

031845  
DON



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



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES  
DE TRABAJO HOSPITALARIO**

<b>DONACION</b>
No. Reg. <b>031845</b>
Catalogador <i>Sylvia</i>
Fecha <b>7/19/12</b>

**TESIS**

Que para obtener el GRADO de:

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

**PRESENTA:**

**Licenciada en Enfermería  
CARMENHAYDE CISNEROS CENTENO**

**DIRECTORA DE TESIS:  
DRA. MARTHA LANDEROS LÓPEZ**

**NOVIEMBRE 2011**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ  
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su  
Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario

## TESIS

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

Presentada por:

Licenciada en Enfermería  
**CARMENHAYDE CISNEROS CENTENO**

Aprobada por el Comité de Tesis:

Directora

**Dra. Martha Landeros López**



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI

FACULTAD DE ENFERMERIA

Av. Niño Artillero 130 Comutador: 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 de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”**

#### ELABORADO POR:

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
CARMENHAYDE CISNEROS CENTENO**

#### APROBÓ:

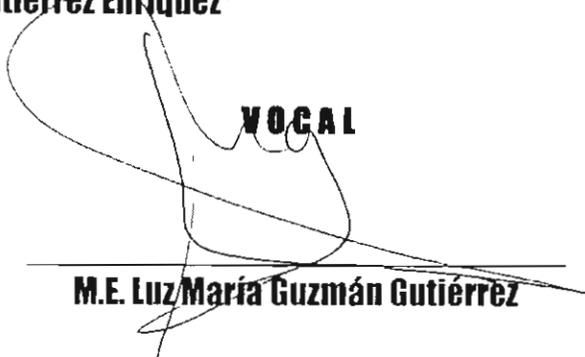
**PRESIDENTE DE JURADO**

  
**Dra. Sandra Olimpia Gutiérrez Enríquez**

**SECRETARIO**

  
**Dra. Martha Landeros López**

**VOCAL**

  
**M.E. Luz María Guzmán Gutiérrez**

**17 DE NOVIEMBRE DE 2011**

## INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	6
II. JUSTIFICACIÓN	9
III. MARCO TEORICO	12
IV. OBJETIVOS	28
V. HIPOTESIS	28
VI. METODOLOGIA	29
VII. CONSIDERACIONES ETICAS	36
VIII. RESULTADOS	37
IX. DISCUSIÓN	45
X. CONCLUSIONES	50
XI. RECOMENDACIONES	52
XII. BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	60

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Distribución de Ítems para evaluar los dos Indicadores de satisfacción laboral.	31
2. Distribución de ítems por indicador para evaluar las condiciones de trabajo hospitalario.	31
3. Ponderación por nivel de satisfacción laboral general	34
4. Ponderación por nivel de satisfacción laboral intrínseca	34
5. Ponderación por nivel laboral de satisfacción extrínseca	34
6. Ponderación otorgada a la variable condiciones de trabajo.	35
7. Ponderación otorgada a las condiciones de trabajo por clasificación	35
8. Características sociodemográficas del personal de enfermería.	38
9. Características laborales del personal de enfermería.	39
10. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según contenido de los indicadores	41
11. Condiciones de trabajo expresadas por el personal de enfermería según clasificación	42
12. Nivel de satisfacción del personal de enfermería según condiciones de trabajo identificadas	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. Nivel de satisfacción general del personal de enfermería.	39
2. Nivel de Satisfacción laboral del personal de enfermería por indicador.	40
3. Condiciones de trabajo identificadas por el personal de enfermería.	42
4. Correlación entre las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario	44

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. **Metodología.** Estudio descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Para medir satisfacción laboral se aplicó la escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Sperman. **Resultados.** Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1% del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51% del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1% las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ( $\rho = -.149$ ), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. **Conclusiones.** La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

**Palabras Clave.** Satisfacción Laboral, Enfermería, condiciones de trabajo

## I. INTRODUCCION

Un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, es por ello que ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de cualquier institución. La calidad, es un factor determinante en la productividad de las empresas, y esta solo es alcanzable si existen condiciones de trabajo óptimas asumiendo también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave.

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante al igual que las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal de enfermería ya que ambas se relacionan con el comportamiento organizacional. Donde actualmente se considera a la satisfacción de los profesionales de la salud uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención.

Con este antecedente las instituciones de salud se preocupan por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, para que estos se encuentren satisfechos y de esta manera puedan sentirse eficientes y eficaces de las actividades que realizan dentro de la institución a la que pertenecen y de esta manera se proporcione una atención de calidad por parte del personal de enfermería. Por ello el plan nacional de desarrollo estableció como prioridad el fortalecimiento de Enfermería mediante la creación de los códigos<sup>1</sup>.

Es por ello que a partir de los estudios de Hawthorne realizados por Elton Mayo, se inició el movimiento de las relaciones humanas, el cual se concentra en las personas y sus condiciones laborales que de este modo convierte la estructura de trabajo en un medio que permita a los empleados satisfacer sus necesidades y de relaciones personales, entre otras<sup>2</sup>.

Es importante la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo adecuadas ya que se centra en el desempeño y el interés que muestran los empleados al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral y social<sup>3</sup>.

La enfermera constituye un mayor porcentaje del personal que labora en las instituciones hospitalarias<sup>4</sup>. A nivel nacional existen 507 459 enfermeras laborando en instituciones tanto públicas como privadas. En la ciudad de Durango se encuentran 7,106 enfermeras trabajando en instituciones públicas y 635 en instituciones privadas (INEGI 2010)<sup>5</sup>.

Por lo anterior en el artículo 27 del reglamento de la ley general de salud en materia de prestación de servicios y atención médica se menciona que el personal debe contar con los recursos físicos, tecnológicos y humanos para prestar servicios de calidad que demandan los usuarios<sup>5</sup>.

La Organización mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconocen la importancia del trabajo de enfermería, así mismo se identificaron condiciones laborales precarias, carga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, insuficiente recurso humano, cansancio y disminución en la prestación de servicios<sup>6</sup>.

Todo ello genera un clima laboral desagradable con comportamientos poco éticos por parte del personal (gestos, sarcasmos, ridiculización, actitud poco profesional, apatía, hostilidad, etc.)<sup>7</sup> Estas situaciones son generadoras de conflictos continuamente en el personal, tornándose un ambiente hostil, mismo que puede ocasionar pérdidas económicas y desfavorecer la imagen del personal y de la institución.

La ley general del trabajo y el código internacional de enfermería hacen mención que las enfermeras cuentan con el derecho a ejercer en un entorno de seguridad y en condiciones de trabajo óptimas. Ya que este personal en ocasiones trabaja en condiciones peligrosas y desagradables, además de exponerse a condiciones precarias, tensión emocional, largas jornadas laborales, accesibilidad peligrosa, escasos de personal (OIT)<sup>6, 8</sup>.

Es así que existen diversas investigaciones que se han llevado a cabo donde se establece la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario como son los estudios de Herrera G, Abrajan M. los cuales confirman la importancia de los factores que rodea al personal de enfermería. Diversos estudios afirman que existen diversos factores negativos derivados de la falta de satisfacción laboral y la deficiencia en las condiciones, como son problemas en la salud, emocionales, baja productividad, ausentismo todo esto genera gastos empresariales<sup>9,10,11,12</sup>.

Según Del Rio Moro "La satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial"<sup>9</sup>.

Para la mejora de las condiciones laborales se han implementado a nivel mundial los hospitales modelo los cuales inician en Estados Unidos y su prioridad es el bienestar del personal y con ello se ha observado disminución en los índices de agotamiento y estrés en el personal de enfermería y de esta manera hay una mayor satisfacción.

## II. JUSTIFICACION

Con las reformas que se llevan a cabo en el sector salud, las expectativas del trabajador y el proceso de cambio, se percibe como amenaza en la estabilidad laboral, aunado al énfasis sobre la atención de calidad que se debe de brindar al usuario, es menester indagar sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones hospitalarias en las actividades cotidianas<sup>1</sup>.

Es difícil llevar a cabo un proceso de brindar atención con calidad si quienes tienen que brindar ese cuidado carecen de los incentivos y motivación para poder llevarlo a cabo. El personal de enfermería corresponde al mayor porcentaje que labora en una institución hospitalaria y es el responsable directo de proporcionar el cuidado al paciente, esto constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral por lo que se debe poner mayor atención en la satisfacción laboral y en las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra inmerso este personal<sup>10</sup>.

Es por ello que la satisfacción laboral ocupa uno de los principales lugares dentro de las organizaciones ya que es considerada como un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores, además que cuenten con las óptimas condiciones de trabajo para que de esta manera se proporcione atención de calidad.

Además el personal de enfermería resiente los conflictos que se generan en los equipos de trabajo y con los compañeros, en diferentes estudios sobre satisfacción laboral se menciona que se ha observado que estas dificultades entorpecen la comunicación, alteran la armonía y la eficiencia hacia la atención que se presta a los usuarios, disminuye la calidad en sus actividades y se torna un entorno laboral difícil y poco gratificante, por ello es necesario mejorar la comunicación y las relaciones laborales para poder propiciar una buena relación entre los profesionales de la salud<sup>10</sup>.

