



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE NICARAGUA  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA  
MODALIDAD POR ENCUENTROS 2002 – 2004



**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**EN LOS EMPLEADOS DE LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA**  
**TEGUCIGALPA, M. D. C. HONDURAS C. A. I SEMESTRE, AÑO 2004**

Informe final de tesis para optar al título de:  
Master en Salud Pública.

**AUTORES:**

**CARLOS ALBERTO IZAGUIRRE RIVERA, M. D.**

**HERMES ORLANDO REYES REYES, M. D.**

**TUTOR:**

**MSc. MANUEL MARTÍNEZ MOREIRA**

Ocotal, Nueva Segovia. Nicaragua, C.A.

Septiembre, 2004

## RESUMEN

El presente estudio describe el grado de satisfacción laboral en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, M. D. C. durante el primer semestre del año 2004 en relación a cinco facetas del trabajo como ser: el empleo actual, salario, oportunidades de ascenso, supervisión y compañerismo laboral; y algunas características biológicas y sociales de los trabajadores.

Se estudiaron 100 empleados a los que se les aplicó un instrumento de preguntas cerradas, conocido como "Job Descriptive Index" (J. D. I.), las que adquieren un valor que comparado con la escala establecida para el método J. D. I., establece la tendencia hacia la satisfacción, insatisfacción o califican en una zona neutral o ambivalente. Para enriquecer este estudio, también se entrevistaron 21 informantes claves, con preguntas abiertas, siempre referentes a las facetas del trabajo investigadas en el J. D. I.

El hallazgo principal del estudio refleja que el mayor o menor grado de satisfacción laboral de los empleados, está relacionado más con las facetas propias del trabajo como ser el empleo en si mismo y el salario, que con las características biológicas y sociales de los trabajadores.

En base a estos hallazgos se recomienda que la Secretaria de Salud, en sus diversos niveles, debe establecer una política de desarrollo de recursos humanos tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados para acompañar de una manera mas efectiva el proceso de Reforma en el Sector Salud. De igual forma, los niveles gerenciales, en especial el local y regional, deben identificar y fortalecer acciones tendientes a mejorar la satisfacción laboral, particularmente en áreas como la supervisión y el ambiente de compañerismo.

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a los seres que más amo en este mundo: mi esposa, Nilda Eunice y mis hijos, Hermes Eliezer y Eunice Hanniel, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

Hermes Orlando Reyes Reyes.

## DEDICATORIA

Dedico esta Maestría en Salud Pública a mi querida esposa, Eva Argentina, quien ha sido sostén y apoyo en mis esfuerzos de superación profesional.

Dedico también este éxito académico a mis hijos: Ava Pamela y su esposo Stefan, a Mario Fabián y Carlos Alberto, y los excito a mantener una visión de éxito en sus vidas mediante el estudio continuo.

A mis hermanos de los Estados Unidos

Robert y Sudha Newman

Eugene Newman

A la memoria de de mis Padres Adoptivos

Morris y Ethel Newman

Carlos Alberto Izaguirre Rivera

## **AGRADECIMIENTO**

**Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:**

Al Señor Jesucristo, mi Señor y Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día con su Santo Espíritu.

A mi querida Esposa, mi ayuda idónea, por su amor, paciencia, comprensión y motivación, sin lo que hubiese sido imposible lograr terminar estos estudios.

A mis Padres, Hermano y Hermanas por creer y confiar siempre en mí, apoyándome en todas las decisiones que he tomado en la vida.

A mis maestros, en especial al Lic. Manuel Martínez Moreira, por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

A mis compañeros y compañeras de clases, por el apoyo y motivación que de ellos he recibido.

Hermes Orlando Reyes Reyes.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la inteligencia y sabiduría que me dio al nacer.

A mi querida familia que siempre me ha apoyado y estimulado.

A mis compañeros de estudio de la Maestría en Salud Pública.

A mi tutor, MSc. Manuel Martínez Moreira.

A los maestros del CIES por los valiosos conocimientos adquiridos.

Carlos Alberto Izaguirre Rivera

## INDICE

	Página.
Resumen	i
Dedicatorias	ii-iii
Agradecimientos	iv-v
I. INTRODUCCIÓN	1 - 2
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO DE REFERENCIA	7 - 14
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	15 - 31
VIII. RESULTADOS	32 - 37
IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS	38 - 49
X. CONCLUSIONES	50
XI. RECOMENDACIONES	51
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	

## I. INTRODUCCIÓN

**La Satisfacción Laboral**, entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta muy importante que los gerentes deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo (1).

En el mundo, han sido miles los estudios que se han realizado en relación a la satisfacción laboral en las empresas, enfocados a medir satisfacción general, o hacia uno o varios aspectos del trabajo. Acompañando estas investigaciones ha venido el desarrollo de centenares de instrumentos de medición, muchos debidamente validados con todas las técnicas científicas, alcanzando alto reconocimiento en el mundo empresarial (2).

América Latina no ha sido una excepción a este fenómeno investigativo, aunque la preocupación a nivel Centroamericano, y en especial Honduras, dadas las características propias del empresario y ejecutivo hondureño, este campo está pobremente intervenido. Dentro del sector público nacional esta pobreza investigativa es todavía más evidente, relegando a segundo orden la importancia por conocer qué motiva o qué satisface al empleado, ahondar en las posibles causas de su bajo rendimiento o su alto ausentismo, entre muchas otras realidades características del empleado público.

Es evidente el desconocimiento sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, existiendo una vaga percepción entre los niveles gerenciales superiores, intermedios y locales, de que “algo pasa” en el ambiente pero no se ha intentado identificarlo. Por ello, el presente estudio describe **cuál es el grado de satisfacción laboral** de dichos trabajadores en relación a algunas características biológicas y sociales y determinadas facetas del trabajo en sí mismo, utilizando el mundialmente conocido instrumento de medición de satisfacción laboral, “Índice Descriptivo del Trabajo”, durante el primer semestre del año 2004.



Los resultados tienen una importancia técnica, social y científica ya que los mismos pueden ser tomados en consideración tanto por la Secretaría de Salud como por instituciones afines, como ser colegios profesionales y gremios o asociaciones sindicales, a fin de implementar estrategias para un mejor desarrollo de su recurso humano, lo que contribuiría al proceso de Reforma del Sector Salud en lo concerniente a brindar servicios de calidad y calidez.

## II. ANTECEDENTES

En Honduras es muy poco lo que se ha investigado sobre la satisfacción laboral del trabajador, reflejando con ello el desinterés que los empresarios y gerentes atribuyen a un elemento tan importante en una organización como lo es el recurso humano.

El ámbito de este estudio está orientado hacia los empleados del sector público, y en especial al sector salud. Mediante gestiones realizadas, no se encontró documentación que acredite antecedentes de investigaciones realizadas sobre este tema en diversas instituciones que se debieran obligadas a hacerlo, como ser: la Secretaría del Trabajo, Instituto Hondureño del Seguro Social, Dirección de Servicio Civil, Secretaría de Salud, entre otras.

Aun la Universidad Nacional Autónoma de Honduras manifiesta esta carencia de visión, salvo por el reducido número de estudios llevados a cabo por la Escuela de Psicología a través de trabajos de tesis para opción al título de Licenciatura, como ser los de: Velásquez S. Delmis A. con el abordaje de los “Efectos de los conflictos laborales en las actitudes de los supervisores de las empresas privadas del sector de Tegucigalpa”(3), Rodríguez Barahona, Mirian Lizeth y la investigación: “Un estudio sobre el nivel motivacional en ejecutivos bancarios y su relación con el clima organizacional” (4) y Molina García, Mirna Patricia y su trabajo “La Satisfacción laboral y su relación con el autoconcepto en empleados de mandos intermedios de las empresas privadas de Tegucigalpa” (5).

Fuera de la Escuela de Psicología solo se logró identificar el trabajo de Kafaty, “Estudio sobre la motivación en las empresas industriales de Tegucigalpa” (6), del área de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la UNAH.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

A pesar del proceso de reforma que se está llevando a cabo en el sector salud, las expectativas del trabajador y el proceso mismo de cambio está siendo percibido como una amenaza a la estabilidad laboral, aunado al énfasis sobre la atención con calidad para el usuario sin considerar lo que realmente está sucediendo con el cliente interno. Es menester indagar sobre la actual satisfacción en los diferentes cargos que desempeña.

Difícilmente se podrá llevar a cabo un proceso de atención con calidad si quienes tienen que brindar ese servicio carecen de los incentivos y motivación para llevarlo a cabo. Persistiendo esa situación, los esfuerzos serán vanos y los discursos sobre atención con calidad quedarán en meros discursos y nada más.

El propósito del presente estudio es investigar sobre la satisfacción laboral de los empleados de salud en la Región Sanitaria Metropolitana, identificar si algunos aspectos específicos del trabajo y del trabajador están incidiendo en ello, para ofrecer a los niveles gerenciales y políticos correspondientes la información necesaria a fin de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conducirlo hacia una mejor motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual vendrá a garantizar la entrega de servicios con calidad.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Dada la importancia del tema de estudio y siendo evidente el desconocimiento sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, se establece la siguiente pregunta:

**¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en relación a algunas facetas del trabajo y del trabajador en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa M. D. C. en el primer semestre del año 2004?**

En base a esta pregunta general, se proponen las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y algunas características biológicas y sociales de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación al empleo y al salario recibido?
3. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso de los trabajadores?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación a la supervisión que reciben y al ambiente de compañerismo?

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo general:**

Determinar el grado de satisfacción laboral en relación a algunas facetas específicas del trabajo y del trabajador en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, Tegucigalpa M. D. C. en el primer semestre del año 2004.

### **5.2 Objetivos específicos:**

1. Describir algunas características biológicas y sociales de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana y su relación con la satisfacción laboral de los mismos.
2. Identificar el grado de satisfacción laboral en relación al empleo y al salario que reciben los empleados.
3. Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso de los empleados.
4. Caracterizar la satisfacción laboral de los empleados en relación a la supervisión que reciben y al ambiente de compañerismo.

## VI. MARCO DE REFERENCIA

### ***Conceptos y teoría.***

El tema de la satisfacción del trabajador ha resultado ser un problema más complejo de lo que se pensó en un principio. Es difícil separar el aspecto de la satisfacción en el trabajo del por igual complejo rubro de la motivación en el trabajo. Aunque algunos autores “han comenzado recientemente a preguntarse si los dos fenómenos satisfacción y motivación no son completamente independientes uno del otro pero ambos causados por un tercer factor, desconocido por el momento” (7), conjeturando la posible existencia de un eslabón perdido entre estos dos conceptos.

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. “En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona” (8).

“Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (9).

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece”. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer (10).

De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente estas necesidades se encuentran detrás de ellas.

Probablemente la teoría mas conocida sobre las necesidades humanas fue la ofrecida por Abraham Maslow (1943), quien postuló que la gente tiene cinco necesidades predominantes, en una jerarquía progresiva: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia y amor, necesidad de estima y necesidad de autorrealización (11).

Una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por Herzberg en 1959 (12), ya que su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento. Su estudio generó siete factores como elementos determinantes principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estos estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales.

Se encontró un grupo de factores nuevos para determinar la insatisfacción en el trabajo. Los principales determinantes de insatisfacción eran factores extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo.

Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes (13).

## **Satisfacción y características biológicas y sociales propias de los trabajadores.**

Se han realizado investigaciones orientadas a identificar algún tipo de asociación entre variables no directamente relacionadas con el trabajo, sino más bien relacionadas con el trabajador, y el grado de satisfacción.

No existe evidencia que indique que el género de un empleado afecta la satisfacción en el trabajo. Un tema que parece diferir entre los géneros, en especial si el empleado tiene niños en edad preescolar, es la preferencia por ciertos horarios de trabajo. Las madres que trabajan es más probable que prefieran un trabajo de tiempo parcial y horarios flexibles a fin de hacer compatible su trabajo con sus responsabilidades familiares (14). MacEachron (1977), reporta en un estudio realizado a enfermeras, niveles de satisfacción hacia el empleo desempeñado, supervisión y compañerismo laboral (15), lo cual es concordante con lo encontrado por Odewahn y Petty (1980), a excepción de la calificación dada al empleo desempeñado, que presenta tendencia hacia sentimientos neutros de satisfacción (16).

En cuanto al sexo masculino, en un estudio realizado por Bartol y Wortman (1975), se encontró que los varones manifiestan calificaciones de satisfacción hacia el empleo que desempeñan y la supervisión (17), similar a lo encontrado por Saucer y York (1978), a excepción que también se le da calificaciones de satisfacción al salario y las oportunidades de ascenso (18). Todos estos estudios realizados en los Estados Unidos.

En relación a la edad, la evidencia está mezclada. La mayoría de estudios indican una relación positiva entre la edad y la satisfacción, cuando menos hasta los 60 años (19). Estudios realizados en Estados Unidos e Inglaterra, sin embargo, han encontrado una relación en forma de "U". Las posibles explicaciones serían que estos estudios están entremezclando los empleados profesionales y los no profesionales. Cuando estos dos tipos se separan, la satisfacción tiende a incrementarse en forma continua entre los profesionales conforme envejecen, mientras que cae entre los no profesionales en edad media y luego se incrementa otra vez en los últimos años (20).



Clark A., Oswald A. (1996) en un estudio realizado apreciaron una fuerte presencia del patrón en “U” con respecto a la edad en la satisfacción con el trabajo en su totalidad, tanto en los hombres como en las mujeres. Si no existen variables de control, la satisfacción con el trabajo disminuye hasta los 31 años y asciende posteriormente (21).

El nivel educativo por otro lado, proyecta una tendencia asociativa con respecto a la satisfacción en el trabajo (22).

La antigüedad o años de servicio en la organización y la satisfacción están relacionadas en forma positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son tratadas por separado, la segunda parece ser un pronosticador más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica (23).

### **Satisfacción y el empleo actual.**

He aquí tres maneras distintas de percibir el grado de satisfacción hacia el trabajo, y los motivos que a estas personas los hacen permanecer en su empleo:

La juez Jones se quejaba del alto costo de la vida: “Mi sueldo difícilmente me alcanza para los gastos mínimos. Ganaba casi veinticinco mil dólares más al año en el ejercicio privado de mi profesión, pero creo que ser juez tiene otras recompensas. La gente me respeta más. Siento que constituyo un ideal para las mujeres más jóvenes”.

Ray Brown, hablando con su hijo sobre su trabajo como mecánico de automóviles, afirmaba: “Claro, nunca seré rico, seguiré llegando a casa sucio y cansado después del trabajo, pero el hombre tiene que disfrutar lo que hace y yo me siento muy orgulloso al escuchar un motor que he afinado bien”.

Holly Harris, empleada en la línea de producción de un fabricante en pequeño de utensilios, pensaba el último día de pago: “Si no fuera por este cheque, ajustaría cuentas y renunciaría; el trabajo es tan aburrido que la única forma de conservar cordura, es cantar todo el día”.

Todas las personas mencionadas anteriormente nos dicen algo en relación con las razones por las cuales trabajan. Ninguno de nosotros trabaja por la misma causa; diferentes personas trabajan por diferentes tipos de motivos (24).

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. 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 (25).

### **Satisfacción y salario.**

Cuando el salario se ve como justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todo mundo busca el dinero.

El dinero es una razón importante para el trabajo, ya que constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. El dinero en sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. El dinero puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados (26).

Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. En una encuesta efectuada con una muestra de población adulta en los Estados Unidos, se preguntó a los sujetos: “¿Si obtuviera bastante dinero para vivir tan cómodamente como usted quisiera por el resto de su vida, continuaría trabajando o dejaría de hacerlo?”. Mas del 63% de los entrevistados contestó que continuaría trabajando (27). La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (28).

### ***Satisfacción y oportunidades de ascenso.***

De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan 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 (29)

### ***Satisfacción y supervisión.***

Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y eventualmente debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones.

El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos (30).

### ***Satisfacción y compañerismo laboral.***

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por lo tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo (31, 32)

En estudios realizados en los Estados Unidos por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) en empleados hospitalarios encontraron que éstos manifiestan niveles de satisfacción en relación al empleo actual, supervisión y compañerismo laboral, no así al salario recibido y las oportunidades de ascenso (33).

### ***Satisfacción y estudios en Honduras***

Kafaty (1977), en un estudio sobre la motivación en las empresas industriales de Tegucigalpa, concluye que “en nuestro medio las empresas no están aplicando muchos conceptos básicos de la Administración de Empresas, sobre todo en lo referente a la dirección del personal y que el objetivo general de estos se basa en la preparación de los recursos físicos y financieros, utilizando el factor humano como un instrumento más para poder así alcanzar las metas establecidas por la gerencia” (34).

Molina García (1992), por otro lado, en su estudio sobre satisfacción laboral en empleados de mandos intermedios de las empresas privadas de Tegucigalpa, opina que “En Honduras, los empresarios consumen demasiado tiempo tratando de resolver los problemas y las crisis de personal, en vez de planear sus actividades de modo que les permita tomar medidas necesarias para prevenir la aparición de problemas futuros” (35).

