

2013. Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial. Adriana Guerrero Colín

Universidad Autónoma de Querétaro.  
Facultad de Enfermería.  
Licenciatura en Enfermería.

Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial.

TESIS  
Que como parte de los requisitos para obtener el título de Licenciada en  
Enfermería

Presenta

Adriana Guerrero Colín.

Santiago de Querétaro, Qro a Junio del 2013.



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Enfermería  
Licenciatura en Enfermería

## SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA INDUSTRIAL.

### TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el título de Licenciada en  
Enfermería.

#### Presenta:

Adriana Guerrero Colín.

#### Dirigido por:

M en C. E. María Antonieta Mendoza Ayala.

#### SINODALES.

MCE. María Antonieta Mendoza Ayala.  
Presidente.

\_\_\_\_\_

Firma.

Dra. Ma. Alejandra Hernández Castañón.  
Secretaria.

\_\_\_\_\_

Firma.

MCE. Luz del Rosario Muños Alonso.  
Vocal.

\_\_\_\_\_

Firma.

MCE. Verónica Margarita Hernández Rodríguez.  
Suplente.

\_\_\_\_\_

Firma.

Dra. Ruth Magdalena Gallegos Torres.  
Suplente.

\_\_\_\_\_

Firma.

M. C. E. Gabriela Palomé Vega.

Director de la Facultad.

Centro Universitario.

Querétaro, Qro.

Septiembre de 2013.

México.

## RESUMEN

La satisfacción laboral es un factor determinante de la calidad de la atención, y un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. **Objetivo:** Determinar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la industria de los municipios de Querétaro, el Marqués y Corregidora. Los factores extrínsecos: status elevado, incremento del salario, seguridad en el trabajo, e intrínsecos: realización exitosa del trabajo, reconocimiento del éxito, promociones en la empresa, que producen mayor satisfacción en el trabajo de la enfermera(o) industrial. **Método:** Estudio cuantitativo transversal, descriptivo, se realizaron 126 encuestas del personal de Enfermería que laboran en el área industrial. Se utilizó el instrumento de la teoría Bifactorial de Herzberg con un alfa de cronbach de 0.88. **Resultados:** El rango de edad de los participantes fue de 31 y 37 años (38.1%). El sexo que predomina es el femenino (75.4%). El estado civil que se presenta con más frecuencia es casado (60.3%). La antigüedad laboral va de 1 a 5 años (49.2%). Los turnos que predominan son el matutino (43.7%) y el vespertino (42.1). Y el grado académico que predomina es el de Licenciado en Enfermería (54.8%) seguido por el nivel técnico (43.7%). Se determinó que los factores que producen insatisfacción laboral son; superior inmediato (4.0%), posibilidades de promocionar (4.0%), atención a las sugerencias (2.4%), el modo en que la empresa está gestionada (1.6%). Algunos de los datos relevantes fueron que las enfermeras(os) se encuentran satisfechos en cuanto a la estabilidad en el trabajo (39.7%), con los compañeros de trabajo (37.3%), la posibilidad de utilizar sus capacidades (47.6%), responsabilidad asignada (40.5%). **Conclusión:** En base a los resultados obtenidos los factores que producen mayor satisfacción laboral en el personal de Enfermería en las industrias a las que se realizó la encuesta se encontró que las condiciones físicas del trabajo, la relación que existe entre directivos y trabajadores, la responsabilidad que se asigna al personal y el que tengan la posibilidad de utilizar sus capacidades como personal de la salud, son los factores que los mantiene satisfechos. Sin embargo se tiene que trabajar en la motivación del personal para que exista el interés por trabajar en el área industrial y no en alguna de las otras ramas de la Enfermería, y esto se lograra al tomar en cuenta los factores de mayor insatisfacción.

Palabras clave: (Satisfacción laboral, personal de enfermería, industria)

## **DEDICATORIAS.**

Este trabajo lo dedico a mi familia, que siempre han estado conmigo en cualquier momento y para todas las cosas que fueron necesarias en la realización de este trabajo y a lo largo de la carrera.

A Juan Manuel que siempre he tenido su apoyo incondicional y me motivo para seguir adelante, y siempre camino de mi mano en momentos difíciles y en momentos agradables.

A mis compañeros que colaboraron para la realización de este trabajo y que les costo el mismo esfuerzo que a mi.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, por apoyarme en todo momento, mi novio porque sin él nada sería igual por ayudarme a cumplir todas mis metas, orientarme y aconsejarme siempre; mis amigos y tíos que me apoyaron incondicionalmente en los cinco años de carrera, y siempre están en las buenas y en las malas, brindando comprensión, ayuda, y nunca dejan de creer en mí.

A mis compañeros, que comenzamos esta tesis juntos y después optaron por titularse de otra manera, pero muchas gracias a ellos dos por dejarme seguir con esta investigación que no es solo mía sino de un equipo.

A todas las personas que participaron en la encuesta, ya que sin su ayuda esto no hubiera sido posible, las empresas que me permitieron la realización de las mismas, así como a los profesores de la Facultad de Enfermería que me apoyaron y orientaron para la realización de mi trabajo.

A mi las maestras que siempre me apoyaron, en la realización de esta tesis y me brindaron su apoyo cuando tenía dudas.

A todos muchísimas gracias!!!

## ÍNDICE

|   |            |
|---|------------|
| <b>RESUMEN .....</b>                      | <b>I</b>   |
| <b>DEDICATORIAS.....</b>                  | <b>II</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTOS.....</b>               | <b>III</b> |
| <b>ÍNDICE .....</b>                       | <b>IV</b>  |
| <b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>             | <b>V</b>   |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>               | <b>1</b>   |
| 1.1 Planteamiento del problema.....       | 2          |
| 1.2 Justificación.....                    | 4          |
| 1.3 Objetivos.....                        | 5          |
| 1.4 Hipótesis.....                        | 5          |
| <b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b> | <b>6</b>   |
| <b>III. METODOLOGÍA.....</b>              | <b>17</b>  |
| 3.1 Tipo de estudio:.....                 | 17         |
| 3.2 Universo y muestra:.....              | 17         |
| 3.3 Material y métodos.....               | 18         |
| 3.4 Plan de análisis.....                 | 20         |
| 3.5 Ética del estudio.....                | 20         |
| <b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>    | <b>22</b>  |
| <b>V. CONCLUSIÓN Y SUGERENCIAS.....</b>   | <b>27</b>  |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>    | <b>29</b>  |
| <b>ANEXOS.....</b>                        | <b>33</b>  |

## ÍNDICE DE CUADROS.

| <b>Cuadro.</b> |  | <b>Página.</b> |
|----------------|--|----------------|
| 2.3            | Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.                                   | 11             |
| 3.3            | Escala Lickert, de Valores que se dan de acuerdo a los puntos en el instrumento. | 19             |
| 4.1            | Datos socio demográficos de la población   | 22             |
| 4.2            | Factores extrínsecos que condicionan la satisfacción de la población de estudio  | 23             |
| 4.3            | Factores Intrínsecos que condicionan la satisfacción de la población de estudio. | 24             |

## I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad existe una gran preocupación por mejorar el entorno laboral en que se desenvuelven las personas, para que encuentren satisfacción y se sientan eficientes y puedan enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera serán capaces de adaptarse con éxito a las características y exigencias del trabajo que varían a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población.

Aguir, et al (2009), señalan que “el interés por mejorar el estilo de vida en el área laboral ha crecido en los últimos años en todo el mundo y se ha convertido en requisito indispensable para cualquier tipo de empresa”.

