

**PSICOLOGÍA  
IBEROAMERICANA**

Psicología Iberoamericana

ISSN: 1405-0943

psicologia.iberoamericana@uia.mx

Universidad Iberoamericana, Ciudad de  
México  
México

Amozorrutia Amozorrutia, Jennifer

Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal

Psicología Iberoamericana, vol. 15, núm. 1, junio, 2007, pp. 34-43

Universidad Iberoamericana, Ciudad de México

Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# **Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal**

## ***Labor Satisfaction of Workers at a Public Health Clinic in Mexico City***

**Jennifer Amozorrutia Amozorrutia**

[jenn\_amozorrutia@hotmail.com]

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA A.C.

### **Resumen**

Se investigaron los niveles de satisfacción laboral en 49 trabajadores de una clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Los niveles se determinaron mediante la aplicación del Índice General de la Satisfacción Laboral (IJS, Brayfield y Rothe, 1951)<sup>1</sup>. A través del análisis estadístico se determinaron tres factores: satisfacción general laboral, sentimientos positivos y sentimientos negativos hacia el trabajo. Los resultados indicaron que existe una ambivalencia en cuanto a los niveles positivos y negativos de la satisfacción laboral. A partir de este estudio se sugiere la evaluación de la satisfacción laboral por medio de un instrumento de tipo facetado con el objeto de profundizar en futuras investigaciones.

**Descriptores:** satisfacción laboral, motivación.

### **Abstract**

Three levels of labor satisfaction were studied in 49 workers at a Public Health Clinic in Mexico City. The levels were determined by the application of Labor Satisfaction General Index (IJS, Brayfield and Rothe, 1951). Through statistic analysis, three aspects were determined: general labor satisfaction, positive feelings towards work and negative feelings towards work. Results indicated that ambivalence exists amongst the positive and negative feelings towards work. Throughout this study it is suggested to evaluate the level of satisfaction by means of a phase type scale, with the object to deepen future research.

**Key Words:** labor satisfaction and motivation.

### **Introducción**

El desarrollo de la sociedad a través de la historia, de una industrial a una de información, ha traído cambios en la actividad laboral, al sustituir el trabajo físico por el mental como actividad principal del trabajador, así como con el incremento en los niveles de competitividad a consecuencia de las innovaciones científicas y tecnológicas. Estas transformaciones han traído nuevas demandas psicológicas en los trabajadores, las cuales acarrearán como consecuencia la influencia de la organización en el comportamiento y en el aspecto socioemocional del individuo dentro de ésta; así como el impacto del empleado dentro de la organización. Por esta razón, la psico-

logía organizacional ha intentado explicar los motivos que promueven la dinámica laboral. Sin embargo, a través del tiempo ha surgido una extensa gama de teorías que tratan de explicar, bajo diferentes enfoques, este tipo de temas. En la actualidad no existen teorías correctas o incorrectas, sino incompletas, debido a que diferentes disciplinas como la economía, las relaciones industriales, la administración y la sociología principalmente, han intentado adaptar sus conocimientos al comportamiento del individuo en la organización. Asimismo la psicología no ha profundizado en este tipo de temas y, de la misma manera, ha adaptado sus propias teorías al comportamiento organizacional.

Para profundizar y explicar de mejor manera al “estado del arte” de la motivación y la satisfacción laboral, se realiza un enfoque bibliográfico principalmente de Furnham (2001) y de otros autores como Gibson (2003), Peiró & Prieto (1996), Robbins (1999) y Gómez-Mejía *et al.* (1997).

La importancia de estudiar la satisfacción laboral radica directamente en la productividad y el rendimiento óptimo del personal en una organización. Los autores e investigaciones citadas en dicho estudio demuestran que la satisfacción en el trabajo es influenciada por factores como las políticas y el entorno organizacional, los aspectos específicos del puesto, así como las características de cada individuo. Dicha influencia tiene una relación directa con el clima organizacional, así como con los niveles de rotación y ausentismo dentro de la empresa.

Según Robbins (1999), la importancia para investigar la satisfacción laboral descansa en cuatro razones fundamentales:

1. Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan más al trabajo y es más probable que renuncien.
2. Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos. Ocurre porque la insatisfacción se asocia con el alto nivel de quejas e injusticias; esto provoca que los empleados insatisfechos recurran al sabotaje o a la agresión pasiva.
3. Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y calidad de vida.
4. La satisfacción en el trabajo influye en la vida del empleado fuera del trabajo.