Con respecto a estas situaciones del personal de enfermería se destaca la difusión del Convenio 149 y la Recomendación 157/77 de la Organización Internacional del Trabajo(OIT)<sup>6</sup>, sobre empleo, condiciones de vida y trabajo del personal de enfermería donde se reconoce la labor de este personal que en ocasiones trabaja en condiciones desagradables, largas jornadas laborales, condiciones insalubres en su medio ambiente de trabajo y escasas de personal. A sí mismo el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) hace referencia que la atención a la salud merece gran prioridad pero para eso las condiciones de trabajo deberán ser adecuados para el personal de enfermería ya que las enfermeras comunican una mayor satisfacción laboral, menos tensión y menor caso de agotamiento<sup>8</sup>.

Según Herrera G, la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo y las condiciones de trabajo<sup>11</sup>.

Por lo tanto, es necesario que se considere, la relación de ciertos fenómenos que están ocurriendo a diario dentro de la organización y uno de ellos es la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo ya que estudios han indicado una serie de relación entre estas dos variables que se conjuntan con la vida del trabajador, con las organizaciones y por ultimo con la sociedad.<sup>11, 12</sup>.

Este estudio es de utilidad, porque muestra la perspectiva del empleado hacia las condiciones de trabajo propias de la organización, medida en grados de satisfacción laboral. Ello permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener

mejores beneficios económicos y calidad Asimismo, esta investigación puede tomarse como una guía respecto a las variables a considerar en futuros estudios.

A partir de lo mencionado nace la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál relación existe entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario?

### III. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL.

#### 3.1 Antecedentes.

El trabajo que surge desde el inicio del hombre para cubrir las necesidades de proveerse de alimentos y medios de subsistencia, también determinó la existencia de accidentes o enfermedades con motivo de la actividad laboral<sup>13</sup>. En 1919 el tratado de Versalles estableció los principios que después regirían a la Organización Internacional del Trabajo, creada para fomentar la paz y justicia social, mejorar las condiciones laborales del trabajador y promover la estabilidad económica y social.

En 1950 la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), definieron los objetivos de la medicina del trabajo, de la siguiente manera: promover y mantener alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud de ellos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos perjudiciales a su salud<sup>14</sup>.

En el contexto Internacional, la OIT ha plasmado los múltiples convenios y recomendaciones, la opinión y políticas de gobiernos, trabajadores y empleadores en relación a la protección de los trabajadores en sus condiciones laborales<sup>6</sup>.

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), al igual que la (OMS) y la (OPS) decidieron definir como tema prioritario el tema de enfermería. Esta es la razón por la cual han abordado temas de Condiciones de Trabajo, Vida Favorable y Cuidados de Enfermería Seguros<sup>8</sup>.

En condiciones de trabajo adecuados, las enfermeras traducen una mayor satisfacción laboral, presentan menos tensión y se presentan menos casos de agotamiento o estrés<sup>15</sup>. De esta manera los índices de ausentismo y rotación

disminuyen, impactando positivamente en la calidad de los cuidados de enfermería.

### **3.2 Satisfacción laboral.**

#### **3.2.1 Conceptos.**

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI<sup>16</sup>.

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona<sup>3</sup>.

Keith y Newstrom definen a la satisfacción laboral como un “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. Una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas<sup>15</sup>.

Según Peiró es “la actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo”<sup>17</sup>. También fue definida como “un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción o de las experiencias laborales del sujeto, es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo” según Locke referenciado en un estudio de Parra S, Paravic<sup>18</sup>.

Robbins la considera como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo”, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser<sup>3</sup>.

A lo largo del tiempo se han llevado estudios sobre la satisfacción laboral que se han relacionado con diversos factores. Parra referencia a Happock quien realizó un estudio de satisfacción laboral donde sus resultados encontrados fueron la existencia de otros factores condicionantes que podrían tener gran influencia sobre la satisfacción laboral como son la monotonía, las condiciones de trabajo, la comunicación con los compañeros, la adaptación al servicio y la capacitación laboral<sup>18</sup>.

Para autores como Mc. Clelland y Aldefer la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograrla. Para otros autores como Vroom y Adams es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha<sup>19</sup>.

### **3.2.2 Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Esta investigación fue enfocada hacia la teoría de Frederick Herzberg (1959), renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la motivación e higiene. Quien basó su estudio de satisfacción de necesidades y en los efectos registrados. Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg consideró la existencia de dos géneros de factores laborales: los extrínsecos y los intrínsecos que se describen a continuación.

Factores extrínsecos: se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Corresponden a la perspectiva ambiental<sup>20</sup>.

Factores intrínsecos: se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales. Pero al ser precarios, provocan pérdida de satisfacción<sup>20</sup>.

Sin embargo, Herzberg, consideró los factores extrínsecos muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción y los factores intrínsecos cuando son óptimos provocan satisfacción por esta razón son llamados factores satisfactores<sup>20</sup>.

En relación a lo anterior se han realizado investigaciones orientadas a identificar algún tipo de asociación entre variables no directamente relacionadas con el trabajo, sino más bien relacionadas con el trabajador. Es el caso de variables como el salario, las oportunidades de ascenso, la supervisión, las relaciones interpersonales, entre otras<sup>21</sup>.

En cuanto a la satisfacción con el salario, cuando este se considera justo con base a las demandas de trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. El dinero en sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades con él se puede comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados<sup>21</sup>.

Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso, y cuando perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos<sup>21</sup>.

El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, es importante que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. Algunos estudios encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos<sup>22</sup>.

El trabajo también cubre la necesidad de interacción social, las personas obtienen del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles, en la mayoría de los empleados tener compañeros amigables que brinden apoyo lleva a una mayor satisfacción en el trabajo.

La motivación es un elemento importante en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en el cual logra la mayor preponderancia, al ser la actividad laboral que se desempeña, la labor que ocupa la mayor parte de la vida, es necesario que el trabajador este motivado, de tal manera que el trabajo no se

convierta en una actividad opresora; la motivación hacia al trabajo tiene varias consecuencias psicológica positivas tales como: la autorrealización, el sentimiento de utilidad y elevar el autoestima. La productividad y la calidad en el trabajo dependen no solo de los empleados también de la cultura y el clima organizacional ya que estos dos elementos promueven la motivación<sup>14, 16</sup>.

El término motivación, para Herzberg, incluye sentimientos de realización de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. Cuando los factores motivacionales son óptimos, incrementan substancialmente la satisfacción; cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción<sup>16</sup>.

Posterior a la teoría de Herzberg surgen otras teorías que hablan sobre la satisfacción laboral en la que se encuentra inmersa la motivación del trabajador. Como lo es la teoría X y Y de Douglas mc Gregory (1964), los supuestos en que se basa según el factor x es que los seres humanos promedio poseen un disgusto inherente por el trabajo y lo evitaran tanto como sea posible, de acuerdo con esta característica humana, la mayoría de las personas deben ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que empeñen los esfuerzos.

También estableció los supuestos de la teoría y la inversión de los esfuerzos físicos y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso, el control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios para producir esfuerzos dirigidos al cumplimiento de objetivos organizacionales, el grado de compromiso está asociado con la importancia de las recompensas asociadas con su cumplimiento, en las condiciones adecuadas, los seres humanos no solo aprenden a aceptar responsabilidades, sino también a buscarlas<sup>19</sup>.

La teoría de Mc. Clelland (1973) argumenta que es posible enseñar a las personas a aumentar su necesidad de logro, y en consecuencia a mejorar su desempeño y ofrece una forma muy diferente de concebir las necesidades como: la necesidad del logro que refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y la necesidad del poder. La necesidad de afiliación: describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder: refleja la necesidad de ejercer control en el trabajo personal o en el de otros<sup>19</sup>.

Frederick Taylor (1912) creía que los empleados con alta productividad pierden el interés de un rendimiento óptimo cuando se da cuenta que no gana más que un trabajador vago o que produce lo menos posible, por lo que asume que la satisfacción está relacionada con el salario percibido. Debería ser ganar más por producir más y que el salario dependa de la productividad<sup>19</sup>.

La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow nos comenta que la satisfacción de necesidades será una mejor productividad por ello propone la jerarquía de necesidades humanas que dan origen a diferentes conductas para satisfacer las necesidades del trabajador como son: fisiológicas, de seguridad, sociales y psicológicas que las divide en necesidades primarias y secundarias<sup>19</sup>.

### **3.3 Condiciones de trabajo**

#### **3.3.1 Conceptos y clasificación**

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, producción, los horarios, las tecnologías y las aptitudes personales, generan una serie de condiciones que pueden afectar a la salud. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España define las condiciones de trabajo como “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador”<sup>23</sup>.

También se define como un conjunto de múltiples elementos en constante interacción del medio en que se realiza el trabajo, que están sometidos a los cambios dinámicos propios del proceso laboral y que están influidos y determinados por múltiples factores de orden social, económico, técnico y organizativo, e influye sobre la capacidad de trabajo, la salud del hombre, el desarrollo de su personalidad y los resultados de su trabajo<sup>13</sup>.

Para la OIT las condiciones de trabajo son el “Conjunto de circunstancias y/o características materiales, físicas, económicas, sociales, políticas, psicológicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan las actividades y relaciones laborales”<sup>6</sup>.

Dentro de los mecanismos propuestos por la OIT para el mejoramiento de las condiciones laborales del profesional de enfermería, destaca el convenio 149 sobre empleo y condiciones de trabajo, el cual comenta que el personal de enfermería está expuesto a una serie de riesgos, tales como la exposición a agentes infecciosos, posturas inadecuadas, exposición a sustancias químicas irritantes ocasionando daños a la salud de los trabajadores<sup>6</sup>.

