

1 **Nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una institución del sector salud en**  
2 **el estado de Colima, México.**

3 García Martínez J Jesús.

4 Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Universidad de Colima, México.

5 Avenida Universidad No.333. Colima, Colima. México. Código postal 28040.

6 Teléfono. 01 (312) 31 6 10 73.

7 [igarciam@ucol.mx](mailto:igarciam@ucol.mx)

8 Franco Pérez Emeterio.

9 Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Universidad de Colima, México.

10 Avenida Universidad No.333 Colima, Colima. México. Código postal 28040.

11 Teléfono. 01 (312) 31 6 11 52.

12 [francoperez@ucol.mx](mailto:francoperez@ucol.mx)

13 Montesinos López Osva Antonio.

14 Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Universidad de Colima, México.

15 Teléfono. 01 (312) 31 6 10 75.

16 [oamontes@hotmail.com](mailto:oamontes@hotmail.com)

17 Méndez Ávila Julio César.

18 Profesor Investigador de la Universidad de Querétaro, México.

19 [julio\\_uaq@hotmail.com](mailto:julio_uaq@hotmail.com)

20 Área temática: Dirección y organización

1 **Levels of job satisfaction at a health sector institution in the state of Colima, Mexico.**

2 J. Jesús García Martínez.

3 Full Time Research Professor at the University of Colima, Mexico.

4 Avenida Universidad No.333. Colima, Colima. Mexico. Post code: 28040.

5 Telephone: (00) (52) (01) (312) 31 6 10 73.

6 [jgarciam@ucol.mx](mailto:jgarciam@ucol.mx)

7 Emeterio Franco Pérez.

8 Full Time Research Professor at the University of Colima, Mexico.

9 Avenida Universidad No.333. Colima, Colima. Mexico. Post code: 28040.

10 Telephone: (00) (52) (01) (312) 31 6 11 52.

11 [francoperez@ucol.mx](mailto:francoperez@ucol.mx)

12 Osva Antonio Montesinos López.

13 Full Time Research Professor at the University of Colima, Mexico.

14 Telephone: (00) (52) (01) (312) 31 6 10 52.

15 [oamontes@hotmail.com](mailto:oamontes@hotmail.com)

16 Julio César Méndez Ávila.

17 Research Professor at the University of Querétaro, Mexico.

18 [julio\\_uaq@hotmail.com](mailto:julio_uaq@hotmail.com)

19 Subject area: Management and organisation

21 **Nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una institución del sector salud en**  
22 **el estado de Colima, México.**

23

24 **Resumen**

25 **El objetivo** de esta investigación fue la de conocer el nivel de satisfacción en el trabajo de los  
26 médico, enfermeras y personal administrativo que laboran en un hospital del Instituto Mexicano  
27 del Seguro Social (IMSS) en el Estado de Colima., México. **Metodología** es un estudio  
28 descriptivo y correlacional. La muestra fue por conveniencia y estuvo conformada por 417  
29 trabajadores de una población de 669 considerando la plantilla de personal de 2012. Se aplicó  
30 un instrumento diseñado por Franco en 2006 para medir el nivel de satisfacción en el trabajo.  
31 El instrumento está integrado por tres factores y 47 Ítem, con una fiabilidad de .798 de alpha  
32 de Cronbach. **Discusión de resultados.** La satisfacción global en promedio de los 417  
33 trabajadores en las 18 categorías fue de 18.48%, lo cual, denota un nivel de satisfacción bajo  
34 y una preocupación altamente significativa, considerando el tipo de servicio que ofrecen a los  
35 derechohabientes (clientes). Sin embargo, es importante resaltar que una categoría resultó con  
36 un 78.76% de satisfacción, siendo ésta la clasificada como la de Vida personal, lo anterior es  
37 significativo, ya que los trabajadores de base de esta institución son inamovibles  
38 contractualmente en su puesto. **Conclusiones** el nivel de satisfacción resultó extremadamente  
39 baja en 17 de las 18 categorías que integra el estudio, siendo en promedio de un 18.48%, lo  
40 anterior se refleja en la insatisfacción de los derechohabientes que lo manifiestan en forma  
41 continua.

