de enfermería, se mencionan los siguientes resultados: en el hospital del IMSS el personal se encuentra totalmente satisfecho, de manera general con una media de 76.3, en el aspecto extrínseco con una media de 75, que indica satisfacción con el horario, la remuneración y las condiciones físicas de trabajo y en el aspecto intrínseco con 76.9. En el hospital del ISSSTE se obtuvieron resultados de una satisfacción general de 74.6, intrínseca de 73.4 y extrínseca de 75.6. Como conclusiones generales se encontró que la satisfacción se percibe en la estabilidad del empleo, el horario, la responsabilidad asignada, las relaciones interpersonales con los superiores y se considera que las condiciones ambientales intervienen en la satisfacción. Además, se menciona una correlación positiva en la antigüedad y tiempo de laborar en el servicio con mayor satisfacción laboral, así como en la satisfacción intrínseca y las variables sociodemográficas.³⁷

Los estudios anteriores concluyen que la satisfacción laboral del personal de enfermería es la variable que más influye en el desempeño del trabajador. Para comprender la satisfacción laboral del personal de enfermería, es necesario considerar al profesional como un subsistema complejo, dirigir esfuerzos hacia este elemento humano y generar la oportunidad de conocer los diferentes factores que lo motivan.¹⁰

3.5 Clima Organizacional: Estudios relacionados.

Respecto al clima organizacional se han realizado diversos estudios en el ámbito hospitalario, los cuales han tenido como finalidad la implementación de medidas adecuadas para mejorar el ambiente y motivar al personal sanitario.

En un hospital de España se realizó un estudio para conocer la percepción del clima organizacional y el estrés en todo el personal, el estudio concluyó en que las subescalas más valoradas en todas las categorías profesionales son organización y presión, subrayándose un elevado grado de presión en el trabajo que en cierta manera domina el ambiente laboral con la escasa autonomía en

específico en el personal de enfermería con una relación significativa de $P=.0001$.³⁸

Por otro lado en un estudio que se efectuó en un hospital del IMSS para conocer el clima organizacional de todo el personal se obtuvo un resultado de un clima regular con una media de 12.7, predominando la dimensión métodos de mando con un promedio de 14.8. En el clima organizacional por categorías sólo enfermería con un promedio de 15, anestesiólogos y personal del área de gobierno lo consideraron adecuado.²⁵

En otro estudio de tipo descriptivo, que se realizó en un hospital de tercer nivel para conocer el entorno de trabajo del personal operativo de enfermería se manejaron atributos como relaciones, autorrealización y estructura. La investigación concluyó que existe una buena percepción de las relaciones de trabajo con los médicos con un 84%, además de apoyo y respaldo por las supervisoras con un 67%. Además se menciona que la supervisora respalda al personal en la toma de decisiones con un 70%. Con respecto a la autorrealización se encontró que existen oportunidades de ascenso (70%), no obstante predominó el desacuerdo de que la recompensa que se recibe es la adecuada (70%), además de la falta de programas de actualización profesional (65%). En cuanto al área física, es percibida como adecuado aunque se menciona la necesidad de contar con un lugar y tiempo de descanso durante la jornada.³⁹

En el estudio de García Palacios en el cual se investigó el entorno clínico del personal de enfermería en el área de hemodiálisis, se tuvo como resultado que el personal está de acuerdo con su nivel de autonomía, de apoyo y con las relaciones.⁴⁰

Cabe destacar otro estudio de tipo observacional y analítico, para conocer el clima organizacional y su relación con los principios bioéticos y los estresores laborales que se realizó en un hospital de segundo nivel de atención. El instrumento que se utilizó es el de Koys y Decottis, empleado también para la presente investigación.

Como resultado se obtuvo que entre el 37% y 47% del personal percibe mal clima ya que existe poca autonomía en la toma de decisiones, falta de cohesión de grupo y apoyo, presión, falta de integración en equipos y redes de apoyo, poco reconocimiento social, equidad y alicientes. La percepción de estresores se encontró entre el 25% y el 47%, con mayor énfasis por la muerte y sufrimiento de sus pacientes y la falta de preparación. De manera general el personal de enfermería en un 59.4% señala el clima como bueno.⁴¹

3.6 Satisfacción Laboral y Clima Organizacional

En otro estudio que se realizó en un hospital de Costa Rica se analizaron distintos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería se pudo concluir que la comunicación fue satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, fue satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como una fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. Por último la reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos.⁴²

Por otro lado según Rodríguez y cols. de acuerdo a diversos estudios realizados desde 1994 se ha encontrado que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.⁴³

También, en el estudio de Chiang Vega y cols (2007) la relación que se estableció entre las variables se presentó en casi todas las dimensiones, en específico en la relación con los supervisores y con el trabajo en general.⁴⁴

3.3.1 Contextualización del ISSSTE Hospital General de Aguascalientes

Las labores del Hospital iniciaron en 1979 en instalaciones que se ubicaban en el centro de la ciudad de Aguascalientes. Actualmente, el hospital se encuentra sobre Av. Universidad en el Fracc. San Cayetano y es nombrado *Hospital General Aguascalientes*.

Algunos de los servicios con los que cuenta son: pediatría, ginecología-obstetricia, medicina interna, cirugía y urgencias; además de especialidades como: diálisis, hemodiálisis, quimioterapia y consulta de especialidades. En fechas recientes se realizó una ampliación del hospital con la construcción de otra torre en la cual fueron reubicados algunos servicios, además de que se instalaron las oficinas administrativas

Por otro lado, el personal operativo de enfermería se encuentra distribuido en los diferentes servicios y turnos, los cuales son matutino, vespertino, nocturno a y b, jornada de fines de semana diurna y nocturna, cada uno de los turnos cuenta con supervisor. El tipo de contratación que es de base y suplente define el sueldo así como las prestaciones.

Asimismo, el instituto también cuenta con departamento de enseñanza para enfermería el cual se encarga de impulsar el desarrollo profesional del personal por medio de cursos que se ofrecen de acuerdo a las necesidades, además difunde los diferentes programas educativos de distintas instituciones para que el personal continúe con su desarrollo profesional.

A continuación se muestra la misión, visión y objetivos del hospital:

Misión: Otorgar servicios médicos oportunos y eficientes con calidad y profundo sentido humano a los usuarios trabajadores al servicio del Estado, Pensionados y familiares derechohabientes.

Visión: Los derechohabientes cuentan con servicios de atención médica acordes a sus necesidades y expectativas que les permitan generar valores y prácticas de mejora en bienestar y calidad de vida.

Objetivos y funciones: Brindar los servicios oportunamente, con calidad, honestidad y transparencia a todos los derechohabientes del Instituto en Aguascalientes; de una manera eficiente y eficaz.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General.

Analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en el Hospital General del ISSSTE de Aguascalientes.

Objetivos Específicos.

- Describir las características sociodemográficas y laborales del personal operativo de enfermería del ISSSTE de Aguascalientes.
- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral por indicadores y de manera global.
- Determinar el nivel del clima organizacional por indicadores y de manera global.
- Describir la satisfacción laboral y el clima organizacional según características laborales seleccionadas.
- Relacionar la satisfacción laboral y el clima organizacional.

V. HIPOTESIS

H₀: No existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y el clima organizacional.

H₁: Existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y el clima organizacional.

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Es un estudio descriptivo, correlacional y transversal.

El estudio es descriptivo ya que se especifican las propiedades de la satisfacción laboral y el clima organizacional; además es correlacional debido a que analiza la relación que se establece entre satisfacción laboral y clima organizacional; el diseño es transversal ya que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.⁴⁵

Lugar, tiempo y espacio

El estudio se realizó en el Hospital General del ISSSTE de Aguascalientes de febrero a mayo del 2011.

Universo: 324 enfermeros (as) del ISSSTE de Aguascalientes

Población: 295 enfermeros (as) operativos de ISSSTE de Aguascalientes

Muestra

La muestra final fue de 190 enfermeras (os) correspondientes al personal operativo, de los diferentes turnos y servicios del ISSSTE. Bajo el siguiente muestreo:

El muestreo fue probabilístico y se estimó con base a un nivel de confianza del 95% ($\alpha = 0.05$), con una probabilidad de ocurrencia del fenómeno de 50% +/- 5 además de agregar el 10% a la muestra calculada.

La selección de la población fue mediante muestreo aleatorio simple, distribuida a partir de los roles por turno.

Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería que aceptó participar en el estudio y firmó el consentimiento informado.
- Personal de enfermería de nivel operativo en la institución con categoría y turno indistintos.
- Personal de enfermería con antigüedad mínima de un año.

Criterios de Exclusión

- Personal de enfermería que tenía vacaciones, permisos, incapacidades, licencias etc.

Criterios de Eliminación:

- Encuestas con preguntas que no fueron respondidas.
- Retiro de consentimiento informado del personal de enfermería.

Unidad de análisis

Personal operativo de enfermería del ISSSTE de Aguascalientes.

Descripción de Variables

Variables Sociodemográficas: Edad, sexo, estado civil y escolaridad

Variables Laborales: tipo de contratación, categoría que desempeña en la institución, servicio donde se desempeña actualmente, turno, antigüedad en la institución y sueldo mensual.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Se define según Edwin Locke como: un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.² (Anexo I).

Variable independiente: Clima organizacional

Se define según Rousseau, Schneider y Reichers como las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.² (Anexo I).

Instrumentos de recolección de datos.

Datos Sociodemográficos y Laborales

Se elaboró un formato para recabar los datos ya antes mencionados. (Anexo II).

Satisfacción Laboral

Se utilizó el instrumento adaptado de Chiang Vega y cols que está basado en el cuestionario S21/26 y S4/82 de los autores Meliá y Peiró, con un coeficiente de confiabilidad de 0,947² (Anexo III)

El instrumento consta de 6 indicadores: satisfacción por el trabajo en general (1-10 items), satisfacción con el ambiente físico de trabajo (11-17 items), satisfacción con la forma que se realiza el trabajo (18-23 items), satisfacción con las oportunidades de desarrollo (24-30 items), satisfacción con la relación subordinado-supervisor (31-34 items) y satisfacción con la remuneración (35-37 items).

Estos indicadores presentan coeficientes de confiabilidad altos que van del 0,834 – 0,913. El número total de ítems es de 37 y fueron medidos mediante escala tipo Likert de cinco puntos (1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo). El nivel de medición es ordinal.

En este instrumento se incluye una última pregunta por parte del investigador para medir la percepción de la satisfacción laboral en una escala del 1 al 10.

Clima Organizacional

Se utilizó el instrumento de Medida de Koys y Decottis adaptado al español (1991), que incluye 8 indicadores: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, cada una con 5 ítems conformando en total de 40.² (Anexo IV) El instrumento tiene un coeficiente alpha de Cronbach de 0.929., con escala de respuestas tipo Likert (1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4. De acuerdo y 5. Muy de acuerdo). Seis elementos son expresados de forma negativa y son valorados de forma inversa que son los ítems: 16, 18, 19, 20, 27 y 35. El nivel de medición es de tipo ordinal. Además, al final del instrumento se incluyó una pregunta por parte del investigador para medir la percepción del clima organizacional en una escala del 1 al 10.