Los factores de riesgo aunados a las condiciones y estilos de vida configuran enfermedades, desgaste físico y emocional provocando insatisfacción laboral del personal de enfermería. De esta manera se determinan factores de riesgo para las enfermeras como es; el entorno físico de trabajo, las condiciones de seguridad, condiciones psicológicas y sociales además de la organización del trabajo<sup>24</sup>.

También las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucran su realización e integran los diversos aspectos como: Ingreso (forma de pago), Tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos) prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo y otras áreas de oportunidad), oportunidad de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y

limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo, bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, lugar de descanso y comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales), carga de trabajo<sup>25</sup>.

De lo anterior se deriva en gran parte la satisfacción laboral y específicamente en lo que concierne a la organización, al contrato laboral y a las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.<sup>25</sup>

Una característica saliente del entorno laboral contemporáneo es la constante, acelerada e intensa transformación económica, social, política y tecnológica del escenario de la actividad productiva. La Organización Internacional del Trabajo cuenta con una diversidad de criterios de clasificación de condiciones laborales, que contrasta, con el notable consenso en torno a unas dimensiones básicas relativas a los ambientes físico, psicológico y social, de las organización y características de las tareas<sup>6</sup>.

### **3.3.2 Condición física**

Dentro de las condiciones de trabajo nos encontramos con el medio ambiente físico dentro de ello nos referimos a factores de medio ambiente natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificada por el proceso de producción que puede repercutir negativamente en la salud. Lo constituye la iluminación, ruido, temperatura, recursos físicos y materiales.

Dentro de estas condiciones se revisa la carga física que es uno de los factores que más condiciona la aparición de sobreesfuerzos y fatiga física; es la manipulación y transporte de cargas. Simplemente, nos referimos a las múltiples tareas que requieren un consumo energético importante, como son los desplazamientos habituales que realiza el personal de enfermería.

Como es natural, la arquitectura del hospital y la organización del trabajo van a condicionar en gran medida, las distancias que deben recorrer las enfermeras, pero además de este ejercicio físico ininterrumpido que realizan por los pasillos, subiendo y bajando escaleras la enfermera también manipula cargas pesadas y sobre todo, actúa frecuentemente con posturas molestas para poder desarrollar sus cuidados y exploraciones según Estryn-Behar una enfermera puede pasar entre 16 y 30% de su jornada laboral manteniendo una postura claramente molesta<sup>6,8,23</sup>.

### **3.3.3 Condición psicológica.**

Cada día se exige del trabajador un esfuerzo físico mayor, por lo que es importante que hagamos referencia la manera de cómo puede afectar el trabajo mentalmente, a ello se le denomina Carga mental que podemos definir como un esfuerzo de carácter cognoscitivo determinado por la cantidad y tipo de información provenientes de las demandas del puesto de trabajo<sup>6,8,23</sup>.

Existen factores que determinan la condición psicológica como son los factores externos: Son aquellos que proceden del trabajo, es decir aquellos que se refieren al trabajo, reparto de tareas entre un número determinado de trabajadores y los factores internos: son aquellos que afectan al trabajador; se refieren a características personales del trabajador que inciden e influyen en la salud y vida laboral como la edad, nivel de aprendizaje, características de la personalidad, nivel de satisfacción, actitud en el trabajo y valores socioculturales<sup>23</sup>.

Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, la salud de los trabajadores y al desempeño del trabajo.

Estos riesgos psicosociales los comprenden, aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas, su variedad, significado, carácter repetitivo.

### **3.3.4 Condición social**

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar<sup>6.8.23</sup>.

### **3.3.5 Importancia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en enfermería.**

El conocimiento del nivel de satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de una empresa y gracias a eso se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de insatisfacción del personal y los factores que aportan a la satisfacción general.

Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras, han reconocido siempre la importancia del trabajo de enfermería. Así mismo, han identificado condiciones de trabajo precarias, incremento de la carga laboral, pérdida de seguridad laboral, falta de suministros para la prestación de servicios, bajos salarios, falta de recurso humano de enfermería e incremento de procesos judiciales, lo que lleva a sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental<sup>6, 8, 13,14</sup>.

Es por ello que el CIE, al igual que la OMS y la OPS han definido como tema prioritario el personal de enfermería y dentro de ello cabe mencionar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de este personal<sup>13</sup>.

Sin embargo las condiciones de trabajo guardan estrecha relación con la satisfacción e insatisfacción laboral, por tanto este es uno de los factores relacionados con la motivación, indispensable en la calidad del servicio ofertado por la enfermera.

Por ello el mejorar las condiciones de trabajo de enfermería ha sido por más de treinta años una de las preocupaciones de la OIT. En el convenio 149 se reconoce el papel fundamental desempeñado por la fuerza de trabajo del personal de enfermería para la salud en la sociedad. En el artículo 5 punto número 2 de este convenio nos menciona que la determinación de las condiciones de empleo y de trabajo deberá realizarse, de preferencia, mediante negociaciones entre las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesados<sup>6</sup>.

La enfermera enfrenta emociones fuertes, tensiones y peligros, por la naturaleza de los servicios y si añadimos condiciones de trabajo inadecuadas que estas son

generadoras de “estrés laboral” que a su vez repercute en la capacidad productiva que trae como consecuencia una atención de enfermería deficiente<sup>24</sup>.

## **MARCO EMPIRICO**

Santiago Papasquiario es la cabecera del municipio del mismo nombre. Esta al Noroeste de la capital del estado de Durango, a una distancia de 198 kilómetros. La altura de Santiago sobre el nivel del mar es de 1,720 metros. El clima es extremo.

En el Hospital General “A” Santiago Papasquiario Durango. Fue el lugar sede de la recopilación definitiva de datos para llevar a cabo esta investigación, dicho hospital es de segundo nivel de atención, perteneciente a la Secretaria de Salud del Estado. El hospital fue creado en el año de 1983. En ese entonces se realizó la primera parte del hospital con una capacidad de 10 camas para pacientes con atención de parto fisiológico y a pacientes con mínimas complicaciones.

Hasta el año de 1993 este tipo de hospital era para una cobertura de 30,000 habitantes de su área de responsabilidad, para el año 2000 hubo un aumento en la población de aproximadamente 43, 751 habitantes, por lo que se requirió la ampliación del área física de dicha institución con un aumento de 30 camas censables y por lo tanto el incremento de los recursos humanos que laboran en la institución antes mencionada<sup>26</sup>.

Actualmente cuenta con 50 camas censables para la atención de las 4 especialidades: cirugía, gineco-obstetricia, pediatría y medicina interna y cuenta con la especialidad de ortopedia y traumatología.

En cuanto a la plantilla laboral inicia con 102 trabajadores en todos los departamentos de los cuales 20 eran del departamento de enfermería y en la actualidad cuenta con 57 enfermeras de ellas, 40 personas de Base, 7 personas

de Contrato Estatal, 4 personas de contrato federal, 5 personas de Contrato de Cuotas de recuperación y 1 persona de contrato estatal.

### **Estudios relacionados**

Ponce (2006), encontró en su estudio de satisfacción y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad obtuvo un índice de satisfacción global  $3.42 \pm 0.55$ , los índices más bajos de satisfacción se observaron en las dimensiones de Salud y condiciones laborales ( $2.68 \pm 0.74$ ) y refiere que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de capacitación y actualización en el desempeño; así como condiciones laborales y llega a la conclusión de que a mayor satisfacción del personal de enfermería existe mayor calidad en la atención prestada por el personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente<sup>27</sup>.

Por otra parte Torres en un estudio Absentismo y su relación con la satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel en el 2007, encontró que los beneficios laborales y/o remunerativos fue el factor que, estadísticamente, tuvo más influencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería; por contraparte lo menos asociado a esta fue el factor relacionado con desarrollo personal y además considera prioritario para mejorar la calidad en la atención, favorecer acciones para la mejora en las condiciones de trabajo para la satisfacción laboral del personal de enfermería ya que es la fuerza de trabajo más representativo en las instituciones de salud<sup>28</sup>.

Briseño 2005 encontró que las enfermeras más satisfechas desde el punto de vista laboral son las que tienen mejor interacción con los pares de trabajo y oportunidades de perfeccionamiento, así como el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo. La edad y los

años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral<sup>29</sup>.

Abrajan 2009 en un estudio cualitativo de satisfacción laboral y condiciones de trabajo encontró que es posible que al empleado que se le proporcionan los uniformes de manera gratuita manifieste un grado más elevado de satisfacción laboral<sup>12</sup>.

Para More, 2005 en su estudio sobre satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección encontró que es una actitud que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección y el desarrollo profesional<sup>30</sup>.

Por otra parte Pozo 2005 realizó una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, y distinguió dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral, las variables involucradas con las relaciones interpersonales y los factores de superación<sup>22</sup>.

Por otro lado, González Salinas realizó un estudio descriptivo correlacional, en tres instituciones de salud, para medir la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el cual encontró que el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social se encuentra satisfecho de manera general, en factores extrínsecos media de 75 que nos indica satisfacción con el horario, condiciones físicas y en el factor intrínseco 76.9. En el ISSSTE se obtuvo en la satisfacción general 73.4, en factor extrínseco 75.6 y en el intrínseco 73.4, se menciona una correlación positiva en la antigüedad y tiempo de laborar en el servicio.<sup>7</sup>

García en su estudio que realizó en el Instituto Mexicano del Seguro Social estableció que la satisfacción en el personal de enfermería en el factor intrínseco

obtuvo el más alto nivel que el factor extrínseco el cual nos indica que el personal se encuentra satisfecho con la responsabilidad asignada, reconocimiento de logros y en su desempeño laboral<sup>31</sup>.