Según Davis (2001), estudiar los efectos de la satisfacción laboral es importante, debido a que repercute en la toma de decisiones acertadas, tanto en la prevención como en la resolución de los problemas de los empleados en la organización. Algunos beneficios son:

- Vigilancia de actitudes: se pueden obtener indicios en los niveles de satisfacción laboral. Esto en un área específica como en un determinado departamento y los sentimientos y las sensaciones implicadas.
- Mediante encuestas o estudios y la retroalimentación de los resultados puede mejorar la par-

ticipación de los empleados, así como el flujo de comunicación en todas las direcciones. Esto también puede traer beneficios en el sentido de que los individuos externen lo que piensan y se sientan mejor consigo mismos; es decir, como un escape emocional; lo que repercute en la detección de necesidades de capacitación.

- Planeación y vigilancia de nuevos programas dentro de la organización para propiciar nuevos cambios, tanto en la empresa, como en las actitudes de los empleados (Davis, 2001).

Con base en dicha importancia, el objetivo de este estudio es explorar los niveles de satisfacción laboral dentro de la institución referida de acuerdo a la investigación documental previamente recopilada en cuanto al tema de motivación y satisfacción laboral. Como una limitación dentro de esta investigación, se pudo comprobar que existen pocos estudios sobre satisfacción laboral y motivación realizadas en México; Estados Unidos e Inglaterra son los países con una mayor trayectoria de investigación dentro de dicho tema.

## Motivación

Para Furnham (2001), la motivación es un estado interno del individuo, el cual da origen a un deseo, intención o presión; tiene como elementos la elección o el deseo y está influenciado por factores externos.

La motivación tiene un papel importante en la satisfacción laboral, y tiene que ver con la orientación de la conducta, el esfuerzo por parte del empleado para seguir un determinado rumbo, la orientación hacia metas y la perseverancia del empleado (Gibson, 2003). Los empleados motivados quieren trabajar y ser parte de un equipo de trabajo y se muestran interesados en las actividades que realizan (Gibson, 2003).

El tema de la motivación ha tratado de explicarse de acuerdo a múltiples teorías, surgidas de distintas disciplinas y enfoques, debido a que la mayoría de éstas son teorías adaptadas, con escaso apoyo empírico, y que resultan algunas veces contradictorias. La gran cantidad de teorías que explican la motivación no son del todo incorrectas, sino incompletas (Furnham, 2001).

### **Modelo integrador de las teorías de la motivación**

Furnham (2001) destaca el modelo de Katzell & Thompson (1990), que integra las actitudes, la motivación y el desempeño de los individuos. Dicho modelo fue comprobado con 350 trabajadores de tres organizaciones diferentes y sirve como marco para intervenciones de desarrollo organizacional. Incluye elementos como normas, actitudes y ambiente de trabajo.

Furnham (2001) explica que dentro del modelo se engloban las siguientes teorías:

- Teoría de la equidad.
- Teoría de las necesidades (disposiciones personales).
- Teoría VIE (valor, influencia y expectativa).
- Teoría del establecimiento de objetivos.
- Teoría del comportamiento (reforzamiento).

### **Satisfacción laboral**

#### ***Definición y aspectos de la satisfacción laboral***

Es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral (Gibson, 2003).

Por otra parte, según Davis (2001), satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones, tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Para Furnham (2001) la satisfacción laboral en sí misma es multidimensional.

#### ***Causas o factores de la satisfacción laboral***

Según Peiró & Prieto (1996), por un lado existen antecedentes de tipo situacional, en términos de políticas organizacionales, derivados de los diversos estilos de supervisión, o de las características mismas del puesto. Por otro lado existen antecedentes de tipo personal que explican diferencias en la satisfacción laboral en contextos o situaciones similares. En este caso se recurre a variables sociodemográficas o disposicionales de los propios individuos.

Por otra parte, según Furnham (2001), existen tres tipos de factores que tienen efecto sobre la satisfacción laboral. Éstas son: las políticas y procedimientos

organizacionales, aspectos específicos del trabajo, y las características personales.

### ***Políticas y procedimientos organizacionales***

#### ***Sistema de recompensas y salario***

El objetivo de los sistemas de recompensas es atraer a las personas hacia la organización, mantenerlas en su respectivo trabajo y motivarlas para que así alcancen altos niveles de rendimiento y satisfacción. Las recompensas pueden afectar a las conductas individuales, como la rotación laboral, ausentismo, compromiso, desempeño y satisfacción laboral (Gibson, 2003). Según Robbins (1999), los empleados buscan sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes a sus expectativas.