42 Palabras Clave: Satisfacción, Insatisfacción, Trabajadores.

20 **Levels of job satisfaction at a health sector institution in the state of Colima, Mexico.**

21

22 **Abstract**

23 **Objective:** the aim of this investigation was to determine levels of job satisfaction for doctors,  
24 nurses and administrative staff at a Mexican Social Security Institute (IMSS) hospital in the state  
25 of Colima, Mexico. **Methodology:** a descriptive and correlational study, with a convenience  
26 sample of 417 employees taken from a total population of 669 (2012 workforce). An evaluative  
27 instrument, designed by Franco Pérez in 2006, was applied in order to measure levels of job  
28 satisfaction. This was made up of three factors and 47 questions, with a Cronbach's alpha  
29 reliability coefficient of 0.798. **Discussion of results:** the overall average satisfaction level for  
30 the 417 employees in 18 categories was as low as 18.48%, an extremely worrying statistic  
31 considering the type of service they provide to their clients. However, it is important to highlight  
32 that, in the "personal life" category, job satisfaction was 78.76%. This is meaningful given that  
33 the permanent employees of this institution are contractually unmovable from their posts.  
34 **Conclusions:** it was found that levels of satisfaction were extremely low in 17 of the study's 18  
35 categories, with an average satisfaction level of only 18.48%. This is reflected in dissatisfaction  
36 which is regularly expressed by IMSS clients.

37 **Keywords:** Satisfaction, dissatisfaction, employees.

43 **Introducción**

44 El Instituto Mexicano del Seguro Social es una institución que pertenece al sector salud  
45 mexicano, el cual, nació el 19 de enero de 1943 (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012),  
46 con una composición tripartita para su gobierno, integrado, de manera igualitaria, por  
47 representantes de los trabajadores, de los patrones y del Gobierno Federal y actualmente  
48 cuenta con 431,518 trabajadores entre médicos, enfermeras y personal administrativo y  
49 proporciona servicios a 59,906,396 derechohabientes (Instituto Mexicano del Seguro Social ,  
50 2011). Dentro del primer eje rector que tiene trazado el Instituto Mexicano del Seguro Social  
51 (IMSS) es el de Mejorar la Capacidad de Gestión y Operación del Organismo. Por lo cual es  
52 importante mejorar la calidad de los servicios, a través de emprender las acciones que se  
53 enfocan a proporcionar a los derechohabientes, patrones, pensionados y jubilados un servicio  
54 integral, ágil y de calidad que responda a sus necesidades reales. Ello implica la consolidación  
55 de un modelo de atención concebido desde el punto de vista de la satisfacción del usuario y de  
56 sus adecuadas necesidades diagnósticas y terapéuticas, y no exclusivamente desde el mero  
57 cumplimiento de los protocolos de atención como procesos operativos. Para lograr lo anterior,  
58 es relevante que el personal médico y administrativo estén satisfechos con el trabajo que  
59 realizan diariamente, lo cual, se traducirá en satisfacción de los derechohabientes, sin embargo,  
60 actualmente los derechohabientes están insatisfechos con los servicios (Instituto Mexicano del  
61 Seguro Social, 2012). Como se puede observar es una institución sumamente importante para  
62 el país, sin embargo los derechohabientes no están satisfechos de los servicios recibidos y la  
63 administración de primer nivel tiene una gran preocupación para cumplir con lo establecido en  
64 el primer eje rector del instituto, por lo cual, se hace necesaria esta investigación para conocer  
65 el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital General de Zona No. 1, ubicado en la  
66 Avenida de los Maestros No. 149 del estado de Colima.

38 **Introduction**

39 The Mexican Social Security Institute (IMSS to use its Spanish initials) is an institution belonging  
40 to the Mexican health sector. Founded on 19 January 1943 (Instituto Mexicano del Seguro  
41 Social, 2012), its governance is equally shared between representatives from employees,  
42 employers and the Federal Government. It currently has 431,518 employees (doctors, nurses  
43 and administrative staff), and provides services to 59,906,396 people (Instituto Mexicano del  
44 Seguro Social, 2011). Part of the first guiding principle established by the institute is to improve  
45 the organisation's operations and management capacity. For this reason, it is important to  
46 improve the quality of its services by implementing strategies that focus on providing a  
47 comprehensive, responsive, high-quality service that responds to the real needs of clients,  
48 employers and pensioners (retired or otherwise). This involves putting into practice a model of  
49 care with user satisfaction and appropriate diagnostic and treatment needs in mind, not merely  
50 to fulfil healthcare protocols as operational processes. In order to achieve these objectives, it is  
51 important that medical and administrative staff are satisfied with the work they carry out on a  
52 daily basis, as this satisfaction is subsequently transferred to their patients. As we can see,  
53 IMSS is an exceedingly important institution in Mexico; however, its clients are not satisfied with  
54 services they are receiving (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012) and those in top levels  
55 of management are therefore extremely eager to comply with the aims outlined in the  
56 institution's first guiding principle. It is for this reason that it is necessary to carry out this  
57 investigation, which aims to ascertain levels of job satisfaction at the General Hospital of Zone  
58 No. 1, located on 149 Avenida de los Maestros, in the state of Colima.