El instrumento ya ha sido utilizado en el contexto mexicano en el personal de enfermería en un estudio ya antes citado.⁴¹

Los autores Chiang Vega y cols. mencionan que los instrumentos antes mencionados de satisfacción laboral y clima poseen validez de constructo ya que su contenido es representativo de lo que se quiere investigar. Por otra parte los coeficientes de confiabilidad muestran que los ítems de cada escala completa están suficientemente relacionados entre sí.²

Prueba Piloto

Se realizó con la finalidad de ajustar los instrumentos y la metodología del estudio en el contexto específico. Se llevó a cabo los días 22 y 23 de febrero del 2011, previa autorización de los comités de ética de la facultad y de la institución.

La muestra para la prueba piloto se tomó del mismo hospital donde se efectuó la recolección final.

La población se conformó por 295 enfermeras (os) de personal operativo, (171 de base y 124 suplentes). La muestra de la prueba piloto se calculó al 10%, una para el personal de base y otra para el personal suplente en relación a las muestras ya

obtenidas de cada una (130 y 104) por lo tanto se conformo de la siguiente manera: 14 personas de base y 13 suplentes, dando un total de 27.

La elección se hizo de manera aleatoria en los diferentes servicios del hospital y en los turnos matutino, vespertino y nocturno. La aplicación de los instrumentos fue de manera autoadministrada, posterior a la entrega y firma del consentimiento informado.

A continuación se muestran las principales modificaciones:

En el consentimiento informado se mejoró la redacción y el formato.

- En la hoja de datos sociodemográficos se mejoró el formato y se dan opciones de respuesta para preguntas abiertas.
- En el instrumento de satisfacción laboral se mejoro el formato y la redacción de las preguntas 4, 5, 22 y 23 para hacerlas mas especificas; por ejemplo:
 - Pregunta 22 Antes: Su relación con autoridades más inmediatas
 - Pregunta 22 Después: La relación que tiene con sus jefes de piso o sección.
- En el instrumento de clima organizacional se mejoró el formato y la redacción de la última pregunta que califica del 1 al 10 la percepción del clima organizacional.

La confiabilidad final del instrumento de satisfacción laboral fue de 0.939 y la del instrumento de clima organizacional fue de 0.950.

Procedimiento para la recolección de datos

Los instrumentos se aplicaron de manera autoadministrada, posterior al ajuste que se realizó de cada uno de ellos en base a la prueba piloto.

Durante el periodo ya mencionado, se acudió a los diferentes turnos y servicios del hospital en horarios que se identificaron con mayor disponibilidad por parte del personal. La participación del personal jefe de piso fue importante para en ocasiones reunir al personal operativo en el servicio y proceder a la aplicación de los instrumentos. Todos los cuestionarios fueron aplicados por la investigadora.

En primer lugar, se entregaba el consentimiento informado el cual se explicaba y al finalizar si estaba de acuerdo el personal de enfermería firmaba. Posteriormente, se daba la cedula de datos sociodemográficos y laborales para su llenado y al finalizar los instrumentos de satisfacción laboral y clima organizacional. Por último, se recogían los instrumentos y como agradecimiento se entregaba una pluma y una golosina. La aplicación se efectuó de la manera ya descrita en cada una de las personas que se seleccionaron para el estudio.

Procesamiento y análisis de los datos

Para la variable satisfacción laboral se elaboró una ponderación por cada uno de los indicadores de acuerdo al número de ítems en relación con la máxima y mínima puntuación y se establecieron 3 niveles: Satisfecho, Medianamente satisfecho e Insatisfecho. Lo anterior se realizó de la misma manera con la variable clima organizacional y se establecieron 4 niveles: Excelente, Bueno, Regular y Deficiente. Al final se realizó una ponderación global por cada variable.

Para las preguntas que se agregaron en cada uno de los instrumentos referentes a la percepción de la satisfacción y el clima en una escala del 1 al 10, se utilizaron porcentajes en cada calificación y se utilizaron gráficos de barras para su presentación.

La captura, organización y presentación de los datos se realizó con el uso de las formulas y funciones estadísticas de los programas Excel y SPSS versión 15.

Para las características sociodemográficas y laborales del personal de estudio se realizaron cuadros que muestran las frecuencias relativas y absolutas. Además, se efectuaron medidas de tendencia central para la edad y el sueldo; y medidas de dispersión para este último.

Posteriormente, se obtuvo el nivel de satisfacción por cada indicador de acuerdo a la ponderación asignada, además de la satisfacción global. Lo anterior se muestra con frecuencias absolutas y relativas mediante tablas. Asimismo, los datos referentes al clima organizacional se analizaron de la misma forma descrita anteriormente para la satisfacción laboral.

Por otro lado, se realizó la descripción de algunos datos Sociodemográficos y laborales en relación con el resultado global de satisfacción laboral y clima, mediante el uso de tablas de contingencia. También se realizó la prueba estadística de X^2 de Pearson de acuerdo a los niveles de las dos variables de estudio y a las características laborales con un nivel de medición ordinal.

Por último se determinó la correlación existente entre las dos variables mediante la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson utilizando las puntuaciones totales de cada variable. Además se realizó un diagrama de dispersión para visualizar gráficamente la correlación.

A continuación se muestran las ponderaciones para cada variable:

PONDERACION INSTRUMENTO SATISFACCION LABORAL

| VARIABLE | INDICADORES | PONDERACION POR INDICADOR | PONDERACION GENERAL |
|-----------------------------|--|---|---|
| Satisfacción Laboral | 1. Satisfacción por el trabajo en general. | 1) 38 a 50 Satisfecho 2) 24 a 37 Medianamente satisfecho 3) 10 a 23 Insatisfecho | 1) 137 a 185 = Satisfecho 2) 87 a 136 = Medianamente satisfecho 3) 37 a 86 = Insatisfecho |
| | 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo | 1) 26 a 35 = satisfecho 2) 17 a 25 = Medianamente satisfecho 3) 7 a 16 = Insatisfecho | |
| | 3. Satisfacción con la forma que se realiza el trabajo | 1) 22 a 30 = satisfecho 2) 14 a 21 = Medianamente satisfecho 3) 6 a 13 = Insatisfecho | |
| | 4. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo | 1) 26 a 35 = satisfecho 2) 17 a 25 = Medianamente satisfecho 3) 7 a 16 = Insatisfecho | |
| | 5. Satisfacción con la relación subordinado-supervisor | 1) 16 a 20 = satisfecho 2) 10 a 15 = Medianamente satisfecho 3) 4 a 9 = Insatisfecho | |
| | 6. Satisfacción con la remuneración. | 1) 11 a 15 = Satisfecho 2) 7 a 10 = Medianamente satisfecho 3) 3 a 6 = Insatisfecho | |

PONDERACION INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

| VARIABLE | INDICADORES | PONDERACION POR INDICADOR | PONDERACION GENERAL |
|-----------------------------|-------------------|---|--|
| Clima Organizacional | 1. Autonomía | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | 1) 160 a 200 = Excelente 2) 120 a 159 = Bueno 3) 80 a 119 = Regular 4) 40 a 79 = Deficiente |
| | 2. Cohesión | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |
| | 3. Confianza | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |
| | 4. Presión | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |
| | 5. Apoyo | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |
| | 6. Reconocimiento | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |
| | 7. Equidad | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |
| | 8. Innovación | 20 a 25 = Excelente 15 a 19 = Bueno 10 a 14 = Regular 5 a 9 = Deficiente | |

Consideraciones éticas y legales

En la práctica profesional el personal de enfermería y de salud se enfrenta a diversos dilemas éticos en los cuales es necesario conocer las normas y leyes. El proceso de investigación se lleva a cabo muchas veces en seres humanos, por lo que las consideraciones éticas y legales deben estar siempre presentes. Por lo tanto para cumplir con lo anterior se tomaron en cuenta los siguientes preceptos conforme la legislación de la Ley General de Salud en la última reforma publicada en el diario oficial de la federación en la fecha 10-06-2011 en su Título quinto: investigación para la salud, capítulo único, artículo 100 mismo que habla de aspectos éticos de la investigación en sus apartados siguientes:⁴⁶

Apartado I. Adaptación a los principios científicos y éticos que justifican la investigación médica. Respecto a lo anterior el presente estudio espera aportar datos para mejorar la gestión y administración del personal de enfermería, ya que al conocer la satisfacción laboral y el clima de la organización podrán implementarse estrategias que ayuden a mejorar estas variables dentro de la institución.

Apartado III. Podrá efectuarse sólo cuando exista una razonable seguridad de que no expone a riesgos ni daños innecesarios al sujeto en experimentación. En este punto, la investigación que se realizó cumplió con este apartado, ya que la participación del sujeto solo consistió en brindar datos por medio de instrumentos autoadministrados.

Apartado IV. Contar con el consentimiento por escrito del sujeto en quien se realizará la investigación, una vez enterado de los objetivos de la experimentación. Mediante un formato de consentimiento informado (Anexo VI) que se realizó para el personal de enfermería que participó en el estudio, se dio una explicación clara y completa de la justificación, objetivos, propósito de la investigación así como de

los procedimientos a realizar, además de que se informó que podían retirar su consentimiento en cualquier momento.

Asimismo, se le dirá al sujeto de investigación que su participación en el estudio es anónima y voluntaria, y que al finalizar el estudio se presentara un informe global mediante el cual puede conocer los resultados.

Apartado V. Sólo podrá realizarse por profesionales de la salud en instituciones médicas que actúen bajo la vigilancia de las autoridades sanitarias competentes. La investigación fue efectuada previa aprobación del comité de ética de la institución y durante su transcurso estuvo sujeta a vigilancia.

La presente investigación se considero sin riesgo en concordancia con el artículo 17 de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud. ref

De acuerdo a la Declaración de Helsinki un principio ético de investigación es presentar los resultados con exactitud a la comunidad científica.⁴⁷ Por lo que los resultados de la presente investigación son presentados de manera fehaciente, con el objetivo de contribuir al acervo de conocimientos de la profesión de enfermería, así como a la mejora de la atención.

VII. RESULTADOS

La población de estudio fue de 190 enfermeras (os) correspondientes a 65% de la plantilla del personal del ISSSTE del estado de Aguascalientes. La recolección de datos se realizó en el periodo de febrero – abril del 2011 en todos los servicios del hospital.

Como se puede apreciar en el Cuadro 1, el 88.9% de la población era del sexo femenino, con una edad entre los 20 a 39 años y una media de 34.4 años. En relación al estado civil el 45.2% era casado (a) y 42.6% era soltero (a) respecto al nivel de escolaridad el 53.2% tenía nivel técnico.