La satisfacción laboral “es un factor determinante de la calidad de la atención, y un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña, y las individuales de cada trabajador, condicionando la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo (Herrera, 2008). “Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. Se basan en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su área laboral” (García, 2007).

La enfermera ha adquirido un papel más importante en el área industrial debido a las funciones que ésta lleva a cabo, que van desde realizar exámenes médicos, identificar factores de riesgo, atender accidentes de trabajo, capacitación del personal en aspectos ergonómicos con el fin de evitar lesiones a corto, mediano o largo plazo, entre otros. Sin embargo los profesionales de enfermería se encuentran sometidos diariamente a fuertes exigencias para conseguir una mayor calidad en la atención en salud (Aguilar, 2008).



Dentro de los principales factores que influyen en la satisfacción laboral se pueden mencionar los siguientes: ajustes de personal, la ampliación de la carga y los horarios de trabajo, la flexibilización y los sistemas de turnos sin incentivos laborales de horas nocturnas y festivas, contratos de salario integral, entre otros (Jiménez, 2007).

En este sentido, el propósito del estudio fue conocer los factores laborales que producen satisfacción en las enfermeras (os) en el área industrial, y por ende estimula el rendimiento, sentido de responsabilidad y aumentaría el compromiso del trabajador.

### 1.1 Planteamiento del problema.

El medio más importante de toda empresa es el recurso humano, éste es el principal motor de las organizaciones, de ahí parte la importancia de mantener un clima laboral agradable, y de proporcionar las mayores herramientas posibles para que los empleados se sientan satisfechos en su trabajo. Actualmente las empresas se preocupan cada vez por tener a su personal satisfecho ya que los directivos de las empresas pretenden evitar la insatisfacción laboral, porque saben de las consecuencias negativas que estas atraen a la organización (Torres, 2007).

De acuerdo con los Censos Económicos 2008 del sector secundario, en el estado de Querétaro había 4,639 industrias donde laboraban 110,896 personas. De estas 4,639 industrias, 4,157 pertenecen al sector manufacturero, 298 a la construcción, 169 a minería y 15 al sector electricidad, agua y gas. Del total del personal ocupado en el sector industrial del estado, 94,364 laboraban en el sector manufacturero, 12,679 en la construcción, 2,263 en el sector electricidad, agua y gas y 1,590 en la minería. De acuerdo con estimaciones del Sistema de Información Regional de México (SIREM), el sector secundario en Querétaro participa con el 38.5% del PIB total; está compuesto por cuatro

grandes divisiones económicas: Industria manufacturera 34%, construcción 2.7%, electricidad, gas y agua con 1.5% y minería con 0.3%. (Ramírez, 2010).

Este mismo autor refiere que “el Estado cuenta con 17 parques industriales en operación, los más relevantes son: Parque Industrial Benito Juárez, Querétaro, Jurica, Balvanera, Bernardo Quintana, El Marqués, El Pueblito y Santa Rosa”.

Zamora (2010) señala que “la diferencia entre el contenido laboral y contexto laboral se asemeja a la diferencia entre motivadores intrínsecos y motivadores extrínsecos en psicología. Los motivadores intrínsecos son las retribuciones internas que experimenta una persona cuando realiza una labor, de modo que existe relación directa y a menudo inmediata entre trabajo y retribución. Un empleado en esta situación se motiva a sí mismo. Los motivadores extrínsecos son las retribuciones externas que se reciben independientemente de la naturaleza del trabajo de manera que no ofrecen una satisfacción directa al momento de realizar el trabajo”.

El modelo de Herzberg brinda una distinción muy útil entre factores de mantenimiento, los cuales son necesarios pero no suficientes, y factores de motivación, los cuales ofrecen la posibilidad de intensificar el esfuerzo de los empleados. El modelo de los dos factores da una perspectiva amplia al poner de manifiesto el potencialmente poderoso papel de las retribuciones internas que surgen del trabajo mismo.

La insatisfacción en el trabajo puede ser definida como una actitud en general negativa del individuo en su trabajo, o bien es una expresión de una necesidad que no puede ser satisfecha (Vázquez, 2008).

Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo, son parte de la determinación de la satisfacción e insatisfacción laboral. Así se ha demostrado en el famoso experimento de Elton Mayo en la Hawthorne que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependientes solamente de su estado de salud física y de

las condiciones que lo circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias. La satisfacción en la vida laboral tiene que ver con la satisfacción que se obtenga en el trabajo, ya que si en ésta se satisfacen las necesidades de cada enfermera, se pueden lograr los objetivos o metas que cada quien se plantean a lo largo de la vida (Ardouin, 2008).

Cabe mencionar que los profesionales de enfermería sufren más altos niveles de estrés laboral, convirtiéndose esto en un problema que no sólo afecta a nivel individual sino también a nivel profesional, institucional y social (Hightower, 2008).

Es importante resaltar que no existen estudios en Querétaro que indiquen los factores propician satisfacción laboral en enfermería industria. No se han encontrado referencias acerca de estudios científicamente fundamentados sobre la temática tratada, que propongan acciones hacia una verdadera transformación en el ámbito de la satisfacción laboral por lo que se establece la siguiente pregunta de Investigación ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral de las enfermeras del área industrial de los municipios El Márquez, Querétaro y Corregidora?

## 1.2 Justificación.

Se considera de gran interés conocer los factores extrínsecos e intrínsecos que determinan la satisfacción laboral del personal de enfermería, tomando como referencia a las enfermeras que laboran en el área industrial del estado de Querétaro.

De acuerdo con García (2007), “la falta de satisfacción en el área industrial lleva en ocasiones a abandonar su puesto laboral por diversas razones relacionadas con sus condiciones de vida y de trabajo tales como: nula convivencia familiar, poca retribución económica, no reconocen su labor, etc.”.

Identificando los factores que brindan satisfacción laboral se puede dar a conocer hasta cierto punto el desempeño que tiene el trabajador en la empresa, y con esto se podrá actuar sobre las causas de insatisfacción para así mejorar el desempeño laboral (Begat, et al, 2008).

Los resultados obtenidos en la investigación mostrarán los factores que influyen en la satisfacción laboral, esto permitirá a las empresas tomar en cuenta los factores que influyen en el personal de enfermería, y con esto se pueda lograr una mejora en la calidad de vida laboral, tomando en cuenta sus tres esferas, sin dejar de lado el beneficio que alcanza la empresa. Esperando que este estudio sirva para el bienestar del personal de Enfermería, al resaltar los factores que influyen en la satisfacción laboral, así como a la empresa porque al estar satisfecho el empleado realizara mejor su trabajo.

### 1.3 OBJETIVOS.

#### 1.3.1 Objetivo general:

- Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la industria de los municipios de Querétaro, El Marqués y Corregidora.

- 

#### 1.3.2 Objetivos específicos:

- Caracterizar a la población de estudio.
- Señalar los factores extrínsecos que produce satisfacción en el trabajo de la enfermera industrial.
- Señalar los factores intrínsecos que producen satisfacción en el trabajo de la enfermera industrial.

### 1.4 Hipótesis.

- De acuerdo a la teoría bifactorial (Herzberg), se buscaran los factores con los que se encuentra satisfecho el personal de enfermería en su área laboral.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1 Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra (Herrera, 2008).

La satisfacción laboral es considerada como una tendencia emocional o psicológica, ya que incluye procesos cognoscitivos de la personalidad, así como la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral y su contexto, dirigida en esencia a satisfacer determinadas necesidades (Martínez, 2009).

En tanto que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención, esta aportación se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud (Mendoza et. al, 2007).

Curiel (2007), afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto, se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su buen desempeño laboral.