#### ***Recompensas financieras***

Se basa en los sueldos y salarios. El dinero no es un motivador poderoso *per se*, a menos que los empleados encuentren directamente una relación entre el mérito y los rendimientos (Gibson, 2003).

Según Weinbach (2002), aun en épocas económicamente difíciles la satisfacción laboral no está ligada enteramente con el salario. Por otra parte, cuando el salario se ve justo con base en las demandas del trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción (Robbins, 1999). Según este autor, la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia.

Furnham (2001), por otra parte, menciona que el dinero es buen estímulo generalmente para las personas que lo necesitan; es decir, a mayor necesidad económica mayor motivación. Se refiere a que el efecto del dinero es menor a medida que la gente se siente más cómoda.

Explica que no hay mucha relación entre riqueza y felicidad por cuatro razones:

1. Adaptación: el efecto del dinero se disipa cuando se acostumbra a tenerlo.
2. Comparación: siempre hay más gente con más dinero.
3. Alternativas existentes.

4. Preocupación: cuando se tiene más dinero, se tiene mayor preocupación y menos control sobre la situación.

Algunas de las recompensas no tradicionales son los beneficios complementarios de tipo cafetería, el acumular tiempo libre, el pago basado en las habilidades y la participación en los beneficios (Gibson, 2003).

### ***Recompensas Interpersonales***

Son externas, y tienen que ver con la recepción de reconocimientos o con ser capaz de interactuar socialmente en el trabajo, así como con el estatus (Gibson, 2003). También se refiere a que la gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. El trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Otro factor importante es el comportamiento del jefe. 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 interés personal en ellos (Robbins, 1999).

### ***Ascensos***

Los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones brindan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos (Robbins, 1999).

### ***Participación en la toma de decisiones***

La participación en la toma de decisiones está asociada con la satisfacción laboral. La participación en las decisiones del trabajo, la participación y la posición del empleado, que se refiere a que el empleado también es propietario de la empresa y tiene derecho a influir sobre la misma. Esta situación propicia la satisfacción laboral (Peiró & Prieto, 1996).

### ***Antigüedad***

Hay indicios de que la antigüedad es un predictor más consistente y estable de la satisfacción laboral que la

edad cronológica (Peiró & Prieto, 1996). Esta relación es lógica, debido a que la antigüedad constituye una base legal para distribuir las recompensas laborales y para tomar decisiones respecto a la plantilla laboral (Peiró & Prieto, 1996).

### ***Políticas y procedimientos***

Gómez-Mejía *et al.* (1997), plantean las políticas organizacionales en forma de exigencias a las que se han tenido que enfrentar las empresas a partir de los años noventa. Éstas se clasifican de acuerdo a su objetivo principal: el entorno, la organización y el individuo.

### ***Exigencias del entorno***

Son fuerzas externas a la empresa que influyen en los resultados de la organización, pero que están más allá del control de la dirección de la empresa. Dentro de esta categoría de fuerzas, Gómez-Mejía *et al.* (1997) plantea como las más importantes:

1. Transformación rápida.
2. Diversidad de la fuerza de trabajo.
3. Globalización.
  - Reorganización global, al reestructurar los equipos de trabajo.
  - Formación internacional y toma de conciencia de otras culturas.
  - Adaptación del producto a las diferentes culturas.
  - Cultura mundial de empresa, al desarrollar una identidad global a fin de suavizar las diferencias culturales entre los empleados.
  - Alianzas globales, a fin de tomar ventaja en los mercados globales.
  - Mercado global de trabajo, lo cual se refiere a que algunas empresas contratan mano de obra más barata en el extranjero con el objeto de reducir costes y competir con otros países.
  - Oportunidades para los expatriados, lo cual se refiere a que algunas empresas envían a personas de sus oficinas nacionales al extranjero.
4. La legislación.
5. Evolución del trabajo y las funciones familiares.

6. Carencia de formación y necesidad de capacitación dentro de la fuerza laboral.

### ***Exigencias organizativas***

Este tipo de exigencias hacen referencia a los problemas o asuntos internos de la empresa, como resultado de las fuerzas del entorno (Gómez-Mejía *et al.*, 1997), de costes, la mejora de calidad y la creación de capacidades distintas.

### ***Cultura organizacional***

Dentro de las organizaciones pueden surgir conflictos como consecuencia de la oposición a la misión, visión y valores organizacionales. Este tipo de valores pueden ser útiles para motivar actitudes y conductas. Si los valores organizacionales no son adquiridos por los empleados, puede crear en ellos resistencia y conflictos (Delaney, 2001).