Rodríguez Barahona, en el estudio sobre nivel motivacional entre ejecutivos bancarios de Tegucigalpa y San Pedro Sula, concluye que los ejecutivos no se encuentran satisfechos con casi todos los siete climas estudiados: conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad organizacional, calidez y apoyo, y liderazgo” (36).

Reconociendo la riqueza numérica de factores relacionados con el problema de la satisfacción del trabajador, el enfoque de la presente investigación va dirigido hacia el abordaje de cinco facetas o dimensiones importantes del trabajo, tomando como variables principales el trabajo en el empleo actual, el sueldo actual, las oportunidades de ascenso, la supervisión y el compañerismo entre los empleados de la institución.

Una de estas variables es de carácter intrínseco y cuatro reúnen características extrínsecas según la teoría de Herzberg; teniendo cada una a la vez una serie de indicadores.

De igual forma se investiga la relación existente entre la satisfacción laboral y algunas características propias de los trabajadores como ser: el cargo funcional que el empleado desempeña, el sexo, la edad, el nivel de escolaridad y los años de laborar en la Secretaría de Salud.

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de estudio**

El presente estudio es descriptivo, cuanti-cualitativo de corte transversal (37), en el que se trató de establecer el grado de relación existente entre las variables de satisfacción laboral y algunas dimensiones del trabajo mismo y del trabajador de la Región Sanitaria Metropolitana en Tegucigalpa, I semestre del 2004. Se utilizó la técnica basada en el Índice Descriptivo de Trabajo (IDT), tomado del JDI (Job Descriptive Index) validado por la Bowling Green State University de los Estados Unidos.

### **Área de estudio**

La Secretaría de Salud tiene una estructura a nivel nacional integrada por nueve regiones sanitarias, de las cuales la más importante por su dimensión poblacional es la tradicionalmente denominada Región Sanitaria Metropolitana. Ésta comprende todo el área geográfica de las ciudades gemelas del Distrito Central, Tegucigalpa y Comayagüela y alguna periferia rural, con una población jurisdiccional de aproximadamente un millón de habitantes.

A fin de brindar servicios de atención, operacionalmente funciona con 52 centros de salud, algunos denominados CESAMOS (Centro de Salud con Médico y Odontólogo) y otros con la categoría de CESAR (Centro de Salud Rural), y un total de 990 empleados con carácter permanente, además de un numero variante de personal por contrato que oscila alrededor del 35% en relación a los primeros (347 empleados) (38).

### **Universo**

Para fines del estudio, el universo fueron los 990 empleados con nombramiento permanente, agrupados en las siguientes categorías o estratos:

**RECURSO HUMANO PERMANENTE EN LA  
REGION SANITARIA METROPOLITANA, PRIMER SEMESTRE, AÑO 2004**

<b>CATEGORÍAS O ESTRATOS</b>	<b>DISCIPLINAS</b>	<b>NÚMERO</b>
1. Administradores y Personal Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradores</li> <li>• Personal de Archivo</li> <li>• Receptores de Fondos</li> <li>• Personal de Farmacia</li> <li>• Vigilantes</li> <li>• Personal de Aseo y conserjes</li> <li>• Auxiliar de Laboratorio</li> <li>• Auxiliar de Odontología</li> <li>• Auxiliar de Admón. y otro Personal auxiliar</li> <li>• Personal de Estadísticas</li> <li>• Secretarias</li> <li>• Transporte</li> </ul>	20 28 10 12 30 29 13 16 14  26 28 10
2. Unidad Técnica Ambiental (U. T. A) y otro Personal Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UTA (Saneamiento Básico, Vectores, Zoonosis, Control de Alimentos.)</li> <li>• Educación</li> <li>• Técnicos en Laboratorio</li> </ul>	218  11 28
3. Auxiliares de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliares de Enfermería</li> </ul>	265
4. Personal Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médicos Asistenciales</li> <li>• Médicos con cargos gerenciales</li> </ul>	98 22
5. Otros Profesionales Universitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermeras Profesionales</li> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Odontólogos</li> <li>• Otros profesionales universitarios (Químico Farmacéuticos, Psicólogos, Licenciados en Derecho, Microbiólogos, Periodistas.)</li> </ul>	47 29 24 12
<b>TOTAL</b>		<b>990</b>

**FUENTE:** Departamento de Personal. Región Sanitaria Metropolitana.

## Definición de la muestra

Aunque es recomendable que en este tipo de estudio se procure abarcar al total de la población, siempre y cuando sean pequeñas, a fin de alcanzar un alto grado de confiabilidad (39), en el presente estudio se utilizó una muestra de 10% del universo que corresponde a 100 empleados, ya que por limitantes de tipo económico no fue posible ampliar este porcentaje o cubrir el total del universo. Esto se debe a que el instrumento que se aplicó (el Job Descriptive Index, JDI), fue comprado a la Facultad de Psicología de la “Bowling Green State University” en los Estados Unidos, quienes tienen los derechos de autor y solo autorizaron una reproducción máxima de 100 copias, siendo muy costoso la adquisición de copias adicionales.

Para la selección de la muestra, el método utilizado fue el “muestreo estratificado proporcional”, en donde las diversas disciplinas de empleo fueron agrupadas en cinco categorías o estratos. A fin de obtener la muestra, en cada grupo se enlistaron en orden ascendente todos los empleados, se calculó el 10% de la muestra para cada grupo o estrato, se determinó el número de selección sistemático correspondiendo al número 10, luego se procedió a obtener mediante el azar, la unidad muestral por la que se debía iniciar la selección de la muestra entre los primeros diez números decimales (40).

### RECURSO HUMANO PERMANENTE DE LA REGION SANITARIA METROPOLITANA SEGÚN CATEGORÍAS, PRIMER SEMESTRE, AÑO 2004

CATEGORÍAS O ESTRATOS	NUMERO	%	MUESTRA
1. Administradores y Personal Auxiliar	236	23.8	24
2. Unidad Técnica Ambiental (UTA) y otro Personal Técnico	257	26.0	26
3. Auxiliares de Enfermería	265	26.8	27
4. Personal Médico	120	12.1	12
5. Otros Profesionales Universitarios	112	11.3	11
<b>TOTAL</b>	<b>990</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

FUENTE: Departamento de Personal. Región Sanitaria Metropolitana.



***Criterios de inclusión:***

- ✓ Todos los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana que tienen un cargo con nombramiento permanente, independientemente del sexo, edad, nivel de escolaridad y años de laborar en la Secretaría de Salud.

***Criterios de exclusión:***

- ✓ Todo empleado cuya relación con la institución sea mediante contrato temporal.
- ✓ Todo empleado que esté cubriendo la licencia de otro empleado ausente.
- ✓ Todo empleado que al momento del estudio este gozando de vacaciones y no se le pueda localizar.
- ✓ Todo empleado que al momento del estudio este incapacitado por algún tipo de enfermedad, o ausente por permisos especiales.

***Unidad de análisis:***

La unidad de análisis del estudio es la persona identificada como empleado de la Región Sanitaria Metropolitana y con nombramiento permanente por parte de la Secretaría de Salud.

***Fuentes de información***

La fuente de información primaria fue el empleado que labora en forma permanente en la Región Sanitaria Metropolitana dada las características del estudio, quien después de haber obtenido el consentimiento informado para participar en el estudio y garantizarle la confidencialidad de la información, llenó con toda libertad cada uno de los ítem que el instrumento contenía.

Con el propósito de enriquecer los ítem encuestados en el JDI, se levantó un cuestionario aparte con preguntas abiertas siempre relacionadas con las cinco facetas o dimensiones estudiadas, dirigido a 21 informantes claves que no participaron en la muestra del cuestionario de preguntas cerradas. Estos informantes claves fueron escogidos siguiendo algunos criterios tales como: liderazgo, antigüedad en el trabajo y responsabilidad laboral entre otros.

### ***Variables por objetivos***

Para dar salida al Objetivo N° 1: Describir algunas características biológicas y sociales de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana y su relación con la satisfacción laboral, se describen las siguientes variables:

**Cargo Funcional:** Son las funciones que el empleado desempeña concernientes a su cargo en el momento actual, independientemente del puesto para el cual fue nombrado mediante el acuerdo ministerial.

**Sexo:** Son las características anatómicas, biológicas y fisiológicas que diferencian al hombre y a la mujer.

**Edad:** Es el tiempo que una persona ha vivido a partir desde el momento de su nacimiento.

**Escolaridad:** Es el grado de instrucción académica que una persona a recibido como parte de un programa estandarizado de enseñanza.

**Años de laborar en la Secretaría de Salud:** Es el tiempo en años que el empleado ha laborado para la Secretaría de Salud a partir del momento de su nombramiento ministerial.

**Satisfacción Laboral:** Son los sentimientos que el trabajador tiene acerca de su trabajo

Para dar salida al Objetivo N° 2: Identificar el grado de satisfacción laboral en relación al empleo y al salario que reciben los empleados, se describen las siguientes variables:

**Trabajo en el empleo actual:** Definido como los sentimientos que el empleado tiene del trabajo en sí mismo, ya que este reúne una serie de atributos como las oportunidades de creatividad, variedad de actividades, permitiendo al empleado incrementar sus conocimientos, su responsabilidad y autonomía.

**Sueldo actual:** Definido como la actitud que el empleado tiene respecto a su pago, la cual está determinada por la diferencia existente entre el actual salario y el salario que el empleado espera recibir.

Para dar salida al Objetivo N° 3: Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso de los trabajadores, se describe la siguiente variable:

**Oportunidades de ascenso:** Es la política institucional que brinda la posibilidad de ascender en la carrera o en los cargos dentro de la misma institución.

Para dar salida al Objetivo N° 4: Caracterizar la satisfacción laboral de los empleados en relación a la supervisión que reciben y al ambiente de compañerismo, se describe la siguiente variable:

**Supervisión:** Es la inspección que un jefe realiza sobre las actividades que desarrolla el personal que está bajo su mando.

**Compañerismo de trabajo:** Son las relaciones existentes entre los compañeros de trabajo o entre empleados y sus jefes superiores.

## **Métodos e Instrumentos de recolección de datos**

El método como medio a través del cual se hizo la recolección de datos fue la encuesta, que consiste en obtener información de los sujetos de estudio proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones o actitudes.

La técnica utilizada fue el cuestionario, instrumento que sirvió como el mecanismo de recolección y registro de la información de las respuestas de opinión de los encuestados.

El cuestionario que se utilizó en esta investigación, es el mundialmente conocido Índice Descriptivo del Trabajo de Smith, Kendall y Hulin (1969) (41), con derechos reservados de la Bowling Green State University de los Estados Unidos, el cual ha sido diseñado para medir la satisfacción en relación a facetas específicas del trabajo. El IDT (JDI: siglas en inglés) pide a los entrevistados que describan su trabajo, contiene cinco facetas o dimensiones como ser: la satisfacción con el trabajo en sí mismo (18 ítem), el sueldo actual (9 ítem), oportunidades de ascenso (9 ítem), la supervisión (18 ítem), y el compañerismo en el trabajo (18 ítem). Cada uno de los 72 ítem es un adjetivo o frase de fácil lectura y comprensión en los cuales, los entrevistados indican si éste describe el aspecto del trabajo en cuestión.

Las respuestas para cada ítem son: Sí, Dudoso, o No. Los autores sugieren que las respuestas dudosas indican mas insatisfacción que satisfacción, de manera que, en lugar del tradicional puntaje de 3, 2, 1; las respuestas Si, Dudoso, y No reciben valores de 3, 1 y 0 respectivamente. La suma de los puntos correspondientes a cada escala refleja un valor medido del grado de satisfacción laboral con cada aspecto específico del trabajo el cual es comparado con la escala establecida para el JDI que va desde 0 hasta 54 ya que este último es el valor máximo posible que se puede obtener al sumar el puntaje mayor dado a cada ítem en cada escala. En concordancia con lo anteriormente descrito, las facetas de Sueldo Actual y Oportunidades de Ascenso, al tener cada una solamente 9 ítem, es necesario duplicar el valor dado a cada uno de ellos.

Dada la escala para el JDI de 0 a 54, el punto intermedio es de 27, a partir del cual los actores señalan que cinco puntos arriba y cinco puntos abajo de este valor, delimitan una zona llamada de “sentimientos neutrales o ambivalentes”, la cual refleja ni sentimientos de satisfacción ni sentimientos de insatisfacción. De igual forma, puntajes mayores de 32 reflejan sentimientos de satisfacción y puntajes menores de 22, sentimientos de insatisfacción.

Los valores obtenidos se grafican tomando en consideración esta escala, señalando en ella los valores mínimos, máximos y las medianas, ya que ello permite de una manera mas acertada hacer las comparaciones entre los diferentes grupos estudiados. De igual forma, para hacer análisis del comportamiento dentro de cada grupo, son de gran utilidad los percentiles 25 y 75 los que indicarán que porcentaje de los empleados tienen mayor tendencia hacia la satisfacción o insatisfacción. Así mismo, la media aritmética es de gran utilidad para determinar cuan cerca o lejos se está del punto neutro o intermedio de la escala, reflejando la tendencia hacia la satisfacción o insatisfacción.

Los autores sugieren que comparaciones de los ítem en forma individual no deben hacerse, ya que ello no es lo suficientemente consistente y real para establecer conclusiones firmes. Sin embargo, se señala que el simple conteo de las respuestas dadas a uno de los ítem en particular, podría dar limitadas pero potenciales explicaciones del porqué se ha obtenido un muy bajo o un muy alto puntaje en la escala de satisfacción (42).

Según Schneider y Dachier, se trata de un instrumento muy cuidadosamente desarrollado, “el mejor y más utilizado en el mundo para comprobar la satisfacción laboral” (43).

## **Aspectos éticos:**

### ***Consentimiento político***

Previo al levantamiento del cuestionario en los diferentes centros de salud, se envió una nota, con copia del instrumento, solicitando el permiso correspondiente a la Directora de la Región Sanitaria Metropolitana, quien mediante oficio autorizó la realización de la investigación, notificando a cada uno de las y los Directores de los Centros de Salud prestar toda la colaboración necesaria para tal fin.

### ***Consentimiento informado de los participantes***

Una vez identificado los participantes, se les hizo saber la finalidad de la investigación, en forma verbal y escrita, para lo cual se adjuntó al cuestionario una hoja introductoria, que expresa el propósito de la investigación firmada por los investigadores. Luego se les solicitó su anuencia para participar en la misma, quedando ellos en la libertad de decidir.

### ***Garantía de la confidencialidad***

La confidencialidad de la información se garantizó desde el momento en que no se solicitaron nombres ni números que identificaran a las persona en el llenado del cuestionario, de igual forma se les explicó a los informantes que la finalidad es llegar a un diagnóstico de la satisfacción laboral en forma global y por disciplinas de trabajo y no en forma personal.

### **Procesamiento de la información**

El procesamiento de la información cuantitativa generada por el JDI, se hizo mediante el programa estadístico Epi Info versión 6.04 d. La información cualitativa obtenida a partir de los informantes claves, se procesó en una de Matriz de Datos, anotando las apreciaciones por cada pregunta formulada.

## Plan de análisis

La variable dependiente de este estudio es la satisfacción laboral. A fin de responder a las preguntas y a los objetivos específicos, se hacen las asociaciones siguientes:

- ➔ Satisfacción laboral según el cargo funcional.
- ➔ Satisfacción laboral según el sexo del trabajador.
- ➔ Satisfacción laboral según la edad del trabajador.
- ➔ Satisfacción laboral según el nivel de escolaridad del empleado.
- ➔ Satisfacción laboral según la antigüedad en el trabajo.
- ➔ Satisfacción laboral y el trabajo en el empleo actual.
- ➔ Satisfacción laboral y el sueldo recibido.
- ➔ Satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso del trabajador.
- ➔ Satisfacción laboral y la supervisión recibida por el empleado.
- ➔ Satisfacción laboral y el ambiente de compañerismo entre los empleados.