Los factores motivadores, llamados también intrínsecos, están fundamentalmente relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta. El logro de altos grados de motivación, satisfacción y desempeño en el trabajo sólo se consigue a través de los factores motivadores. Los factores extrínsecos se pueden definir como el ambiente que rodea a las personas y que les ayudan a desempeñar su trabajo, estos factores están fuera del control del trabajador (Gallardo, 2009).

Albanesi (2009), señala que son numerosos los estudios y publicaciones sobre el estrés, el burnout, las sintomatologías psicosomáticas, las alteraciones en el bienestar psicológico y satisfacción laboral o sobre los trastornos del sueño, entendidos como consecuencias psicosociales que sufre el personal de enfermería en su medio de trabajo. Desde diversas disciplinas como la Sociología, Antropología, Psicología y Ciencias de la Salud, se puede encontrar la situación del colectivo de enfermería en el ámbito laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2010) “presenta como factores psicosociales de riesgo para el trabajador, las interacciones entre el sujeto y las condiciones ambientales laborales, el contenido de la organización y la gestión del trabajo; interacciones que pueden desencadenar procesos psicosociales con pérdida de salud, de satisfacción y de bienestar en el trabajador, repercutiendo en la consecución de objetivos que deben alcanzar en el desempeño de sus funciones”.

Otras investigaciones señalan, la existencia de un común denominador para la satisfacción laboral en los siguientes factores:

- Existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo (García, 2007).
- Existe una relación negativa, entre la satisfacción laboral y el ausentismo (Herrera, 2008).
- La satisfacción laboral presenta una correlación significativa, con el desempeño del trabajador (Almirall, 2008).

Para acrecentar la satisfacción en el empleo y facilitar la adaptación personal, se requiere que se reconozca personalmente al empleado y se le acepte como individuo con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades (Zamora, 2010).

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los

trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Leno, 2007).

Factores de situación específicos a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo se encuentra referidos por (Fernández, 2009).

## 2.2 Aspectos que producen satisfacción según la teoría bifactorial de Herzberg.

Según Freudenberg (2007), “Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior). El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene, al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso.

La teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios que Frederick Herzberg, junto con su grupo de investigación, desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. Por el análisis de las contestaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal en el caso de los Factores intrínsecos; logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto. Herzberg dijo que con los datos surgidos lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional.

La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Se lograron separar dos tipos de factores, a saber: Factores higiénicos y Factores motivacionales. Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene.

Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto. La falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción del personal, impidiendo a los mismo

permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que el personal de las empresas padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

Respecto de esta teoría suele producirse una confusión semántica, ya que muchas personas consideran que lo opuesto a satisfacción es insatisfacción y viceversa. Sin embargo lo opuesto a satisfacción es ausencia de satisfacción y del mismo modo, lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción. A los efectos de lograr satisfacción en el trabajo, el autor de esta teoría propone el enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos”.

### 2.3 Factores higienicos (extrinsecos) y motivadores (intrinsecos).

Frederick Irving Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores; que a continuación se describen: Dentro de los factores de higiene se desglosan:

a) *Factores de higiene*: Los factores higiénicos, expone Herzberg, son aquellos que generan insatisfacción en el trabajo. Entre ellos la supervisión, las políticas y prácticas de gestión de la empresa y el salario.

- *Estatus elevado*: Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por lo tanto, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral” (Leno, 2007).



- *Incremento del Salario*: Suele existir una tendencia de concederle demasiada importancia al pago como factor determinante de satisfacción en el empleo. La importancia que le dan los empleados suele estar relacionada con lo que pueden adquirir con lo que ganan, comparación del salario que reciben con respecto a otros que desempeñan la misma labor, (Keith, 2010).

- *Seguridad en el trabajo*: La seguridad en el trabajo, se refiere a la protección de los trabajadores (vestimenta, equipo de seguridad, condiciones adecuadas, señalamientos) la implementación de controles técnicos y la formación vinculada al control de riesgos y prevención de accidentes (López, 2007).

b) *Factores motivadores (intrínsecos)*: Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.

- *Realización exitosa del Trabajo*: Cuando el o la trabajadora pueden realizar con éxito sus actividades, surgen en el lo que lo lleva a mejorar su actitud hacia el trabajo (Alonso, 2008).

- *Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y los compañeros*: El empleado experimenta una sensación de realización, orgullo y valía personal (Alonso, 2008).

- *Promociones en la Empresa*: Conjunto de estrategias integradas para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio (Álvarez, 2009).

A continuación se presenta los factores motivadores e higiénicos que producen satisfacción e insatisfacción .



- Conocer y poder dar los primeros auxilios.
- Capacidad de comunicarse correctamente de manera oral y escrita.
- Conocimientos generales de computación.
- Cultura general amplia.

#### HABILIDADES

- Saber actuar en emergencias.
- Buen manejo de las relaciones humanas.
- Destreza manual.
- Distinción de colores.
- Buena memoria.
- Capacidad de observación.
- Aptitudes numéricas, verbales y de percepción de las formas.
- Buena capacidad de razonamiento.

#### ACTITUDES

- Vocación de servicio y cumplimiento del deber.
- Actitud favorable hacia el trabajo diversificado y el cambio.
- Hacia las tareas repetitivas y de corta duración.
- Capacidad de trabajar en situaciones críticas e imprevistas.
- Respeto por uno mismo y por los demás.
- Perseverancia.
- Honradez.
- Disposición de escuchar respetuosa y profesionalmente.
- Actuar bajo las normas establecidas en la institución.
- Disposición para actuar con valentía en las situaciones que se puedan presentar.

#### 2.5 Funciones de la enfermera industrial.

Según Merin (2009), “las funciones de la enfermera industrial son asistenciales, docentes, administrativas o gerenciales e investigativas están descritas como el conjunto de actividades que realiza la enfermera industrial, formando parte del equipo multidisciplinario, para minimizar o disminuir los riesgos que afectan a la salud de los trabajadores y cuyo origen sea por causa del trabajo o relacionado con éste; para ello dentro del equipo la enfermera

desarrolla un conjunto de actividades cuyo objetivo es la detección precoz de alteraciones de salud principalmente relacionadas con el trabajo, mediante procedimientos de recogida sistemática y análisis de información, tanto a nivel individual como colectivo, a través de la prevención y promoción de medidas y hábitos de salud y seguridad, así como con la curación y rehabilitación de trabajadores afectados por enfermedades o accidentes”. Estas son:

1. Encargarse de la administración de los medicamentos y tratamientos de acuerdo a la prescripción médica.
2. Brindar primeros auxilios cuando el caso lo requiera.
3. Practicar curaciones y brindar atención médica de emergencia en el caso de ausencia del médico.
4. Participar en la integración del expediente clínico, recabando la información que el médico indique y ayudar a la exploración física y antropométrica.
5. Colaborar en la capacitación del personal y orientar a los trabajadores para que cuiden su salud.
6. Ayudar a las prácticas de los exámenes de ingreso y periódicos.
7. Llevar el control de las fichas médicas de los trabajadores.
8. Visitar diariamente las distintas áreas de trabajo para identificar y reportar los posibles riesgos físicos, químicos, psicosociales, etc.
9. Rendir informe mensual de actividades al encargado del servicio.
10. Llevar a cabo la revisión de higiene de las distintas áreas del trabajo.
11. Mantener una existencia permanente de medicamentos y material de curación presentando la producción mensual.