### ***Aspectos específicos del trabajo***

#### ***Establecimiento de metas***

El establecimiento de metas tiene una influencia ocasional y secundaria sobre la satisfacción, sin embargo, esto es al inicio, el impacto de éste sobre la satisfacción laboral desaparece después de unos meses (Peiró & Prieto, 1996).

### ***Resultados del cargo desempeñado***

La satisfacción laboral también es el resultado del bienestar expresado con base en la ejecución del cargo asignado. Una diferencia individual importante es la equidad del resultado percibida con base en una recompensa justa al cargo que desempeña. Cuando los resultados son percibidos como injustos en relación a aquellos de otros con un esfuerzo similar en un cargo similar, el trabajador experimentará insatisfacción y buscará la manera para restaurar dicha equidad o disminuirá su esfuerzo (Gibson, 2003).

Según Hall (1996), el cargo desempeñado que provee retos, potencialidades para desarrollarse y que estimule el uso creativo o expresivo es percibido por el empleado como satisfactorio.

Para Robbins (1999), los empleados tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación al desempeñarse. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentará placer y satisfacción.

### ***Condiciones favorables en el trabajo***

Los empleados se interesan en su ambiente laboral tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían ser extremos (Robbins, 1999).

### ***Conclusión de una tarea***

Esta recompensa tiene que ver con el valor que un individuo le da a una tarea, en una forma de autorecompensa, y puede tener un efecto motivador (Gibson, 2003).

### ***Características personales***

#### ***Autonomía y desarrollo personal***

La autonomía se refiere a la sensación de libertad de trabajar sin una supervisión estrecha (Gibson, 2003). Mediante la autonomía se propicia el desarrollo personal. Este desarrollo significa un autoconocimiento de las habilidades propias de los empleados. De esta manera se maximiza o satisface su potencial de competencia. Algunos se sienten insatisfechos con su trabajo y su organización si no se les permite o no se les estimula el desarrollo de sus capacidades (Gibson, 2003).

#### ***Logro***

Resulta de el hecho de alcanzar un objetivo estimulante para el empleado, y se trata de una recompensa autoadministrada, sin embargo, se deba considerar las diferencias individuales (Gibson, 2003).

### *Liderazgo*

Según Cruz (1996), *líder* es un sujeto que en su situación biológica es normal, sin embargo, posee una elevada carga de autoestima orientada a un comportamiento que presenta como característica la necesidad de logro. Se ha encontrado relación entre la conducta de recompensa del líder y la satisfacción laboral (Peiró & Prieto, 1996). El liderazgo es el proceso de influir en y apoyar a los demás para trabajar entusiastamente orientados al cumplimiento de objetivos (Davis, 2001).

### *Factores disposicionales o emocionales*

Para explicar la estabilidad y la consistencia de la satisfacción laboral es necesario tomar en cuenta los aspectos emocionales generales.

Fisher (2000) afirma que el estado afectivo al trabajar, es un fenómeno que no ha sido completamente estudiado en su relación con la satisfacción laboral.

Por otra parte, Judge & Ilies (2004) realizaron una investigación sobre los efectos de los estados afectivos en la satisfacción laboral, y cómo éstos influyen fuera del trabajo. El estudio reveló que la satisfacción laboral tiene un afecto positivo respecto al estado de ánimo fuera del trabajo.

Para Delaney (2001), dentro de las emociones pueden aparecer conflictos, debido a que están estimuladas por parte de las relaciones interpersonales, ya que éstas crean expectativas. Las expectativas son un nivel perceptivo y de confianza. Una percepción errónea puede ocurrir si una o varias personas creen que algo es verdad, como un resultado de una acción realizada por parte de otra u otras personas. Las percepciones erróneas pueden estar basadas también en mentiras o rumores que son dañinas para la organización, igual en el caso de los estereotipos.

### *Involucramiento y compromiso en el trabajo*

El involucramiento en el trabajo es el grado en el que los empleados se sumergen en sus labores, en el que le invierten tiempo y energía, y la concepción del trabajo como parte de su existir (Davis, 2001). Según Davis (2001), es probable que los empleados que se involucran con sus respectivos trabajos, tengan fe en la ética laboral, posean necesidades de crecimiento y disfruten participar en la toma de decisiones. Como

resultado de esto, es inusual que los empleados sean impuntuales o presenten ausentismo; es decir, se muestran con disposición para trabajar durante jornadas prolongadas y se esforzarán por alcanzar un nivel de desempeño alto (Davis, 2001).