## **IV.- OBJETIVOS**

### **4.1 General.**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario.

### **4.2 Específicos.**

4.2.1 Describir la características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería del hospital Santiago Papasquiari Durango.

4.2.2 Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según factores intrínsecos, extrínsecos y de manera general.

4.2.3 Describir las condiciones de trabajo identificadas por el personal de enfermería en función de su clasificación.

4.2.4 Correlacionar el nivel de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo hospitalario.

## **V. HIPOTESIS**

H<sub>1</sub>: Existe una correlación significativa entre la satisfacción del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario.

H<sub>0</sub>: No existe una correlación significativa entre la satisfacción del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario.

## **VI.- DISEÑO METODOLÓGICO.**

### **6.1 Tipo de estudio.**

Descriptivo, correlacional y transversal.

El estudio descriptivo permitió identificar el comportamiento de las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario de enfermería, en un momento y en una sola medición, además de conocer la fuerza de correlación entre ellas.

### **6.2 Lugar y tiempo programado para el estudio.**

Hospital General Santiago Papatzi de tipo gubernamental dependiente de los Servicios de Salud del Estado de Durango, durante el mes de junio 2011.

### **6.3 Población.**

55 elementos del hospital que corresponde al total del personal de enfermería según la plantilla, distribuidos de la siguiente manera: 12 en turno matutino, 11 en turno vespertino, 18 en turno nocturno que comprende la jornada A y B, 11 en jornada acumulada y 3 cubre descansos. Los servicios fueron Urgencias, Hospitalización (Pediatría, Gineco-obstetricia, Medicina Interna, Cirugía) Tococirugía, Quirófano, Consulta externa, Central de equipos y esterilización (CEYE), dentro del personal estudiado se encuentra el personal operativo y directivo.

### **6.4 Criterios de inclusión y exclusión.**

a) Inclusión. Personal de Enfermería de todas las categorías y niveles académicos, de base o de contrato que se encontraba laborando en los turnos matutinos, vespertino, nocturno A, B y jornada acumulada, con una antigüedad laboral mayor a un año en la institución y que además aceptaron participar en el estudio mediante el consentimiento informado.

b) Exclusión. Personal de enfermería que tenía vacaciones, incapacidad, permisos especiales durante el periodo de la recolección de los datos.

### **6.5 Unidad de análisis**

Se analizaron las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario.

### **6.6 Instrumentos.**

En el estudio fueron utilizados dos instrumentos y un apartado tipo encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales (Anexo 1). Los instrumentos para las variables categóricas se describen a continuación.

a) Escala General de Satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao (2006)<sup>32</sup>, de la original en inglés Overall Job Satisfaction desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979). La escala está basada en la teoría de Frederick Herzberg y tiene una confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, diseñada para abordar los factores intrínsecos y extrínsecos.

Dentro de los primeros son incluidos aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea; los factores extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Este instrumento consta de 15 ítems están medidos en escala ordinal tipo Likert que varía de 1=muy insatisfecho hasta 7=muy satisfecho. Por tanto a mayor puntuación obtenida mayor satisfacción laboral. (Anexo 2)

Cuadro 1. Distribución de Ítems para evaluar los dos Indicadores de satisfacción laboral.

Indicadores	Número de ítems	Ítems
Factores extrínsecos	8	1,3,5,7,9,11,13,15
Factores intrínsecos	7	2,4,6,8,10,12,14,

b) Cuestionario sobre Condiciones de trabajo, instrumento elaborado ex profeso por la autora, retomando aspectos revisados en investigaciones similares así como la clasificación planteada por la Organización Internacional del trabajo (OIT).Consta de tres indicadores expresados en condición física, psicológica y social, de las cuales se derivan 15 preguntas, la confiabilidad del instrumento medida por el coeficiente Alfa de Cronbach fue .704

La condición física abarca 5 ítems y aborda aspectos relacionados con el entorno físico en el que se desempeña el personal; la condición psicológica planteada en 6 ítems indaga sobre la condición cognoscitiva del personal de enfermería; y la condición social con 4 ítems que incluyen las relaciones interpersonales. El instrumento está medido con una escala tipo Likert: 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo.(Anexo 3)

Cuadro 2. Distribución de ítems por indicador para evaluar las condiciones de trabajo hospitalario.

Indicador	No. de ítems	Ítems
Condición Física	5	1,5,10,13,14
Condición Psicológica	6	2,3,4,8,9,12
Condición Social	4	6,7,11,15

### **6.7 Prueba piloto.**

Previa autorización del protocolo por el Comité científico y Comité de ética de los Servicios de Salud de Durango, se procedió a la ejecución de la prueba piloto en el mes mayo 2011, el hospital seleccionado está ubicado en la ciudad de Cuencame Durango, y mantiene características similares al hospital donde se realizó la recolección definitiva de datos. La finalidad de la prueba piloto consistió en identificar el tiempo de respuesta a los instrumentos; dudas sobre los ítems; analizar la confiabilidad del cuestionario de Condiciones de trabajo que fue elaborado ex profeso, además de las dificultades técnicas y administrativas que pudieran surgir.

En una muestra de 30 elementos del personal de enfermería que accedieron a participar y con autorización del Director del hospital, Jefa de enfermeras de la institución, los instrumentos fueron aplicados al personal en el servicio y turno correspondiente, el tiempo invertido para dar respuesta fue de 15 a 30 minutos.

Conforme a los resultados obtenidos sobre las variables sociodemográficas, laborales y la escala de Satisfacción Laboral, estos instrumentos permanecieron sin alteración. En cuanto al cuestionario de Condiciones de trabajo, fue reelaborado y sometido a prueba piloto en dos momentos, de la versión inicial con 27 ítems fueron eliminadas algunas preguntas que resultaron repetitivas en su cuestionamiento. El cuestionario definitivo contó con 15 ítems, y la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach fue de .704.

### **6.8 Plan de recolección de datos**

El periodo de recolección de datos fue en el mes de Junio de 2011. Para iniciar este proceso, previamente fue obtenido el registro de protocolo por los Servicios de Salud de Durango y fue entregado un resumen del protocolo a las autoridades correspondientes de Hospital General Santiago Papasquiaro Durango.

La recolección final de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de los instrumentos al personal de enfermería en los servicios de Urgencias, Hospitalización (Pediatría, Gineco-obstetricia, Medicina Interna) Toco cirugía, Quirófano, Consulta externa, Ceye. En los turnos convencionales y los días autorizados por la institución fueron aplicados los instrumentos en horarios convenientes que evitaron la interferencia con actividades y realización de las tareas.

La autora de la investigación fue la responsable directa de la recolección definitiva de los datos. Una vez planteado el propósito de la investigación y previo consentimiento informado cada instrumento fue entregado de manera individual al personal de enfermería dentro de horario de trabajo. El tiempo invertido en dar respuesta a los instrumentos fue en promedio 18 minutos, también los participantes mostraron interés en el contenido de las preguntas de tal forma que la autora acordó dar a conocer los resultados en cuanto fueran autorizados para difundirse.

### **6.9 Procesamiento de la información**

El procesamiento fue realizado en el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17.0. Las variables sociodemográficas y laborales fueron analizadas mediante estadística descriptiva, en las de tipo escalar fueron obtenidas medidas de centro y dispersión, en las nominales se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas.

La variable satisfacción laboral se analizó a través de frecuencias absolutas y relativas y fue ponderada en tres niveles (satisfecho, moderadamente satisfecho e insatisfecho). Para determinar los niveles de satisfacción se tomó como base los puntajes mínimo y máximo. La satisfacción laboral global se hizo a partir de la

suma de las dimensiones, 15 como mínimo y 105 como máximo, por lo que se elaboran los siguientes rangos de ponderación.

Las ponderaciones para los rangos de la satisfacción laboral general, intrínseca y extrínseca se muestran en los siguientes cuadros:

Cuadro 3. Ponderación por nivel de satisfacción laboral general

Niveles	Ponderación
Satisfecho	76-105
Moderadamente satisfecho	46-75
Insatisfecho	15-45

Cuadro 4. Ponderación por nivel de satisfacción laboral intrínseca

Niveles	Ponderación
Satisfecho	36-44
Moderadamente satisfecho	22-35
Insatisfecho	7-21

Cuadro 5. Ponderación por nivel de satisfacción laboral extrínseca

Niveles	Ponderación
Satisfecho	41-56
Moderadamente satisfecho	25-40
Insatisfecho	24-8

Para la variable de condiciones de trabajo se analizó a través de frecuencias absolutas y relativas y se pondero en tres niveles (buenas, regulares y malas). Para determinar los niveles se tomó como base los puntajes mínimo y máximo. Se realizó a partir de la suma de los indicadores, 15 como mínimo y 75 como máximo.

Las ponderaciones para los rangos de condiciones de trabajo y condiciones según clasificación de la OIT se muestran en los siguientes cuadros:

Cuadro 6. Ponderación otorgada a la variable condiciones de trabajo.