## 2.6 Factores físicos, psicológicos y sociales en la satisfacción laboral de la enfermera industrial.

En los factores extrínsecos e intrínsecos de la teoría de Herzberg se toma en cuenta las tres esferas fundamentales del ser humano (físico, psicológico y social) ya que en ellos recae el nivel de satisfacción que un trabajador tenga en su área laboral. Algunas enfermeras demuestran una predisposición a desarrollar dolor postural de espalda en la realización del

trabajo, lo que supone una producción precoz de fatiga. Dentro de lo físico se destacan: Cefalea, lumbalgias, edema en miembros inferiores, dolor muscular, fatiga, alimentación deficiente y sedentarismo (Keith, 2010).

El trabajo tiene como fin primordial, favorecer el desarrollo de las personas y asegurar la subsistencia de los trabajadores, su familia y el núcleo laboral; las empresas como organización social cumplen objetivos similares, donde es importante favorecer las condiciones de vida y desarrollo de los elementos que contribuyen con esos núcleos productivos. El trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo de la autoestima, superación personal y felicidad para los trabajadores. Pero de la misma manera, cuando el trabajo se realiza en condiciones psicológicas no favorables, asume características de gran compromiso, malestar, enfermedad y rápido deterioro para la integridad física y mental de los trabajadores (Dunnette, 2008).

Almirall (2008), señala que “los factores sociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas y otros más a las relaciones humanas”.

Dentro de los sociales se destacan:

- Problemas con la pareja.
- Nula interacción con la sociedad.
- Poca interacción con la familia.
- No siempre se reconoce el trabajo de enfermería en el área industrial.

## 2.7 Estudios relacionados.

La satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el área de servicios médicos industriales en la región metropolitana y octava región, Chile. Esta fue una investigación descriptiva, prospectiva y correlacionar, realizada en el universo de las/os enfermeras/os que trabajan en este servicio. La información fue recopilada mediante el índice de descripción del trabajo. El

análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral 89% y que las variables del trabajo son aquellas con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os con un 75% las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os 8% ( Parra, 2006).

El propósito del estudio titulado “Factores determinantes de la satisfacción del personal de licenciatura y auxiliar en enfermería en el área industrial” fue evaluar el grado de satisfacción laboral de una muestra de profesionales de enfermería y auxiliares laborando en el área empresarial en La Coruña España Rodríguez, 2007. La medición de la satisfacción laboral de ambos grupos fue utilizando el Cuestionario de Satisfacción Laboral, los datos se han sometido a un análisis estadístico siguiendo un modelo descriptivo-correlacional, transversal los resultados obtenidos muestran que las auxiliares presentan menores niveles de satisfacción laboral 35% que las Licenciadas en enfermería, 25% y en mayor medida las variables que se relacionan son: Ambiente de trabajo y sueldo recibido. Las variables edad 38 y antigüedad en la empresa 33% también se han revelado como variables influyentes en la satisfacción laboral (Rodríguez, 2007).

Satisfacción de la enfermera y factores de riesgo para la insatisfacción en el trabajo, esta investigación es parte de un proyecto sobre satisfacción laboral en Enfermería y que se complementa con otros estudios sobre el tema, tales como los realizados en enfermeras académicas, en servicios de atención pre hospitalaria y de atención primaria, en la región de la Habana. Y tiene como finalidad conocer los principales factores generadores de satisfacción que permita proponer a las autoridades de los distintos centros e instituciones de salud la implementación de programas que ayuden a mejorar u optimizar los factores del trabajo que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral de las enfermeras, y lograr, así, que éstas trabajen en ambientes laborales más confortables, seguros y agradables, con políticas de remuneraciones y de promociones y ascensos justas y equitativas. El perfil de las/os enfermeras/os todas/os son jóvenes entre 19 años y 29 años 11 meses y 29 días, la mayoría son solteros y trabajan entre 150 y 240 horas mensuales.

La mayoría de las/os enfermeras/os creen que el trabajo desarrollado representa un alto riesgo para su salud y es estresante, aspectos que causan gran insatisfacción entre ellas/os; se sienten satisfechos con su *supervisor o jefe*, sin embargo consideran que éste no los retroalimenta en su trabajo (Chávez, 2009).

En el artículo la satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad, con el propósito de mejorar en forma continua las condiciones de la prestación de los servicios de salud, la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal desarrolla desde 1991 el Programa Integral de Mejoría de la Calidad, apoyado en los principios del desarrollo y cambio organizacional. A fin de valorar la modificación en el desempeño y la satisfacción laboral, se realizó un estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención, de acuerdo a sus necesidades. (Salinas, et al 2008).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1 Tipo de estudio:

Estudio cuantitativo transversal ya que se recolectaron datos en un tiempo único, de alcance descriptivo pues se indago la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de las variables (Peiro, 2006).

#### 3.2 Universo y muestra:

Universo: Todo el personal de enfermería tanto técnico y licenciados, que laboran en la industria en los municipios de Querétaro, El Marqués y Corregidora.

Muestra: De un total de 188 enfermeras (os) que laboran en el área industrial. Utilizando la siguiente formula se obtuvo el numero total de la muestra.

$$\text{Formula: } n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q} \quad n = 126.$$

Donde:

$n$  es el tamaño de la muestra; 126,  $Z$  es el nivel de confianza; 95%.  
 $p$  es la variabilidad positiva; 0.5,  $q$  es la variabilidad negativa; 0.5,  $N$  es el tamaño de la población; 188,  $E$  es la precisión o el error. 5%

Criterios de Selección:

Inclusión: Enfermeras (os) Nivel Técnico, Enfermeras (os) Nivel Licenciatura, que laboran en la industria de Querétaro de los parques Querétaro, Corregidora y el Marqués. Que cuentan con una antigüedad de al menos un año dentro de la empresa.

Exclusión: El personal de Enfermería que no tenga el permiso de la empresa de participar en el estudio.

Eliminación: Personal de Enfermería que no conteste el cuestionario.



### 3. 3 Material y métodos.

Se obtuvo la autorización por el Comité de Investigación de Pregrado de la Facultad de Enfermería, para la realización del estudio, posteriormente se solicitó autorización en las empresas por medio del director de recursos humanos para realizar la aplicación, se inició con el parque industrial de Querétaro, después corregidora y por ultimo el Marqués. Se aplicó la entrevista directamente con la enfermera en turno, a los cuales se les proporciono el consentimiento informado. De los parques industriales el Marqués, Balvanera, Querétaro, Benito Juárez, Aeropuerto, Jurica, Bernardo Quintana y el Pueblito.

Instrumento: Para la recolección de los datos se utilizó la escala general de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes: Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado, recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea. Esta escala está formada por siete ítems, números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 (Fidalgo, 2008).

Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo. Esta escala la constituyen ocho ítems, números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 (Fidalgo, 2008).

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general (Gómez 2008).

Sin embargo en la siguiente escala se dieron los valores de acuerdo a los puntos que se dan en el instrumento utilizado.

Cuadro 3.3 Escala Lickert, de Valores que se dan de acuerdo a los puntos en el instrumento.

| <b>ESCALA LICKERT</b>         | <b>VALORES</b> |
|-------------------------------|----------------|
| Muy Insatisfecho              | 15-28          |
| Insatisfecho                  | 29-41          |
| Moderadamente insatisfecho    | 42-52          |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 53-67          |
| Moderadamente satisfecho      | 68-80          |
| Satisfecho                    | 81-93          |
| Muy Satisfecho                | 94-105         |

Fuente: Propia según valores del instrumento.

Los resultados del instrumento permitieron conocer cuáles son los factores biológicos, psicológicos, ambientales que determinan la satisfacción o insatisfacción en el área de trabajo.

La operacionalización de las variables se describen en el anexo 3.

La recolección de datos se realizó personalmente con previa cita, cubriendo los turnos que cuenta la empresa con personal de enfermería.