Por otra parte Robbins (1999) realiza una distinción entre el compromiso con el trabajo y el compromiso con la organización. El compromiso con el trabajo es el grado en el cual una persona se identifica con éste, participa activamente con él y considera su desempeño importante para la valoración propia. Para este autor, los empleados con un alto nivel de compromiso con el trabajo se identifican sobremanera con el trabajo y en realidad les importa la clase de trabajo que hacen.

Según la encuesta realizada por Mercer Human Resource Consulting (2002) *2002 People at Work Survey*, la comunicación juega un papel muy importante en el compromiso laboral. Esta investigación afirma que una comunicación efectiva de la empresa hacia los trabajadores, como por ejemplo, el conocimiento acerca de la dirección que tome la empresa, contribuye a tener un mayor compromiso y una mayor satisfacción laboral.

El compromiso organizacional se traduce en la lealtad de los empleados. Esto significa que es el grado de identificación que tiene el empleado con la organización, y su deseo de seguir participando en ella (Davis, 2001). Es una medida de la disposición de los empleados de permanecer en una empresa en el futuro. Ello suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa u organización; es decir, su disposición y esfuerzo a cumplirlas y sus intenciones de seguir trabajando ahí. Los empleados que están comprometidos con la organización suelen poseer pocas inasistencias, cumplen voluntariamente las políticas de la empresa y tienen bajos índices de rotación (Davis, 2001). Por el contrario, la baja productividad, la rotación, el ausentismo, la impuntualidad, el robo y la violencia son conductas típicamente negativas, pues dañan a la organización y a los empleados.

A este respecto, Vigoda (2000) realizó una investigación sobre el efecto que tienen las políticas organizacionales sobre las actitudes en el trabajo. Los resultados indicaron que las percepciones sobre las políticas organizacionales, como por ejemplo las decisiones influenciadas por el favoritismo, están relacionadas con la insatisfacción laboral, un menor compromiso en el trabajo, mayor rotación y conductas de negligencia, como por ejemplo poner menos esfuerzo en el trabajo.

Asimismo, Hochwarter, Witt & Kacmar (2000), realizaron un estudio en el cual llegaron a una conclusión similar. Encontraron que las políticas organizacionales tienen una incidencia sobre el rendimiento de los empleados.

### *La autoestima*

La autoestima significa confiar en la capacidad que se tiene para pensar, aprender, tomar decisiones adecuadas y responder de forma efectiva a las situaciones nuevas. También significa el derecho del individuo a experimentar éxito y satisfacción personal. Una autoestima adecuada proporciona fortaleza, energía y motivación. También significa algo fundamental, debido a que impulsa al individuo a alcanzar logros y enorgullecerse de ellos, alcanzando satisfacción en aspectos de su vida, incluyendo el laboral (Branden, 1999).

Para Cruz (1997), el sentido de pertenencia es muy importante al hablar de autoestima. La define como un sentido arraigado de identidad y de origen.

Para Robbins (1999), los individuos con autoestima adecuada tomarán más riesgos en la selección de trabajo y probablemente escogerán trabajos menos convencionales que la gente con autoestima baja. Para este autor, los bajos en autoestima son más susceptibles a la influencia externa que los de una adecuada autoestima. Los individuos de autoestima baja son dependientes de recibir evaluaciones positivas de parte de quienes los rodean. Como resultado, probablemente buscarán la aprobación de los otros y estarán más predispuestos a conformarse con las creencias y comportamientos de aquellos que respetan, que tienen autoestima adecuada. Según Robbins (1999), los individuos con autoestima adecuada están más satisfechos con sus trabajos que los de autoestima baja.

Selingman (1975), (citado en Cruz, 1996) señala que el trabajo desempeñado de manera correcta es un factor de autoestima adecuada y estimulante para el empleado. El buen desempeño laboral aumenta la autoconciencia y la autoestima, debido a que un mal desempeño provoca autorechazo y sentimientos depresivos, provocando una descalificación de sus habilidades, alejándolos de sus objetivos laborales, provocándoles actitudes de insatisfacción.

Judge & Bono (2001) realizaron un análisis en el cual demostraron que características como la autoestima, la autoeficacia, el locus de control y

la estabilidad emocional tienen una relación estrecha con la satisfacción laboral. Demostraron que un empleado con una autoestima y autoeficacia adecuadas, un locus de control interno, y una estabilidad emocional tienen la tendencia a estar más satisfechos con su trabajo y a realizar su trabajo con un mejor desempeño.