Cuadro 1. Características Sociodemográficas del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel Febrero – Abril 2011

| Características Sociodemográficas | n= 190 | |
|-----------------------------------|--------|------|
| | No | % |
| Sexo | | |
| Femenino | 169 | 88.9 |
| Masculino | 21 | 11.1 |
| Edad en años | | |
| < 20 | 2 | 1.1 |
| 20 – 29 | 63 | 33.2 |
| 30 – 39 | 70 | 36.8 |
| 40 – 50 | 36 | 18.9 |
| = 50 | 19 | 10 |
| Estado Civil | | |
| Soltero | 81 | 42.6 |
| Casado | 86 | 45.2 |
| Divorciado | 10 | 5.3 |
| Viudo | 3 | 1.6 |
| Unión libre | 10 | 5.3 |
| Nivel de escolaridad | | |
| Auxiliar | 15 | 7.9 |
| Técnico | 101 | 53.2 |
| Licenciatura | 50 | 26.3 |
| Pos técnico | 18 | 9.5 |
| Especialidad | 6 | 3.1 |

Fuente: Instrumento datos Sociodemográficos y Laborales

En cuanto al tipo de contratación 68.4% era personal de base, con la categoría de enfermera general en 47.4% y auxiliar en 37.4%. Respecto al turno, se recabó la mayor información en la jornada acumulada en un 28.4%. Por último, el 64.2% tenía de 1 a 10 años de antigüedad en la institución con una media de 9.5. (Cuadro 2)

Cuadro 2. Características Laborales del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel Febrero – Abril 2011

| Características Laborales | n=190 | |
|---|--------------|------|
| | No | % |
| Tipo de Contratación | | |
| Base | 130 | 68.4 |
| Suplente | 60 | 31.6 |
| Categoría | | |
| Auxiliar de enfermería | 71 | 37.4 |
| Enfermera (o) General | 90 | 47.4 |
| Enfermera (o) Especialista | 29 | 15.2 |
| Turno | | |
| Matutino | 44 | 23.2 |
| Vespertino | 48 | 25.2 |
| Nocturno | 44 | 23.2 |
| Jornada acumulada | 54 | 28.4 |
| Antigüedad laboral en años en la institución | | |
| 1 – 10 | 122 | 64.2 |
| 11 – 20 | 40 | 21.1 |
| 21 – 30 | 21 | 11.1 |
| > 30 | 7 | 3.6 |

Fuente: Instrumento datos Sociodemográficos y Laborales

Por otro lado, el servicio donde se localizó el mayor porcentaje de población fue el de medicina interna (26.8%), seguido por el de urgencias (13.7%). En cuanto al sueldo mensual en pesos en promedio fue de 6961.4, un mínimo de 1,000 un máximo de 16,000 y una desviación estándar de 3392.3.

La medición de la Satisfacción Laboral se efectuó por indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados (Cuadro 3):

En cuanto al indicador de: *satisfacción con la forma en que realiza su trabajo*, (el cual se refiere a la percepción que tiene el personal de enfermería sobre las oportunidades y retos que le ofrece su trabajo y el apoyo para alcanzarlos), el 70% se encontró satisfecho. Además, en el indicador de *Satisfacción con la relación subordinado – supervisor* el resultado fue que el 45.3% del personal de enfermería se encuentra satisfecho. Por otra parte, el indicador de *Satisfacción con la remuneración* que el personal de enfermería recibe por su trabajo indica que el 31.6% está insatisfecho. Por último en los indicadores *Satisfacción con el trabajo en general* (52.6%), *Satisfacción con el ambiente físico de trabajo* (46.8%) y *Satisfacción con las oportunidades de desarrollo* (45.3%) se obtuvo un resultado de medianamente satisfecho.

Cuadro 3. Nivel de Satisfacción Laboral por Indicadores del personal de enfermería en un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero - Abril 2011.

| Indicadores | Nivel de Satisfacción Laboral | | | | | |
|---|-------------------------------|------|-------------------------|------|--------------|------|
| | Satisfecho | | Medianamente Satisfecho | | Insatisfecho | |
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Satisfacción con el trabajo en general | 89 | 46.9 | 100 | 52.6 | 1 | 0.5 |
| Satisfacción con el ambiente físico de trabajo | 68 | 35.8 | 89 | 46.8 | 33 | 17.4 |
| Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo | 133 | 70 | 53 | 27.9 | 4 | 2.1 |
| Satisfacción con las oportunidades de desarrollo | 67 | 35.2 | 86 | 45.3 | 37 | 19.5 |
| Satisfacción con subordinado – supervisor | 86 | 45.3 | 75 | 39.4 | 29 | 15.3 |
| Satisfacción con remuneración | 65 | 34.2 | 65 | 34.2 | 60 | 31.6 |

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (Chiang Vega y Cols.)

En cuanto al nivel de satisfacción global el personal de enfermería mencionó encontrarse medianamente satisfecho en un 62.1%, mientras que el 36.3% Satisfecho y el resto insatisfecho (Cuadro 4).

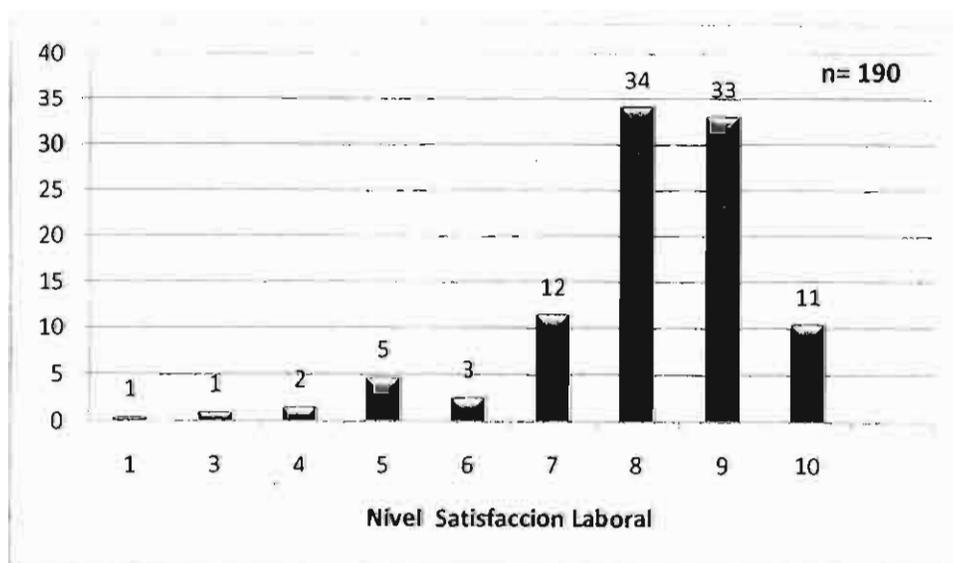
Cuadro 4. Nivel de Satisfacción Laboral Global del personal de enfermería en un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.

| n=190 | | |
|-------------------------------|-----|------|
| Nivel de Satisfacción Laboral | N | % |
| Satisfecho | 69 | 36.3 |
| Medianamente Satisfecho | 118 | 62.1 |
| Insatisfecho | 3 | 1.6 |

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (Chiang Vega y Cols. 2008)

En cuanto a la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería la cual se midió en una escala del 1 al 10, la mayoría la califico con 8 y 9. (Grafica 1)

Grafica 1. Percepción de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería en un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.



El Nivel de escolaridad del personal de enfermería fue en su mayoría técnico, de los cuales el 58.4% se mencionó estar medianamente satisfecho, no obstante el 39.6% refirió estar satisfecho. (Cuadro 5)

Cuadro 5. Nivel de Satisfacción Laboral según el nivel de escolaridad del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero - Abril 2011

n=190

| Nivel de Escolaridad | Niveles de Satisfacción Laboral | | | | | | Total |
|----------------------|---------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|--------------|------------|------------|
| | Satisfecho | | Medianamente Satisfecho | | Insatisfecho | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Auxiliar | 5 | 33.3 | 10 | 66.7 | 0 | 0 | 15 |
| Técnico | 40 | 39.6 | 59 | 58.4 | 2 | 2 | 101 |
| Licenciatura | 17 | 34 | 33 | 66 | 0 | 0 | 50 |
| Pos técnico | 5 | 27.7 | 12 | 66.7 | 1 | 5.6 | 18 |
| Especialidad | 2 | 33.3 | 4 | 66.7 | 0 | 0 | 6 |
| Total | 69 | 36.3 | 118 | 62.1 | 3 | 1.6 | 190 |

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (Chiang Vega)

En cuanto a la antigüedad laboral la mayoría del personal se encontró entre 1 y 10 años, éste grupo mostró estar medianamente satisfecho en un 67.2%, mientras que el grupo de más de 30 años de antigüedad manifestó estar satisfecho en un 71.4%. (Cuadro 6)

Cuadro 6. Nivel de Satisfacción Laboral según la Antigüedad laboral del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención.

Febrero - Abril 2011

n=190

| | | Niveles de Satisfacción Laboral | | | | | | |
|-----------------|---------|---------------------------------|------|-------------------------|------|--------------|------|-------|
| | | Satisfecho | | Medianamente Satisfecho | | Insatisfecho | | Total |
| | | N | % | N | % | N | % | |
| Antigüedad | | | | | | | | |
| laboral en años | 1 a 10 | 39 | 32 | 82 | 67.2 | 1 | 0.8 | 122 |
| | 11 a 20 | 19 | 47.5 | 21 | 52.5 | 0 | 0 | 40 |
| | 21 a 30 | 6 | 28.6 | 14 | 66.6 | 1 | 4.8 | 21 |
| | > 30 | 5 | 71.4 | 1 | 14.3 | 1 | 14.3 | 7 |
| Total | | 69 | 36.3 | 118 | 62.1 | 3 | 1.6 | 190 |

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (Chiang Vega y Cols.)

Por otro lado, el turno en donde se mostró el mayor porcentaje de satisfacción laboral fue el de la jornada acumulada con un 44.4%, mientras que el turno nocturno fue el menor con 29.5% (Cuadro 7)

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción Laboral según el turno del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011

n=190

| | | Niveles de Satisfacción Laboral | | | | | | |
|-------|-------------------|---------------------------------|------|-------------------------|------|--------------|-----|-------|
| | | Satisfecho | | Medianamente Satisfecho | | Insatisfecho | | Total |
| | | N | % | N | % | N | % | |
| Turno | Matutino | 15 | 34.1 | 27 | 61.4 | 2 | 4.5 | 44 |
| | Vespertino | 17 | 35.4 | 31 | 64.6 | 0 | 0 | 48 |
| | Nocturno | 13 | 29.5 | 30 | 68.2 | 1 | 2.3 | 44 |
| | Jornada acumulada | 24 | 44.4 | 30 | 55.6 | 0 | 0 | 54 |
| Total | | 69 | 36.3 | 118 | 62.1 | 3 | 1.6 | 190 |

Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. y Escala Satisfacción Laboral

Para el análisis de la satisfacción laboral en los servicios, se realizó la siguiente agrupación: *Áreas de Hospitalización*, conforma los servicios de medicina interna, pediatría, ginecología, diálisis, cirugía ambulatoria y central de medicamentos; *Áreas de Quirófano*: CEyE, quirófano, tococirugía y recuperación; *Áreas de cuidados críticos*: Unidad de cuidados intensivos, urgencias, consultorios de urgencias y unidad de cuidados intensivos neonatales; *Áreas de especialidades*: oncología, consulta de especialidades, hemodiálisis.