Condiciones	Ponderación
Buenas	56 – 75
Regulares	36 – 55
Malas	15 – 35

Cuadro 7. Ponderación otorgada a las condiciones de trabajo por clasificación

Condiciones	Físicas	Psicológicas	Sociales
Buenas	19-25	22-30	16-20
Regulares	12-18	14-21	10-15
Malas	5-11	6-13	4-9

Para el análisis de las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo fue utilizada estadística descriptiva, medidas de centro y dispersión para las variables escalares y frecuencias absolutas y relativas para las nominales.

La prueba de hipótesis para la asociación de estas variables fue mediante el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, medida estadística no paramétrica, bajo los supuestos de que no hay una relación de dependencia y que son variables ordinales. En la aceptación o rechazo de la hipótesis de trabajo fue considerada la linealidad, la fuerza de asociación y la significancia, confiabilidad del 95% y  $p \leq 0.05$ <sup>33, 34</sup>.

## VII. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Esta investigación cumplió con las consideraciones éticas del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación (2010). Ya que cumple con los aspectos contemplados en el artículo 13 ya que prevaleció el respeto a la dignidad y protección a los derechos del personal de enfermería así como su bienestar también se considera sin riesgos para los participantes como se menciona en el artículo 17 de la ley general ya que no sufrirá daño a corto o largo plazo como consecuencia del estudio<sup>5</sup>.

Se protegió la privacidad y confidencialidad al aplicar el instrumento, ya que solo la persona encuestada conocerá las respuestas que dio, los cuestionarios se manejaron mediante folio sin identificación de la enfermera participante respetando de esta manera el anonimato como se menciona en el artículo 16 de la ley general de salud.

Se contempla el artículo 20 que se refiere al consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos y riesgos a los que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna<sup>5</sup>.

Además en el artículo 21 del título segundo que nos habla del consentimiento informado al encuestado, donde se dio a conocer los procedimientos que se llevaron a cabo y el propósito de dicha investigación, se les dio una explicación clara y completa de los procedimientos a realizar y acerca de la participación que tendrán dentro de ella<sup>5</sup>.

Se contempló el artículo 58 que menciona que los resultados de la investigación no serán utilizados en perjuicio de los individuos participantes.

## VIII. RESULTADOS

La presentación de resultados se realiza de acuerdo con los objetivos, hipótesis, para lo cual se realiza una descripción de las características sociodemográficas, laborales del personal de enfermería y la asociación existente entre las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario los cuales son presentados en cuadros y gráficos.

Del Hospital General Santiago Papasquiario ubicado en el Estado de Durango participaron 55 elementos del personal de enfermería tanto del área operativa como administrativa. Por turno, la distribución fue como sigue: Matutino 20% (11), Vespertino 18.2% (10), Nocturno (dos guardias) 43.6% (24), y Jornada Acumulada 18.2% (10).

Por servicio la distribución fue en su mayoría ubicadas en Hospitalización 38.2% (21); en Quirófano el 27.3% (15); Urgencias contó con el 25.5% (14); la Consulta Externa con 5.5% (3); y Central de equipos y esterilización 3.6% (2).

Respecto de sus características sociodemográficas predominó el sexo femenino (78.2%) y más de la mitad del personal se encuentra entre 30 y 39 años; la Media=36.7 con Desviación Estándar (DE)=7.828; Moda=30 años; mínimo=23 años y máximo=60 años. Mayoritariamente la población está casada y cuenta con uno y dos hijos. (Ver cuadro 8)

En cuanto al nivel académico del personal de enfermería se obtuvo que 49.1% (27) son enfermeras generales; 34.5% (19) licenciadas en enfermería; 12.7% (7) son Auxiliares de enfermería, y 3.6% (2) cuentan con maestría. Actualmente refieren estar estudiando 5 (9.1%).

**Cuadro 8. Características sociodemográficas del personal de enfermería.  
Hospital Santiago Papasquiario. Durango, Julio 2011.**

<b>Características</b>	Fr.	N=55
		%
<b>Sexo</b>		
Femenino	<b>43</b>	<b>78.2</b>
Masculino	12	21.8
<b>Edad</b>		
20 -24	2	3.6
25 – 29	6	10.9
30 – 34	17	30.9
35 – 39	15	27.3
40 – 44	5	9.1
45 – mas	10	18.2
<b>Estado civil</b>		
Soltera (o)	14	25.5
Casada (o)	<b>37</b>	<b>67.3</b>
Unión libre	2	3.6
Divorciada(o)	2	3.6
<b>No. de hijos</b>		
Ninguno	14	25.5
1 – 2	<b>31</b>	<b>56.4</b>
3 – 4	10	18.2

Fuente: encuesta de variables sociodemográficas

El tipo de contratación que predominó fue de base y en cuanto a la categoría laboral un poco más de la mitad del personal está ubicado como Enfermera (o) general. Según su antigüedad fueron obtenidas las siguientes medidas: Media=11.2 con una DE=7.468; Moda=20; Mínima=1 año y Máxima=23 años. (Ver cuadro 9)

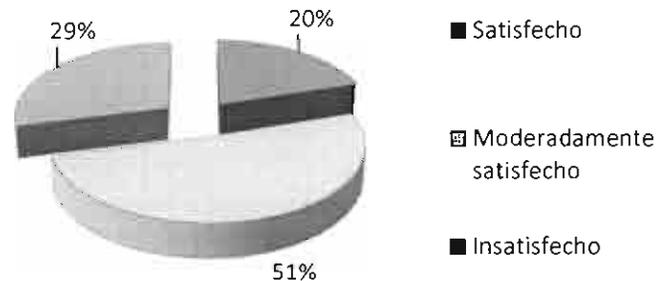
**Cuadro 9. Características laborales del personal de enfermería. Hospital Santiago Papasquiari. Durango, Júlío 2011.**

Características	N=55	
	Fr.	%
<b>Tipo de contrato</b>		
Base	42	69.1
Eventual	13	30.9
<b>Categoría laboral</b>		
Jefe de piso	5	9.1
Especialista	2	3.6
Enfermera general	30	54.5
Auxiliar de enfermería	18	32.7

Fuente: encuesta de variables sociodemográficas

En cuanto al puntaje general (15-105) de la escala obtenido por el personal de Enfermería se encontró Media=74.33 con DE=11.912. La Moda estuvo en 80 puntos, Mínimo=47 y Máximo=105.

Los niveles de Satisfacción laboral general se muestran en el gráfico 1.



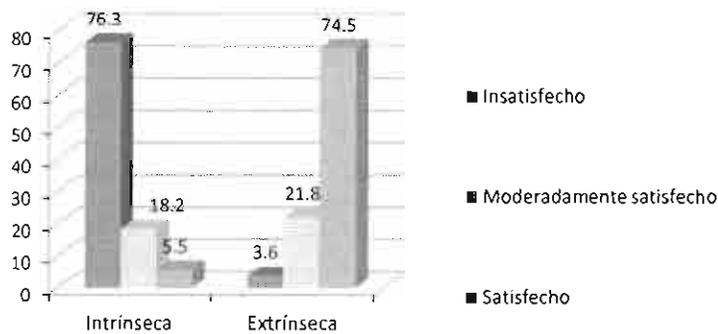
**Grafica 1. Nivel de satisfacción general del personal de enfermería. Hospital Santiago Papasquiari. Durango, Júlío 2011.**

Fuente. Escala de satisfacción laboral

La variable Satisfacción laboral fue medida conforme a una escala que aborda los factores extrínsecos e intrínsecos de la teoría de F. Herzberg. La satisfacción laboral Intrínseca obtuvo Media=33.56 con DE=6.058; la Moda se ubicó en 36, el mínimo=20 y máximo=49. Para la Extrínseca fue Media=40.76 con DE=6.826; Moda=41, mínima=25 y máxima=56.

Según los indicadores, en la satisfacción laboral Intrínseca el personal de Enfermería se muestra mayormente Insatisfecho en tanto que en la Extrínseca en su mayoría se identificó satisfecho. (Ver gráfico 2)

**Gráfico 2. Nivel de Satisfacción laboral del personal de enfermería por indicador. Hospital Santiago Papasquiara. Durango, julio 2011.**



Fuente: Escala de Satisfacción laboral.

Para identificar las áreas específicas de satisfacción laboral según indicador, se procedió a promediar los resultados de cada ítem a fin de agruparlos en una categoría. (Ver cuadro 10)

**Cuadro 10. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según contenido de los indicadores. Hospital Santiago Papasquiari. Durango, Julio 2011.**

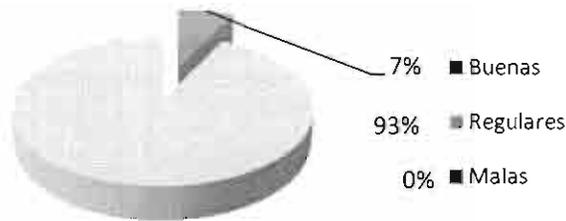
Indicador	Insatisfecho*		Moderadamente Satisfecho*		Satisfecho*		Total
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
<b>Extrínseca</b>							
Organización del trabajo	4.2	7.6	15.6	28.4	<b>35</b>	<b>63.6</b>	55
Relaciones interpersonales	7.3	13.3	<b>26.9</b>	<b>49</b>	20.6	37.5	55
<b>Intrínseca</b>							
Reconocimiento	10	18.2	21.5	39.1	<b>23.5</b>	<b>42.7</b>	55
Responsabilidad	8	14.5	18	32.7	<b>29</b>	<b>52.7</b>	55
Promoción	10.5	19.1	<b>25</b>	<b>45.4</b>	19.5	35.4	55
Contenido de la tarea.	4	7.2	20.5	37.2	<b>30.5</b>	<b>55.4</b>	55

\* Promedio de las puntuaciones obtenidas por ítem.  
Fuente: Escala General de Satisfacción

En cuanto a los aspectos que el personal consideró de “satisfecho a muy satisfecho” fueron “responsabilidad asignada” 52.7%; “horario de trabajo” 81.8%; “variedad de tareas que se realizan en el trabajo” con 69.1% y “estabilidad en el empleo” 76.3%.