### 3.4 Plan de análisis.

Para el análisis estadístico se utilizó el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 17. Al analizar las variables se utilizó la distribución de frecuencias y porcentajes, presentando tablas.

### 3.5 Ética del estudio.

Dentro de La Ley General de Salud en el título V capítulo único de Investigación para la Salud (La reforma al artículo 222, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de abril de 2010, entrará en vigor el 24 de octubre del mismo año), se tomaron en cuenta los siguientes puntos para la presente investigación titulada: Evaluación de la Satisfacción Laboral de Enfermería en área Industrial.

**Artículo 96.-** La investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan:

I.- Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos;

II.- Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura

IV.- Al conocimiento y control de los efectos nocivos del ambiente en la salud.

**Artículo 100.-** Se deberá contar con el consentimiento por escrito del sujeto en quien se realizó la investigación, o de su representante legal en caso de incapacidad legal de aquél, una vez enterado de los objetivos de la experimentación y de las posibles consecuencias positivas o negativas para su salud; Los siguientes puntos fueron seleccionados debido a que son los que más se relacionan con esta investigación, dentro de estos se abarcaron puntos importantes ya que estos resaltan en el presente trabajo y tomarlos en cuenta nos ayudó a llegar a nuestro objetivo cumpliendo con lo establecido en esta ley.

**Artículo 108.-** La Secretaría de Salud orientará la captación, producción, procesamiento, sistematización y divulgación de la información para la salud, con sujeción a los criterios generales que establezca la Secretaría de Programación y Presupuesto, a los cuales deberán ajustarse las dependencias y entidades del sector público y las personas físicas y morales de los sectores social y privado.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En el cuadro 4.1 se observa que de un total de 126 Enfermeras (os), la población en estudio se encuentra entre 31 y 37 años (38.1%), seguida de 38 a 44 años (31%) . El sexo que predomina es el femenino (75.4%). El estado civil predominante es el casado (60.3%) y el que menos porcentaje presenta es el de unión libre (5.6%). La antigüedad laboral va de 1 a 5 años (49.2%) y de 21 a 25 años (1.6%). Los turnos que mas predominan son el matutino (43.7%) y el vespertino (42.1%). El grado académico con mayor prevalencia es el de licenciado en enfermería (54.8%) seguido por el nivel técnico (43.7%).

Cuadro 4.1 Datos socio demográficos de la población

| Variables       |              | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|--------------|------------|------------|
| Edad            | 24 a 30      | 30         | 23.8       |
|                 | 31 a 37      | 48         | 38.1       |
|                 | 38 a 44      | 39         | 31.0       |
|                 | 45 a 51      | 8          | 6.3        |
|                 | 52a 58       | 1          | .8         |
| Sexo            | Femenino     | 95         | 75.4       |
|                 | Masculino    | 31         | 24.6       |
| Estado Civil    | Casado       | 76         | 60.3       |
|                 | Soltero      | 31         | 24.6       |
|                 | unión libre  | 7          | 5.6        |
|                 | Divorciado   | 12         | 9.5        |
| Antigüedad      | "1 a 5"      | 62         | 49.2       |
|                 | "6 a 10"     | 49         | 38.9       |
|                 | "11 a 15"    | 10         | 7.9        |
|                 | "16 a 20"    | 3          | 2.4        |
|                 | "21 a 25"    | 2          | 1.6        |
| Turno           | Matutino     | 55         | 43.7       |
|                 | Vespertino   | 53         | 42.1       |
|                 | Nocturno     | 2          | 1.6        |
|                 | Mixto        | 16         | 12.7       |
| Grado Académico | Técnico      | 57         | 43.7       |
|                 | Licenciatura | 69         | 54.8       |

Fuente: Cuestionario Aplicado al personal de Enfermería que labora en el área industrial ABRIL– JUNIO 2012.

N = 126.

Factores Extrínsecos: En el cuadro 4.2 de los factores extrínsecos se observa que la mayoría de la población se encuentra satisfecha, en cuanto a salario cabe resaltar que los mayores porcentajes se encuentran entre los apartados de moderadamente satisfecho y satisfecho, los que se encuentran con mayor satisfacción, son las condiciones físicas del trabajo (47.6%), relación entre dirección y trabajadores en la empresa (42.9%), estabilidad en el trabajo (39.7%), seguida de horario de trabajo (38.1%).

Cuadro 4.2 Factores extrínsecos que condicionan la satisfacción de la población de estudio.

| FACTORES EXTRÍNSECOS                                     |                                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|--------------------------------|------------|------------|
| Condiciones físicas de trabajo.                          | Muy insatisfecho               | 1          | .8         |
|  | Insatisfecho                   | 3          | 2.4        |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 5          | 4.0        |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 21         | 16.7       |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 14         | 11.1       |
|  | Satisfecho                     | 60         | 47.6       |
|  | Muy Satisfecho                 | 22         | 17.5       |
| Tus compañeros de trabajo                                | Insatisfecho                   | 1          | .8         |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 4          | 3.2        |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 13         | 10.3       |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 28         | 22.2       |
|  | Satisfecho                     | 47         | 37.3       |
|  | Muy Satisfecho                 | 33         | 26.2       |
| tu superior inmediato                                    | Insatisfecho                   | 5          | 4.0        |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 8          | 6.3        |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 11         | 8.7        |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 31         | 24.6       |
|  | Satisfecho                     | 50         | 39.7       |
|  | Muy Satisfecho                 | 21         | 16.7       |
| Tu salario   | Muy insatisfecho               | 1          | .8         |
|  | Insatisfecho                   | 6          | 4.8        |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 19         | 15.1       |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 18         | 14.3       |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 40         | 31.7       |
|  | Satisfecho                     | 33         | 26.2       |
|  | Muy Satisfecho                 | 9          | 7.1        |
| Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa. | Insatisfecho                   | 1          | .8         |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 4          | 3.2        |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 23         | 18.3       |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 25         | 19.8       |
|  | Satisfecho                     | 54         | 42.9       |
|  | Muy Satisfecho                 | 19         | 15.1       |
| El modo en que tu empresa esta gestionada                | Insatisfecho                   | 2          | 1.6        |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 1          | .8         |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 22         | 17.5       |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 30         | 23.8       |
|  | Satisfecho                     | 59         | 46.8       |
|  | Muy Satisfecho                 | 12         | 9.5        |
| Tu horario de trabajo                                    | Insatisfecho                   | 1          | .8         |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 14         | 11.1       |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 9          | 7.1        |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 29         | 23.0       |
|  | Satisfecho                     | 48         | 38.1       |
|  | Muy Satisfecho                 | 25         | 19.8       |
| Tu estabilidad en el trabajo                             | Muy insatisfecho               | 1          | .8         |
|  | Insatisfecho                   | 3          | 2.4        |
|  | Moderadamente Insatisfecho     | 1          | .8         |
|  | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 6          | 4.8        |
|  | Moderadamente Satisfecho       | 27         | 21.4       |
|  | Satisfecho                     | 50         | 39.7       |
|  | Muy Satisfecho                 | 38         | 30.2       |

Fuente: Cuestionario Aplicado al personal de Enfermería que labora en el área industrial , ABRIL – JUNIO 2012.

N = 126.

Factores Intrínsecos: En el cuadro 4.3 de los factores Intrínsecos se observa que la mayoría del personal de Enfermería se encuentra satisfecho,

las variables que destaca en este apartado es la posibilidad de utilizar tus capacidades (47.6%), así como la responsabilidad asignada (40.5%), relacionados con la satisfacción en el trabajo. Por esta razón, los factores intrínsecos están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.