De acuerdo al servicio, el personal que pertenece a las áreas de hospitalización mencionó estar medianamente satisfecho en un 67.1%, mientras que las áreas de cuidados críticos son el servicio de mayor satisfacción con 44.9%. (Cuadro 8)

Cuadro 8. Nivel de Satisfacción Laboral según el servicio del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011

n= 190

| | | Niveles de Satisfacción Laboral | | | | | | Total |
|---------------------|-------------------|---------------------------------|------|-------------------------|------|--------------|-----|-------|
| | | Satisfecho | | Medianamente Satisfecho | | Insatisfecho | | |
| | | N | % | N | % | N | % | |
| Servicios por áreas | Hospitalización | 24 | 31.6 | 51 | 67.1 | 1 | 1.3 | 76 |
| | Quirófano | 14 | 33.3 | 27 | 64.3 | 1 | 2.4 | 42 |
| | Cuidados críticos | 22 | 44.9 | 26 | 53.1 | 1 | 2.0 | 49 |
| | Especialidades | 9 | 39.1 | 14 | 60.9 | 0 | 0.0 | 23 |
| Total | | 69 | 36.3 | 118 | 62.1 | 3 | 1.6 | 190 |

Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. y Escala Satisfacción Laboral

En referencia al sueldo el personal de enfermería que percibe entre \$1,000 y \$4,000 pesos se encuentra medianamente satisfecho en un 68.4% al igual que los que reciben entre \$7,001 y \$10,000 con un 69%; mientras que el grupo que recibe más de \$10,000 pesos se encuentra satisfecho en un 55.2% (Cuadro 9)

Cuadro 9. Nivel de Satisfacción Laboral según el sueldo del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011

n= 190

| | | Niveles de Satisfacción Laboral | | | | | | |
|-------------------------|----------------|---------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|--------------|------------|------------|
| | | Satisfecho | | Medianamente Satisfecho | | Insatisfecho | | Total |
| | | N | % | N | % | N | % | |
| Sueldo mensual en pesos | 1,000 - 4,000 | 17 | 29.8 | 39 | 68.4 | 1 | 1.8 | 57 |
| | 4,001 - 7,000 | 19 | 41.3 | 27 | 58.7 | 0 | 0.0 | 46 |
| | 7,001 - 10,000 | 17 | 29.3 | 40 | 69 | 1 | 1.7 | 58 |
| | > 10,000 | 16 | 55.2 | 12 | 41.4 | 1 | 3.4 | 29 |
| Total | | 69 | 36.3 | 118 | 62.1 | 3 | 1.6 | 190 |

Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. y Escala Satisfacción Laboral

Se realizó la prueba estadística de X^2 de Pearson para conocer las diferencias existentes entre las características laborales y el nivel de satisfacción laboral. Como resultado se encontró que el nivel de satisfacción laboral presenta diferencias significativas según la antigüedad laboral, dado que el valor de $X^2 = 18.07$ que es mayor al valor crítico y la $p = 0.006$. En relación a las otras variables no se encontraron diferencias significativas. (Cuadro 10).

Cuadro 10. Valores de X^2 de las Características Laborales según la Satisfacción Laboral del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.

n= 190

| Variable | Valor de X^2 | Significancia (p) |
|----------------------|----------------|-------------------|
| Nivel de escolaridad | 4.28 | 0.830 |
| Tipo de Contratación | 3.54 | 0.170 |
| Categoría | 20.52 | 0.198 |
| Turno | 7.84 | 0.449 |
| Antigüedad laboral | 18.07 | 0.006 |
| Sueldo mensual | 8.88 | 0.180 |
| Servicio | 3.23 | 0.778 |

Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. y Escala Satisfacción Laboral

El Clima Organizacional se midió por indicadores y los resultados fueron los siguientes (Cuadro 11):

Los indicadores *Autonomía*, *Confianza* y *Apoyo* obtuvieron un nivel de Excelente con un 49.5%, 48.4% y 40% respectivamente. Los indicadores *Cohesión*, *Reconocimiento*, *Equidad* e *Innovación* obtuvieron un nivel de Bueno con un 48.4%, 50.5%, 51.6% y 44.7% respectivamente. Por último el indicador de *Presión* obtuvo un nivel de Regular con un 61.1%, además de que fue el de mayor porcentaje de deficiente con un 8.4%.

Cuadro 11. Nivel de Clima Organizacional del personal de enfermería por Indicadores en un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.

| Indicadores | Nivel de Clima Organizacional | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|------|-------|------|---------|------|------------|-----|
| | Excelente | | Bueno | | Regular | | Deficiente | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Autonomía | 94 | 49.5 | 79 | 41.6 | 12 | 6.3 | 5 | 2.6 |
| Cohesión | 37 | 19.5 | 92 | 48.4 | 53 | 27.9 | 8 | 4.2 |
| Confianza | 92 | 48.4 | 64 | 33.7 | 20 | 10.5 | 14 | 7.4 |
| Presión | 6 | 3.2 | 52 | 27.3 | 116 | 61.1 | 16 | 8.4 |
| Apoyo | 76 | 40 | 74 | 38.9 | 25 | 13.2 | 15 | 7.9 |
| Reconocimiento | 31 | 16.3 | 96 | 50.5 | 49 | 25.8 | 14 | 7.4 |
| Equidad | 43 | 22.6 | 98 | 51.6 | 38 | 20 | 11 | 5.8 |
| Innovación | 64 | 33.7 | 85 | 44.7 | 27 | 14.2 | 14 | 7.4 |

Fuente: Instrumento Clima Organizacional (Chiang Vega y cols 2008)

En cuanto al clima organizacional global, el personal de enfermería manifestó que el clima organizacional en sus áreas laborales fue Bueno en un 61.6%, Excelente en 12.6%, Regular en 22.6% y el resto Deficiente (Cuadro 12).

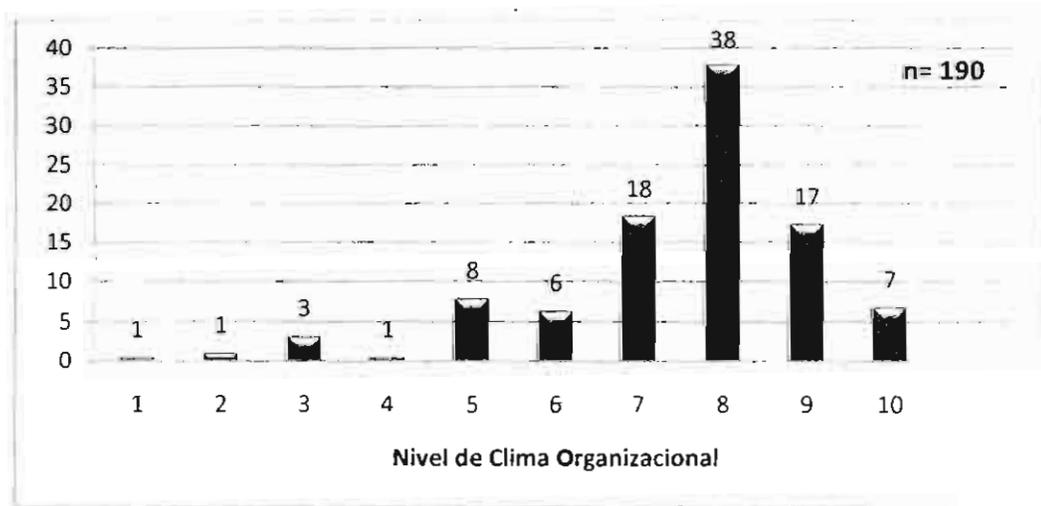
Cuadro 12. Nivel de Clima Organizacional Global del personal de en un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.

| n= 190 | | |
|--------------------------------------|----------|----------|
| Nivel de Clima Organizacional | N | % |
| Excelente | 24 | 12.6 |
| Bueno | 117 | 61.6 |
| Regular | 43 | 22.6 |
| Deficiente | 6 | 3.2 |

Fuente: Instrumento Clima Organizacional (Chiang Vega y cols 2008)

En cuanto a la percepción del clima organizacional del personal de enfermería el cual se midió en una escala del 1 al 10, la mayoría lo calificó con 8. (Grafica 2)

Grafica 2. Percepción del Clima Organizacional del personal de enfermería en un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.



Clima Organizacional y características laborales

De acuerdo al turno el 70.4% del personal de enfermería que labora en la jornada acumulada manifestó que el clima organizacional es bueno, así como en el turno matutino en un 68.2%. (Cuadro 13).

Cuadro 13. Nivel de Clima Organizacional según el turno del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011

n= 190

| | | Niveles de Clima Organizacional | | | | | | | | Total |
|-------|------------|---------------------------------|------|-------|------|---------|------|------------|-----|-------|
| | | Excelente | | Bueno | | Regular | | Deficiente | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| Turno | Matutino | 1 | 2.3 | 30 | 68.2 | 10 | 22.7 | 3 | 6.8 | 44 |
| | Vespertino | 11 | 22.9 | 25 | 52.1 | 11 | 22.9 | 1 | 2.1 | 48 |
| | Nocturno | 6 | 13.7 | 24 | 54.5 | 12 | 27.3 | 2 | 4.5 | 44 |
| | Jornada A. | 6 | 11.1 | 38 | 70.4 | 10 | 18.5 | 0 | 0.0 | 54 |
| Total | | 24 | 12.6 | 117 | 61.6 | 43 | 22.6 | 6 | 3.2 | 190 |

Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. e Instrumento Clima Organizacional

Por otro lado, el 63.2% del personal de las áreas de hospitalización refirió que el clima era bueno, así como en las áreas de cuidados críticos en un 59.2%. (Cuadro 14).

Cuadro 14. Nivel de Clima Organizacional según el servicio del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011

n= 190

| | | Niveles de Clima Organizacional | | | | | | | | |
|---------------------|-------------------|---------------------------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|------------|------------|
| | | Excelente | | Bueno | | Regular | | Deficiente | | Total |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| Servicios por áreas | Hospitalización | 13 | 17.1 | 48 | 63.2 | 14 | 18.4 | 1 | 1.3 | 76 |
| | Quirófano | 5 | 11.9 | 23 | 54.8 | 12 | 28.6 | 2 | 4.7 | 42 |
| | Cuidados críticos | 4 | 8.2 | 29 | 59.2 | 13 | 26.5 | 3 | 6.1 | 49 |
| | Especialidades | 2 | 8.7 | 17 | 73.9 | 4 | 17.4 | 0 | 0.0 | 23 |
| Total | | 24 | 12.6 | 117 | 61.6 | 43 | 22.7 | 6 | 3.1 | 190 |

Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. e Instrumento Clima Organizacional

Se realizó la prueba estadística de X^2 cuadrada de Pearson para conocer las diferencias existentes entre las características laborales y el nivel de clima organizacional. Como resultado se encontró que el nivel de clima organizacional presenta diferencias significativas según el nivel de escolaridad, dado que el valor de X^2 es igual a 21.57 que es mayor al valor crítico y la p es igual a 0.043, también sucede con el tipo de contratación dado que X^2 es igual a 9.15 y p 0.027 y con la categoría con un valor de x^2 36.53 y p de 0.049. En relación a las otras variables no se encontraron diferencias significativas. (Cuadro 15).