La clasificación de las condiciones fue direccionada por la forma como la OIT clasifica las condiciones de trabajo, Físicas, Psicológicas y Sociales. En cuanto al puntaje general (15-75) del cuestionario obtenido por el personal de Enfermería se obtuvo Media=47.82 con DE=5.941. La Moda se encontró en 52 puntos, Mínimo=36 y Máximo= 59. Las condiciones de trabajo identificadas por el personal de enfermería fueron agrupadas en Buenas, Regulares y Malas según la ponderación establecida. (Ver Gráfico 3)

**Gráfico 3. Condiciones de trabajo generales identificadas por el personal de enfermería. Hospital Santiago Papasquiario. Durango, julio 2011.**



Fuente: Cuestionario Condiciones de trabajo.

Por indicadores, la Condición Física obtuvo Media=15.60 con DE=2.401; la Moda se encontró en 15, el Mínimo de 10 y Máximo 21; en la Condición Psicológica se encontró Media=19.40 y DE=3.634, Moda de 17 puntos, el Mínimo=12 y Máximo=26; para la Condición Social la Media=12.82 con DE=2.743, la Moda=12 puntos con Mínimo=7 y Máxima=18.

Los resultados en su mayoría apuntaron a Condiciones regulares en los tres indicadores de clasificación. (Ver cuadro 11)

**Cuadro 11. Condiciones de trabajo expresadas por el personal de enfermería según clasificación. Hospital Santiago Papasquiario Durango julio 2011**

Clasificación	Física		Psicológica		Social	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Buenas	8	14.5	16	29.1	13	23.6
Regulares	<b>43</b>	<b>78.2</b>	<b>34</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>61.8</b>
Malas	4	7.3	5	9.1	8	14.5
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Condiciones de Trabajo

Los aspectos que el personal de enfermería consideró como “de acuerdo a totalmente de acuerdo” fueron los relacionados con “en mi trabajo cuento con servicios básicos (seguridad, limpieza y mantenimiento de las instalaciones)” 58.2%; “existe suficiente material y equipo para realizar mis actividades diarias” 56.4%; “tengo oportunidad de elegir mis días de descanso” con 58.2%; “mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral” 60.9%; “me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros” 60%; y “tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución” con 60%.

En cuanto a los resultados globales del nivel de satisfacción laboral y de condiciones de trabajo, se encontró que ninguno de los integrantes del personal de enfermería manifestaron “insatisfacción laboral unida a malas condiciones de trabajo”, tal como lo refleja el cuadro 12.

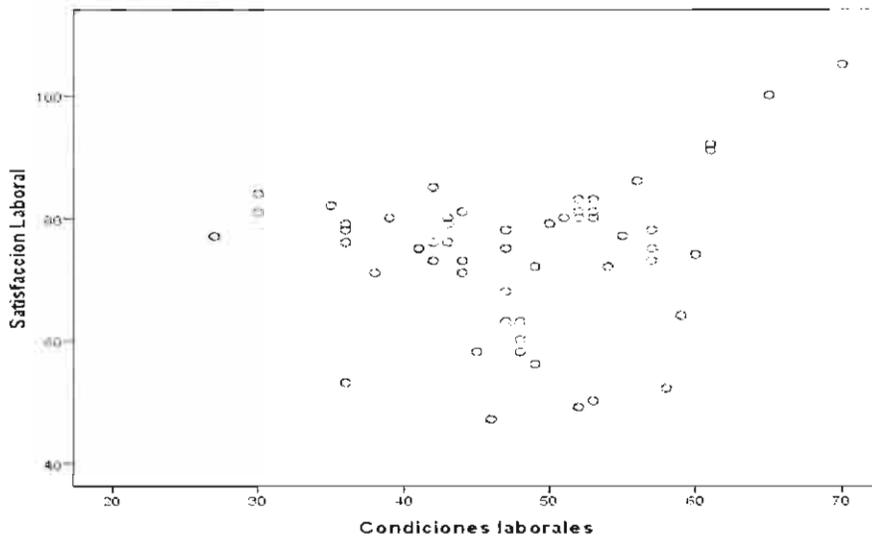
**Cuadro 12. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según condiciones de trabajo identificadas. Hospital Santiago Papasquiario. Durango, julio 2011**

N=55

Nivel	Condiciones				Total	
	Buenas Fr.	%	Regulares Fr.	%	Fr.	%
Satisfecho	3	5.5	27	49	30	54.5
Moderadamente Satisfecho	1	1.8	24	43.7	25	45.5
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>7.3</b>	<b>51</b>	<b>92.7</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Condiciones de Trabajo

**Grafico 4. Diagrama de correlación de las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario**



Fuente: escala de satisfacción laboral y cuestionario de condiciones laborales

El diagrama de correlación muestra que los puntos se encuentran en los cuatro puntos cardinales característicos de incorrelación. En el análisis para la prueba de hipótesis se obtuvo que existe una correlación débil mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = .196 y una  $p > 0.05$  estadísticamente no significativa, por tanto, es posible que la relación entre estas variables pueda ser explicada por otros fenómenos o variables no consideradas en el estudio y para la población de estudio.

## IX. DISCUSION

Dentro de las características sociodemográficas encontradas en este estudio en su mayoría son mujeres, con un rango de edad de 30–34 años lo que significa que gran parte de su población es adulto joven, lo que puede representar una fortaleza en la institución ya que se podría utilizar su energía para establecer medidas orientadas a mejorar el ambiente de trabajo, en cuanto al estado civil 67.3% se encuentran casadas, cuentan con uno a dos hijos, con respecto al tipo de contrato que tienen en la institución el 69.1% es personal de base y el 30.9% restante se encuentran en la modalidad de contratación.

Herrera-Amaya<sup>11</sup> en su estudio encontró significancia estadística entre el personal que se encuentra casado y aun mayor satisfacción laboral en las divorciadas, lo que no coincide en este estudio con la situación civil, pero refleja una tendencia que viene dando en la última década donde el control social ya no es tan intenso y la mujer ha tenido una participación más activa reivindicando sus derechos y libertades, entre ellos el divorcio.

Los efectos de la categoría laboral y nivel académico del personal llevan a insatisfacción debido a los ascensos laborales, algunas actividades de dirección dentro de la institución son delegadas y normalmente se prefiere al personal de base que al de contrato, por lo tanto la discriminación en el ascenso por el tipo de contratación favorece la insatisfacción. En la mayoría de las investigaciones revisadas se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas<sup>18,22</sup>.

Como se demuestra en otros estudios relacionados sobre este tema, de la satisfacción laboral está muy relacionada con la identificación de la profesión, el reconocimiento personal a su trabajo, la capacitación, conocimiento de políticas y

programas de trabajo, tipo de supervisión, relaciones profesionales, disposición de recursos materiales, equilibrio en la distribución de trabajo, desarrollo profesional, comunicación, autonomía y liderazgo en las autoridades de enfermería.<sup>2, 21</sup>

En esta investigación, los resultados muestran que las variables utilizadas para la evaluación de la satisfacción laboral son acordes con otros estudios similares<sup>7,11</sup>.

Parra y Paravic, referenciado resultados de investigaciones de otros profesionales de enfermería, se encuentran más satisfechas/os desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, así también como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo y menos satisfechas/os con las promociones<sup>18</sup>.

En la variable interacción con los compañeros de trabajo en este estudio se encontró que la satisfacción laboral es buena independientemente el tipo de contratación que tenga el personal a diferencia de Herrera-Amaya<sup>11</sup> que el encontró que la mayor satisfacción era para el personal de base que el de contrato resultado similar al que encontró García y Molina<sup>31, 37</sup>.

En relación de la forma que el personal realiza su trabajo se encontró que se encuentra insatisfecho resultados que difieren a los de Pérez y García que en su estudio manifiesta el personal sentirse satisfechos con el trabajo en sí<sup>31,39</sup>.

Una de las bases sobre la cual se sustenta la labor del personal de enfermería es el trabajo en equipo, actividad que difícilmente va a realizarse si existe mala relación con compañeros o supervisores. En relación a la satisfacción con el desempeño de tareas, se piensa que el personal de enfermería se siente capacitado para la realización de sus actividades profesionales y que trabaja con vocación de servicio<sup>8, 16</sup>.

Los ítems que determinaron la insatisfacción laboral en factores extrínsecos fueron las condiciones físicas para realizar el trabajo, relaciones con el superior inmediato y en los factores intrínsecos variedad de tareas que se realizan en el trabajo, posibilidad de promocionar, atención que se presta a las sugerencias prestadas y la responsabilidad asignada estos resultados difieren con Del Rio Moro, que mostro en su investigación que el personal de enfermería se encontraba satisfecho con las relaciones con el superior inmediato<sup>9, 20</sup>.

Los factores que resultaron con alto porcentaje son los factores extrínsecos que son los factores higiénicos o insatisfactorios esto nos habla que los factores que provocan satisfacción se encuentran en déficit y que son los factores intrínsecos o motivacionales como Herzberg los postula<sup>20</sup>.