Cuadro 4.3 Factores Intrínsecos que condicionan la satisfacción de la población de estudio.

| FACTORES INTRINSECOS                                  |                                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------------------------|------------|------------|
| Libertad para elegir tu propio método de trabajo      | Insatisfecho                   | 2          | 1.6        |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 5          | 4.0        |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 13         | 10.3       |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 25         | 19.8       |
|   | Satisfecho                     | 54         | 42.9       |
|   | Muy Satisfecho                 | 27         | 21.4       |
| Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | Insatisfecho                   | 1          | .8         |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 7          | 5.6        |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 18         | 14.3       |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 36         | 28.6       |
|   | Satisfecho                     | 50         | 39.7       |
|   | Muy Satisfecho                 | 14         | 11.1       |
| Responsabilidad que se te ha asignado                 | Insatisfecho                   | 2          | 1.6        |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 3          | 2.4        |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 10         | 7.9        |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 27         | 21.4       |
|   | Satisfecho                     | 51         | 40.5       |
|   | Muy Satisfecho                 | 33         | 26.2       |
| La posibilidad de utilizar tus capacidades            | Insatisfecho                   | 1          | .8         |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 2          | 1.6        |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 5          | 4.0        |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 41         | 32.5       |
|   | Satisfecho                     | 60         | 47.6       |
|   | Muy Satisfecho                 | 17         | 13.5       |
| Tus posibilidades de promocionar                      | Insatisfecho                   | 5          | 4.0        |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 7          | 5.6        |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 22         | 17.5       |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 42         | 33.3       |
|   | Satisfecho                     | 38         | 30.3       |
|   | Muy Satisfecho                 | 12         | 9.5        |
| La atención que se presta a las sugerencias que haces | Insatisfecho                   | 3          | 2.4        |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 10         | 7.9        |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 10         | 7.9        |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 32         | 25.4       |
|   | Satisfecho                     | 52         | 41.3       |
|   | Muy Satisfecho                 | 19         | 15.1       |
| La variedad de tareas que realizas en tu trabajo      | Insatisfecho                   | 3          | 2.4%       |
|   | Moderadamente Insatisfecho     | 3          | 2.4%       |
|   | Ni insatisfecho, ni satisfecho | 4          | 3.2%       |
|   | Moderadamente Satisfecho       | 35         | 27.8%      |
|   | Satisfecho                     | 56         | 44.4%      |
|   | Muy Satisfecho                 | 25         | 19.8%      |
| Total   |                                | 126        | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario Aplicado al personal de Enfermería que labora en el área industrial , ABRIL – JUNIO 2012.  
N= 126.

Con base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas el nivel de satisfacción va de moderadamente satisfecho a muy satisfecho.

## **DISCUSIÓN.**

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (García, M. 2007).

Almirall (2008) señala que “los factores sociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas y otros más a las relaciones humanas”. En los resultados de la investigación, se obtuvo que el personal de Enfermería que labora en el área industrial del estado de Querétaro se encuentra satisfecho con su trabajo, sin dejar de lado que existen factores que los lleva a sentir falta de satisfacción, estos factores son sociales, personales y en cuanto a las políticas que se manejan en las empresas.

De acuerdo con Alonso (2008), “cuando él o la trabajadora pueden realizar con éxito sus actividades surgen, en él lo que lo lleva a mejorar la actitud hacia el trabajo”. Es rescatable mencionar que la responsabilidad asignada al trabajador dentro de la empresa y la posibilidad de utilizar sus capacidades o conocimientos adquiridos, produce satisfacción laboral, como lo marca Alonso (2008), esto lleva al trabajador a realizar sus actividades con éxito.

La satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el área de servicios médicos industriales en la región metropolitana y octava región, Chile. Esta fue una investigación realizada en el universo de las/os enfermeras/os que trabajan en este servicio. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral 89% y que las variables del trabajo son aquellas con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os



con un 75% las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os 8% ( Parra, 2006). Tomando en cuenta los resultados de esta investigación se obtiene que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con su trabajo sin embargo existen factores que son muy variables con respecto al lugar en donde se desempeñan los servicios, pero se coincide con algunos factores de satisfacción, como la promoción.

A fin de valorar la modificación en el desempeño y la satisfacción laboral, se realizó un estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario. del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención, de acuerdo a sus necesidades. (Salinas, et al 2008). A diferencia de este artículo la satisfacción laboral de la Enfermería en el área industrial no tiene que ver con el desempeño sino los factores que lo rodean, y que influyen para que este se lleve o no a cabo, sin embargo debe haber organización en la empresa para que exista satisfacción entre el personal.

## **V. CONCLUSIÓN Y SUGERENCIAS.**

Al dar por concluida esta investigación comenzando por recordar la hipótesis; de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg, se encontraron los factores con los que está satisfecho el personal de enfermería en el área industrial, así como también se cumplieron los objetivos establecidos en esta investigación.

Se puede hablar de los factores que influyen en la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería comenzando por recordar que esta es una actitud esencial del empleado, y se compone de los siguientes factores que se obtuvieron gracias al instrumento aplicado al personal de los Parques Industriales del Estado de Querétaro; el Marqués, Balvanera, Querétaro, Benito Juárez, Aeropuerto, Jurica, Bernardo Quintana y el Pueblito: el salario, la promoción, los compañeros, los supervisores, la responsabilidad que se brinda al empleado, la oportunidad que se da de realizar actividades que les hace sentir capaces y el trabajo en sí.

El nivel de satisfacción laboral experimentado por el empleado está determinado por el reto laboral que plantea el puesto, la claridad del trabajo, la supervisión y los incentivos, todos estos son factores organizacionales. Los años de carrera profesional y las expectativas laborales de la persona son determinantes individuales importantes de la satisfacción laboral.

En general los factores que producen mayor satisfacción según los resultados obtenidos son en cuanto a los Extrínsecos: Las condiciones físicas del lugar donde se trabaja, las cuales se pueden definir como el material que se brinda para la realización del trabajo; el entorno físico, la infraestructura de la empresa, así como la relación que hay entre los directivos y los trabajadores, ya que esta es buena y se brinda el apoyo suficiente para sentirse satisfecho. En los factores Intrínsecos: Se obtuvo que la responsabilidad que se asigna al personal de Enfermería les hace sentir satisfacción y ayuda a la realización adecuada del trabajo y la posibilidad que se tiene de utilizar sus capacidades, aptitudes, y conocimientos obtenidos en la

escuela, les mantiene satisfechos y les brinda la seguridad de realizarlos con éxito.

Por último es importante resaltar que la satisfacción es también la comodidad, seguridad y todo lo positivo que brinda el empleo, por lo que se concluye, que laborar en una empresa es difícil para la adaptación del personal de enfermería, ya que las actividades que en estas se realizan no son parecidas a las que se llevan a cabo en un hospital o una comunidad, debido a que esto es lo que más se ve en las escuelas, sin embargo, está la posibilidad de adaptarse al empleo de la industria, tomando en cuenta que es una rama más de la Enfermería y existe satisfacción al saber que en este rubro también se pueden utilizar las actividades y capacidades que se aprendieron a lo largo de la carrera ya sea nivel técnico o Licenciatura.

### **SUGERENCIAS.**

Difundir los resultados del estudio en las empresas del Estado de Querétaro en que se realizó la encuesta para que conozcan las inquietudes del personal de Enfermería que en ellas labora.

Promocionar en la Facultad de Enfermería los factores que producen satisfacción en la Enfermera que trabaja en la industria, para que así los recién egresados conozcan del tema y sea una opción más de trabajo al concluir la carrera tanto nivel técnico como Licenciatura.