Según un estudio realizado por Sheldon (2001), necesidades como autonomía en la toma de decisiones, competencia en las actividades o trabajos personales, pertenencia a otros y la autoestima, son factores importantes para sentirse feliz con uno mismo.

Con base en dicho sustento teórico se plantea el problema de investigación de este estudio, que se refiere a explorar los niveles de satisfacción laboral en una Clínica de Salud Pública, y a señalar los pasos a seguir con dichos resultados, que propicien investigaciones siguientes.

### **Método**

#### ***Hipótesis***

Como hipótesis central en la presente investigación se espera encontrar niveles altos de satisfacción laboral dentro de la Clínica de Salud Pública, debido testimonios por parte de los empleados. Sin embargo, actualmente la Clínica se encuentra en la implementación del sistema ISO 9000, en el cual se manejan certificaciones de procesos, políticas y procedimientos.

La variable fundamental dentro del estudio es la satisfacción laboral, así como la motivación como parte esencial de ésta.

#### ***Tipo de Investigación***

Descriptiva, de campo, expostfacto.

#### ***Participantes***

Los participantes en el presente estudio fueron 49 empleados de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Del total de empleados participantes, 18 fueron hombres y 31 mujeres. La muestra representa el total de empleados de la Clínica e incluye a personal de vigilancia, enfermeras, doctores y personal administrativo. La participación dentro de este estudio fue completamente voluntaria, mediante la



firma de una Carta de consentimiento informado, en donde se explicó a los sujetos el objetivo de la investigación, así como la estricta confidencialidad de la información manejada dentro del estudio.

### ***Instrumento***

Se utilizó, como instrumento de medición, un cuestionario de 18 reactivos, con respuestas de rango sumariado con cuatro opciones de respuesta (Totalmente de acuerdo; De acuerdo; En desacuerdo; Totalmente en desacuerdo). Dicho cuestionario lleva por nombre Índice General de la Satisfacción Laboral (IJS, Brayfield y Rothe, 1951).<sup>2</sup> Los reactivos contienen preguntas acerca de la satisfacción general en el trabajo, y la percepción y sentimientos que el individuo presenta hacia éste. Dicho instrumento presenta una confiabilidad de .72 en población mexicana y una validez factorial comprobada (Amozorrutia, & Santillán, 2004).

### ***Procedimiento***

Posterior a la firma de la carta de consentimiento informado, se hizo entrega a cada participante de la hoja de respuestas de dicho cuestionario. Como instrucción general, se pidió a los sujetos que marcaran con una *X* la opción que más se identificara con éste con respecto a su trabajo. Asimismo se les recordó a los participantes la confidencialidad y la anonimidad de las respuestas, agradeciéndoles su cooperación y su tiempo en la investigación. Adicionalmente se pidió que marcaran su género, masculino o femenino. El tiempo de respuesta del cuestionario fue de 10 a 15 minutos por sujeto.

### ***Resultados***

Se realizó un análisis factorial de componentes principales, con rotación varimax, a fin de obtener la estructura factorial de la prueba (tabla 1) en donde se encontraron tres factores con valores superiores a 1.00. El primer factor detectado se denominó “Satisfacción laboral general”, en el cual se encontraron la mayor parte de los reactivos del instrumento, y aquellos que presentaron cargas factoriales superiores a .48. El segundo factor descrito se denominó “Sentimientos positivos hacia el trabajo”, y el

tercer factor se denominó “Sentimientos negativos hacia el trabajo”.

**Tabla 1**  
**Análisis factorial de la satisfacción laboral**

<i>Valores iniciales Eigen</i>			
<i>Factores</i>	<i>Total</i>	<i>% de Varianza</i>	<i>% Acumulado</i>
1	4.69	26.07	26.07
2	2.25	12.51	38.59
3	1.72	9.60	48.19
4	1.48	8.23	56.42
5	1.23	6.83	63.25
6	1.00	5.56	68.82

Nota. N = 49

Asimismo se realizó un análisis de frecuencias (tabla 2) por medio del cual se verificaron la media, mediana, moda, mínimos y máximos. Dicho análisis permitió la comparación entre la media global del instrumento, y la media de cada factor. Esto con el propósito de comparar el número de personas y el porcentaje de éstas en la Clínica de Salud y los niveles de satisfacción laboral encontrados en la población de empleados.