**Operativización de variables:**

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALOR
1. Describir algunas características biológicas y sociales de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana y su relación con la satisfacción laboral de los mismos.	Cargo Funcional	Son las funciones que el empleado desempeña concernientes a su cargo en el momento actual, independientemente del puesto para el cual fue nombrado mediante el acuerdo ministerial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Cargo que desempeña el empleado dentro de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Administradores y Personal Auxiliar</li> <li>✧ U. T. A. y otro Personal Técnico</li> <li>✧ Auxiliares de Enfermería</li> <li>✧ Personal Médico</li> <li>✧ Otros Profesionales Universitarios.</li> </ul>
	Sexo	Son las características anatómicas, biológicas y fisiológicas que diferencian al hombre y a la mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Característica física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Masculino</li> <li>✧ Femenino</li> </ul>



	<p>Edad</p>	<p>Es el tiempo que una persona ha vivido a partir desde el momento de su nacimiento.</p>	<p>✧ Años</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 20 a 30 años</li> <li>✧ 31 a 40 años</li> <li>✧ 41 a 50 años</li> <li>✧ 51 a 60 años</li> <li>✧ 61 y más años</li> </ul>
	<p>Escolaridad</p>	<p>Es el grado de instrucción académica que una persona a recibido como parte de un programa estandarizado de enseñanza.</p>	<p>✧ Grado académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Primaria incompleta</li> <li>✧ Primaria completa</li> <li>✧ Secundaria incompleta</li> <li>✧ Secundaria completa</li> <li>✧ Universitaria incompleta.</li> <li>✧ Universitaria completa.</li> </ul>

	<p>Antigüedad en el trabajo</p>	<p>Es el tiempo en años que el empleado ha laborado para la Secretaría de Salud a partir del momento de su nombramiento ministerial.</p>	<p>✧ Años cumplidos en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Menos de 5 años</li> <li>✧ 5 a 10 años</li> <li>✧ 11 a 15 años</li> <li>✧ 16 a 20 años</li> <li>✧ Más de 20 años</li> </ul>
	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Son los sentimientos que el trabajador tiene acerca de su trabajo</p>	<p>Grado de Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Satisfecho</li> <li>✧ Neutral o Ambivalente</li> <li>✧ Insatisfecho</li> </ul>

<p>2. Identificar el grado de satisfacción laboral en relación al empleo y al salario que reciben los empleados.</p>	<p>Trabajo en el empleo actual</p>	<p>Son los sentimientos que el empleado tiene del trabajo en sí mismo, ya que este reúne una serie de atributos como las oportunidades de creatividad, variedad de actividades, permitiendo al empleado incrementar sus conocimientos, su responsabilidad y autonomía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Fascinante</li> <li>✧ Rutinario</li> <li>✧ Produce Satisfacción</li> <li>✧ Aburrido</li> <li>✧ Bueno</li> <li>✧ Creativo</li> <li>✧ Respetado</li> <li>✧ Incomodo</li> <li>✧ Placentero</li> <li>✧ Útil</li> <li>✧ Cansado</li> <li>✧ Saludable</li> <li>✧ Presenta un reto</li> <li>✧ Hay demasiado que hacer</li> <li>✧ Frustrante</li> <li>✧ Sencillo</li> <li>✧ Repetitivo</li> <li>✧ Da un sentido de realización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Si</li> <li>✧ No</li> <li>✧ Dudoso</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

	Sueldo actual	Es la actitud que el empleado tiene respecto a su pago y esto está determinado por la diferencia existente entre el actual salario y el salario que el empleado espera recibir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Es adecuado para cubrir los gastos normales</li> <li>✧ Es Justo</li> <li>✧ A duras penas se vive del sueldo</li> <li>✧ Es malo</li> <li>✧ Me permite darme lujos</li> <li>✧ Es inseguro</li> <li>✧ Es menos de lo que me merezco</li> <li>✧ Me pagan bien</li> <li>✧ Me pagan mal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Si</li> <li>✧ No</li> <li>✧ Dudoso</li> </ul>
3. Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso	Oportunidades de ascenso	Es la satisfacción que el empleado manifiesta respecto a la política de ascensos de la empresa y la administración de esa política. Esto está relacionado con la frecuencia de las promociones, su importancia y valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Hay buenas oportunidades de ascenso</li> <li>✧ Las oportunidades son algo limitadas</li> <li>✧ Los ascensos están basados en las habilidades de cada uno</li> <li>✧ Este es un trabajo sin futuro</li> <li>✧ Tengo buenas posibilidades de ascenso</li> <li>✧ El sistema de ascenso es injusto</li> <li>✧ Los ascensos son pocos frecuentes</li> <li>✧ Hay ascensos con regularidad</li> <li>✧ Las posibilidades de ascenso son más o menos buenas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Si</li> <li>✧ No</li> <li>✧ Dudoso</li> </ul>

<p>4. Caracterizar la satisfacción laboral de los empleados en relación a la supervisión que reciben y al ambiente de compañerismo.</p>	<p>Supervisión</p>	<p>Es la satisfacción del empleado con su supervisor o supervisora. Son condiciones que el supervisor reúne conforme al empleado, como ser el hecho de reconocer el trabajo que se hace, si muestra o no interés en el empleado, si provee retro-alimentación y si escucha las opiniones del empleado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Me pide mi opinión</li> <li>✧ Es difícil de complacer</li> <li>✧ Es descortés</li> <li>✧ Alaba el buen trabajo</li> <li>✧ Tiene tacto</li> <li>✧ Es influyente</li> <li>✧ Se mantiene al día</li> <li>✧ No supervisa suficientemente</li> <li>✧ Tiene sus preferidos</li> <li>✧ Me dice como va mi trabajo</li> <li>✧ Me molesta</li> <li>✧ Es obstinado u obstinada</li> <li>✧ Conoce el trabajo muy bien</li> <li>✧ Es malo o mala</li> <li>✧ Es inteligente</li> <li>✧ No planea bien</li> <li>✧ Está cerca cuando se le necesita</li> <li>✧ Es perezoso o perezosa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Si</li> <li>✧ No</li> <li>✧ Dudoso</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Compañerismo de trabajo</p>	<p>Es la satisfacción del empleado en relación a la mutua interacción con sus compañeros de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Estimulantes</li> <li>✧ Aburridos</li> <li>✧ Lentos</li> <li>✧ Serviciales</li> <li>✧ Tardos en comprender</li> <li>✧ Responsables</li> <li>✧ Rápidos</li> <li>✧ Inteligentes</li> <li>✧ Es fácil hacer enemigos</li> <li>✧ Hablan demasiado</li> <li>✧ Listos</li> <li>✧ Perezosos</li> <li>✧ Desagradables</li> <li>✧ Chismosos</li> <li>✧ Activos</li> <li>✧ Tienen intereses limitados</li> <li>✧ Leales</li> <li>✧ Obstinados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Si</li> <li>✧ No</li> <li>✧ Dudoso</li> </ul>
--	--------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

### **XIII. RESULTADOS**

Los presentes resultados fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de preguntas cerradas (JDI) a 100 empleados, y mediante la aplicación de otro instrumento con preguntas abiertas a 21 informantes claves. Los participantes mostraron alto interés y disposición a colaborar.

#### **Características biológicas y sociales y la satisfacción laboral.**

Del 100% de los empleados encuestados, el 77% pertenecen a las categorías de empleados del área administrativa/auxiliar, Unidad Técnica Ambiental y Auxiliares de Enfermería; 63% son del sexo femenino, 45% en la edad entre 40 – 49 años, 79% con nivel educativo igual o mayor a secundaria completa y un 58% con mas de 10 años de antigüedad laboral (Cuadro N° 1).

**Sexo.** Considerando la mediana como medida de tendencia central se observa que para cada una de las cinco dimensiones de trabajo, ésta es similar en relación al género (masculino/femenino), salvo algunas pocas diferencias no significativas en las oportunidades de ascenso (24/22) y el compañerismo laboral (26/27). (Cuadro No. 2).

**Edad.** En el grupo etáreo de 20 – 29 años resaltan los valores de la mediana para las facetas empleo actual y supervisión (35 y 30 respectivamente). Las facetas de sueldo actual, oportunidades de ascensos y compañerismo laboral presentan un patrón poco diferenciado (26, 24, y 27 respectivamente). En la categoría de empleados de 30 – 39 sobresale la mediana de 33 para empleo actual, y una poca diferenciada calificación para el resto de las dimensiones laborales que van desde 24 a 27. Los trabajadores en el estrato de 40 – 49 años califican más alto el empleo actual, con mediana de 34, siendo la menos calificada la del sueldo actual con 18; el resto proyectan un comportamiento no significativo (22 a 27). Entre los empleados de mayor edad, de 50 a 59 años, el empleo actual recibe el mejor puntaje con mediana de 32, correspondiendo a las restantes facetas de trabajo en un 24, 22, 24, y 24 respectivamente. (Cuadro N° 3)).

**Escolaridad.** Los empleados con grado de escolaridad de primaria incompleta califican el empleo actual y la supervisión con una mediana de 37.5 y 30.5 respectivamente; el salario, las oportunidades de ascenso y el compañerismo lo califican con 23, 16 y 26. El puntaje asignado a las cinco dimensiones del trabajo por los empleados con educación primaria completa es de 26, 18, 22, 29, y 21 respectivamente. Los trabajadores con grado de instrucción de primaria incompleta perciben el empleo actual con mediana de 32.5, recibiendo las restantes un 24, 28, 29.5 y 24.5 respectivamente. El empleo actual tiene el valor mas alto (34) entre el grupo laboral con educación secundaria terminada; oscilando estos valores desde 23 a 28 para las otras facetas. Los trabajadores con estudios universitarios incompletos y los ya graduados califican al empleo actual con medianas de 30 y 33 respectivamente, y puntajes de 21 a 29 para las restantes dimensiones del trabajo. (Cuadro No. 4).

**Antigüedad laboral.** Los empleados con menor antigüedad laboral, menos de cinco años, califican el empleo actual con mediana de 34.5, y 24, 26, 28, 27 para las otras. Los trabajadores con cinco a diez años de servicio también califican el empleo actual con mediana de 33.5, y puntajes de 23 a 27.5 a las restantes facetas. Los servidores públicos de la Región Sanitaria Metropolitana con más de diez años de labores (11 – 15, 16 – 20, y más de 21 años) califican a su empleo actual con mediana de 34, 31 y 32.5 respectivamente; recibiendo las otras cuatro dimensiones del trabajo puntajes que oscilan desde 21 a 27, exceptuando la faceta de supervisión a la cual los trabajadores de mayor antigüedad le asignan una mediana de 30. (Cuadro No. 5).

**Satisfacción laboral y el trabajo en el empleo actual (Cuadro N° 6).**

El personal administrativo califica al empleo actual con mediana de 28, variando el rango desde un valor mínimo de 18 hasta un máximo de 40, siendo la media 29.5, con una desviación estándar de 6.666; el percentil 25 y 75 es 24 y 36 respectivamente.

Entre el personal técnico, en especial los integrantes de la Unidad Técnica Ambiental, la mediana para el empleo actual es 34, oscilando el rango desde 21 a 40, media de 32.8, desviación estándar igual a 4.797, y percentiles 25 y 75 de 29 y 36.



Las Auxiliares de Enfermería valoran esta faceta con mediana de 34, valor mínimo 17, valor máximo 45, una media de 32.5, desviación estándar 6.019, percentil 25 y 75 igual a 30 y 37 en su orden.

El recurso médico valora al empleo actual con una mediana de 33, puntaje mínimo de 20 y máximo 40, media de 32, desviación estándar 5.494, percentil 25 y 75 equivalente a 29.5 y 35.

Los demás profesionales universitarias perciben al empleo actual con mediana de 36, valor mínimo 23 y máximo 39, media de 33.90, desviación estándar 4.888, percentil 25 y 75 de 30 y 38 respectivamente.

### **Satisfacción laboral y el salario. (Cuadro No. 7)**

A nivel del personal administrativo, el salario puntea con una mediana de 24, un valor mínimo igual a 4 y el máximo de 32, media de 21.75, con una desviación estándar de 6.194, percentiles 25 y 75 equivalente a 18 y 25.

El personal de la Unidad Técnica Ambiental percibe al salario con mediana de 23, valor mínimo 14, valor máximo 24, media 20.76, con una desviación estándar de 6.301, percentil 25 y 75 de 18 y 26 respectivamente.

Las Auxiliares de Enfermería califican al salario con una mediana de 24 y asignándole un valor mínimo de 10 y un máximo 36, media de 24, desviación estándar 6.480, percentiles 25 y 75 de 20 y 30 en el orden.

Para los médicos el salario actual es valorado con mediana de 18, oscilando el rango de puntuación desde un mínimo de 12 hasta un máximo 26; la media es 20.3, desviación estándar de 4.658, percentiles 25 y 75 equivalentes a 18 y 25.

Los profesionales universitarios no médicos le asignan al salario una mediana de 18, valores mínimos y máximos de 8 y 30, una media de 18.5, desviación estándar de 7.541, percentil 25 y 75 iguales a 14 y 24 respectivamente.

**Satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso. (Cuadro No. 8)**

La categoría de personal administrativo califica esta faceta con una mediana de 23, un valor mínimo de 14 y máximo de 36. La media es de 24, desviación estándar de 5.733, percentil 25 y 75 de 20 y 28 respectivamente.

El personal de UTA, asigna una mediana de 24, valor mínimo de 14, máximo de 42, media de 24.2, desviación estándar de 7.118, percentil 25 y 75 de 18 y 30.

Las Auxiliares de Enfermería, califican la mediana con un valor de 22, puntaje mínimo de 12 y máximo 44. La media encontrada es de 23.2, con una desviación estándar de 7.257, percentiles 25 y 75 de 18 y 28.

Para los médicos se encontró una mediana de 22, con un valor mínimo de 0, y un valor máximo 32, media de 20, con desviación estándar de 7.884, percentil 25 y 75 de 19 y 24 respectivamente.

Para los otros profesionales universitarios, la mediana es de 22, oscilando los puntajes mínimo y máximo desde 16 a 28, y una media de 22. La desviación estándar es de 3.225 y los percentiles 25 y 75 de 20 y 24.

**Satisfacción laboral y la supervisión. (Cuadro N° 9)**

El personal administrativo calificó la faceta de supervisión con una mediana de 29.5, un valor mínimo de 8 y máximo de 37, media de 27.3, desviación estándar de 6.665, percentiles 25 y 75 de 24 y 31.

Los empleados de la Unidad Técnica Ambiental, valoran la mediana en 27, valor mínimo 15 y máximo de 34, la media en 25.9, desviación estándar 4.686, percentil 25 y 75 de 23 y 30.

El recurso de Auxiliares de Enfermería, asignan una mediana de 30, valor mínimo de 18 y máximo de 38, media de 23.2, desviación estándar de 7.257, percentiles 25 y 75 de 18 y 28.

Los médicos califican esta faceta con mediana de 24, valores mínimo y máximo de 15 y 34, media de 24, desviación estándar de 5.977, percentiles 25 y 75 igual a 20 y 27.

Los demás profesionales universitarios, asignan una mediana de 24, valor mínimo y máximo de 15 y 32, media igual a 23.9, desviación estándar de 4.614, percentiles 25 y 75 de 21 y 27.

### **Satisfacción laboral y el compañerismo (Cuadro N° 10)**

El personal administrativo califica la faceta de compañerismo laboral con una mediana de 25.5, valores mínimos y máximos igual a 17 y 45 respectivamente, media de 25.9, desviación estándar de 6.296, percentiles 25 y 75 de 21.5 y 29.

El recurso de la Unidad Técnica Ambiental, asigna un valor de 27 a la mediana, valor mínimo de 20 y valor máximo de 37, media de 27.8, desviación estándar de 4.596 y percentil 25 y 75 de 24 y 32.

Las Auxiliares de Enfermería, valoran la faceta con mediana de 27, valor mínimo de 13 y valor de máximo 41, media de 27.5, desviación estándar de 7.213 y percentiles 25 y 75 de 21 y 33.

Los médicos califican la mediana con 25, valor mínimo y máximo de 13 y 34, media de 25, desviación estándar igual a 6.147, percentiles 25 y 75 de 22.5 y 29.5.

Los otros profesionales universitarios asignan a la mediana un puntaje de 25, valor mínimo de 17 y máximo de 40. media de 26.5, desviación estándar de 6.654, percentiles 25 y 75 de 22 y 29 respectivamente.

**Satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana en relación a las cinco facetas o dimensiones del trabajo (Cuadro N° 11).**

De la muestra total de empleados entrevistados en relación al empleo actual se observa un rango de calificaciones que oscila desde un mínimo de 17 hasta un máximo de 45, con una mediana de 33, media igual a 32 y desviación estándar de 5.806. El percentil 25 es 28 y el percentil 75 es 36.

En relación al salario el rango va desde 4 a 36, mediana de 24, media igual a 21.60, desviación estándar de 6.420, percentil 25 y 75 igual a 18 y 26 respectivamente.

Las oportunidades de ascenso se califican con un rango de opinión desde un 0 hasta 44, con mediana de 22, media de 23, desviación estándar igual a 6.630 y percentil 25 y 75 igual a 19 y 28.

El puntaje para la faceta de supervisión presenta un rango de 8 a 38, mediana de 27, media de 26.67, desviación estándar de 5.696, percentil 25 y 75 igual a 23 y 31.

El compañerismo laboral es calificado con un valor mínimo de 13 y máximo 45, mediana de 27, media de 26.83, desviación estándar igual a 6.150, percentil 25 y 75 equivalente a 23 y 31 respectivamente.

## IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### **Características biológico - sociales y la satisfacción laboral (Cuadro y Grafico N° 1).**

**Satisfacción laboral y sexo** (Cuadro y Grafico N° 2). La mayoría de los empleados encuestados corresponde al sexo femenino, lo cual coincide con el predominio de trabajadores de este sexo en casi todos los sistemas sanitarios. Comparando los valores de las medianas para cada faceta del trabajo según sexo, se observa que tanto hombres y mujeres valoran por igual al empleo actual, el salario y la supervisión (mediana 33, 24, y 27 respectivamente). Las únicas variantes, aunque no son significativas, se observan con relación a las oportunidades de ascenso, a la cual los varones calificaron ligeramente más alto, y el compañerismo laboral fue apreciado un poco más por las mujeres.

Con relación al empleo actual, tanto varones como mujeres se sienten satisfechos, expresando un sentimiento neutro o ambivalente de satisfacción hacia las oportunidades de ascenso, supervisión y compañerismo laboral. Mediante el uso de la media aritmética y de acuerdo a la escala JDI, ambos sexos expresan insatisfacción respecto al salario.