Cuadro 15. Valores de X^2 de las Características Laborales según el Nivel de Clima Organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención. Febrero – Abril 2011.

n= 190

| Variable | Valor de X^2 | Significancia (p) |
|----------------------|----------------|-------------------|
| Nivel de escolaridad | 21.57 | 0.043 |
| Tipo de Contratación | 9.15 | 0.027 |
| Categoría | 36.53 | 0.049 |
| Turno | 18.71 | 0.095 |
| Antigüedad laboral | 14.46 | 0.107 |
| Servicio | 8.34 | 0.500 |

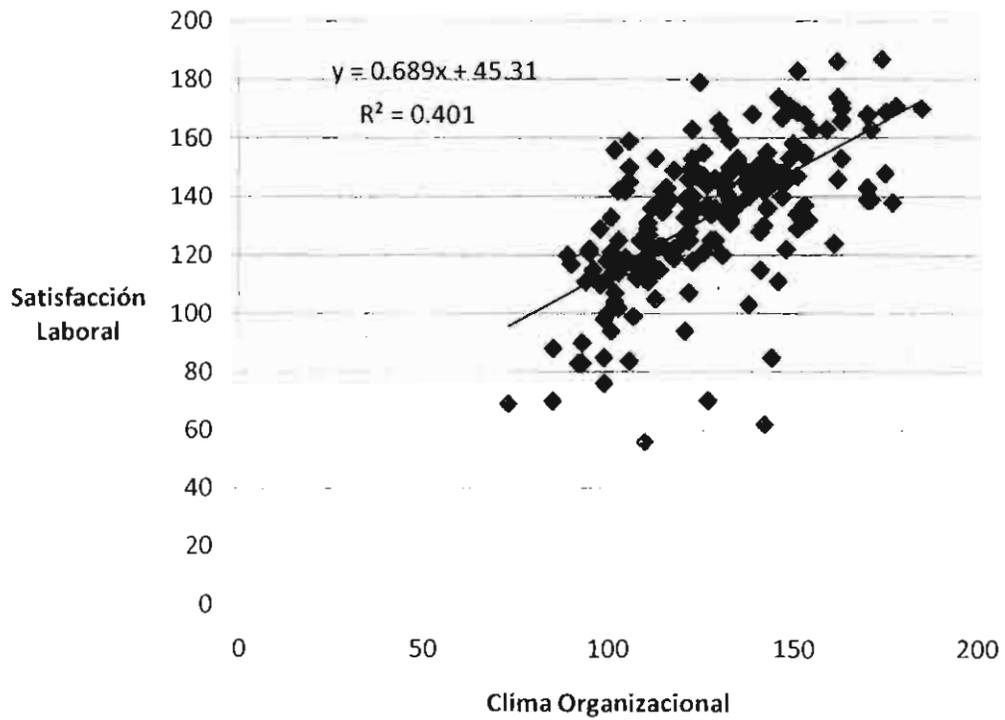
Fuente: Instrumentos Datos Sociodemográficos L. y Escala Satisfacción Laboral

Finalmente, para analizar la asociación de las variables de estudio se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson y se obtuvo el resultado de 0.633, lo cual significa que existe una fuerza de asociación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional con un valor de p de .000.

Asimismo de acuerdo a la grafica de dispersión (grafica 3) se concluye que existe una correlación positiva, con una r^2 de 0.401, lo que significa que el 40% de la variación de la satisfacción laboral esta explicado por la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Por lo tanto, de acuerdo al resultado obtenido se acepta la hipótesis alternativa de que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y el clima organizacional.

Grafica 3. Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en un Hospital de segundo nivel de atención. Aguascalientes. Febrero – Abril 2011.



VIII. DISCUSIÓN

En cuanto a la *satisfacción por el trabajo en general* se obtuvo un resultado de medianamente satisfecho, lo cual coincide con el de Garrido³³ y el de Molina y cols⁴, mientras que en el estudio de Ríos y Godoy⁴⁸ el personal de enfermería refirió sentirse satisfecho y en contraparte la investigación de Ruzafa Martínez y cols²² en donde el personal refirió estar insatisfecho.

En referencia a la *satisfacción con el ambiente físico de trabajo* el personal resultó medianamente satisfecho, al igual que en el estudio de Alba y cols²³ en el que se percibe como buena, mientras que el estudio de García y cols³⁶ refiere que es indiferente y el de Fernández y cols¹ insatisfechos.

En relación a la *satisfacción con la forma en que el personal de enfermería realiza su trabajo* tuvo un resultado de satisfecho, este resultado coincide con los trabajos de García y cols³⁶ y Ponce y cols¹⁰, en los cuales se menciona que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con el trabajo en sí mismo.

Respecto a la *satisfacción con la oportunidad de desarrollo* el personal de enfermería se encontró medianamente satisfecho contrario al estudio de García y cols³⁶ en donde el personal se encontró bastante satisfecho, mientras en los estudios de Alba²³ y Garrido³³ el resultado fue de insatisfecho.

En cuanto a la *relación subordinado – supervisor* el personal de enfermería se encuentra satisfecho con la relación que tiene con su superior inmediato, esto es congruente con los estudios de Alba y Cols²³ y González Salinas y cols³⁷. En cambio en el estudio de García³⁶ el personal de enfermería solo se encuentra algo satisfecho, así como en el de Molina y cols⁴

Por otro lado, el personal de enfermería se encuentra insatisfecho con la *remuneración por su trabajo*, esto coincide con las investigaciones realizadas por Fernández¹, Alba y Cols²³ Ponce y cols¹⁰, además mencionan que la remuneración constituye un estímulo para la realización del trabajo, así como una

forma de valorarlo. Lo anterior es contrario al estudio de García³⁶ en donde el resultado fue de algo satisfecho.

Los resultados anteriores están relacionados con la teoría de los dos factores de Herzberg, siendo los indicadores *satisfacción con el trabajo en general* y *satisfacción con la forma en que realiza su trabajo* factores intrínsecos; su resultado es alto lo cual indica que el personal de enfermería se encuentra satisfecho y motivado por su trabajo. En cuanto a los indicadores *satisfacción con el ambiente físico, con la oportunidad de desarrollo, con la relación subordinado – supervisor y con la remuneración* hacen referencia a los factores extrínsecos los cuales no son causa de la satisfacción solo previenen la insatisfacción. Según Herzberg es importante aumentar o mantener los niveles de satisfacción intrínseca lo anterior puede lograrse acentuando aspectos como las oportunidades de desarrollo, los reconocimientos, la responsabilidad etc, y así el trabajador no verá reflejada su satisfacción en los factores extrínsecos.²⁶ Por lo tanto, es imperativo que el personal administrativo de enfermería de la institución fomente la superación profesional del personal operativo de enfermería.

Como resultado global se obtuvo una satisfacción laboral media lo cual es congruente con el estudio de Molina⁴, García³⁶, Andrade³⁵, Parada³⁴ y Ruzafa²², lo cual es contrario a los estudios de Ponce¹⁰ y Gonzales³⁷ en donde el personal de enfermería refirió estar satisfecho. No obstante, según Keith Davis la satisfacción laboral es dinámica, ya que surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo.²⁷

En cuanto a la satisfacción laboral y las características laborales se encontró que el personal de enfermería con mayor antigüedad laboral es el más satisfecho. Lo anterior es igual al resultado que obtuvo González³⁷

Además, Keith Davis menciona que conforme avanza la edad de los trabajadores tienden a sentirse ligeramente más satisfechos con su empleo, lo cual se explica porque tienen expectativas realistas y se adaptan mejor a las situaciones.²⁷

Por otro lado, el personal que labora en la jornada acumulada fue el que mostró mayor satisfacción, resultado que coincide con Ruzafa²². Además, de acuerdo al estudio de Ríos y Godoy⁴⁸ el personal que cuenta con un turno fijo refiere mayor satisfacción laboral en comparación con los que tienen un turno rotatorio.

Respecto a la variable de clima organizacional, en su indicador de *autonomía* el personal de enfermería manifestó que fue excelente, esto coincide con el resultado de Cheverria³⁹ en su estudio de entorno laboral en el cual el personal de enfermería refirió tener autonomía en la toma de decisiones, así como con el estudio de Santes⁴¹ en el cual el 56.3% manifestó tener autonomía. Contrario a lo anterior en el estudio de Moreira³⁸ el resultado fue de una autonomía baja y el de García P.⁴⁰ que fue media. Según Tapp, la autonomía de enfermería no solo se refiere al ejercicio de la práctica independiente y a la toma de decisiones si no también a la aprobación de su juicio por las instituciones de salud. Por lo tanto es importante que el personal administrativo de la institución valore el conocimiento del personal y apoye su desarrollo.⁴⁹

En relación al indicador de *cohesión* el personal refirió que fue bueno, lo cual se relaciona con el estudio de Cheverria³⁹ en donde se evaluó la atmosfera de trabajo y las relaciones interpersonales las cuales resultaron adecuadas. Asimismo, el estudio de Santes⁴¹ mencionó que el 59.4% del personal percibe que hay buena cohesión.

En el indicador de *confianza* que el personal tiene para comunicarse con sus superiores el resultado fue de excelente, lo cual coincide con el estudio de Santes⁴¹ en donde el 59.4% refiere sentirse conforme.

En la percepción de la *presión* el personal de enfermería refiere que es regular, contrario al estudio de Moreira³⁸ en donde el resultado fue clima positivo y en el estudio de Santes⁴¹ en donde el 68.8% del personal percibe estar de acuerdo con el nivel de presión. Según la CIE, la falta de adaptación entre el trabajo que se

pide al personal de enfermería y lo que pueden hacer amenaza su salud y hace correr riesgos a los pacientes.⁷

El *apoyo* que el personal de enfermería percibe tener por la institución fue excelente, lo que coincide con Santes⁴¹ en donde el 59.4% mencionó que es adecuado, contrario con García P.⁴⁰ ya que en su estudio resultó un apoyo medio.

En cuanto a la percepción que el personal de enfermería tiene sobre el *reconocimiento* por parte de la institución es bueno, así como el estudio de Santes⁴¹ en donde el 59.4% refirió estar de acuerdo; lo anterior es contrario al estudio de Cheverría³⁹ en el que se midió la recompensa por el trabajo a la que el personal de enfermería mencionó estar en desacuerdo.

La percepción sobre la *equidad* de los reglamento tuvo un resultado de bueno, en concordancia con Santes⁴¹ en donde el 62.5% mencionó estar de acuerdo.

En cuanto a la percepción que se tiene para asumir riesgos lo cual se refiere a la *innovación* el resultado fue de bueno, lo cual coincide con el estudio de Moreira³⁸, en el donde la innovación de enfermería obtuvo un resultado de clima positivo, así como en el estudio de Santes⁴¹ ya que el 53.1% del personal lo percibe como bueno.

El clima organizacional global se percibió como bueno, lo cual coincide con los estudios de Aldana²⁵ y Santes⁴¹ en donde el 59.4% lo señaló como bueno. Este resultado también coincide con la encuesta nacional de clima organizacional 2010 con un resultado 77.8.⁵⁰ De acuerdo a Segura⁵¹, el conocimiento de las características que constituyen el clima organizacional orienta al administrador a establecer estrategias de dirección adecuadas que favorezcan el funcionamiento organizacional en todos los sentidos. Diversos estudios muestran que los buenos dirigentes de enfermería pueden hacer que aumente la cohesión del grupo y se suavice la tensión laboral.⁷

Por último, en cuanto al resultado de la correlación la cual fue significativa, coincide con el estudio de Arias⁴². Además, en el estudio de Chiang y cols⁴⁴ la relación entre las variables se presenta en casi todas las dimensiones, en específico en la relación con los supervisores y con el trabajo en general.

Asimismo, según Rodríguez y cols.⁴³ las correlaciones que se han encontrado son positivas y de tamaño moderado de acuerdo a investigaciones que se han realizado desde 1994.

La correlación que se aprecia en el grafico de dispersión establece que en esta población solo el 40% de la satisfacción laboral se explica por el clima organizacional y se establece una correlación positiva. Por lo tanto, es necesario considerar otras variables en el estudio de la satisfacción.