De acuerdo a Cabrera<sup>35</sup> encontró que el personal de enfermería estaba muy satisfecho con aspectos como la relación interpersonal con el superior inmediato, relación entre dirección y trabajadores de la empresa resultados que difieren a lo encontrado en el presente estudio. El personal de enfermería mostro satisfacción en la estabilidad en el empleo, horario de trabajo, resultados similares a los de Cabrera<sup>35</sup>, que consideran que los aspectos que intervienen en la satisfacción son las condiciones ambientales.

Herzberg<sup>20</sup> menciona mantener la motivación de los empleados, estos se centran fundamentalmente en el trabajo y se relacionan con el contenido laboral, por el contrario los factores insatisfactorios, se relacionan sobre todo con el contexto laboral, dado que tienen que ver con el entorno de trabajo. Respecto a la satisfacción medida a través de los factores extrínsecos, el nivel encontrado es insatisfactorio en cuanto al entorno físico resultados que difieren con los de García<sup>31</sup> ya que en su estudio encontró al personal indiferente respecto a este ítem.

De manera global la satisfacción laboral en el personal de enfermería estudiado se ubicó en el nivel de moderadamente satisfecho, resultado coincidente con Briseño en el que menciona que la enfermera se siente moderadamente satisfecha. La satisfacción medida por indicador (intrínseca y extrínseca) se encontró que el personal está más satisfecho en factores extrínsecos resultados que difieren a los de García<sup>29, 31</sup>.

En cuanto a las condiciones de trabajo Abrajan y Cogollo en su estudio menciona que el personal considera buenas condiciones en las que se encuentra laborando, así como con el equipo que requiere para el desempeño de sus actividades además con el tiempo que se tiene para el cumplimiento de sus labores esto difiere en el presente estudio en que el personal de enfermería tiene una percepción de regulares a malas condiciones en las que se encuentra inmersa<sup>12</sup>.

Ponce en su estudio encontró que las deficiencias en las condiciones de trabajo específicamente en (áreas físicas y falta de material y equipo) afecta notablemente la satisfacción del personal de enfermería, lo cual no coincide con este estudio a pesar de que el personal perciba las condiciones como regulares se encuentran moderadamente satisfechos<sup>27</sup>.

Robbins menciona que Las condiciones donde se realiza el trabajo, según la literatura revisada, influye en la satisfacción laboral de las personas, y especialmente sensibles a ellas son las mujeres<sup>3</sup>.

Se puede encontrar en la literatura criterios de las posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería, como son: el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional debido a una inadecuada política de educación de las instituciones, los sistemas

de turnos rotativos, la escasez creciente de recursos humanos, inadecuadas condiciones de trabajo, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, que traen como consecuencia, inadecuadas relaciones interpersonales, ausentismo y agobio al personal de enfermería que tiene como consecuencia deficiencia en los cuidados a la salud del sujeto sano o enfermo, que es su objetivo principal<sup>21,24</sup>.

## X. CONCLUSIONES

Los resultados demuestran que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción y que no se encuentran contemplados en este estudio.

Fue interesante encontrar que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución, pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionar, que sus tareas se vuelvan monótonas, capacidad de utilizar sus capacidades y que considere que su responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción.

Investigar sobre la satisfacción laboral de las enfermeras y las condiciones de trabajo en las que se encuentran inmersas son factores importantes dentro de la evaluación de calidad que se brinda en la institución ya que se conocerán los niveles de satisfacción y percepciones de las condiciones y estas generan áreas de oportunidad.

Esta investigación tiene importantes elementos para la administración ya que identifica factores que producen insatisfacción y satisfacción y de esta manera proponer estrategias o realizar acciones tendientes a corregir a esos factores o bien si producen satisfacción reforzarlos.

Es menester reiterar que la satisfacción en el personal de enfermería en el desempeño de sus actividades ha sido considerada un determinante de la calidad

de atención, pues no es factible que un empleado realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho con su desempeño y con los resultados del mismo, es por ello de la importancia de mantener motivado y satisfecho al trabajador ya que de ello depende la productividad de las instituciones.

## XI. RECOMENDACIONES

En toda institución de salud el personal de Enfermería es el más numeroso y sin duda el que se encuentra expuesto a mayores riesgos tanto por el ambiente físico como por el desgaste profesional, este último a consecuencia del incremento de factores desmotivadores en el trabajo que pueden contribuir a la insatisfacción de la enfermera (o).

Es necesario desde la perspectiva institucional a través de la gerencia de Enfermería, considerar los resultados obtenidos en investigaciones sobre esta temática a fin de convertir las áreas débiles en áreas de oportunidad para fortalecer la significación del trabajo en el personal, de tal forma que incremente su creatividad y disposición para el desarrollo del cuidado de los pacientes.

Un gran avance en el conocimiento de la satisfacción laboral del personal pueden ser las evidencias que aporta esta investigación, sin duda que la siguiente fase en la resolución de la problemática es la intervención mediante programas dirigidos a fortalecer la autonomía en las decisiones, la responsabilidad y el control de su propio trabajo, aspectos fundamentales para la satisfacción laboral de la persona.

Según estudios sobre las condiciones de trabajo y los planteamientos de organizaciones nacionales e internacionales, es importante considerar la carga mental y social a la que la enfermera (o) se encuentra sobreexpuesta de tal forma que es indispensable contar con programas como el de "pausas para la salud", que promueven no solo el aspecto de salud física sino que contribuyen a la socialización y descanso mental.

Los programas de superación profesional dentro de las Instituciones de salud permiten por una parte que el personal tenga opciones de promoción y contribuyen al reconocimiento profesional, uno de los motivadores importantes para el desempeño y crecimiento profesional del personal de enfermería. A partir de esta investigación puede ser elaborado un programa institucional de motivación para el personal de enfermería teniendo en cuenta los indicadores en los cuales se obtuvo nivel más bajo de satisfacción.

Es prioritario para incrementar la calidad de la atención realizar acciones encaminadas al aumento de la satisfacción laboral en todo el personal de enfermería que es la fuerza de trabajo más representativa de las instituciones de salud, y mejorar las condiciones de trabajo, por tal motivo es necesario realizar trabajos de investigación con estas dos variables.

## XII. BIBLIOGRAFÍA

1. Plan Nacional de Desarrollo. 2007 – 2012. [sede web] [acceso 2 de diciembre de 2010] Disponible en: <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=salud>
2. Ruzafa M, Madrigal M, Velan drino N, López L. Satisfacción Laboral de los profesionales que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit. [revista en internet] 2008 [acceso 02 noviembre de 2010] 22 (5): 434 – 442. Disponible en: [http://rva.va.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig\\_Ferrer\\_Estr%C3%A9s\\_lab](http://rva.va.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig_Ferrer_Estr%C3%A9s_lab).
3. Robbins SP. Comportamiento Organizacional. 10ª ed. México: Pearson Prentice Hall; 2004
4. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México de un vistazo 2010: México: INEGI; 2010. Disponible en: [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/mexvista/2010/mex\\_2010.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/mexvista/2010/mex_2010.pdf)
5. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud 2010. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlqsmis.html> Clave de la norma 2800-04-032-0007
6. Organización Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo: Ginebra: OIT; 2007. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention149.pdf>

7. Gonzáles S, Pineda F, Moctezuma P, Acevedo M. Satisfacción Laboral de Enfermería en tres Instituciones de Salud. Desarrollo Científ Enferm. 2010; 18 (4): 159 - 163
8. Colegio Internacional de enfermeras. Trabajo decente para las enfermeras México: CIE; 2010 Disponible en: [http://www.colegiodeenfermeras.cl/datos/ftp/Trabajo Decente Enfermeras CIE.pdf](http://www.colegiodeenfermeras.cl/datos/ftp/Trabajo%20Decente%20Enfermeras%20CIE.pdf).
9. Del Rio Moro O, Perezagua MC, Villalta MT, Sánchez A. Satisfacción personal de enfermería ¿se cumplen nuestras expectativas? Enfermería Cardiovascular. 2005; XV (35):1-6
10. Hernández E, Cerezo S, López M. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. Rev Enferm Ins Mex Seguro Soc. 2007; 15 (3): 161-166
11. Herrera G, Manrique F. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Aquichan 2008; 8 (2): 243 – 256. Disponible en <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewArticle/150>
12. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. Grado de satisfacción y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Redalyc 2009; 14(1):105 – 118. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29214108.pdf>
13. Ley Federal del Trabajo. [Sede Web] 2006 [ acceso 29 noviembre de 2010] Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
14. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la salud. Van der H, Goelzer B. La higiene ocupacional en América Latina: Una guía para su desarrollo [sede web] 2001 [acceso 15 noviembre de 2010] Disponible en:

<http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsast/e/fulltex/america/america.pdf>.