Los resultados de satisfacción laboral en los varones en cuanto a empleo actual y compañerismo, se asemejan a los resultados encontrados por Bartol y Wortman (1975) en Estados Unidos; no así para las otras dimensiones del trabajo. Sauser y York (1978), en un estudio llevado a cabo en Estados Unidos entre mujeres y hombres, reportaron hallazgos bastante similares a los de ésta investigación, en las facetas de empleo actual, salario y oportunidades de ascenso.

**Satisfacción laboral y la edad** (Cuadro y Grafico N° 3). Relacionando la edad y las diferentes facetas del trabajo se observa un sentimiento de satisfacción hacia el empleo actual, aunque ésta disminuye ligeramente en la edad comprendida entre los 50 y 59 años.

El salario en relación a los grupos de edad, es percibido ligeramente mejor por los empleados jóvenes, descendiendo al punto más bajo en el grupo de 40 – 49 años, para luego ascender nuevamente en los empleados de mas de 50 años. Esto es congruente con la teoría de Maslow respecto a la satisfacción de necesidades básicas, que en el caso de los jóvenes, el salario les permite lograr este objetivo en relación a las necesidades primarias; en cambio los empleados de mayor edad, tienden a satisfacer necesidades de auto-realización.

La apreciación respecto a la supervisión proyecta una tendencia descendente en la medida que avanza la edad cronológica del trabajador, aunque siempre se mantiene en la zona de ambivalencia.

La satisfacción de los empleados en cuanto a oportunidades de ascenso y compañerismo laboral no manifiesta un comportamiento muy diferenciado según la edad de las personas, persistiendo el sentimiento de ambivalencia o neutro.

Estos resultados difieren a los obtenidos en estudios realizados en los Estados Unidos y otros lugares que indican una relación positiva entre la edad y la satisfacción, y otros que encuentran una relación en “U” (Kalleberg y Loscocco (1983); Clark y Warr (1986)).

**Satisfacción laboral y escolaridad** (Cuadro y Grafico N° 4). El comportamiento de la satisfacción laboral del empleado según el nivel académico y las diferentes facetas del trabajo es muy variable, como se describe a continuación:

*Empleo actual.* Esta faceta recibe la mayor calificación en cuanto a satisfacción de parte de los empleados con primaria incompleta (generalmente vigilantes, aseadoras, conserjes, etc.). Se observa un fuerte descenso hacia un sentimiento ambivalente o neutro de satisfacción entre los empleados con educación de primaria completa, ascendiendo nuevamente a niveles de satisfacción en la medida que completan sus estudios secundarios, descendiendo posteriormente entre los empleados que cursan estudios universitarios y cerrando el comportamiento con grados de satisfacción para los profesionales universitarios.

Quizás este comportamiento se debe a que por las limitadas oportunidades de empleo que en la actualidad persiste en nuestro país, los empleados con el menor grado de escolaridad valoran grandemente el hecho de tener un trabajo; en cambio los empleados que, quizás por esfuerzos propios se encuentran cursando estudios superiores, esperan un mejor empleo en relación al que actualmente poseen.

*Salario.* En general es la faceta menos calificada en los diferentes niveles de escolaridad, con un sentimiento neutro o ambivalente de satisfacción, a excepción de los empleados con primaria completa que claramente expresan insatisfacción en relación al salario. Todo ello podría obedecer a que el alto costo de la vida afecta a todos por igual, independientemente del nivel de escolaridad, y que quizás empleados con niveles superiores de enseñanza, se superan con la finalidad de mejorar también sus condiciones salariales.

*Oportunidades de ascenso.* No se observa un patrón claramente diferenciado de satisfacción en relación a esta faceta del trabajo, manteniéndose en la zona de ambivalencia o neutra, disminuyendo gradualmente, aunque en forma no muy pronunciada, en la medida que superan niveles de escolaridad. Quizás empleados con niveles superiores de escolaridad esperarían tener oportunidades de ascenso dentro de la institución.

*Supervisión.* Es la faceta menos calificada por los empleados de primaria incompleta, con un claro sentimiento de insatisfacción; ascendiendo progresivamente hasta el grupo de trabajadores con secundaria incompleta, quienes son los que mejor la valoran aunque no sobrepasan la zona de sentimientos neutros o ambivalentes. A partir de este nivel de escolaridad se observa una tendencia descendente en relación a los grupos que avanzan en sus estudios hasta alcanzar el grado universitario, nivel máximo de instrucción académica y que expresan insatisfacción sobre la supervisión de los jefes inmediatos. Pudiera ser que este sentimiento de ambivalencia obedeciera a la falta de reconocimiento por parte de los jefes superior.

*Compañerismo laboral.* Esta faceta es mejor valorada por los empleados con secundaria completa, y los que menos la califican son los trabajadores que han terminado la primaria, incluso alcanzando estos últimos el punto de insatisfacción.

**Satisfacción laboral y antigüedad en el servicio** (Cuadro y Grafico N° 5). Todos los empleados, independientemente de los años de servicio, expresan un sentimiento de satisfacción en relación al empleo que desempeñan, observando un descenso no significativo entre aquellos con antigüedad de 16 a 20 años. Estos resultados coinciden con los descritos por Stephen Robbins, los cuales relacionan en forma positiva la satisfacción y la antigüedad en el trabajo.

Las facetas de oportunidades de ascenso y compañerismo laboral tienen un comportamiento casi aplanado en relación a los años de servicio, manteniéndose en la zona de sentimientos neutros o ambivalentes en relación a satisfacción. Similar comportamiento se observa para la faceta de supervisión y salario, con la única diferencia que en relación a la primera los empleados de mayor antigüedad le dan un valor mayor, siendo lo inverso respecto a la segunda faceta (salario) que termina en la escala de insatisfacción.

### ***Facetas del trabajo y la satisfacción laboral***

**Satisfacción laboral y el trabajo en el empleo actual** (Cuadro y Grafico N° 6): La satisfacción de los trabajadores en relación a ésta faceta del trabajo, según categorías de empleo, refleja un nivel por arriba de la zona neutra o ambivalente, a excepción del personal del área administrativa. Las observaciones específicas para cada categoría de empleo son las siguientes:

*Administración y personal auxiliar.* Los entrevistados asignaron un puntaje mínimo de 18 y máximo de 40. En vista que la media (29.5) no está muy por arriba del punto neutral (27) el personal administrativo no está ni satisfecho ni insatisfecho. El percentil 75 (36) indica, no obstante, que al menos 25% de estos empleados si están satisfechos.

Es probable que los sentimientos de ambivalencia observados en esta categoría obedezcan a que sean éstos los empleados en los que se dan con mayor frecuencia el movimiento de funciones para suplir las necesidades de la institución.



*Unidad Técnica Ambiental.* La variación de puntajes fue desde 21 hasta 40, con una media de 32.8. Según la escala JDI, en promedio los empleados de ésta categoría están satisfechos con su empleo.

*Auxiliares de Enfermería.* Estas empleadas fueron las que más bajo calificaron al empleo actual (17), pero también le asignaron el valor más alto (45). La media de 32.8, 5.8 unidades por arriba del punto neutral, indica que están satisfechas en relación a su empleo.

Un estudio realizado en Estados Unidos por MacEachron (1977) con personal de Enfermería reporta resultados similares, media de 37.96. En comparación con otro estudio llevado a cabo por Odewahn y Petty (1980) siempre en los Estados Unidos, en la presente investigación las enfermeras de la Región Sanitaria Metropolitana califican mejor en su grado de satisfacción por el empleo actual (media de 27.76 y 32.8 respectivamente).

*Médicos.* El recurso médico entrevistado valoró al empleo actual con un mínimo de 20 y máximo 40. La media de 32 significa que en promedio estos también están satisfechos.

*Otros profesionales universitarios.* La variación en el puntaje fue de 23 y 39, con media 33.9, indicando satisfacción en relación a esta faceta de trabajo.

Por otro lado, el 100% de los informantes claves expresan sentimientos de satisfacción hacia el empleo que desempeñan, calificándolo como “importante, agradable, permite ayudar a otros, dignifica”, entre otros; uno lo calificó como: ¡Es un regalo de Dios! y otro expresó: “Es parte importante de mi vida, de tal forma de que no tengo idea de dejar de trabajar”.

## **Satisfacción laboral y el salario (Cuadro y Grafico N° 7).**

*Administración y personal auxiliar.* El recurso administrativo valoró al salario desde un mínimo de 4 hasta un máximo 32, correspondiendo una media de 29.5. Considerando que la media no está muy por arriba del punto neutral (2.5 unidades), los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos. El percentil 25 (18) significa que 25% de los trabajadores administrativos están claramente insatisfechos con su salario.

*Unidad Técnica Ambiental.* La variación de puntaje oscila desde 6 hasta 30. La media de 20.7, 6.3 unidades por debajo del punto neutro, indica que el personal de la UTA está insatisfecho en relación al salario.

*Auxiliares de Enfermería.* Es el grupo de empleados que mejor califican esta faceta del trabajo con puntajes mínimo de 10 y máximo 36. No obstante, la media de 24 expresa que no están ni satisfechas ni insatisfechas. El percentil 75 (30), sin embargo, refleja que al menos un 25% de ellas si se encuentran satisfechas. El estudio de Odewahn y Petty (1980) también reporta hallazgos similares (media 26.04).

*Médicos.* Los profesionales de la medicina son los que menor puntaje máximo asignan al salario, con variación desde 12 a 26. Estando la media (20.3) 6.7 unidades por debajo del punto neutro en la escala, expresa que este personal esta insatisfecho con su salario. Ninguno de los entrevistados cruzó la línea neutral de 27.

*Otros Profesionales Universitarios.* La variación de puntaje va desde 8 a 30. La media (18.5) refleja que esta categoría de empleados están insatisfechos con el salario, considerando que ésta se aleja muy por debajo del punto neutro. El percentil 75 (24) indica que solamente el 25% de estos trabajadores están en situación ambivalente en relación con el grado de satisfacción respecto al salario.

Estos resultados coinciden con los obtenidos a través de los informantes claves ya que un 76% de ellos manifiestan inconformidad en relación a su salario, calificándolo como: “malo, injusto, regular, demasiado bajo, insuficiente, no adecuado”, etc., ya que lo relacionan con su nivel académico, con la responsabilidad misma del trabajo, con los conocimientos y la experiencia adquirida, con los años de servicio y la carestía de la vida.

Pudiera ser que estos sentimientos de insatisfacción coincidan con los expuestos por Aldag y Brief, en el sentido de que el salario no le permite a los trabajadores cubrir sus necesidades de una forma completa.

### **Satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso** (Cuadro y Grafico N° 8).

En general la satisfacción de los empleados, en sus distintas categorías, manifiestan un grado de satisfacción ambivalente o neutral en relación a las oportunidades de ascenso.

El comportamiento según la categoría de los empleados se describe a continuación:

*Administración y personal auxiliar.* La variación de puntajes fue de 14 a 36 y una media de 24. Estando la media 3 unidades por debajo del punto neutro (27), implica que el personal administrativo y auxiliar no están ni satisfechos ni insatisfechos con las oportunidades de ascenso. De acuerdo al percentil 25, el 25% de estos empleados están claramente insatisfechos.

*Unidad Técnica Ambiental.* Los valores mínimos y máximos fueron 14 y 42. La media (24.23), ubicada por debajo del punto neutro de la escala JDI, refleja que este personal tampoco esta ni satisfecho ni insatisfecho. Por otra parte, según el percentil 75, solamente el 25% de estos trabajadores pueden ser catalogados como satisfechos en relación a esta faceta del trabajo.

*Auxiliares de Enfermería.* Es el recurso que mejor califica a esta faceta en relación al valor máximo (44) y un valor mínimo de 12, observándose una dispersión grande de puntajes. No obstante, dado que la media de 23.25 esta por debajo del punto neutro (27), esta categoría de empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos. El percentil 25 indica que al menos 25% del recurso de enfermería se encuentra insatisfecho con las oportunidades de ascenso.

Sin embargo, tanto los hallazgos de MacEachron como los de Odewahn y Petty (ambos ya citados) proyectan medias de satisfacción inferiores a los de esta investigación (18.83 y 17.33 respectivamente).

*Médicos.* Respecto a la satisfacción con las oportunidades de ascenso este recurso es el más radical al calificar la faceta desde 0 hasta 32. Siendo la media de 20.1, a 6.9 unidades por debajo del punto neutro de la escala (27), los médicos están insatisfechos con esta dimensión del trabajo. Según el percentil 75 a lo más que califican la faceta es que, por lo menos, un 25% de ellos expresan sentimientos ambivalentes o neutros, pero ninguno llegó a manifestar clara satisfacción.

*Otros profesionales universitarios.* La variación de puntajes es de 16 a 28. La media de 22, cinco unidades por debajo del punto neutro de la escala, califica a estos profesionales como insatisfechos. Ninguno expresó algún grado de satisfacción.

Estos resultados coinciden con los expuesto por Robbins en el sentido de que los empleados buscan políticas y practicas justas de ascenso que les permita mayor crecimiento personal, lo cual no se está dando a nivel de la Secretaría de Salud debido a la falta de una carrera administrativa, por ello, el 76% de los informantes claves opinan desfavorablemente en relación a las oportunidades de ascenso asociándolo en un gran porcentaje con factores de tipo político y expresando calificativos tales como: “dificiles, escasas, mas bien fui descendido, malas, etc.”

### **Satisfacción laboral y la supervisión (Cuadro y Grafico N° 9).**

El nivel de satisfacción de los trabajadores, según categoría laboral, respecto a esta faceta es neutral o ambivalente. A continuación se hace la descripción según categoría de empleo.

*Administración y personal auxiliar.* Estos servidores públicos califican la faceta en un amplio rango que va desde 8 a 37. Considerando que la media (27.3) prácticamente coincide con el punto neutro de la escala, estos trabajadores no están ni satisfechos ni insatisfechos. Según el percentil 75, solamente el 25% de ellos se consideran claramente satisfechos en relación a la supervisión de sus jefes inmediatos.

*Unidad Técnica Ambiental.* El valor mínimo es 15 y el máximo 34; siendo la media 25.9 y no estando muy alejada del punto neutro de la escala (27), los empleados no están satisfechos ni insatisfechos. El percentil 25 equivalente a 23 expresa que al menos 25% de ellos se encuentran claramente insatisfechos con esta faceta del trabajo.

*Auxiliares de Enfermería.* La variación de puntaje es de 18 a 38. Considerando que la media (29) no esta muy por arriba del punto neutro, esta categoría de trabajadores no están ni satisfechos ni insatisfechos. El percentil 75 igual a 33 proyecta que al menos el 25% de las Auxiliares de Enfermería están claramente satisfechas con la supervisión. Los estudios anteriormente citados (MacEachron y el de Odewahn y Petty) presentan hallazgos mejor calificados para esta faceta del trabajo entre las enfermeras encuestadas (medias de 42.02 y 35.17 en su orden).

*Médicos.* Los valores dados por las personas encuestadas oscilan desde el mas bajo, 15, hasta el mas alto, 34, y una media de 24. Debido a que la media no esta muy por debajo del valor neutro de la escala, los médicos no están ni satisfechos ni insatisfechos en relación a la supervisión. Según el percentil 25 (20), sin embargo, el 25% de ellos proyectan una definida insatisfacción.

*Otros Profesionales Universitarios.* El valor mínimo es de 15 y el máximo de 32, con media igual a 23.9 de acuerdo a la escala JDI. En promedio estos empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos. El 25% de ellos expresan una clara insatisfacción según el percentil 25 que es de 21.

No obstante, de acuerdo a la opinión de los informantes claves, la faceta de supervisión es bien calificada (un 76%), describiéndola como “buena, actualizada, capacitadora, orientadora, importante, adecuada y oportuna” a excepción de algunos mandos intermedios que la calificaron como “inexistente o pírrica”.

## **Satisfacción y el compañerismo laboral (Cuadro y Grafico N° 10).**

En general los trabajadores en sus diferentes categorías de empleo proyectan un nivel de satisfacción ambivalente o neutro en relación al compañerismo laboral. La descripción detallada es la siguiente:

*Administración y personal auxiliar.* Es el grupo que mayor valor máximo otorga a la faceta (45), y un mínimo de 17. Sin embargo, dado que la media (25.9) está bastante cerca al punto neutro de la escala, no están ni satisfechos ni insatisfechos. El percentil 25 de 21.5, por otro lado, indica que al menos el 25% de los empleados están insatisfechos con la faceta de compañerismo laboral.

*Unidad Técnica Ambiental.* La variación en el puntaje oscila de 20 a 37. Considerando que la media (27.8) esta muy próxima al punto neutro, estos empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos. En cambio, el 25% de ellos se definen claramente satisfechos con sus compañeros según el percentil 75.

*Auxiliares de Enfermería.* Es la categoría de empleados que más bajo puntaje le asigna al compañerismo laboral según la escala del JDI, al igual que los médicos, siendo el valor mínimo de 13 y el máximo de 34 con una media de 27.5. En relación al punto neutro de la escala JDI, las Auxiliares de Enfermería no están ni satisfechas ni insatisfechas. El percentil 25 y 75 (21 y 33), por otra parte, expresa que 25% del grupo están claramente insatisfechas y otro 25 proyectan satisfacción definida; el 50% restante se ubica en una posición ambivalente.