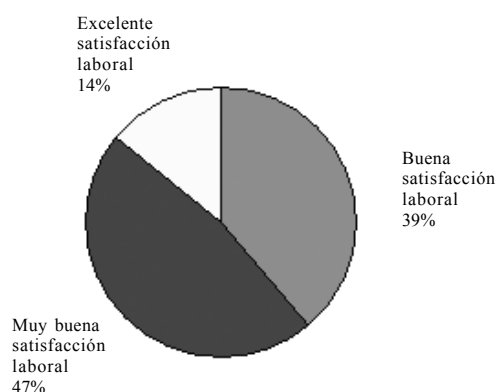
**Tabla 2**  
**Análisis de frecuencias**

		<i>Satisfacción laboral general</i>	<i>Sentimientos positivos hacia el trabajo</i>	<i>Sentimientos negativos hacia el trabajo</i>
N	Valido	49	49	49
	Faltante	0	0	0
Media		57.63	47.71	22.51
Mediana		58	48	22
Moda		63	51	22.00(a)
Desv. Est.		5.76	4.30	2.31
Variante		33.19	18.5	5.33
Mínimo		45	38	17
Máximo		67	56	27
Suma		2 824	2 338	1 103

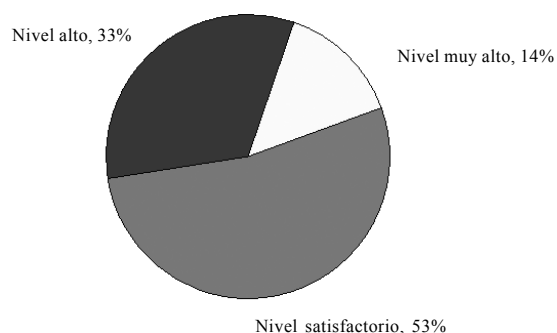
De acuerdo con los resultados descritos, se realizó un segundo análisis de frecuencias de cada factor encontrado en el análisis factorial. En dicho análisis se pudo observar que en general existe una satisfacción laboral adecuada en todos los participantes, debido a que calificaron alto en este factor. Esto

también sucede con los sentimientos positivos hacia el trabajo, debido a que los niveles de dicho factor están cargados arriba de la media de satisfacción general. Sin embargo muestran un nivel alto de sentimientos negativos hacia el trabajo, debido a que más de la mitad de los sujetos manifiestan dichos sentimientos. Es decir, existen sentimientos ambivalentes hacia su trabajo en la Clínica de Salud (figuras 1, 2 y 3).

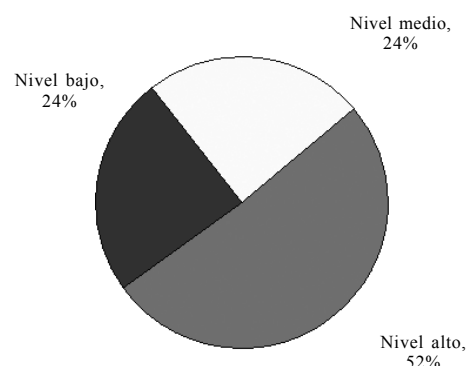
**Figura 1**  
**Satisfacción laboral general**



**Figura 2**  
**Sentimientos positivos hacia el trabajo**



**Figura 3**  
**Sentimientos negativos hacia el trabajo.**



## Conclusión

Los integrantes de la Clínica de Salud Pública muestran una ambivalencia dentro de los niveles de satisfacción laboral. Los resultados indican que en general existe una buena percepción acerca de la Clínica y de la situación laboral dentro de ella. Esto se ve reforzado por los sentimientos positivos que presentan hacia éste, en un nivel satisfactorio, mostrando que defienden su trabajo. Sin embargo, existe también un nivel significativo de sentimientos negativos hacia éste, que causa una disminución en los niveles de satisfacción generales. El instrumento resultó sensible, confiable y válido por el tipo de formato al medir la satisfacción laboral. Se concluye que es más adecuado utilizar uno de tipo facetado (Furnham, 2001).