IX. CONCLUSIONES

La satisfacción laboral del personal operativo de enfermería del ISSSTE fue media, debido a que los indicadores de ambiente físico, oportunidades de desarrollo y remuneración tuvieron una puntuación media. No obstante, los indicadores que se refieren a factores intrínsecos tienen puntuaciones altas, por lo que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con el trabajo en sí mismo. Además, se encontró que la satisfacción laboral presenta diferencias significativas en relación con la antigüedad laboral.

Por otro lado, el personal de enfermería percibió un clima organizacional bueno, además de que el personal percibe un alto nivel de autonomía, pero un nivel de presión de medio a alto.

La correlación entre las variables de estudio fue positiva y significativa en un nivel medio, aceptando la hipótesis alternativa de acuerdo a los indicadores que se utilizaron por lo que es importante considerar otros factores que influyen en la satisfacción laboral.

El estudio de la percepción del clima organizacional constituye un análisis para la administración de enfermería mediante el cual puede conocer la situación de las áreas donde el personal operativo realiza su trabajo y así poder realizar acciones de mejora. Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla, debido a que son una señal de posibles problemas. Según Locke el trabajo mentalmente estimulante, la remuneración equitativa, el apoyo y el compañerismo son factores importantes que fomentan la satisfacción. No obstante, debido a que no existe la suficiente flexibilidad para cambiar el aspecto de la remuneración económica, la organización debe emplear estrategias adecuadas para conseguir que el personal de enfermería mantenga o aumente su satisfacción laboral intrínseca lo cual puede repercutir directamente en la calidad de la atención.

X. RECOMENDACIONES

Es fundamental conocer los programas y planes de la administración, así como sus alcances y resultados para establecer las medidas que se llevaran a cabo en congruencia con el análisis de los resultados de la satisfacción y el clima.

La satisfacción laboral del personal de enfermería puede mejorar si se realizan las acciones pertinentes; no obstante debido a que existen diversos factores que no pueden ser controlados por el personal administrativo de enfermería, es necesario enfocarse en los que si se pueden manipular. Por lo tanto se sugiere que se impulsen las oportunidades de desarrollo profesional, ya que esto constituye una estrategia para estimular la satisfacción intrínseca. Un ejemplo de lo anterior es la implementación constante de programas de educación continua dentro del ISSSTE, así como el apoyo para tomarlos fuera. Lo anterior constituye un reto para el profesional de enfermería para obtener además de conocimiento un aumento en la categoría y por lo tanto en el salario.

Asimismo, se debe fortalecer la relación con los supervisores – subordinados para que el personal de enfermería pueda expresar sus necesidades y problemas; y solucionarlos mediante la participación activa del personal en la toma de decisiones.

Por otro lado, es importante que el personal administrativo tenga presente que el clima de la organización debe ser adecuado ya que fomenta la mejora de cada integrante de la plantilla laboral, lo cual repercute en su satisfacción laboral y en la atención que brinda a los pacientes. Para lo anterior es imperativo que se mantenga un atmosfera agradable en los servicios, mediante relaciones armónicas entre los miembros de la institución y prevención de conflictos. Además, es fundamental disminuir los niveles de presión por medio de una planificación adecuada de la distribución del personal y de los sistemas de trabajo. La realización de un estudio para la medición de estrés laboral, podría ofrecer más datos para la mejora del clima organizacional.

A su vez será necesario que se realice un seguimiento sobre la medición de la satisfacción laboral y el clima; debido a que su percepción es dinámica. Además, para la implementación de medidas de mejora y su monitoreo continuo se debe contar preferentemente con personal experto.

Para los investigadores que se interesen por el estudio de los recursos humanos se recomienda que realicen investigaciones sobre el clima organizacional para dar más evidencia de las percepciones que tiene enfermería sobre las instituciones, ya que existen pocas referentes a este tema.

Por otro lado, en estudios futuros se sugiere que se consideren otras variables que afecten la satisfacción laboral y el clima organizacional, además de considerar los indicadores de cada una de las variables pero de manera individual. También se recomienda efectuar el análisis de las relaciones mediante el uso de regresión lineal. A su vez, sería deseable la realización de estudios mixtos para lograr una perspectiva más amplia de estos fenómenos.

XI. BIBLIOGRAFÍA

1. Fernández B. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. Rev Ciencia y Enfermería. [revista en internet]. 2003 Dic [acceso 2010 Nov 02]; IX(2): 57-66. Disponible en:http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000200006&script=sci_a
2. Chiang M, Salazar M, Nuñez A. Clima y satisfacción laboral en Instituciones Públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento. [sede web]. 2007 Ene [acceso 2010 Dic 07] Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codi>
3. Urdaneta Q, Omar R, Álvarez M, Carmen J, Urdaneta Q, Milagros del V. Clima organizacional en institutos de investigaciones del sector salud caso: Universidad del Zulia. Rev Venezolana de Gerencia. [revista en internet]. 2009 [acceso 2010 Dic 07]; 14(47): 445-256. Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/290/29014477008.pdf>
4. Molina J, Martínez F, Valderrama J, Uribe A. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Univ. de Antioquia. Fac de Enf. Inv. y Educ. en Enf. Medellín. [revista en internet]. 2009 Jul [acceso 2010 Nov 02]; 27(2):218-225. Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1052/105213195007.pdf>
5. Pérez J. Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. Reis [revista en internet]. 2007 [acceso 2010 Nov 03]; 80(97):133-167 Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=75943
6. Cabrera P, Franco Ch, Gonzalez P, Vega L, Parra E. Satisfacción laboral de profesionales de la salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en internet] 2004 [acceso 2010 Nov 04]; 42(3):193-198. Disponible en:
<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/F74636A9-F06D-41A5-9BF1-D7F203593>
7. Consejo Internacional de Enfermeras. Entornos De Práctica Favorables: Lugares De Trabajo De Calidad = Atención De Calidad Al Paciente. [sede web] 2007 [acceso 2010 Nov 30] Disponible en:
http://www.ichrn.com/publications/factsheets/PPE_FS-LW_edit_Letterhead-spa.

8. Hernández E, Cerezo S, López M. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en internet]. 2007 [acceso 2010 Nov 04]; 15(3):161-166. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>
9. Notisureste. [sede web] [acceso 08 diciembre de 2010]. Disponible en: http://notisureste.com.mx/noticias/yucatan_3/ciento-padece-estres-advierte-issst
10. Ponce G, Ponce G, Lugo Ch. Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en internet]. 2009 [acceso 2010 Nov 05]; 17(2): 103-108. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092h.pdf>
11. Pérez, M. I, Maldonado, P. M, Bustamante, U. S. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional investigación y postgrado. [revista en internet]. 2006 Ene [acceso 2010 Dic 02]; 21 (2): 231-248. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/658/65821209.pdf>
12. Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012. [sede web] [acceso 2010 Dic 02] Disponible en: <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=salud>
13. Ley General de Salud. Decreto por el que se establecen los criterios para el otorgamiento de condecoración y premios en materia de salud pública. [sede web] 1997 [acceso 2010 Dic 03] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/d120397.html>
14. Organización Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 para el personal de enfermería. Reconocer su aporte. Considerar sus necesidades. OIT. [sede web]. 2007 [acceso 2010 Nov 30] Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention149>.
15. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Van der. H, R. Goelzer, B. La higiene ocupacional en América latina: Una guía para su desarrollo. [sede web]. 2001 [acceso 2010 Nov 15] Disponible en: <http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsast/e/fulltext/america/am>

16. Ley Federal del Trabajo. [sede web]. 2006 [acceso 2010 Nov 29] Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
17. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. ISSSTE. Acuerdo del director general del instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado, para la mejora continua del clima organizacional dentro del instituto. [sede web]. 2004 [acceso 2011 Ene 12]
18. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. ISSSTE Dirección de Administración, subdirección de personal. Adiestramiento Inicial al puesto y área de trabajo. [sede web]. 2010 [acceso 2011 Ene 12] Disponible en: <http://www.issste.gob.mx/www/administracion/documents/adiestr>
19. Salgado J, Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema* [revista en internet]. 1996 [acceso 2010 Nov 29]; 8(2): 329-335. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
20. Consejo internacional de enfermeras, Federación farmacéutica internacional, Federación odontológica mundial, Asociación médica mundial, Federación internacional de hospitales, Confederación mundial de fisioterapia. Directrices: Incentivos para los profesionales de Atención de Salud. [sede web] 2008 [acceso 2010 Nov 26] Disponible en: <http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/publications/alliance/Incentives>
21. Ribera D, Cartagena E, Reig A, Roma M, Sans I, Caruana A. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería. Estudio empírico en la provincia de Alicante. Alicante: Espagrafic [sede web]. 1993 [acceso 2010 Nov 04] Disponible en: <http://publicaciones.ua.es/filespubli/pdf/LD84790808176814482>.
22. Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, Lopez L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit.* [revista en internet]. 2008 Ago [acceso 2010 Nov 02]; 22(5):434-442. Disponible en: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig_Ferrer_Estr

23. Alba A, Salcedo R, Zárate R, Higuera F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [revista en internet]. 2008 [acceso 2010 Nov 10]; 16(3):155-160. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/45FC3E20-E5EB-446C-A4F358A62895>
24. Medina A, Gallegos C, Lara P. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Rev. Adm. Pub.* [revista en internet]. 2008 Nov [acceso 2010 Nov 10]; 42(6): 1213-30. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
25. Aldana O, Hernández M, Aguirre D, Hernández S. Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Rev Enf Inst Mex Seguro Soc* [revista en internet]. 2009 [acceso 2010 Nov 26]; 17(2):91-96. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092f.pdf>
26. Stephen P. *Comportamiento Organizacional*. México: 10^a ed. Ed Pearson Educación, 2004.
27. Keith J, Newstrom W. *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: 10^a ed. Ed Mc Graw-Hill, 2001.
28. Chiavenato, I. *Introducción a la teoría general de la administración*. 7^a ed. México: Mc Graw-Hill; 2005.
29. Gómez C. Diseño, Construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*. [revista en internet]. 2004 [acceso 2010 Nov 27]; 11(4):97-113. Disponible en: http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art_8_acta_11.pdf
30. Vega D, Arevalo A, Sandoval J, Constanza M, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*. [revista en internet]. 2006 Jun [acceso 2010 Nov 28]; 2(2): 63-72. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/679/67920212.pdf>
31. Proyecto del Ministerio de Salud y USAID. *Factores del Clima Organizacional que favorecen o retrasan los procesos de mejora continua de la calidad en seis*

- establecimientos de salud intervenidos por el proyecto 2000. [sede web]. 2002 [acceso 2010 Nov 16] Disponible en: <http://www.bvcooperacion.pe/biblioteca.pdf>
32. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. Mexico: 5ª ed. Ed. Mc Graw-Hill, 2004
33. López M, Sesmero C, Pórtolés M, Velayos M, Martínez S. Valoración del grado de satisfacción laboral en equipos de diálisis. Fundación Alarcon. Madrid. [sede web]. [acceso 2010 Nov 03] Disponible en: <http://www.seden.org/files/51>.
34. Parada M, Moreno R, Rivas A, Rivas F. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela. Rev Fac. Nac. de Salud Pública. [revista en internet]. 2005 Jun [acceso 2010 Nov 02]; 23(1):35-45. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/120/12023104.pdf>
35. Andrade R. Estrés y Satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos. Desarrollo Cientif. Enferm. 2001; 9 (7): 196- 200.
36. García M, Luján M, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en internet]. 2007 [acceso 2010 Nov 02]; 15(2):63-72. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/F74636A>
37. Gonzales F, Pineda M, Moctezuma M, Acevedo G. Satisfacción laboral de enfermería en tres instituciones de salud. Desarrollo Cientif. Enferm. 2010; 18 (4): 159-163.
38. Moreira M, Álvarez M. Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. Emergencias [revista en internet]. 2002 Feb [acceso 2010 Nov 22]; 14: 6-12. Disponible en: <http://www.untumbes.edu.pe/ecpost/act/maesge>
39. Cheverría S, Martínez A, Meza M, Rodríguez V. Entorno laboral de enfermería en una institución de tercer nivel de salud. Enf. Neurol. 2006; 5(3): 23-26.
40. García N, García R, Vila M, Torres T. Entorno Clínico de la enfermería de hemodiálisis en la provincia de cadiz. Rev Soc Esp Enferm Nefrol [revista en internet]. 2004 [acceso 2010 Nov 02]; 7(3):150-156. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v7n3/art01.pdf>.