Hacer un llamado a la Facultad de Enfermería para que capacite más a los alumnos en el ámbito de la industria y se encuentre más familiarizado hacia esta opción de empleo al concluir la carrera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Aguilar, I., (2008). Importancia del personal de salud en el ámbito laboral. Rev. de enfermería en salud Laboral 20:17-23.
- Aguir, V. Pons, R., y Flores, R. (2009). Estresores laborales y bienestar psicológico. Rev. de enfermería. 23: 506 – 511.
- Albanesi. S., (2009) “La enfermería como profesión de riesgo”.Rev. Dimensión social de Enfermería. España. 14: 280 – 285.
- Almirall, P. (2008). Factores psicosociales en el trabajo.Rev. Internacional del Trabajo. Chile. 3: 22 – 27.
- Alonso, A. (2008). Psicología general y aplicada. Rev. Mapfre Medicina. 10: 24 – 39.
- Álvarez, J. (2009). Historia universal de la Medicina. Academia Murga. 13: 569 - 578.
- Ardouin, J. (2008). Protocolo titulado Motivación y satisfacción laboral. Universidad de Concepción.Chile. 9:36 – 40.
- Begat, J., y Severinsson, L. (2008). Implementation of clinical supervision in a medical. Department: nurses views of theeffects. Clin Nurse. 5:389 – 394.
- Curiel. J. (2007). “Síndrome de agotamiento profesional en personal de atención a la salud”. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. 44: 22 – 26.
- Chávez. A. (2009). “Satisfacción y factores de insatisfacción en el trabajo” Rev. Cubana Salud Pública, Ciudad de La Habana 3: 39 – 45.

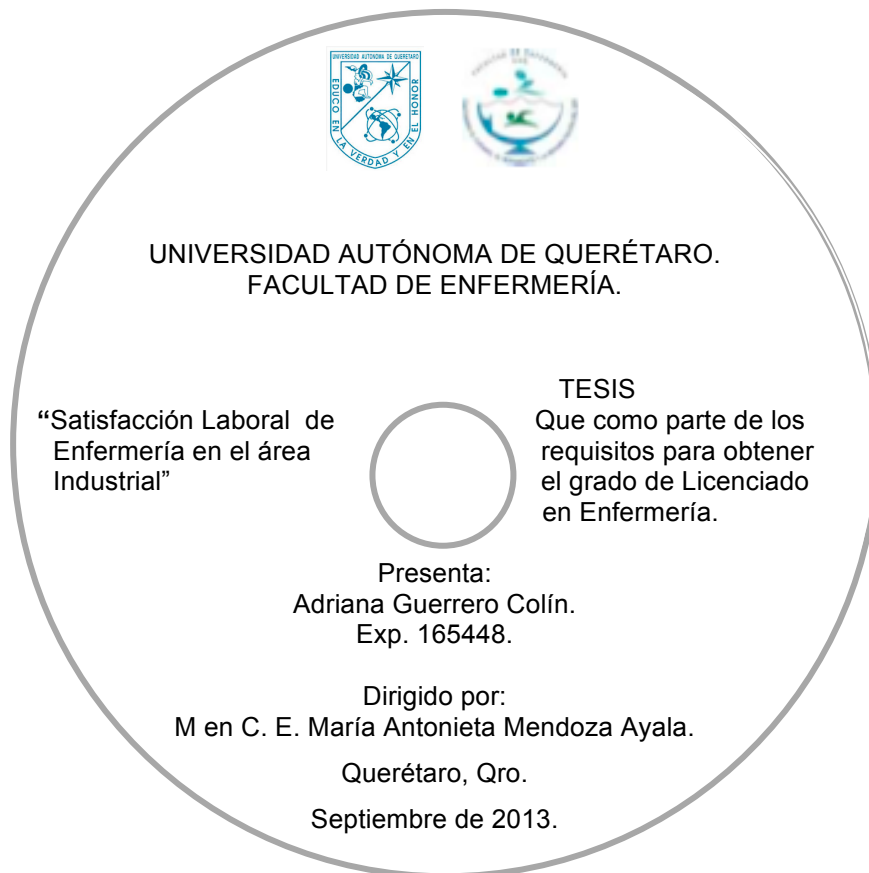
- Del Valle, J. (2008). Trabajo y Motivación. Recursos Humanos primera parte. 15:481 – 490.
- Dunnette, D. (2008). "Psicología Industrial México" 2: 15 – 33.
- Fernández, B. (2009). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción. 57: 25 – 30.
- Fidalgo, M., (2008). Satisfacción Laboral: Escala general de satisfacción. Asuntos sociales España. 39:3-4.
- Freudenberger, H. (2007). Factores para evaluar la satisfacción laboral. Debates tecnología y sociedad. 3: 24 – 28.
- Gallardo, G. (2009). Comportamiento Organizacional. Rev Proyecto Fondecyt. Canada. 4: 78 – 81.
- García, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. Rev. IMSS. 15: 63 – 72.
- Gómez, L. (2008). Recursos de la Satisfacción. Editorial McGraw-Hill. 8-418-422.
- Hernández, R. (2007). Metodología de la investigación. (5ª ed). Mcgraw Hill. Bogotá Colombia.
- Herrera, A. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Universidad de La Sabana Colombia. 8: 243 - 256.
- Herzberg, F. (1962). New Approaches in Management Organization and Job Design. Journal of Industrial Medicine.
- Hightower, S. (2008). Job Satisfaction - An Illusion or a Real Possibility. Posted in: Career Outlook 5: 23 – 26.

- Jiménez, E. (2007). Satisfacción laboral de la enfermera. *Revista de Enfermería IMSS*.7:177 – 180.
- Keith, D. (2010). *Salud y Trabajo*. Instituto de Medicina del Trabajo. 6: 34 – 38.
- Leno, D. (2007). Buscando un modelo de cuidados de enfermería para un entorno multicultural. *Gaceta de Antropología*. 22: 22 –28.
- López, M. (2007). Estrés de los profesionales de enfermería ¿Sobre qué o quién repercute? *Rev. Rol de Enfermería*. 3: 45 – 49.
- Martínez, N. (2009). Motivación para el trabajo. *Psicología general*. 5: 56 – 62.
- Mendoza, J., Laguna, A. (2007). Prevalence and forms of bullying among professionals: Acomparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 10: 425 – 431.
- Merin, A. (2009). Perfil de la Enfermera Industrial, *Enfermería Laboral*. 4:7-12.
- OIT (2010). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Ministerios de trabajo y asuntos Sociales.
- Parra, H. (2006). La satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el área de servicios médicos industriales en la región metropolitana y octava región, Chile.
- Peiro, J. (2006). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Determinantes de la Satisfacción Laboral en Empleados de Navarra. España. 39: 113 – 117.
- Ramírez, A. (2010). El Estado de Querétaro. *Enfermera Laboral en la Industria*. 3: 120 - 128.
- Rue, L. W. y Byars, L. L. (2006). *Administración: teoría y aplicaciones*. Colombia: Alfaomega.

- Salinas, C., Laguna, J., Mendoza, M. (2008). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad. México. 6: 34 – 40.
- Schermerhorn, J. R., y Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). Comportamiento organizacional. México: Limusa Wiley. 3: 45 – 49.
- Torres, E. (2007). Necesidades del desarrollo profesional en las empresas. Psicología organizacional y ocupacional. 7: 57 – 63.
- Vázquez, A. (2008). Ergonomía en el trabajador: Causas de Insatisfacción Laboral. Rev. de Enfermería personal de Salud. Cuba. 5:34 – 37.
- Zamora, H. (2010). Factors Affecting Job Satisfaction in the Registered Nurse. University of North Carolin.