En relación con los estudios con los cuales se ha venido haciendo comparación, los resultados de esta investigación en esta faceta en particular difieren ampliamente con los hallazgos de ellos (medias de 43.52 y 35.91 respectivamente).

*Médicos.* Los valores dados por las personas encuestadas oscilan desde 13 hasta 34. Siendo la media 25.1, a 1.9 unidades por debajo del punto neutro de la escala (27), los médicos no están ni satisfechos ni insatisfechos en relación al compañerismo laboral. Acorde al percentil 25 (22.5), el 25% de ellos mas bien expresan clara insatisfacción.

Un informante clave expreso: “En los últimos años siento que mis compañeros de trabajo rechazan al medico por el salario que devengan... aunque no lo demuestran abiertamente”.

*Otros profesionales universitarios.* Los valores van desde un mínimo de 17 hasta un máximo de 40. Estando la media (26.5) muy próxima al punto neutro, estos trabajadores no están ni satisfechos ni insatisfechos con la faceta en estudio. El 25% de ellos, en cambio, expresan clara insatisfacción según el percentil 25.

El 81% de los informantes claves, se expresaron favorablemente respecto al compañerismo laboral, aunque el 38% de ellos, también reconocen la presencia de empleados irresponsables en sus respectivos centros de trabajo que en algunos momentos crean discordia en las relaciones interpersonales. Esto coincide con lo expresado en los trabajos de Alderfer y Ash en el sentido de que para la mayoría de los empleados el trabajo cubre las necesidades de interacción social y que no es de sorprender que el tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo.

### **Satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana en relación a las cinco facetas o dimensiones del trabajo (Cuadro y Grafico N° 11).**

Al analizar los resultados de medición de satisfacción laboral de los empleados en general en relación a las cinco facetas de trabajo, se observa el siguiente comportamiento:

*Empleo actual.* La variación de puntajes fue desde 17 hasta 45, y una media de 32 en la escala JDI. En promedio los empleados están satisfechos porque una media de 32 está 5 puntos por arriba del valor medio de la escala (27) y por ende fuera de la zona de sentimientos neutrales o ambivalentes. Considerando que el percentil 25 es 28, este grado de satisfacción corresponde a más del 75% de los empleados.

*Salario.* Los valores dados por las personas entrevistadas oscilan desde 4 hasta 36, siendo la media 24. Debido a que la media no esta muy por debajo del valor medio de la escala (27), los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos con su salario. El percentil 25 es 18, indicando que por lo menos el 25% de los empleados están del todo insatisfechos.

*Oportunidades de ascenso.* El valor mínimo es 0 y el máximo 44. En vista de que el valor de la media (23) no está alejado del punto neutral de la escala (27), los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos en relación a las oportunidades de ascenso. Siendo el percentil 25 igual a 19, implica que el 25% de los empleados están totalmente insatisfechos.

*Supervisión.* La variación de puntajes es de 8 a 38. Considerando que la media (26.6) está cercana al punto medio de la escala (27), los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos. El percentil 25 proyecta que el 25% de los empleados caen por debajo de la zona neutral o ambivalente, demostrando insatisfacción en relación a la supervisión.

*Compañerismo laboral.* El puntaje más bajo es 13 y el más alto 45, con una media de 26.8. Estando esta ultima muy aproximada al punto neutral, los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos en relación al compañerismo. El percentil 75 (31) indica que solamente el 25% de los empleados están realmente satisfechos con esta faceta.

Estos resultados guardan alguna semejanza con el estudio realizado por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) en los Estados Unidos con 203 empleados de hospital, obteniendo para las facetas de empleo actual, salario y oportunidades de ascenso los valores en medias de 35.9, 20.5, y 17.3 respectivamente, difiriendo en las facetas de supervisión y compañerismo laboral cuyas medias son 42.2 para ambas.



## X. CONCLUSIONES

1. En promedio los empleados de la R. S. M. expresan sentimientos *ambivalentes* con respecto a su grado de *satisfacción laboral*, con una muy leve tendencia hacia la satisfacción, independiente del *cargo funcional, sexo, edad, escolaridad y antigüedad en el cargo*.
2. Los empleados manifiestan *satisfacción* en relación al *empleo* que desempeñan en la actualidad, independientemente del cargo que ejercen, sexo, edad, escolaridad y antigüedad en el mismo, a excepción del recurso del área administrativa y personal auxiliar.
3. Existe completa *insatisfacción* en relación al *salario* recibido, independientemente del cargo que se ejerce, sexo, edad, escolaridad y antigüedad, aunque el personal más joven tiende a expresar cierto grado de satisfacción.
4. En promedio, los empleados manifiestan sentimientos *ambivalentes*, es decir ni satisfechos ni insatisfechos, en relación a las *oportunidades de ascenso, la supervisión y el compañerismo laboral*, independientemente del cargo funcional, sexo, edad, escolaridad y antigüedad; a excepción de:
  - a. Empleados de mayor edad que expresan insatisfacción respecto a la supervisión.
  - b. Los empleados de mayor escolaridad y los médicos que manifiestan insatisfacción hacia las oportunidades de ascenso.
  - c. Empleados de mayor antigüedad en el trabajo que valoran mejor la supervisión.
  - d. Las Auxiliares de Enfermería que califican mejor el compañerismo laboral.

### CONCLUSIÓN GENERAL:

El mayor o menor grado de satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, está relacionado más con las facetas propias del trabajo como ser el empleo en sí mismo y el salario, que con las características biológicas y sociales de los trabajadores.

## **XI. RECOMENDACIONES**

1. Los estudios de satisfacción laboral deben ser promovidos como parte de la política del desarrollo del recurso humano tanto a nivel público como privado.
2. La Secretaria de Salud en sus diversos niveles debe establecer una política de desarrollo de recursos humanos tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados para acompañar de una manera más efectiva el proceso de Reforma en el Sector Salud.
3. Las organizaciones afines al Sector Salud: Colegios Profesionales, Sindicatos, etc., deben hacer planteamientos integrales que promuevan la satisfacción de sus agremiados, y no solamente lo salarial.
4. Buscar alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales, Empresa Privada, ONGs y otras, a fin de que el desarrollo del recurso humano de la Secretaria de Salud sea abordado en su diversidad.
5. Los niveles gerenciales, en especial el nivel local y regional, deben identificar y fortalecer acciones tendientes a mejorar la satisfacción laboral, particularmente en áreas como la supervisión y el ambiente de compañerismo.

## XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Balzer, William K. et. al. Users Manual for the Job Descriptive Index (JDI; 1997 Revision) and the Job in General (JIG) Scales. Department of Psychology. Bowling Green State University. OH. 2000.
2. Cook, John D. et. al. The Experience of Work. A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use. Londres. Academic Press. p.48.
3. Velásquez S., Delmis Antonia. Efectos de los Conflictos Laborales en las Actitudes de los Supervisores de las Empresas Privadas del Sector de Tegucigalpa. (Tesis para optar al título de Licenciada en Psicología) Tegucigalpa, UNAH, 1986.
4. Rodríguez Barahona, Mirian Lizette. Un Estudio Sobre el Nivel Motivacional en Ejecutivos Bancarios y su Relación con el Clima Organizacional. (Tesis para optar al título de Licenciada en Psicología) Tegucigalpa, UNAH, 1989.
5. Molina García, Mirna Patricia. La Satisfacción Laboral y su Relación con el Auto concepto en Empleados de Mandos Intermedios de las Empresas Privadas de Tegucigalpa. (Tesis para optar al título de Licenciada en Psicología) Tegucigalpa, UNAH, 1992.
6. Kafati Bichara, Leonel Saleh. Estudio sobre la motivación en las Empresas Industriales de Tegucigalpa. (Tesis para optar al título de Administración de Empresas) Tegucigalpa, UNAH, 1977.
7. Bergeron, Juan Louis. et. al. Los Aspectos Humanos de la Organización. San José, Costa Rica. ICAP, 1983. Pág. 311.
8. Cantera López, Francisco Javier. Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. SIAFA.

9. Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. 8ª edición. México. Prentice Hall, 1999. pag.158.
10. Fleishman E., y Bass D. Psicología Industrial y del Personal. México. Trillas, 1976.
11. Dicarpio N. Teorías de la Personalidad. México. Interamericana, 1986.
12. Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. The Motivation to Work. Wiley, New York. U.S.A. 1959.
13. Robbins. Op. cit., p.172-173.
14. Tait, M., Padgett, M. Y., y Baldwin, T. T. Job and Life Satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. Journal of Applied Psychology, 74, 502-507. 1989.
15. MacEachron, A. E. Two interactive perspectives on the relationship between job level and job satisfaction. Organization Behavior and Human Performance, 19, 226-246. 1977.
16. Odewahn, C. A. y Petty, M. M. A comparison of level of Job Satisfaction , role strees, and personal competente between union members and non-members. Academy of Management Journal, 23, 150-155. 1980.
17. Bartol, K. M. y Wortman, M. S. Male versus Female leaders: Effects on perceived leader behavior and satisfaction in hospital. Personnel Psychology, 28, 533-547. 1975.
18. Saucer, W. I. y York, C. M. Sex differences in job satisfaction: A re-examination. Personnel Psychology, 31, 537-547. 1978.

19. Kalleberg, A.L. y Loscocco, K.A. Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction. *American Sociological Review*, Febrero, 1983. pp. 78-90.
20. Liou, K., Sylvia, R. D. y Brunk, G. Non-work factors and job satisfaction revisited. *Human Relations*. 43, 77-86. 1990.
21. Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. Is job satisfaction U-shaped in age?. *Journal of occupational and organizational psychology*, 69. 1986. Pp.57- 81.
22. Liou, K. et. al. op. cit.
23. Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional*. pag.158. Loc cit.
24. Aldag, Ramón J. y Brief, Arthur P. *Diseño de Tareas y Motivación del Personal*. 2ª edición, México, Trillas, 1989. Pág. 19.
25. Aldag, Ramón J. y Brief, Arthur P. op. cit. pag. 51-52.
26. Aldag, Ramón J. y Brief, Arthur P. *Diseño de Tareas y Motivación del Personal*. pag. 43. Loc. Cit.
27. Aldag, Ramón J. y Brief, Arthur P. op. cit. pag. 22
28. Robbins. Op. cit.
29. White, S. E., Mitchell, T. R. y Bell, C. H. Goal setting. Evaluation apprehension, and social cues as determinants of job performance and job satisfaction in a simulated organization. *Journal of Applied Psychology*. 62. 655-673. 1977.
30. Robbins. Op. cit.
31. Alderfer, C. P. An organizacional síndrome. *Administrative Science Quarterly*. 12, 440-460. 1967.

32. Ash, P. The SRA employee inventory. A statistical analysis. Personnel Psychology, 7, 337-364. 1954.
33. Mobley, W. H., Horner, S. O. y Hollingsworth, A. T. An evaluation of precursors of hospital employee turnover, Journal of Applied Psychology. 63, 408-414. 1978.
34. Kafaty, op. cit.
35. Molina, op. cit.
36. Rodríguez Barahona, op. cit.
37. Piura López, Julio. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. 4ta. ed. Managua, Nicaragua. CIES/UNAN. 2000 (Publicación Científica del centro de Investigaciones y Estudios de la Salud). p.65.
38. Evaluación Anual de la Región Sanitaria Metropolitana. Tegucigalpa, Honduras. 2003.
39. Pineda, E.B., de Alvarado, E.L., y de Canales F.H. Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud. 2ª. ed. Washington, D.C.1994.
40. Pineda, E. B. et. al. op. cit.
41. Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hulin, C.L. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Rand-McNally, Chicago.1969
42. Balzer, William K. et. al. op. cit.
43. Cantera López, Francisco Javier. Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. SIAFA.

# **ANEXOS**

**ANEXOS No1**





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA**



**CUESTIONARIO SOBRE  
SATISFACCIÓN LABORAL**

Cargo Funcional: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino: \_\_\_\_\_ Femenino: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años.

Escolaridad: Primaria Incompleta: \_\_\_\_\_ Secundaria Incompleta: \_\_\_\_\_ Universitaria Incompleta: \_\_\_\_\_  
Primaria Completa: \_\_\_\_\_ Secundaria Completa: \_\_\_\_\_ Universitaria Completa: \_\_\_\_\_

Años de Laborar en la Secretaría de Salud: Menos de 5 años: \_\_\_\_\_ De 16 a 20 años: \_\_\_\_\_  
De 5 a 10 años: \_\_\_\_\_ Más de 20 años: \_\_\_\_\_  
De 11 a 15 años: \_\_\_\_\_

© Bowling Green State University, 1975, 1985, 1997

Piense en el trabajo que desempeña actualmente.  
¿Son las siguientes descripciones de su trabajo acertadas?  
En el espacio provisto frente para cada uno de las siguientes palabras o frases, circule: el número 1 para "Si" si describe a su trabajo, el número 2 para "No" si no lo describe, o el número 3 si no puede decidir.

- 1 para "Si" si describe a su trabajo  
2 para "No" si no lo describe  
3 para "?" si no puede decidir

**EL TRABAJO EN SU EMPLEO ACTUAL**

	Sí	No	?
Fascinante.....	1	2	3
Rutinario.....	1	2	3
Produce satisfacción.....	1	2	3
Aburrido.....	1	2	3
Bueno.....	1	2	3
Creativo.....	1	2	3
Respetado.....	1	2	3
Incómodo.....	1	2	3
Placentero.....	1	2	3
Útil.....	1	2	3
Cansado.....	1	2	3
Saludable.....	1	2	3
Presenta un reto.....	1	2	3
Hay demasiado que hacer.....	1	2	3
Frustrante.....	1	2	3
Sencillo.....	1	2	3
Repetitivo.....	1	2	3
Da un sentido de realización..	1	2	3

**SU SUELDO ACTUAL**

Piense en su sueldo actual. ¿Son las siguientes descripciones de su sueldo acertadas?

	Sí	No	?
Es adecuado para cubrir los gastos normales....	1	2	3
Es justo.....	1	2	3
A duras penas se vive del sueldo.....	1	2	3
Es malo.....	1	2	3
Me permite darme lujos.....	1	2	3
Es inseguro.....	1	2	3
Es menos de lo que me merezco.....	1	2	3
Me pagan bien.....	1	2	3
Me pagan mal.....	1	2	3

**SUS OPORTUNIDADES DE ASCENSO**

Piense en las oportunidades de ascenso con que Ud. cuenta ahora. ¿Son las siguientes descripciones de esas oportunidades acertadas?

	Sí	No	?
Hay buenas oportunidades de ascenso.....	1	2	3
Las oportunidades son algo limitadas.....	1	2	3
Los ascensos están basados en las habilidades de cada uno.....	1	2	3
Este es un trabajo sin futuro.....	1	2	3
Tengo buenas posibilidades de ascenso.....	1	2	3
El sistema de ascensos es injusto.....	1	2	3
Los ascensos son poco frecuentes.....	1	2	3
Hay ascensos con regularidad.....	1	2	3
Las posibilidades de ascenso son más o menos buenas.....	1	2	3

---

## SUPERVISION

Piense en el tipo de supervisión que Ud. recibe en el trabajo actual. ¿Son las siguientes descripciones de esa supervisión acertadas?

	Sí	No	?
Me pide mi opinión.....	1	2	3
Es difícil de complacer.....	1	2	3
Es descortés.....	1	2	3
Alaba el trabajo bien hecho.....	1	2	3
Tiene tacto.....	1	2	3
Es influyente.....	1	2	3
Se mantiene al día.....	1	2	3
No supervisa suficientemente.....	1	2	3
Tiene sus preferidos.....	1	2	3
Me dice como va mi trabajo.....	1	2	3
Me molesta.....	1	2	3
Es obstinado u obstinada.....	1	2	3
Conoce el trabajo muy bien.....	1	2	3
Es malo o mala.....	1	2	3
Es inteligente.....	1	2	3
No planea bien.....	1	2	3
Está cerca cuando se le necesita.	1	2	3
Es perezoso o perezosa.....	1	2	3

---

## SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Piense en la mayoría de las personas con quien Ud. trabaja ahora o en las personas con quien Ud. trata en conexión con su trabajo. ¿Son las siguientes descripciones de esas personas acertadas?

	Sí	No	?
Estimulantes.....	1	2	3
Aburridos.....	1	2	3
Lentos.....	1	2	3
Serviciales.....	1	2	3
Tardos en comprender.....	1	2	3
Responsables.....	1	2	3
Rápidos.....	1	2	3
Inteligentes.....	1	2	3
Es fácil hacer enemigos.....	1	2	3
Hablan demasiado.....	1	2	3
Listos.....	1	2	3
Perezosos.....	1	2	3
Desagradables.....	1	2	3
Chismosos.....	1	2	3
Activos.....	1	2	3
Tienen intereses limitados...	1	2	3
Leales.....	1	2	3
Obstinados.....	1	2	3



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA**



**CUESTIONARIO SOBRE  
SATISFACCIÓN LABORAL**

Cargo Funcional: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino: \_\_\_\_\_ Femenino: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años.