41. Santes M, Preciado M, Colunga C, Vázquez J, Salazar E, Lavoignet B. Principios bioéticos, clima organizacional y estresores laborales en enfermería. *Desarrollo Cientif. Enferm.* 2010; 18(8): 317-321.
42. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica* [revista en internet]. 2007 Jun [acceso 2010 Nov 16]; 28(1):12 – 19. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
43. Rodríguez A, Retamal M, Lizana J, Cornejo F. Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena” [sede web]. [acceso 2010 Dic 08] Disponible en: http://www.cepa.atalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
44. Chiang M, Salazar C, Nuñez A. Clima Organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria* [revista en internet]. 2007 Nov [acceso 2010 Nov 02] 16(2):61-76 Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29916206>
45. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México: 5ª ed. Ed. Mc Graw-Hill, 2010.
46. Ley General de Salud. [sede web]. 2010 [acceso 23 noviembre de 2010] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/index-indice.htm>.
47. Código de Nuremberg [Sede web]. 1946 [Acceso 16 de Junio 2010] Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/codigo_nuremberg.pdf
48. Ríos M, Godoy C. Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enferm Clin.* [revista en internet]. 2008 Dic [acceso 2011 Jun 07]; 18(3):134-41. Disponible en: <http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/35/35v18n03a13123237pdf>
49. Tapp D, Stansfield K. La autonomía en la práctica de enfermería. *Rev Aquichan.* [revista en internet] 2005 Oct [acceso 2011 Jun 30]; 1(5):114-127. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2051901>

50. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. ISSSTE. Resultados Generales De La Aplicación De La Encuesta De Clima Y Cultura Organizacional 2010 [sede web]. 2010 [acceso 30 junio de 2011]. Disponible en: <http://www.issste.gob.mx/administracion/personal/climayculturaor>
51. Segura A, Barbon O. El estudio del clima organizacional: una herramienta eficaz para los gerentes de enfermería. Actual. Enferm. [revista en internet]. 2010 Jun [acceso 2011 Jun 30]; 13(3):22-26. Disponible en: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermevol130310/Elstudiod>

ANEXOS

ANEXO I

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| SATISFACCION LABORAL | | | | | |
|--|---|---|---|------------------------|---|
| <i>Definición conceptual</i> | <i>Definición Operacional</i> | <i>Indicador</i> | <i>Concepto de Indicador</i> | <i>N° Ítems</i> | <i>Escala de Respuesta</i> |
| Estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke (1976) | Escala de satisfacción laboral basada en los cuestionarios S21/26 y S4/82 de los autores Meliá y Peiró (1986), validado por Chiang Vega y cols (2008) | Satisfacción con el trabajo en general | Es la percepción que tiene el personal de enfermería respecto a las relaciones laborales, la libertad para la toma de decisiones, el reconocimiento que se le da y el apoyo que recibe. | 10 | 1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni desacuerdo ni de acuerdo 4= de acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo |
| | | Satisfacción con el ambiente Físico de trabajo | Percepción que tiene el personal de enfermería con respecto al entorno físico en donde desarrolla su trabajo. | 7 | |
| | | Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo | Percepción que tiene el personal de enfermería sobre las oportunidades y retos que le ofrece su trabajo y el apoyo para alcanzarlos | 6 | |
| | | Satisfacción con oportunidad de trabajo | Percepción que tiene el personal de enfermería respecto a las oportunidades que le brinda la institución para su desarrollo profesional. | 7 | |
| | | Satisfacción con subordinados y superior | Percepción que tiene el personal de enfermería sobre la relación que tiene con sus superiores. | 4 | |
| | | Satisfacción con remuneración | Percepción que tiene el personal de enfermería sobre la remuneración que recibe por su trabajo | 3 | |

Continuación...

| Indicador | Ítems | Ponderación por Indicador | Ponderación Global | Nivel de Medición | Estadísticas |
|---|---|--|--|--------------------------|-----------------------------------|
| Satisfacción con el trabajo en general | 1.- Hay buena relación entre los miembros del su servicio 2.- En su servicio hay buena comunicación y espíritu de colaboración y ayuda 3.- Hay estímulos en su servicio para mejorar su trabajo 4.- Su participación en las decisiones del servicio 5.- Sus compañeros del servicio. 6.- Atención que se presta a sus sugerencias. 7.- Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo en su servicio, departamento. 8.- La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo. 9.- Libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. 10.- El apoyo administrativo que usted recibe. | 1) 38 a 50 = satisfecho 2) 24 a 37 = Medianamente satisfecho 3) 10 a 23 = Insatisfecho | 1.- 137 a 185 = Satisfecho 2.- 87 a 136 = Medianamente satisfecho | Ordinal | Frecuencias absolutas y relativas |
| Satisfacción con el ambiente Físico de trabajo | 11.- La iluminación de su trabajo. 12.- La ventilación de su lugar de trabajo 13.- El espacio que dispone en su lugar de trabajo. 14.- Las condiciones físicas en la cuales usted desarrolla su trabajo. 15.- La temperatura de su lugar de trabajo. 16.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo 17.- La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo. | 1) 26 a 35 = satisfecho 2) 17 a 25 = Medianamente satisfecho 3) 7 a 16 = Insatisfecho | 3.- 37 a 86 = Insatisfecho | | |
| Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo | 18.- Las oportunidades que ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. 19.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. 20.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las actividades en que usted destaca. 21.- Los objetivos, metas y productividad que debe alcanzar. 22.- Su relación con autoridades más inmediatas. 23.- El apoyo que recibe de sus superiores. | 1) 22 a 30 = satisfecho 2) 14 a 21 = Medianamente satisfecho 3) 6 a 13 = Insatisfecho | | | |

Continuación...

| Indicador | Ítems | Ponderación por Indicador | Ponderación Global | Nivel de Medición | Estadísticas |
|---|--|--|---|--------------------------|-----------------------------------|
| Satisfacción con oportunidad de trabajo | <p>24.- Las oportunidades de formación académica que me ofrece la institución.</p> <p>25.- Las oportunidades que la institución le ofrece para continuar actualizándose en su área.</p> <p>26.- La estabilidad en sus funciones de su trabajo.</p> <p>27.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.</p> <p>28.- El grado en que la institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.</p> <p>29.- Su grado de satisfacción general con esta institución.</p> <p>30.- Las oportunidades de promoción con que cuenta.</p> | <p>1) 26 a 35 = satisfecho</p> <p>2) 17 a 25 = Medianamente satisfecho</p> <p>3) 7 a 16 = Insatisfecho</p> | <p>1.- 137 a 185 = Satisfecho</p> <p>2.- 87 a 136 = Medianamente satisfecho</p> | Ordinal | Frecuencias absolutas y relativas |
| Satisfacción con subordinado superior | <p>31.- El tipo y frecuencia con que es supervisado.</p> <p>32.- La supervisión que ejercen sobre usted.</p> <p>33.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.</p> <p>34.- La forma en que usted es dirigido (a)</p> | <p>1) 16 a 20 = satisfecho</p> <p>2) 10 a 15 = Medianamente satisfecho</p> <p>3) 4 a 9 = Insatisfecho</p> | 3.- 37 a 86 = Insatisfecho | | |
| Satisfacción con remuneración | <p>35.- El salario que usted recibe.</p> <p>36.- Sus condiciones y prestaciones laborales.</p> <p>37.- La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.</p> | <p>1) 11 a 15 = Satisfecho</p> <p>2) 7 a 10 = Medianamente satisfecho</p> <p>3) 3 a 6 = Insatisfecho</p> | | | |

CLIMA ORGANIZACIONAL

| <i>Definición conceptual</i> | <i>Definición Operacional</i> | <i>Indicador</i> | <i>Concepto de indicadores</i> | <i>N ° Ítems</i> | <i>Escala de Respuesta</i> |
|---|--|------------------|--|------------------|--|
| <p>El clima Organizacional son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. (Schneider y Reichers (1990)</p> | <p>Instrumento para medir Clima Organizacional de Trabajo de Koys y Decottis (1991), adaptado al español por Chang Vega y Cols (2008).</p> | Autonomía | Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria para la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo metas y prioridades | 5 | <p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo</p> |
| | | Cohesión | Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera agradable, de confianza y proporción de ayuda en la realización de las tareas | 5 | |
| | | Confianza | La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa información no será violada o usada en contra. | 5 | |
| | | Presión | La percepción que existe de acuerdo a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas. | 5 | |
| | | Apoyo | La percepción que tienen las personas acerca del respaldo y tolerancia dentro del comportamiento en la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores por parte del trabajador, sin miedo a las represalias de sus superiores o compañeros de trabajo | 5 | |
| | | Reconocimiento | La percepción que tienen las personas de la organización respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la institución | 5 | |
| | | Equidad | La percepción que los trabajadores tienen acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución. | 5 | |
| | | Innovación | La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga o no experiencia. | 5 | |

| Indicador | Ítems | Ponderación por Indicador | Ponderación Global | Nivel de medición | Estadísticas |
|------------------|--|---|--|--------------------------|--|
| Autonomía | 1.- Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma que desempeño mi trabajo. 2.- Yo decido el modo en el que ejecuto mi trabajo. 3.- Yo propongo mis propias actividades de trabajo. 4.- Determino los estándares de ejecución de mi trabajo. 5.- Organizo mi trabajo como mejor me parece | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | 1.- 160 a 200 = Excelente 2.- 120 a 159 = Bueno 3.- 80 a 119 = Regular 4.- 40 a 79 = Deficiente | Ordinal | <i>Frecuencias absolutas y relativas</i> |
| Cohesión | 6.- Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos con los otros. 7.- Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si. 8.- Las personas que trabajan en la institución tienen un interés personal el uno con el otro. 9.- Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución. 10.- Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi servicio. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | | | |
| Confianza | 11.- Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial. 12.- Mi jefe es una persona de principios bien definidos. 13.- Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente. 14.- Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo. 15.- No es probable que mi jefe dé una mal consejo. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | | | |
| Presión | 16.- Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. 17.- Mi institución es un lugar relajado para trabajar. 18.- En casa, a veces temo escuchar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema de trabajo. 19.- Me siento como si no tuviese un día libre. 20.- Muchos de mis compañeros de la institución sufren de estrés debido a la exigencia de trabajo. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | | | |

| Indicador | Ítems | Ponderación por Indicador | Ponderación Global | Nivel de medición | Estadísticas |
|----------------|---|---|---|-------------------|-----------------------------------|
| Apoyo | 21.- Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito. 22.- A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente. 23.- Mi jefe me respalda totalmente. 24.- Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo. 25.- Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | | | |
| Reconocimiento | 26.- Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo. 27.- La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error. 28.- Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber. 29.- Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución. 30.- Mi jefe me toma como ejemplo de lo que se debe hacer. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | 1.- 160 a 200 = Excelente 2.- 120 a 159 = Bueno 3.- 80 a 119 = Regular | Ordinal | Frecuencias absolutas y relativas |
| Equidad | 31.- Puedo contar con trato justo por parte de mi jefe. 32.- Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables. 33.- Es poco probable que mi jefe me atague sin motivos. 34.- Mi jefe no tiene favoritos. 35.- Si mi jefe sanciona a alguien es porque probablemente se lo merece. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | 4.- 40 a 79 = Deficiente | | |
| Innovación | 36.- Mi jefe me anima a desarrollar ms propias ideas. 37.- A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo en distintas formas. 38.- Mi jefe me anima a mejorar la forma de hacer las cosas. 39.- Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas. 40.- Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas. | 1) 20 a 25 = Excelente 2) 15 a 19 = Bueno 3) 10 a 14 = Regular 4) 5 a 9 = Deficiente | | | |