## ANEXOS.

### Anexo 1. Etiqueta de CD.





Anexo 2. Portada de CD

|  |   |
|--|---|
| <p>2013.</p> <p>Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial.</p> <p>Adriana Guerrero Colín.</p> |  <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO.<br/>FACULTAD DE ENFERMERÍA.</p> <p>“Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial”</p> <p>Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de Licenciado en Enfermería.</p> <p>Presenta:<br/>Adriana Guerrero Colín.<br/>Exp. 165448.</p> <p>Querétaro, Qro. Septiembre de 2013.</p> |
|--|---|

Anexo 3. Tabla de los elementos de la operacionalización de variables.

| VARIABLE   | DEFINICIÓN.   | DIMENSIONES.  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | INDICADORES.   |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>INTRÍNSECOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Libertad para elegir tu propio método de trabajo (Preg. 2)</b></li> <li>• <b>Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho (Preg. 4)</b></li> <li>• <b>Responsabilidad que se te ha asignado (Preg. 6)</b></li> </ul> | <p>Contar con la capacidad para realizar las actividades laborales de manera adecuada.</p> <p>Distinción al trabajador por parte de los líderes de la empresa.</p> <p>El trabajador deberá sentirse valioso en las actividades que desarrolla dentro de su empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger rutina de trabajo, así como las técnicas a realizar</li> <li>• Asensos en el área de trabajo, así como estímulos económicos</li> <li>• Responsabilidad asignada y variedad de tareas que se realizan en el trabajo.</li> <li>• Tener el material y el espacio adecuado para desarrollarte</li> </ul> | <p>Tener la libertad de escoger el procedimiento que se adapte en el momento.</p> <p>Capacidad del trabajador para mejorar en su profesión.</p> <p>Capacidad de dar respuesta de los propios actos.</p> <p>Aspectos generales en el que el trabajador se desenvuelve</p> | <p>A continuación se muestra los indicadores para los factores intrínsecos los cuales serán siempre los mismos para dichas preguntas.</p> <p>-Muy Insatisfecho (1)</p> <p>-Insatisfecho(2)</p> <p>- Moderadamente insatisfecho (3)</p> <p>-Ni satisfecho ni insatisfecho (4)</p> <p>- Moderadamente satisfecho (5)</p> <p>-Satisfecho (6)</p> <p>-Muy Satisfecho (7)</p> |

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La posibilidad de utilizar tus capacidades (Preg. 8)</b></li> </ul>             | <p>Contar con la disponibilidad para desarrollar tus conocimientos teórico – práctico.</p> | <p>como profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir premios (vacaciones, aumento en el salario)</li> </ul> | <p>para desarrollar sus conocimientos.</p>                                   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tus posibilidades de promoción ( Preg. 10)</b></li> </ul>                       | <p>Posibilidad de ascender de puesto</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a las sugerencias.</li> </ul>   | <p>Estímulos que ayudan al trabajador a dar un extra en su área laboral.</p> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La atención que se presta a las sugerencias que haces (Preg. 12)</b></li> </ul> | <p>Atención que recibe el trabajador por parte del supervisor.</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutina Laboral.</li> </ul>   | <p>Sentir que la opinión del trabajador es escuchada.</p>                    |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La variedad de tareas que realizas en tu trabajo (Preg. 14)</b></li> </ul>      | <p>Actividades que desarrolla el trabajador dentro de su empresa.</p>                      |   | <p>Labores diarias a realizar en tu área de trabajo.</p>                     |  |

|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>EXTRÍNSECOS</b><br/>:</p> <p><b>¿CÓMO SE SIENTE USTED EN RELACION A?:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Condiciones físicas de trabajo. (Preg.1)</b></li> <li>• <b>Tus compañeros de trabajo (Preg.3)</b></li> <li>• <b>Tu superior inmediato (Preg.5)</b></li> <li>• <b>Tu salario (Preg.7)</b></li> <li>• <b>Relaciones entre dirección y</b></li> </ul> | <p>Área en la que se desenvuelve el trabajador, en su horario de trabajo.</p> <p>Relación que existe en el ambiente laboral.</p> <p>Individuo que desempeña un cargo superior.</p> <p>Remuneración económica.</p> <p>Relación que se tiene con trabajadores o empleados de puestos superiores</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspecto físico en el Área.</li> <li>• Aspectos Sociales en el trabajo.</li> <li>• Supervisores</li> <li>• Salario.</li> <li>• Convivencia con directores de la empresa.</li> <li>• Puestos Laborales.</li> </ul> | <p>Son las condiciones en las que se encuentra el lugar donde labora.</p> <p>Modo de relacionarse que se tiene en el área laboral.</p> <p>Personal que cumple con el rol de Superior Inmediato en el cargo.</p> <p>Remuneración que se asigna a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio profesional.</p> <p>Interacción con trabajadores y directivos.</p> <p>Posición en cuanto a status</p> | <p>A continuación se muestra los indicadores para los factores extrínsecos los cuales serán siempre los mismos para dichas preguntas.</p> <p>-Muy Insatisfecho (1)</p> <p>-Insatisfecho(2)</p> <p>- Moderadamente insatisfecho (3)</p> <p>-Ni satisfecho ni insatisfecho (4)</p> <p>- Moderadamente satisfecho (5)</p> <p>-Satisfecho (6)</p> <p>-Muy Satisfecho (7)</p> |
|--|---|---|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <p><b>trabajadores de tu empresa (Preg.9)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El modo en que tu empresa está gestionada. (Preg.11)</b></li> <li>• <b>Tu horario de trabajo (Preg.13)</b></li> <li>• <b>Tu estabilidad en el trabajo (Preg.15)</b></li> </ul> | <p>Forma en la que la organización se desenvuelve.</p> <p>Periodo de tiempo en el que el individuo se encuentra laborando.</p> <p>El trabajador debe de sentirse cómodo y seguro en su área.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario laboral</li> <li>• Seguridad emocional que tiene el individuo para con su trabajo.</li> </ul> | <p>laboral.</p> <p>Tiempo que el trabajador dedica a sus actividades laborales.</p> <p>Constancia y seguridad laboral.</p> |  |
|--|--|--|--|--|

## ANEXO 4. INSTRUMENTO EVALUATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUERÉTARO.  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA.



**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente y conteste lo que se le pide con sinceridad, ¿Cómo se siente usted respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo?, se presentan varias opciones (Muy satisfecho, etc.) entre las que usted se posicionará, marcando con una "X" aquella casilla que mejor represente su parecer. Evite dejar espacios en blanco, le agradecemos su participación.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_ Turno: \_\_\_\_\_

Grado Académico: \_\_\_\_\_

|   | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Moderad Insatisfecho | Ni satisfecho Ni insatisfecho | Moderad satisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
|---|------------------|--------------|----------------------|-------------------------------|--------------------|------------|----------------|
| 1. Condiciones físicas del trabajo.                         |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.        |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 3. Tus compañeros de trabajo.                               |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.   |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 5. Tu superior inmediato.                                   |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 6. Responsabilidad que se te ha asignado.                   |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 7. Tu salario.  |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.              |                  |              |                      |                               |                    |            |                |
| 9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa. |                  |              |                      |                               |                    |            |                |

## ANEXO 4. INSTRUMENTO EVALUATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO.  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA.



|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 10. Tus posibilidades de promocionar.                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. El modo en que tu empresa está gestionada.             |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. La atención que se presta a las sugerencias que haces. |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. Tu horario de trabajo.                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.      |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. Tu estabilidad en el trabajo.                          |  |  |  |  |  |  |  |

\*Le exhorto el agradecimiento por su colaboración y se le recuerda que su participación es anónima y confidencial.