Escolaridad: Primaria Incompleta: \_\_\_\_\_ Secundaria Incompleta: \_\_\_\_\_ Universitaria Incompleta: \_\_\_\_\_  
Primaria Completa: \_\_\_\_\_ Secundaria Completa: \_\_\_\_\_ Universitaria Completa: \_\_\_\_\_

Años de Laborar en la Secretaría de Salud: Menos de 5 años: \_\_\_\_\_ De 16 a 20 años: \_\_\_\_\_  
De 5 a 10 años: \_\_\_\_\_ Más de 20 años: \_\_\_\_\_  
De 11 a 15 años: \_\_\_\_\_

---

1. ¿Cuál es su opinión respecto a su empleo actual?

2. ¿Qué importancia tiene para usted su trabajo?

3. ¿Cómo considera usted su salario actual?

4. ¿Cómo considera usted las oportunidades de ascenso en su trabajo?

5. ¿Qué opinión le merecen la supervisión de su Jefe Superior?

6. ¿Qué opinión tiene de sus compañeros de trabajo?

## **ANEXOS No 2**

## MATRIZ DE INFORMANTES CLAVES

### ¿Cual es su opinión respecto a su empleo actual?

- Cuatro de cuatro médicos respondieron que les agrada y que es fascinante.
- Dos de tres *Otros Profesionales Universitarios* manifestaron satisfacción con lo que hacen. Solo una Enfermera Profesional lo relacionó con un salario injusto.
- Los otros 14 informantes clave lo describen como agradable, importante, bonito, satisface, dignifica, delicado o de mucha ayuda.

En síntesis, hay una uniformidad de criterio favorable hacia sus empleos actuales. Uno de los técnicos afirma: ¡Es un regalo de Dios!

### ¿Qué importancia tiene para usted su trabajo?

- Cuatro de cuatro médicos opinan que es importante; dos agregan que les ha permitido realizarse como personas o profesionalmente, además de poder ayudar a otras personas necesitadas.
- Los *Otros Profesionales Universitarios* (3) lo consideran importante porque les ha permitido realizarse, ser de mucha utilidad para otros, y que les permite actuar con responsabilidad, respeto, y desarrollar sus funciones.
- El resto de los informantes clave (14) lo describen como muy importante, motivante, me da sentido de realización, permite ayudar a otras personas y a la comunidad, incluso algunos lo relacionan con el sustento económico de sus hogares.

El 100% de los entrevistados de alguna u otra manera expresan que el trabajo actual tiene importancia para ellos.

Un medico expresa: ¡Es parte importante de mi vida, de tal forma de que no tengo idea de dejar de trabajar!

### ¿Cómo considera usted su salario actual?

- Tres de cuatro médicos afirman estar satisfechos con su salario, aunque expresan cierto temor hacia el futuro; una reclama querer mas por la responsabilidad del trabajo.
- Los 3 profesionales catalogados como *Otros Profesionales Universitarios* lo califican desde de malo a injusto, ya sea por su nivel académico o porque no cubre sus necesidades.
- Doce de los catorce informantes clave restantes describen su salario actual desde muy malo, regular, demasiado bajo, insuficiente, hasta no adecuado, relacionándolo ya sea con la responsabilidad que su trabajo implica, con el conocimiento o experiencia adquirida, años de servicio, o con la carestía de la vida.
- Únicamente dos opinan que por el momento es justo porque no lo ganaría en la empresa privada o porque hay que darle un tiempo de espera al Gobierno.
- Un 76% de los Informantes Clave (16 de 21) manifiestan inconformidad en relación a su salario.

### **¿Cómo considera usted las oportunidades de ascenso en su trabajo?**

- De cuatro médicos solo uno opina que existen oportunidades de ascenso, los demás las describen como difícil, escasas o ninguna. Es unánime, sin embargo, el criterio las oportunidades se dan por influencias políticas.
- Uno de los *Otros Profesionales Universitarios* opina que las oportunidades de ascenso son buenas; para los otros dos estas son nulas o no las hay, y siempre se da una asociación con las influencias políticas.
- Once de los otros catorce informantes clave tienen una opinión negativa respecto a las oportunidades de ascenso que van desde “mas bien fui descendido”, hasta escasas, muy lejanas, no las hay, o malas. Todos ellos las relacionan con la falta de acceso a formación por parte la institución, compadrazgo político, conveniencia personal de los Jefes, o que no toman en cuenta el trabajo realizado por el empleado.

Nuevamente un 76% de los informantes clave dan una opinión desfavorable sobre una de las dimensiones del trabajo en estudio, siendo importante también el numero de los que lo atribuyen a cuestiones de tipo político.

### **¿Qué opinión le merece la supervisión de su jefe superior?**

- Tres de los cuatro médicos opinan favorablemente de la supervisión que se les hace. El medico con opinión contraria agrega, además, que el enfoque de las supervisiones es más dirigido a resaltar errores y no proponer soluciones a los problemas.
- Los *Otros Profesionales Universitarios* (3) que la supervisión va desde buena a excelente.
- Entre los técnicos que integran la Unidad Técnica Ambiental (UTA) se observa una discrepancia en opinión según el nivel y responsabilidad del cargo de los informantes clave. Solamente uno de los 6 entrevistados en los niveles locales opino que no hay supervisión, el resto (5) la calificaron como actualizada, sobresaliente, orientadora, capacitante e importante. Los niveles intermedios, cuya relación es mas con los niveles Regional o Central, describen la supervisión como inexistente o pírrica (3 de 3).
- Otros técnicos no relacionados con la UTA (3) y dos del área Administrativa la califican como buena, adecuada y oportuna.

En síntesis, 76% de los Informantes Claves opinan favorablemente respecto a la supervisión de su jefe superior.

### **¿Qué opinión tiene de sus compañeros de trabajo?**

- En relación a esta pregunta, 17 de los Informantes Claves expresaron una opinión favorable de sus compañeros como grupo, equivalente al 81%. No obstante, con frecuencia se resalto la presencia de empleados irresponsables (8 de los 21 manifestaron esa reserva, correspondiendo a un 38%). Es importante, también, el 19% de opinión desfavorable por sus implicaciones en la unidad de la organización.
- Un entrevistado opino: ¡Existe el compañerismo por conveniencia, toleras, no protestas, prestas pisto, miras y callas, sos un buen compañero!

Cuadro N° 1  
**CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS Y SOCIALES DE LOS EMPLEADOS  
ENCUESTADOS EN  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA. I SEMESTRE, AÑO 2004**

	CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS Y SOCIALES																					
	CARGO FUNCIONAL					SEXO		EDAD				ESCOLARIDAD						AÑOS DE TRABAJAR EN LA SECRETARÍA DE SALUD				
	1	2	3	4	5	M	F	20-29	30-39	40-49	50-59	1	2	3	4	5	6	< 5	5-10	11-15	16-20	> 20
Numero de Encuestados	24	26	27	12	11	37	63	13	25	45	17	2	3	16	32	15	32	16	26	24	18	16

INDICADOR:

**CARGO FUNCIONAL:**

- 1 = Administración y Personal Auxiliar
- 2 = Unidad Técnica Ambiental y otro Personal Técnico
- 3 = Auxiliares de Enfermería
- 4 = Médicos
- 5 = Otros Profesionales Universitarios

**ESCOLARIDAD:**

- 1 = Primaria Incompleta
- 2 = Primaria Completa
- 3 = Secundaria Incompleta
- 4 = Secundaria Completa
- 5 = Universitaria Incompleta
- 6 = Universitaria Completa



Cuadro N° 2  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
 LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN AL SEXO  
 I SEMESTRE, AÑO 2004**

VALORES	FACETAS DEL TRABAJO									
	Empleo Actual		Sueldo Actual		Oportunidades de Ascenso		Supervisión		Compañerismo laboral	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Valor Mínimo	20	17	6	4	12	0	15	8	13	13
Valor Máximo	40	45	30	36	42	44	34	28	36	45
Mediana	33	33	24	24	24	22	27	27	26	27

M = masculino

F = femenino

Cuadro N° 3  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
 LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN A LA EDAD  
 I SEMESTRE, AÑO 2004**

EDAD	20 – 29 años					30 – 39 años					40 – 49 años					50 – 59 años				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Valor Mínimo	22	18	16	18	19	18	8	12	8	13	17	4	0	15	13	24	14	16	15	17
Valor Máximo	39	30	36	37	38	45	32	44	36	45	40	36	34	38	40	38	30	42	33	34
Mediana	35	26	24	30	27	33	24	24	27	26	34	18	22	27	27	32	24	22	24	24

INDICADOR:

- FACETA 1 = Empleo Actual
- FACETA 2 = Sueldo Actual
- FACETA 3 = Oportunidades de Ascenso
- FACETA 4 = Supervisión
- FACETA 5 = Compañerismo Laboral.

Cuadro N° 4  
 SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
 LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN AL NIVEL DE  
 ESCOLARIDAD.  
 I SEMESTRE, AÑO 2004

NIVEL DE ESCOLARIDAD	Primaria Incompleta					Primaria Completa					Secundaria Incompleta					Secundaria Completa					Universitaria Incompleta					Universitaria Completa				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Valor Mínimo	30	22	12	30	24	24	14	16	18	20	21	12	14	18	19	17	4	14	19	17	24	8	16	15	13	18	10	0	8	13
Valor Máximo	45	24	20	31	28	28	22	26	31	21	39	36	44	35	41	40	30	42	38	37	39	30	36	37	38	40	32	32	36	45
Mediana	37.5	23	16	30.5	26	26	18	22	29	21	32.5	24	28	29.5	24.5	34	23	24	27	28	30	24	22	29	27	33	22	21	24	25

INDICADOR:

- FACETA 1 = Empleo Actual
- FACETA 2 = Sueldo Actual
- FACETA 3 = Oportunidades de Ascenso
- FACETA 4 = Supervisión
- FACETA 5 = Compañerismo Laboral.

Cuadro N° 5  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
 LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN A LOS AÑOS DE LABORAR.  
 I SEMESTRE, AÑO 2004**

AÑOS DE LABORAR	Menos de 5 años					5 a 10 años					11 a 15 años					16 a 20 años					Mas de 20 años				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Valor Mínimo	21	8	16	15	19	22	6	12	15	17	18	4	16	8	13	17	10	0	18	13	22	10	14	15	17
Valor Máximo	40	30	36	38	40	45	32	44	36	41	39	30	42	36	45	38	36	36	33	39	40	30	36	35	34
Mediana	34.5	24	26	28	27	33.5	24	23	27.5	25.5	34	24	23	27	27	31	23	22	25.5	25	32.5	21	22	30	26

**INDICADOR:**

- FACETA 1 = Empleo Actual
- FACETA 2 = Sueldo Actual
- FACETA 3 = Oportunidades de Ascenso
- FACETA 4 = Supervisión
- FACETA 5 = Compañerismo Laboral.

Cuadro N° 6  
SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN AL  
EMPLEO ACTUAL. I SEMESTRE, AÑO 2004

VALORES	CARGO FUNCIONAL				
	Administración	U. T. A	Auxiliares Enfermería	Médicos	Otras Profesiones Universitaria s
Valor Mínimo	18	21	17	20	23
Valor Máximo	40	40	45	40	39
Mediana	28	34	34	33	36

Media	29.500	32.846	32.815	32.000	33.909
Desviación Estándar	6.666	4.797	6.019	5.494	4.888
Percentil 75	36.000	36.000	37.000	35.000	38.000
Percentil 25	24.000	29.000	30.000	29.500	30.000

Cuadro N° 7  
SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN AL  
SALARIO ACTUAL. I SEMESTRE, AÑO 2004

VALORES	CARGO FUNCIONAL				
	Administración	U. T. A	Auxiliares Enfermería	Médicos	Otras Profesiones Universitaria s
Valor Mínimo	4	6	10	12	8
Valor Máximo	32	30	36	26	30
Mediana	24	23	24	18	18

Media	21.750	20.768	24.074	20.333	18.545
Desviación Estándar	6.194	6.301	6.480	4.658	7.541
Percentil 75	25.000	26.000	30.000	25.000	24.000
Percentil 25	18.000	18.000	20.000	18.000	14.000

Cuadro N° 8  
SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN A LAS  
OPORTUNIDADES DE ASCENSO. I SEMESTRE, AÑO 2004

VALORES	CARGO FUNCIONAL				
	Administración	U. T. A	Auxiliares Enfermería	Médicos	Otras Profesiones Universitaria s
Valor Mínimo	14	14	12	0	16
Valor Máximo	36	42	44	32	28
Mediana	23	24	22	22	22

Media	24.083	24.231	23.259	20.167	22.000
Desviación Estándar	5.733	7.118	7.257	7.884	3.225
Percentil 75	28.000	30.000	28.000	24.000	24.000
Percentil 25	20.000	18.000	18.000	19.000	20.000

Cuadro N° 9  
SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN A LA  
SUPERVISIÓN. I SEMESTRE, AÑO 2004

VALORES	CARGO FUNCIONAL				
	Administración	U. T. A	Auxiliares Enfermería	Médicos	Otras Profesiones Universitaria s
Valor Mínimo	8	15	18	15	15
Valor Máximo	37	34	38	34	32
Mediana	29.5	27	30	24	24

Media	27.375	25.962	29.000	24.083	23.909
Desviación Estándar	6.665	4.686	5.189	5.977	4.614
Percentil 75	31.000	30.000	33.000	27.500	27.000
Percentil 25	24.000	23.000	24.000	20.000	21.000

Cuadro N° 10

SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN AL  
COMPAÑERISMO LABORAL. I SEMESTRE, AÑO 2004

VALORES	CARGO FUNCIONAL				
	Administración	U. T. A	Auxiliares Enfermería	Médicos	Otras Profesiones Universitaria s
Valor Mínimo	17	20	13	13	17
Valor Máximo	45	37	41	34	40
Mediana	25.5	27	27	25	25
Media	25.917	27.808	27.556	25.167	26.545
Desviación Estándar	6.296	4.596	7.213	6.147	6.654
Percentil 75	29.000	32.000	33.000	29.500	29.000
Percentil 25	21.500	24.000	21.000	22.500	22.000

Cuadro N° 11  
SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE  
LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN A LAS  
FACETAS DEL TRABAJO. I SEMESTRE, AÑO 2004

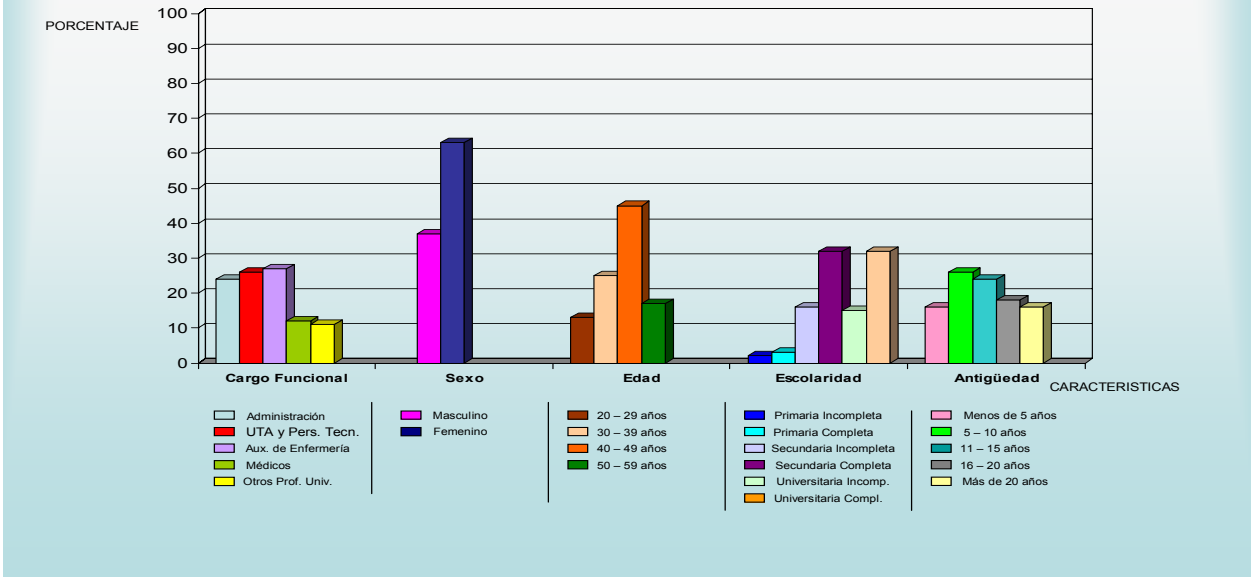
VALORES	FACETAS				
	EMPLEO ACTUAL	SALARIO ACTUAL	OPORTUNIDADES DE ASCENSO	SUPERVISIÓN	COMPAÑERISMO LABORAL
Valor Mínimo	17	4	0	8	13
Valor Máximo	45	36	44	38	45
Mediana	33	24	22	27	27
Media	32.050	21.600	23.200	26.670	26.830
Desviación Estándar	5.806	6.420	6.630	5.696	6.150
Percentil 75	36.000	26.000	28.000	31.000	31.000
Percentil 25	28.000	18.000	19.000	23.000	23.000