ANEXO II Datos Sociodemográficos y Laborales



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Enfermería
Unidad de Posgrado e Investigación
Maestría en Administración de la Atención de Enfermería



Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Encuesta

“Satisfacción laboral del personal de enfermería y Clima Organizacional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Aguascalientes”.

Objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y el clima organizacional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Aguascalientes”.

Instrucciones: Favor de responder a cada una de las siguientes preguntas.

I Datos Sociodemográficos

1. **Cuál es su edad en años cumplidos**

2. **Sexo**

| | |
|-------------|--|
| 1 Femenino | |
| 2 Masculino | |

3. **Cuál es su estado civil**

| | |
|------------------|--|
| 1 Soltero(a) | |
| 2 Casado (a) | |
| 3 Divorciado (a) | |
| 4 Viudo (a) | |
| 5 Unión Libre | |

4. **Ultimo año de estudio terminado en enfermería.**

| | |
|----------------|--|
| 1 Auxiliar | |
| 2 Técnico | |
| 3 Licenciatura | |
| 4 Pos técnico | |
| 5 Especialidad | |
| 6 Maestría | |

II Datos Laborales

5. **Tipo de contratación**

| | |
|------------|--|
| 1 Base | |
| 2 Suplente | |

6. **Categoría que desempeña actualmente dentro de la institución**

| | | | |
|----------------|---|---|---------|
| 1 Auxiliar | a | b | ninguno |
| 2 General | | | |
| 3 Especialista | | | |

7. **Servicio donde se desempeña actualmente**

| | |
|---|--|
| 1 Medicina Interna | |
| 2 Pediatría | |
| 3 Ginecología | |
| 4 Unidad de cuidados intensivos | |
| 5 Urgencias | |
| 6 Diálisis | |
| 7 Cirugía Ambulatoria | |
| 8 Oncología | |
| 9 Quirófano | |
| 10 CEyE | |
| 11 Consulta de Especialidades | |
| 12 Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales | |
| 13 Central de medicamentos | |
| 14 Hemodiálisis | |
| 15 Tococirugía | |

8. **Turno**

| | |
|---------------------|--|
| 1 Matutino | |
| 2 Vespertino | |
| 3 Nocturno | |
| 4 Jornada acumulada | |

9. **Cuál es su salario mensual**

\$ _____

10. **Cuál es su antigüedad en años cumplidos dentro de la institución** _____.



ANEXO III

"Instrumento Satisfacción Laboral"

Instrucciones: Señale con una X la opción que más se acerque a su percepción.

| N° | Ítems | Respuesta | 1= Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni desacuerdo ni de acuerdo | 4= De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo |
|----|--|-----------|--------------------------------------|-------------------------|--|---------------------|---------------------------------|
| 1 | Hay buena relación entre los miembros del servicio. | | | | | | |
| 2 | En su servicio hay buena comunicación y espíritu de colaboración y ayuda. | | | | | | |
| 3 | Hay estímulos en su servicio para mejorar su trabajo. | | | | | | |
| 4 | La participación que usted tiene en las decisiones del servicio. | | | | | | |
| 5 | La satisfacción con sus compañeros de servicio. | | | | | | |
| 6 | Atención que se presta a sus sugerencias. | | | | | | |
| 7 | Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo en su servicio, departamento. | | | | | | |
| 8 | La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo. | | | | | | |
| 9 | Libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. | | | | | | |
| 10 | El apoyo administrativo que usted recibe. | | | | | | |
| 11 | La iluminación de su trabajo. | | | | | | |
| 12 | La ventilación de su lugar de trabajo. | | | | | | |
| 13 | El espacio que dispone en su lugar de trabajo. | | | | | | |
| 14 | Las condiciones físicas en la cuales usted desarrolla su trabajo. | | | | | | |
| 15 | La temperatura de su lugar de trabajo. | | | | | | |
| 16 | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. | | | | | | |
| 17 | La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo. | | | | | | |
| 18 | Las oportunidades que ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. | | | | | | |
| 19 | Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo. | | | | | | |
| 20 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las actividades en que usted destaca. | | | | | | |
| 21 | Los objetivos, metas y productividad que debe alcanzar. | | | | | | |
| 22 | La relación que tiene con sus jefes de piso o sección. | | | | | | |
| 23 | El apoyo que recibe de sus superiores de enfermería. | | | | | | |
| 24 | Las oportunidades de formación académica que me ofrece la institución. | | | | | | |
| 25 | Las oportunidades que la institución le ofrece para continuar actualizándose en su área. | | | | | | |
| 26 | La estabilidad en sus funciones de su trabajo. | | | | | | |



Folio

| N° | Ítems | Respuesta | 1= Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni desacuerdo ni de acuerdo | 4= De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo |
|----|---|-----------|--------------------------------------|-------------------------|--|---------------------|---------------------------------|
| 27 | La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución. | | | | | | |
| 28 | El grado en que la institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. | | | | | | |
| 29 | Su grado de satisfacción general con esta institución. | | | | | | |
| 30 | Las oportunidades de promoción con que se cuenta. | | | | | | |
| 31 | El tipo y frecuencia con que es supervisado. | | | | | | |
| 32 | La supervisión que ejercen sobre usted. | | | | | | |
| 33 | La forma en que sus superiores juzgan su tarea. | | | | | | |
| 34 | La forma en que usted es dirigido (a). | | | | | | |
| 35 | El salario que usted recibe. | | | | | | |
| 36 | Sus condiciones y prestaciones laborales. | | | | | | |
| 37 | La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. | | | | | | |

Mi satisfacción en el trabajo en una escala del 1 al 10 es: _____ considerando que 1 representa la menor satisfacción y 10 la mayor satisfacción.

¡Gracias!



ANEXO IV "Instrumento Clima Organizacional"

Instrucciones: Señale con una X la opción que más se acerque a su percepción de clima organizacional.

| N° | Ítems | Respuesta | 1= Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Muy de acuerdo |
|----|---|-----------|--------------------------------------|-------------------------|---|-------------------|--------------------------|
| 1 | Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma que desempeño mi trabajo. | | | | | | |
| 2 | Yo decido el modo en el que ejecuto mi trabajo. | | | | | | |
| 3 | Yo propongo mis propias actividades de trabajo. | | | | | | |
| 4 | Determino los estándares de ejecución de mi trabajo. | | | | | | |
| 5 | Organizo mi trabajo como mejor me parece. | | | | | | |
| 6 | Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos con los otros. | | | | | | |
| 7 | Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí. | | | | | | |
| 8 | Las personas que trabajan en la institución tienen un interés personal el uno con el otro. | | | | | | |
| 9 | Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución. | | | | | | |
| 10 | Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi servicio. | | | | | | |
| 11 | Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial. | | | | | | |
| 12 | Mi jefe es una persona de principios bien definidos. | | | | | | |
| 13 | Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente. | | | | | | |
| 14 | Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo. | | | | | | |
| 15 | No es probable que mi jefe dé un mal consejo. | | | | | | |
| 16 | Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. | | | | | | |
| 17 | Mi institución es un lugar relajado para trabajar. | | | | | | |
| 18 | En casa, a veces temo escuchar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema de trabajo. | | | | | | |
| 19 | Me siento como si no tuviese un día libre. | | | | | | |
| 20 | Muchos de mis compañeros de la institución sufren de estrés debido a la exigencia de trabajo | | | | | | |
| 21 | Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito. | | | | | | |
| 22 | A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente. | | | | | | |



Folio

| N° | Ítem | Respuesta | 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Muy de acuerdo |
|----|---|-----------|---------------------------------------|-------------------------|---|-------------------|--------------------------|
| 23 | Mi jefe me respalda totalmente. | | | | | | |
| 24 | Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo. | | | | | | |
| 25 | Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores. | | | | | | |
| 26 | Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo. | | | | | | |
| 27 | La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error. | | | | | | |
| 28 | Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber. | | | | | | |
| 29 | Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución | | | | | | |
| 30 | Mi jefe me toma como ejemplo de lo que se debe hacer. | | | | | | |
| 31 | Puedo contar con trato justo por parte de mi jefe | | | | | | |
| 32 | Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables. | | | | | | |
| 33 | Es poco probable que mi jefe me alague sin motivos | | | | | | |
| 34 | Mi jefe no tiene favoritos. | | | | | | |
| 35 | Si mi jefe sanciona a alguien es porque probablemente se lo merece. | | | | | | |
| 36 | Mi jefe me anima a desarrollar ms propias ideas. | | | | | | |
| 37 | A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo en distintas formas. | | | | | | |
| 38 | Mi jefe me anima a mejorar la forma de hacer las cosas. | | | | | | |
| 39 | Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas. | | | | | | |
| 40 | Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas. | | | | | | |

El clima organizacional en la institución en una escala del 1 al 10 es: _____ considerando que 1 es la calificación menor y 10 la mayor.

¡Gracias!



ANEXO V

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE SATISFACCION LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL



Título del protocolo: Satisfacción Laboral del personal de enfermería y Clima Organizacional

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta forma de consentimiento.

1. Objetivo Del Estudio: Analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional del ISSSTE.

2. Beneficios Del Estudio: Aplicar estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional para el personal operativo de enfermería a fin de mejorar su desempeño.

3. Procedimientos Del Estudio: En caso de aceptar participar en el estudio se le solicitarán algunos datos sociodemográficos y laborales, así como algunas preguntas sobre su satisfacción laboral y su percepción del clima organizacional.

4. Aclaraciones

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en el estudio puede retirarse en el momento que lo desee, -aun cuando el investigador responsable no se lo solicite-, pudiendo informar o no, las razones de su decisión.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- La información obtenida en este estudio, será mantenida con estricta confidencialidad por el grupo de investigadores.

5. Firma de Consentimiento Informado

He leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante _____ Fecha _____

Firma del investigador _____ Fecha _____