15. Keith D, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo. 10ª ed. México: Mc. Graw Hill Interamericana; 2003.
16. Consejo Internacional de Enfermeras. Entornos de Práctica Favorables: Lugares de Trabajo de Calidad = Atención de Calidad Al Paciente. CIE [revista en internet] 2007 [acceso 30 noviembre de 2010] Disponible en: [http://www.ichrn.com/publications/factsheets/PPE\\_FS\\_LW\\_edit.Letterhead\\_spa.pdf](http://www.ichrn.com/publications/factsheets/PPE_FS_LW_edit.Letterhead_spa.pdf)
17. Peiró JM. Psicología del trabajo y de las Organizaciones. Colombia: Ed, Universidad Santo Tomas; 2009
18. Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias (SAMU). Desarrollo Cientif Enferm. 2008; 8(2): 37- 48
19. Balderas ML. Administración de los servicios de enfermería. 5ª ed. México DF: Mc Graw Hill Interamericana; 2005
20. Herzberg F. Mausner B, Snyderman B, The motivation to Work, Wiley Ed. New York United States; 1935
21. Alba L, Salcedo R, Zarate R, Higuera F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. RevEnf IMSS [revista en internet] 2008 [ acceso 10 nov de 2010] 16 (3): 155 – 160 Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDREVISTA=71&IDARTICULO=18958&IDPUBLICACION=1939>

22. Pozo M, Morillejo E, Hernández P. Determinación de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés* 2005; 11(2-3):247-64
23. Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y del trabajo. Cuarta encuesta sobre las condiciones de trabajo. Disponible en: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf>
24. Polo A, Gloria E. Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral, de las enfermeras del servicio de emergencia del instituto peruano de seguridad social Guillermo Almenara Irigoyen 1989. *Cybertesis Perú* [revista en internet]. 2009 septiembre [citado 29-junio-2010]; (1): Disponible en: [http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/id/34695333.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/34695333.html)
25. Blanch J, Sahagún M, Cervantes G. Estructura Factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones* 2010; 26 (3): 175- 189 Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231316502002>
26. Instituto Nacional de Estadística y Geografía [sitio web] 2010 Santiago Papasquiaro Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Santiago\\_Papasquiaro](http://es.wikipedia.org/wiki/Santiago_Papasquiaro)
27. Ponce J, Reyes H, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad *Rev. Enferm Ins Mex Seguro Soc* 2006; 14 (2): 65-73.
28. Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra M. Absentismo y su relación con la satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (3): 147-53.

29. Briseño C. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. Rev haban cienc méd [revista en la Internet]. 2009 Nov [citado 2010 Ago 11]; 8(4): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021&lng=es)
30. More L, Carménate V, Junco C. La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente 2005; 25(2):55
31. García R. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(2):63-72
32. Pérez B J. Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. NTP 394. [Citado 06/11/2010]. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)
33. Hernández S. Metodología de la Investigación 10ª ed. México: McGraw- Hill 2010.
34. Chiavenato I. Administración de recursos humanos 8ª ed. México: McGraw-Hill 2007.
35. Cabrera P, Franco Ch, González P, Vega L, Parra E, Iñiguez. Satisfacción laboral en profesionales de la salud. Rev Enferm Ins Mex Seguro Soc [revista en internet] 2004 [ acceso 04 de noviembre de 2010] ; 42(3):193-194 Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2004/im043c.pdf>

36. Cogollo Z, Gómez E, Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena Colombia. *av. Enferme.* 2010; XXVIII (1): 31-38.
37. Molina J, Martínez F, Valderrama L, Uribe A. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm.* 2009; 27(2):218-225. Disponible en: <http://revinut.udea.edu.co/index.php/iee/article/viewFile/2816/2263>
38. Ríos R, Godoy F. Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enferm clin.* [revista en internet] 2008 [acceso 7 junio de 2011] 18 (3): 134-141 Disponible en: <http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/35/35v18n03a/3123237pdf001.pdf>.
39. Pérez J. Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Reis* [revista en internet] 2007 [acceso 3 de noviembre de 2010] 80 (97): 133 – 167 Disponible en: <http://capitalhumano.wke.es/articulos/an%C3%A1lisis-de-las-diferentes-teor%C3%ADas-motivacionales-a-lo-largo-de-la-historia-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-retribuci%C3%B3n>

# ANEXOS

## ANEXO 1



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSÍ  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA



El propósito de esta encuesta es recabar datos para la investigación "Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario". Agradecemos de antemano su valiosa participación al dar respuesta a este instrumento que es anónimo y resaltamos que la información que se recabe será confidencial.

Coloque en el cuadro lo que corresponda a su respuesta

### DATOS GENERALES

Edad en años : \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado civil. \_\_\_\_\_

Número de hijos: \_\_\_\_\_ Tipo de contrato: \_\_\_\_\_ Turno: \_\_\_\_\_

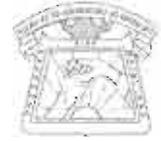
Categoría laboral: \_\_\_\_\_ Antigüedad en la Institución: \_\_\_\_\_

Servicio en que labora: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_ Estudia actualmente? \_\_\_\_\_

## ANEXO 2



### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL.



Marque con una "X" la casilla que usted considere represente mejor su opinión. Ruego a Ud. sinceridad en las respuestas y contestar tras una breve reflexión.

1. Muy insatisfecho
2. insatisfecho
3. moderadamente insatisfecho
4. ni satisfecho ni insatisfecho
5. moderadamente satisfecho
6. satisfecho
7. muy satisfecho.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1 Condiciones físicas para realizar el trabajo							
2 Libertad para elegir el método de trabajo							
3 Relación con compañeros de trabajo							
4 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho							
5 Relación con el superior inmediato							
6 Responsabilidad asignada							
7 Salario percibido							
8 La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas							
9 Relación entre dirección y trabajadores en la empresa							
10 Posibilidades de promocionar							
11 Modo en que la empresa está gestionada							
12 Atención que se presta a las sugerencias realizadas							
13 Horario de trabajo							
14 Variedad de tareas que se realizan en el trabajo							
15 Estabilidad en el empleo							

## ANEXO 3



### CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO



Marque con una "X" aquella casilla se represente mejor su parecer sobre los distintos aspectos del ámbito de su trabajo atendiendo a como usted se siente respecto a ello.

- 1.- Totalmente en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1.	En mi trabajo cuento con servicios básicos					
2.	Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso					
3.	Tengo motivación en mi área laboral					
4.	Tengo autonomía en mis decisiones profesionales					
5.	Existe suficiente equipo para realizar mis actividades diarias					
6.	Considero que existen relaciones autoritarias en mi trabajo					
7.	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución					
8.	He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo					
9.	Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral					
10.	Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo					
11.	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros					
12.	Existe monotonía en mis actividades diarias					
13.	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada					
14.	Considero que tengo sobre carga de trabajo					
15.	Existe respeto entre mis compañeros					

## ANEXO 4



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE POSGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA



### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

Por medio de la presente acepto a participar en el proyecto de investigación **“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO HOSPITALARIO”**.

Cuyo objetivo principal es conocer el nivel de satisfacción del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario.

Declaro que se me explico los posibles inconvenientes y beneficios derivados de mi participación en el estudio.

La investigadora Lic. en Enfermería Carmenhayde Cisneros Centeno se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que tenga a cerca de la investigación, de igual manera se me ha notificado de la confiabilidad y anonimato de la información recolectada.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento que considere conveniente, sin que ello afecte en mi trabajo.

Firma

\_\_\_\_\_

## ANEXO 5

### Operacionalización de variables

<b>Satisfacción laboral</b>						
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	ESTADÍSTICAS A UTILIZAR
La satisfacción laboral es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones. Herzberg 1959	Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall NTP 394	Factores higiénicos o insatisfactorios (Factores extrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• condiciones físicas o ambientales</li> <li>• salario</li> <li>• beneficios sociales</li> <li>• políticas de la empresa</li> <li>• supervisión recibida</li> <li>• relaciones con los directivos</li> <li>• horario de trabajo</li> <li>• estabilidad en el empleo</li> </ul>	1,3,5,7,9,11,13,15	Ordinal	Frecuencias absolutas y relativas
		Factores motivadores o satisfactorios ( Factores intrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización profesional</li> <li>• reconocimientos profesional</li> <li>• responsabilidad asignada</li> <li>• posibilidad de utilizar capacidades adquiridas</li> <li>• variedad de tareas</li> </ul>	2,4,6,8,10,12,14		
<b>Condiciones de trabajo</b>						
"El conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador". Según la OIT	Se elabora un cuestionario por la autora de la investigación ex profeso donde se describen las condiciones de trabajo del personal de enfermería en el ámbito hospitalario	Condición física	Recursos físicos, materiales y ambientales	1,5,10,13 y 14	Ordinal	Frecuencias absolutas y relativas
		Condición psicológica	Tiempo, complejidad, rapidez y atención	2,3,4,8,9,12		
		Condición social	Comunicación, relaciones personales	6,7,11,15		
<b>Características sociodemográficas</b>						
Características que describen a la población en cuanto a sus condiciones en las que se encuentran inmersos.	Características que definen a las enfermeras que laboran en el ámbito hospitalario en cuanto a sus condiciones sociodemográficas y laborales	Socio demográficas  Laborales	Edad, genero, estado civil, número de hijos  Antigüedad en la institución Antigüedad en el servicio Tipo de contrato Servicio actual categoría		Ordinal y nominal	Frecuencias, Porcentajes y rangos

## PERMISO DE LA AUTORA PARA REPRODUCIR EL TRABAJO

La autora concede el permiso para reproducir total o parcialmente y por cualquier medio la Tesis titulada "**Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario**" para propósitos de consulta académica, sin embargo, quedan reservados los derechos de autor que confiere la ley, cuando sea por cualquier otro motivo diferente al que señala, lo que conduzca a su reproducción total o parcial.

Para el uso del instrumento de condiciones de trabajo en posteriores estudios de investigación se requiere la autorización por escrito de la autora a través de la directora de tesis.



Lic. en Enf. Carmenhayde Cisneros Centeno

San Luis Potosí Julio 2011

031845