## **ANEXOS N°.3**



Gráfico N° 1

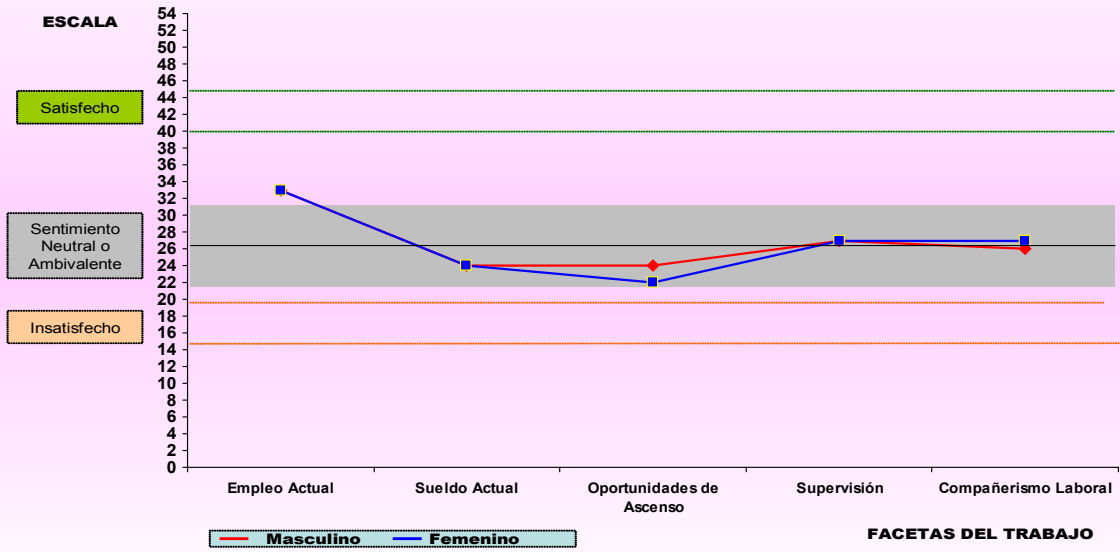
**CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS Y SOCIALES DE LOS EMPLEADOS ENCUESTADOS DE LA REGIÓN SANITARIA METROPOLITANA I SEMESTRE, AÑO 2004**



Fuente: Personas Encuestadas

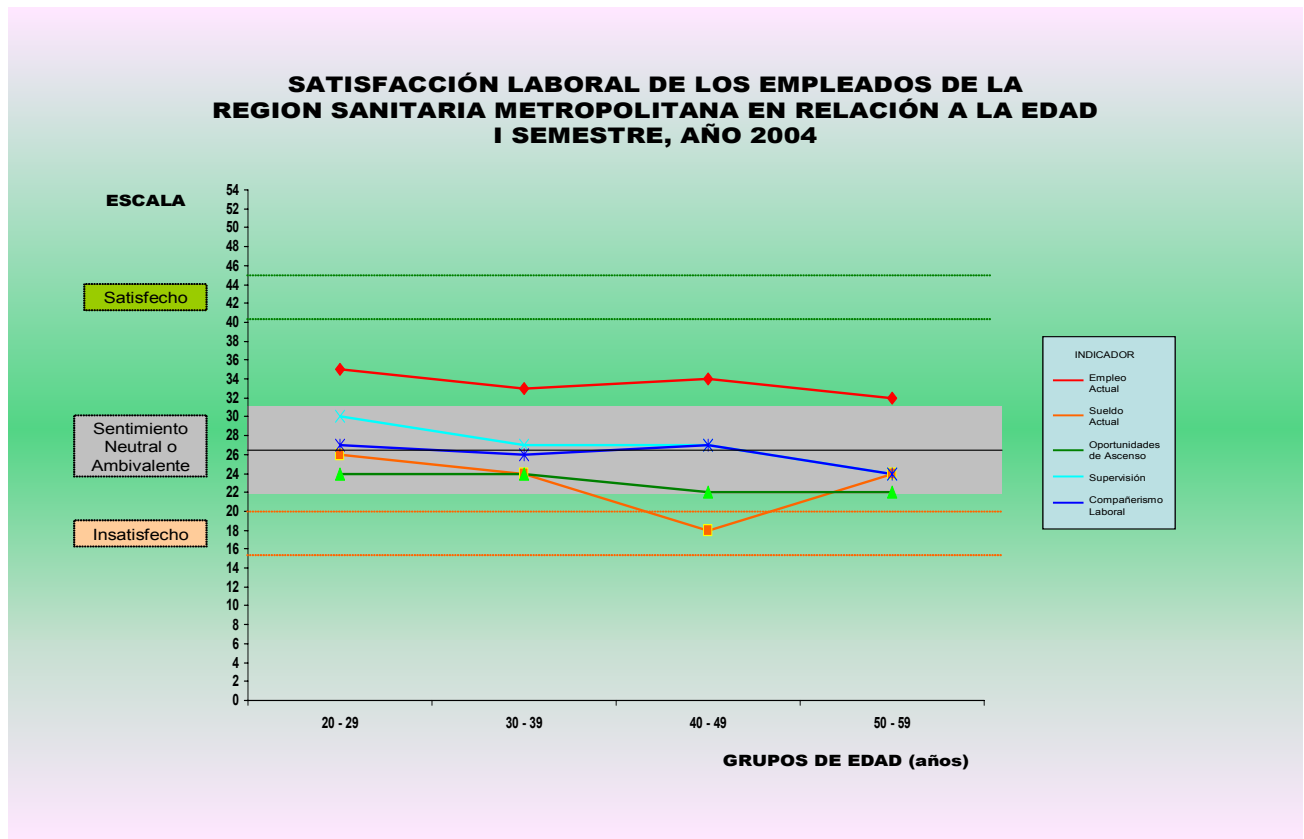
Grafico N° 2

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA  
REGION SANITARIA METROPOLITANA EN RELACIÓN AL SEXO  
I SEMESTRE, AÑO 2004**



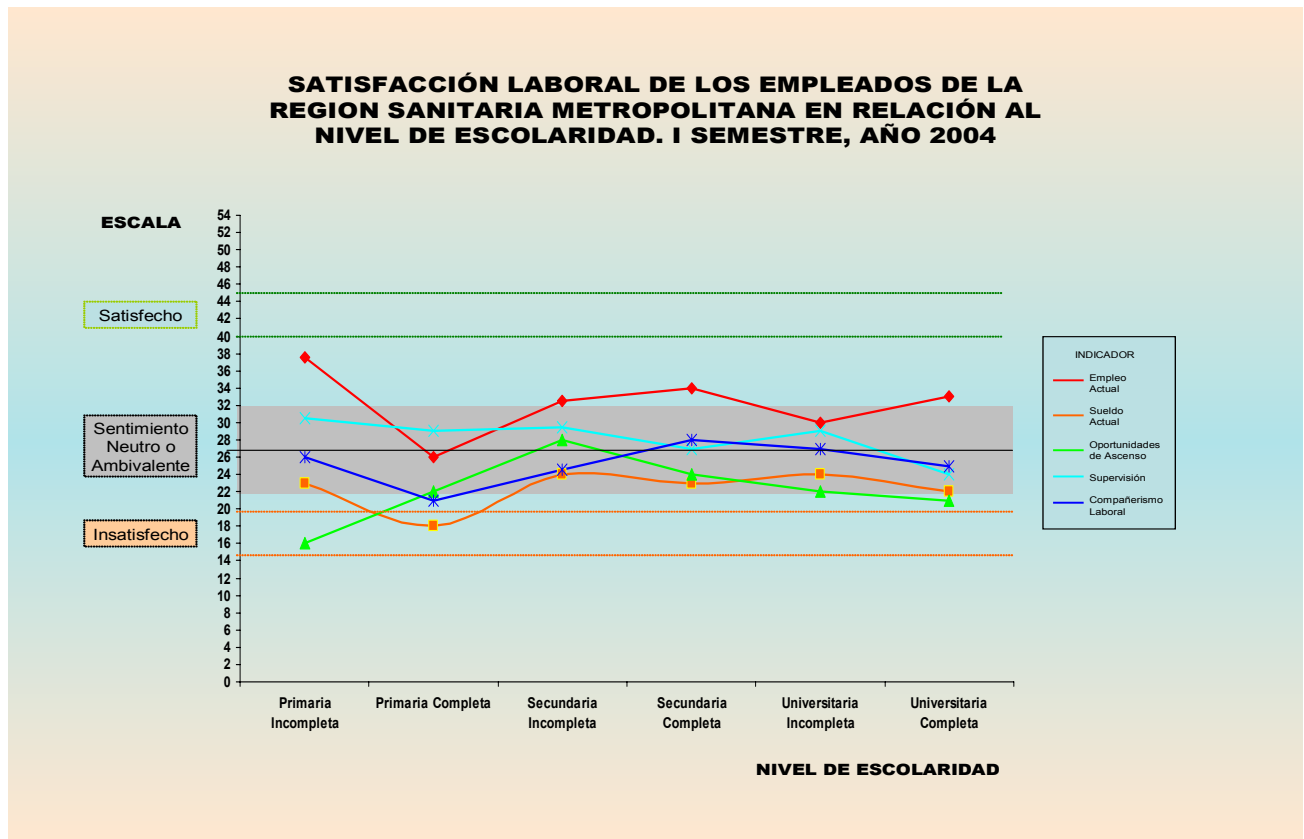
Fuente: personas encuestadas

Grafico N° 3



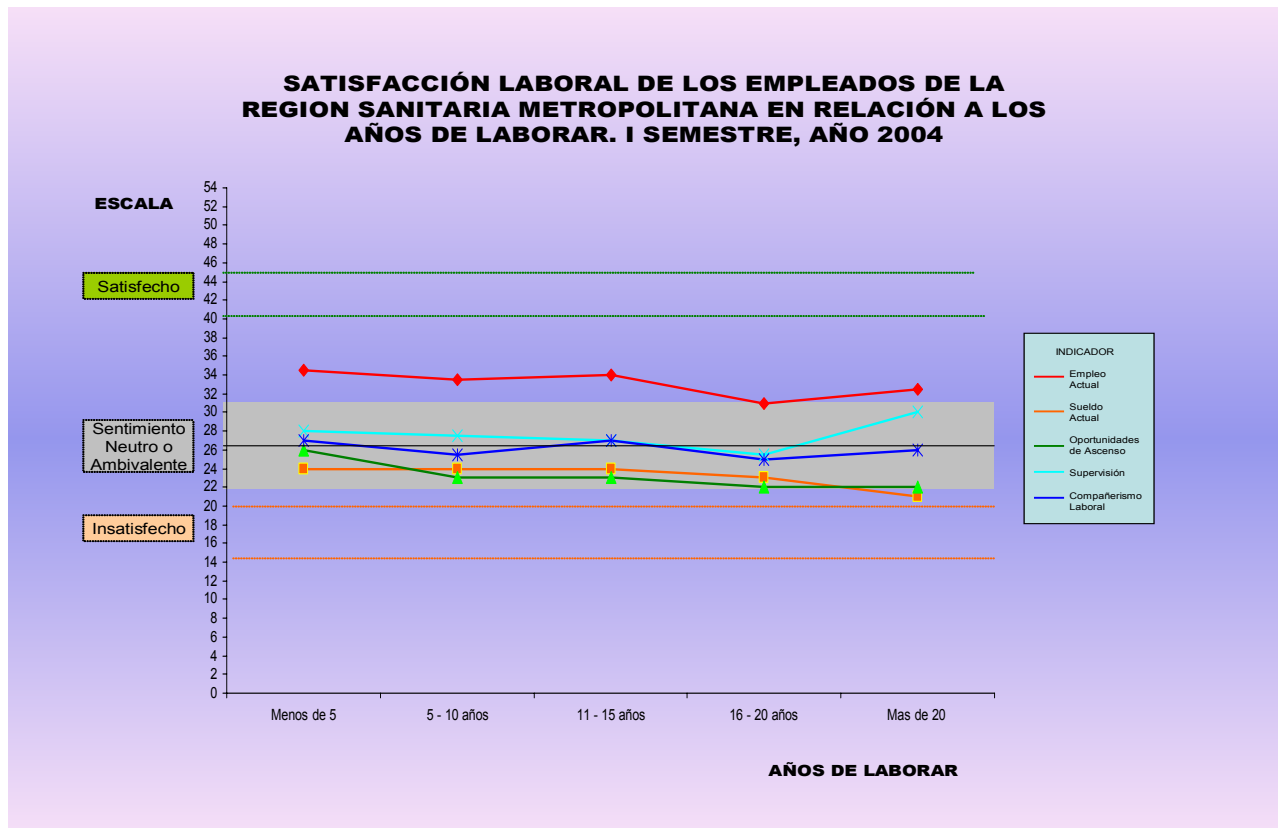
Fuente: personas encuestadas.