## Discusión

La ambivalencia mostrada en los resultados de este estudio puede deberse al contexto actual en la que se desenvuelve la Clínica, respecto a ajustes referentes a la certificación ISO 9000 en cuanto a procesos, políticas y procedimientos internos, que pueden causar percepciones o sentimientos negativos dentro de su trabajo. Esta causa obedece al primer factor de satisfacción laboral descrita por Furnham (2001), en cuanto a políticas y procesos organizacionales, y a lo descrito por Peiró & Prieto (1996) en términos de políticas organizacionales, derivados de los diversos

estilos de supervisión, o de las características mismas del puesto. Los procesos de certificación también pueden mermar algunos aspectos del tercer factor descrito de Furnham (2001), en cuanto a la influencia de características personales, en el sentido de una pérdida de autonomía personal, al tener que cumplir los requerimientos de calidad impuestos por la norma ISO 9000. Según Gibson (2003), la autonomía se refiere a la sensación de libertad de trabajar sin una supervisión estrecha, y con base a dicha autonomía se propicia el desarrollo personal.

Asimismo, los sentimientos negativos pueden ser propiciados por estados afectivos fuera del trabajo que influyen dentro de éste (Judge & Ilies, 2004).

Por otra parte, los sentimientos positivos hacia el trabajo dentro del contexto actual de la Clínica puede deberse al esfuerzo conjunto por lograr la certificación, debido a que se establece un compromiso hacia el trabajo y a la organización, y se fomenta la participación activa, identificándose con su trabajo (Robbins, 1999).

Dichas conclusiones son muy importantes debido a que la satisfacción laboral radica directamente en la productividad y el rendimiento óptimo del personal

en una organización, así como en el mejoramiento de la participación de los empleados y el flujo de comunicación en todas las direcciones. Es de suma importancia establecer un seguimiento de la evaluación de la satisfacción laboral dentro de dicha Clínica puesto a que, con base en el reajuste de procesos, políticas y procedimientos, se puede propiciar también una planeación y vigilancia de nuevos programas dentro de la organización para promover nuevos cambios, tanto en la empresa, como en las actitudes de los empleados (Davis, 2001).

En esta investigación se pudieron comprobar los niveles y sentimientos generales de satisfacción laboral dentro de dicha Clínica, así como la hipótesis del estudio. Sin embargo, se comprobó la existencia de sentimientos negativos hacia el trabajo.

Se constató que dicho instrumento se caracteriza por ser de tipo global, y no permite profundizar en qué aspectos existen altibajos en los niveles de satisfacción. Por este motivo se recomienda la aplicación de un instrumento de evaluación de la satisfacción laboral por facetas de trabajo, por medio del cual se puedan analizar con más profundidad los diferentes aspectos y causas descritas por Furnham (2001).

## Referencias

- Amozorrutia, J; Santillán, J. (2004) *Propiedades Psicométricas del Índice General de la Satisfacción Laboral en una Muestra de Empleados Mexicanos*.
- Branden, N. (1999). *La Autoestima en el Trabajo*. México: Editorial Paidós Plural.
- Branden, N. (2001). *La Psicología de la Autoestima*. México: Editorial Paidós.
- Cruz, J. (1997). *Autoestima y Gestión de la Calidad*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Davis, K; Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw Hill.
- Delaney, B. (2001). *The sources of conflict*. Recuperado el 22 de marzo de 2004 desde [www.hr.com](http://www.hr.com).
- Fisher, C (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behaviour*; 21,185.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.
- Gibson, J; Ivanevich, J; Donelly, J.(2003). *Las Organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos*. México: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Gómez-Mejía, L; Balkin, D; Cardy, R. (1997). *Gestión de Recursos Humanos*. España: Editorial Prentice Hall.
- Hochwater, W., Witt, L., & Kacmar, K.M. (2000). Perceptions of organizational politics as a moderator of the relationship between conscientiousness and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 3.
- Judge, T; Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluation traits, self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability- with job satisfaction and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1.
- Judge, T; Ilies, R. (2004). Affect and Job Satisfaction: A study of Their Relationship at Work and at Home. *Journal of Applied Psychology*, 89,4.
- Mercer Human Resource Consulting, (2002). *Employees Value Effective Communication from their Employer*. Recuperado el 24 de marzo de 2004 desde [www.hr.com](http://www.hr.com).
- Peiró, J; Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Editorial Síntesis Psicología.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Sheldon, K; Elliot, A; Youngmee, K; et al. (2001). What Is Satisfying About Satisfying Events? Testing 10 Candidate Psychological Needs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 2.
- Vigoda, E. (2000). Organizational politics, job attitudes and work outcomes: Exploration and Implications for the public sector. *Journal of Vocational Behavior*, 57.
- Weinbach, M. (2002). *The six ingredients of employee motivation: what it takes to motivate employees*. Recuperado el 22 de marzo de 2004 desde [www.hr.com](http://www.hr.com).