Grafico N° 4



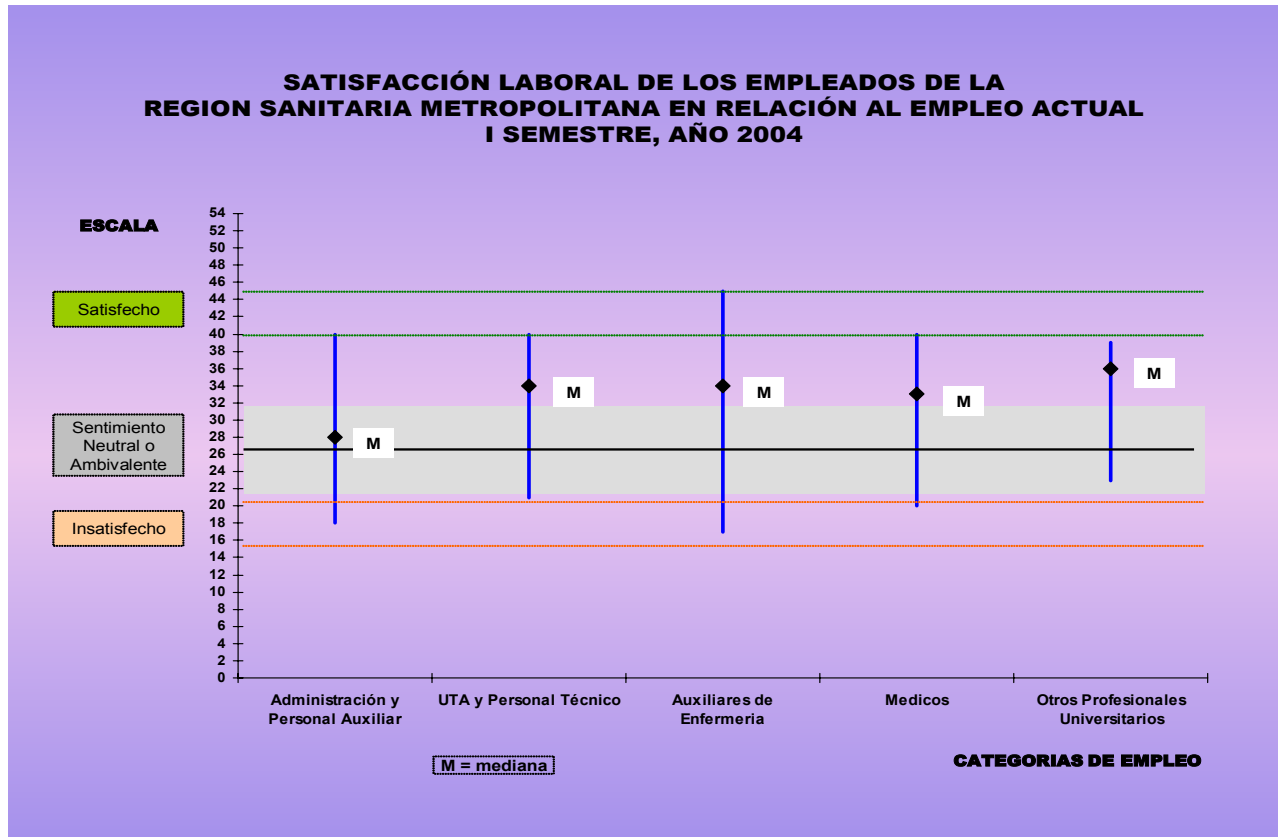
Fuente: personas encuestadas

Grafico N° 5



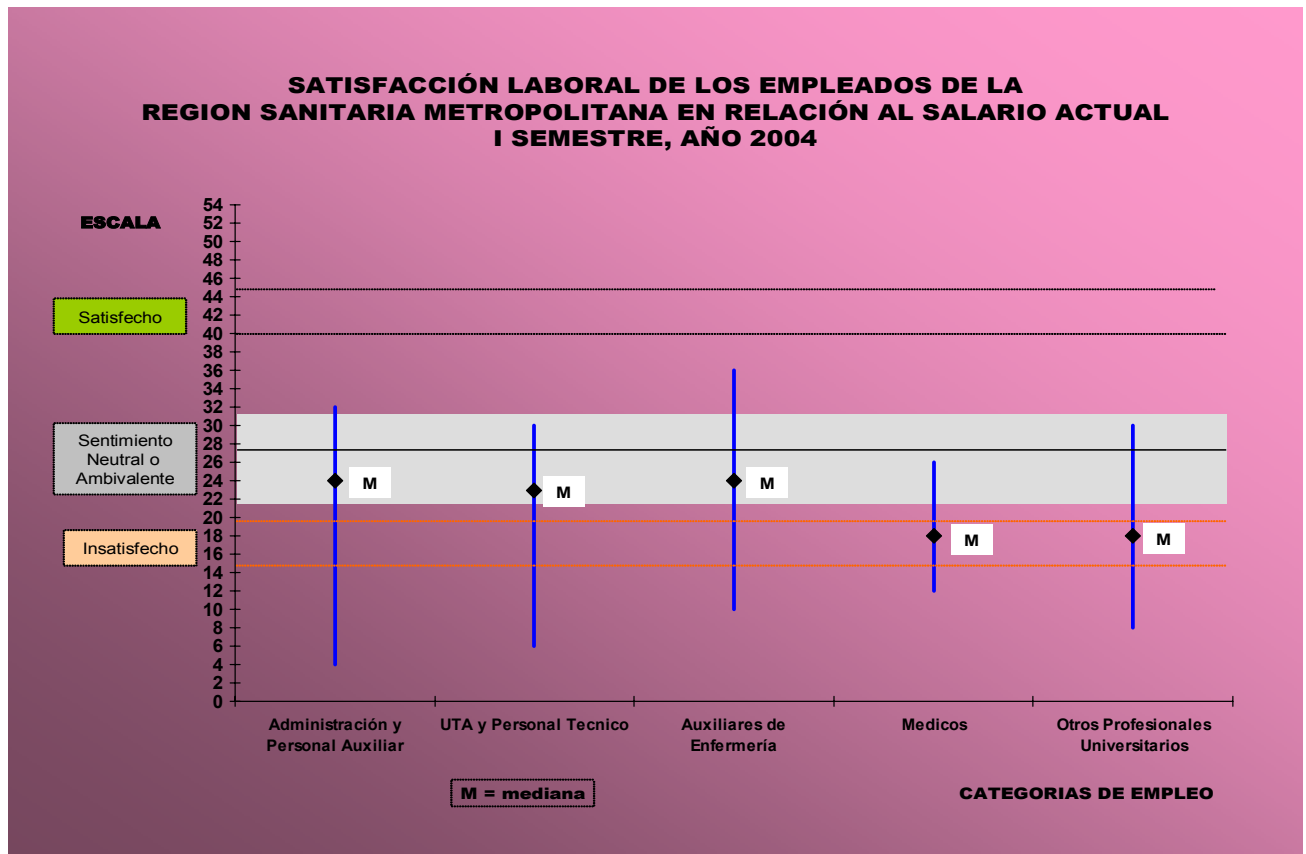
Fuente: personas encuestadas

Grafico N° 6



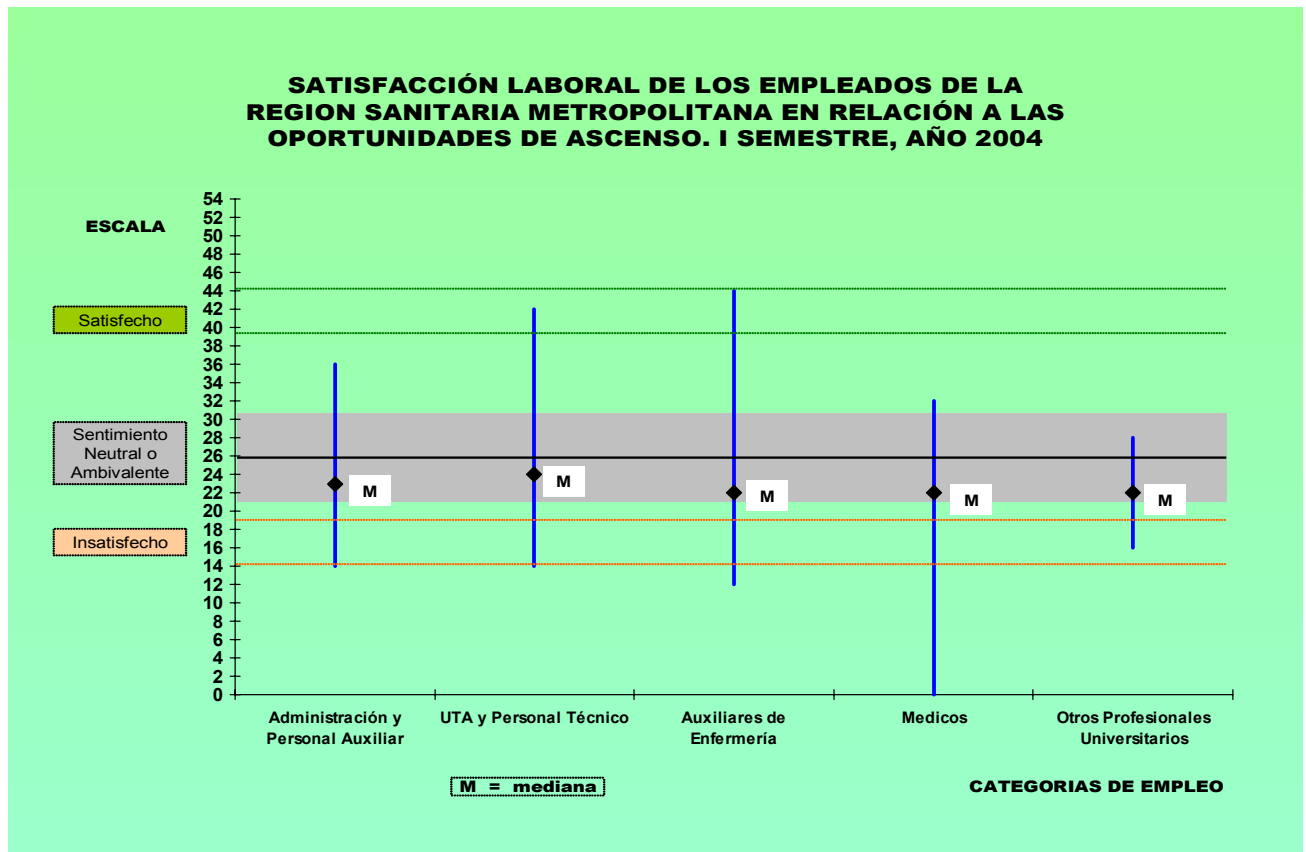
Fuente: personas encuestadas

Grafico N° 7



Fuente: personas encuestadas

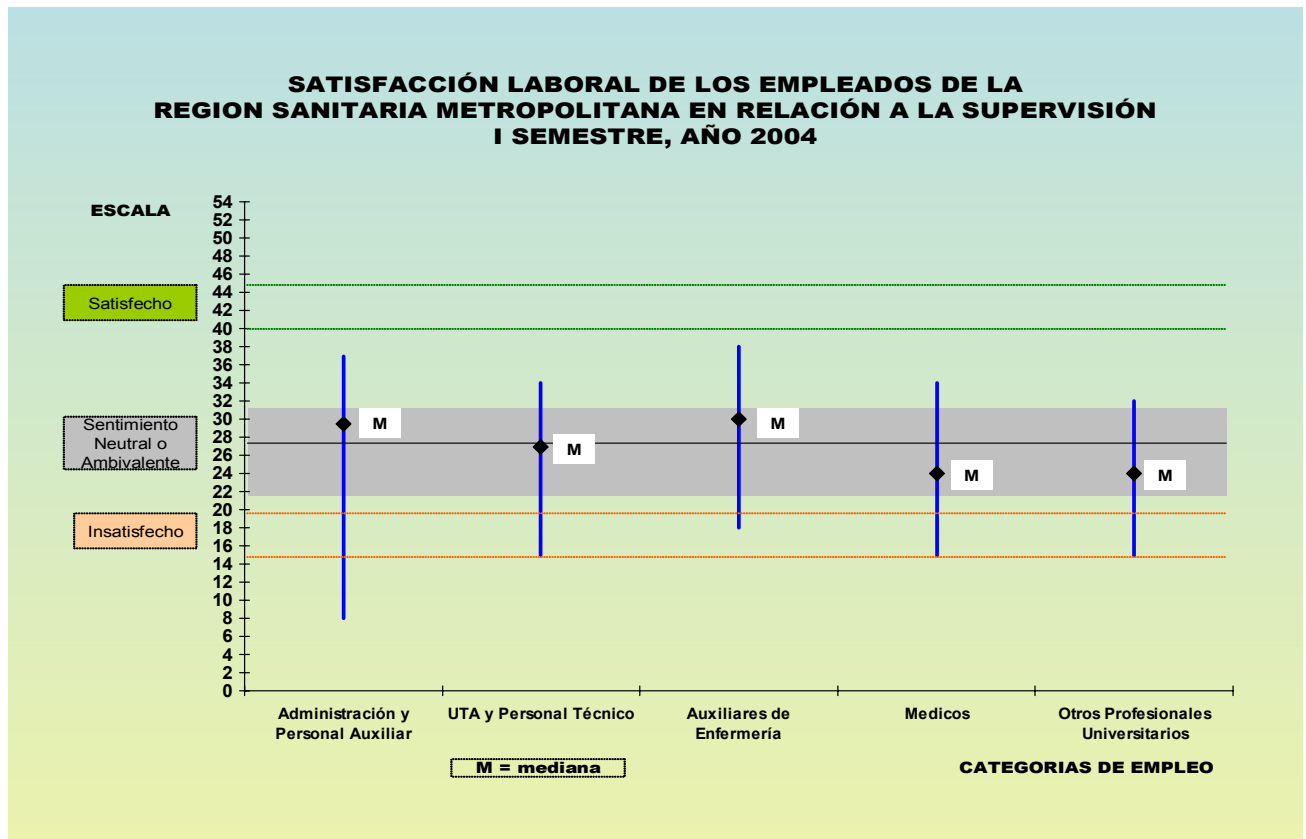
Grafico N° 8



Fuente: personas encuestadas

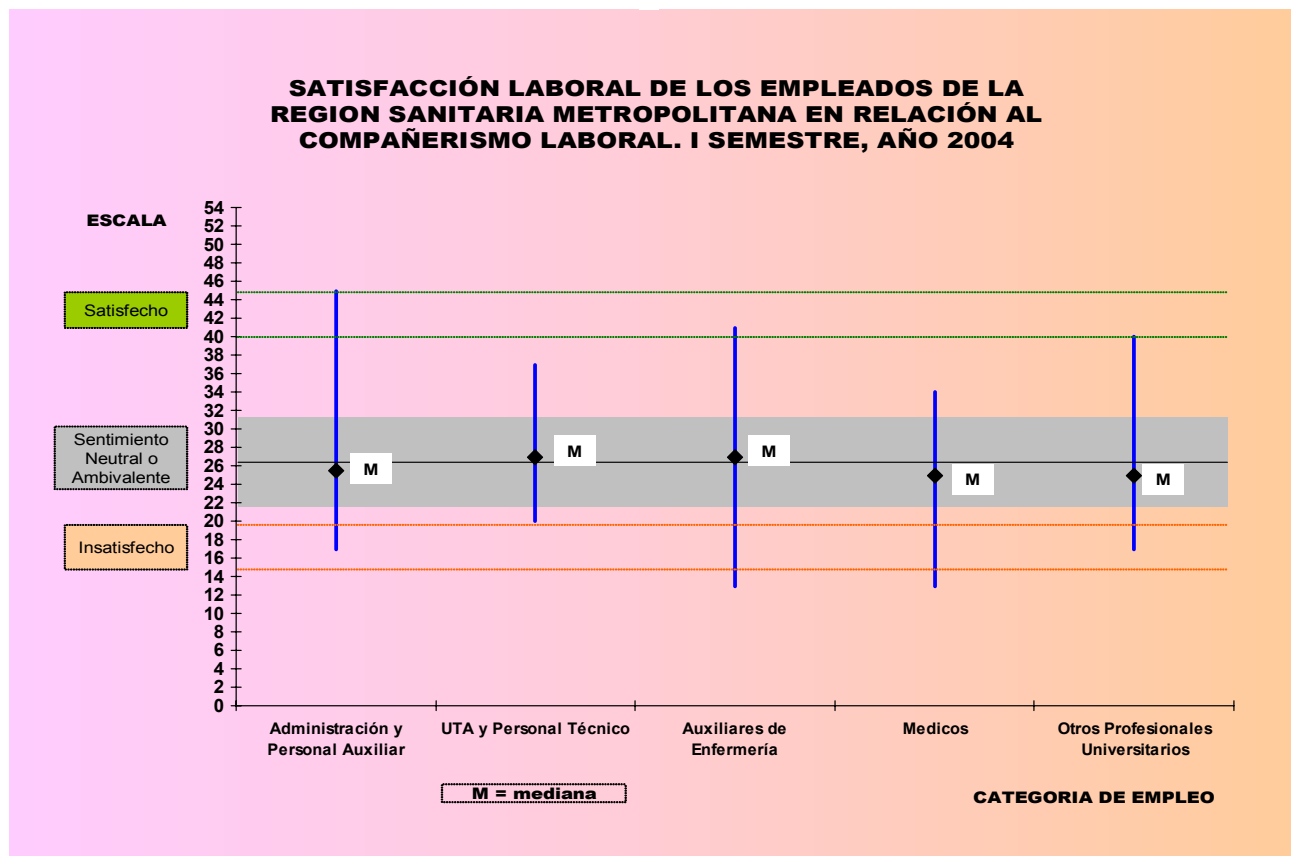


Grafico N° 9



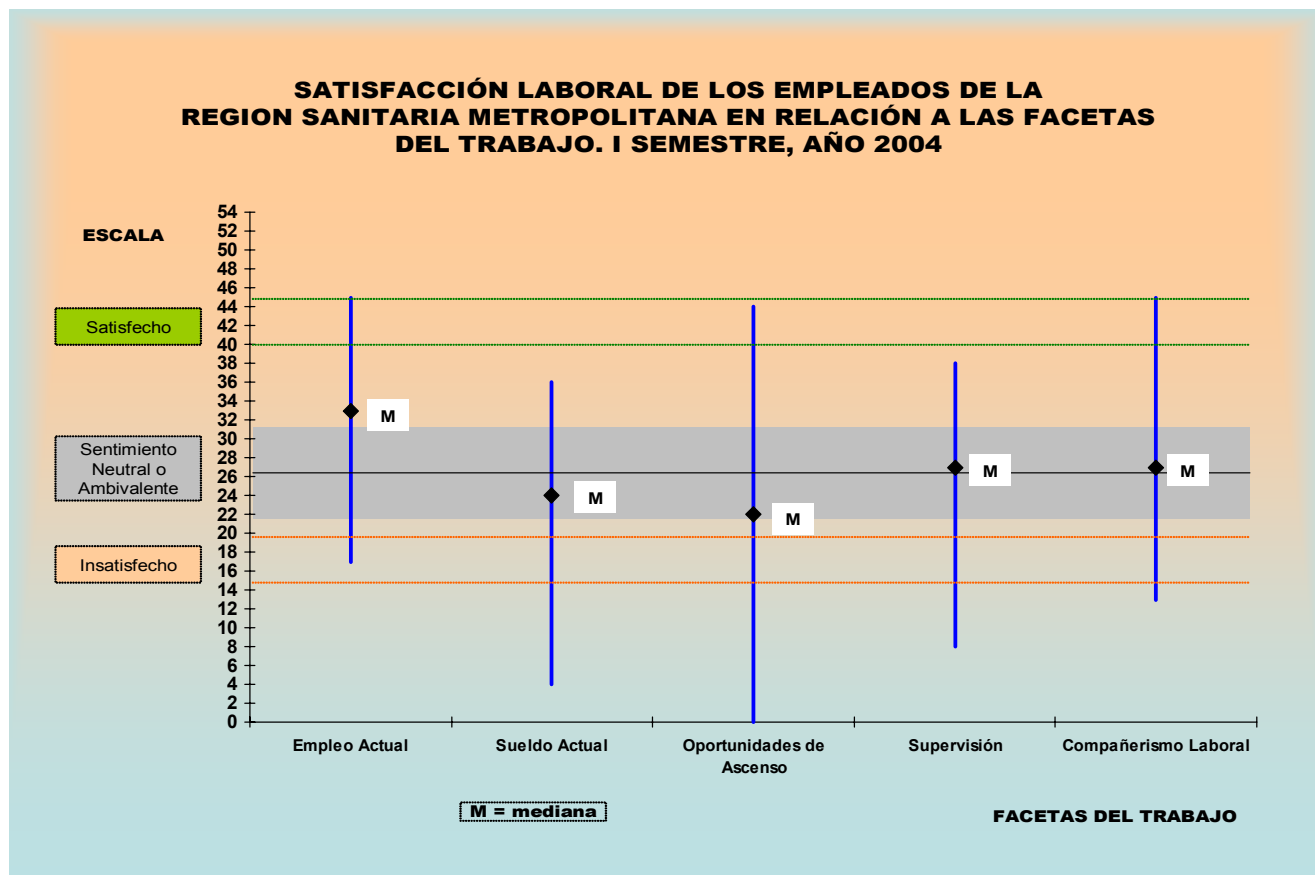
Fuente: personas encuestadas

Grafico N° 10



Fuente: personas encuestadas

Grafico N° 11



Fuente: personas encuestada