67 **Planteamiento del problema**

68 En el año 2011, en el Instituto Mexicano del Seguro Social a nivel nacional contaba con el  
69 número de plazas siguientes: 431,518 de los cuales 3,550 corresponden al estado de Colima  
70 (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012). Es importante hacer notar que esta investigación  
71 se realizó en el Hospital General de Zona No. 1, ubicado en la Avenida de los Maestros No.  
72 149 del estado de Colima, con una población de 669 trabajadores, tomando una muestra de  
73 417 trabajadores.

74 El problema central para realizar esta investigación es conocer el nivel de satisfacción de los  
75 trabajadores que laboran en el hospital antes comentado, con la finalidad de establecer  
76 estrategias que mejoren los indicadores en la calidad de los servicios que los trabajadores  
77 prestan a la población derechohabiente.

78 Es importante comentar que en el terreno de la satisfacción en el trabajo, se han realizado  
79 múltiples estudios con las diferentes teorías, tanto de proceso como de contenido. Por tanto,  
80 esta investigación trata de conocer el nivel satisfacción en los tres factores que integran este  
81 estudio siendo estos los siguientes: factor de satisfacción, el cual, está integrado con las  
82 variables que guardan una relación con el contenido del puesto, siendo éstas las siguientes:  
83 ascensos, trabajo en sí mismo, logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y  
84 reconocimiento; el segundo factor llamado de insatisfacción que se refiere al contexto del  
85 puesto y está compuesto por las variables siguientes: condiciones de trabajo, administración y  
86 políticas de la organización, relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo,  
87 relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y  
88 prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal.

89 Reflexionando sobre lo expresado, fue relevante realizar esta investigación ya que hasta la  
90 fecha no se había realizado estudios de este tipo, en esta institución para conocer el nivel de  
91 satisfacción en los diferentes factores y categorías desde el punto de vista intrínseco e  
92 extrínseco del puesto.

59 **Problem statement**

60 In the year 2011, the Mexican Social Security Institute employed 431,518 staff nationwide, with  
61 3,550 of these residing in the state of Colima (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012). It is  
62 important to point out that this investigation was carried out in the General Hospital of Zone No.  
63 1, located on 149 Avenida de los Maestros, in the state of Colima. This hospital has 669  
64 employees, 417 of which were surveyed.

65 The main focus of the investigation was to determine levels of job satisfaction for employees at  
66 this hospital, with the aim of implementing strategies to improve quality of the services that these  
67 workers provide to their clients.

68 It is worth mentioning that in the field of job satisfaction, numerous studies relating to different  
69 theories, both process and content based, have been carried out. Bearing these theories in  
70 mind, this investigation aims to determine levels of satisfaction within three factors. The first of  
71 these is the “satisfaction factor”, made up of variables related to the content of the post, namely:  
72 “promotion”, “the nature of the work itself”, “opportunities for growth”, “responsibility” and  
73 “recognition”. The second factor, the “dissatisfaction factor”, refers to the job environment, and  
74 is made up of the following variables: “working conditions”, “organisation policy and  
75 administration”, “interpersonal relationships with colleagues”, “interpersonal relationships with  
76 immediate superiors”, “technical supervision”, “salary and fringe benefits”, “job security”, “status”  
77 and “personal life”.

78 Taking into account the previous, this investigation is relevant given that, as of yet, research of  
79 this nature (that is to say, focused on ascertaining levels of satisfaction in different factors and  
80 categories, from both an intrinsic and extrinsic perspective), has not been carried out within this  
81 institution.



93 **Objetivo**

94 Conocer el nivel de satisfacción del personal del Hospital General de la Zona No. 1 en el estado  
95 de Colima México, en las 18 categorías que integran los tres factores del instrumento para este  
96 fin, el cual debe ser mayor o igual al 75%.

97

98 **Hipótesis**

99  $H_1$ . El nivel de satisfacción promedio del personal del Hospital General de la Zona No. 1 en el  
100 estado de Colima México, en las 18 categorías que integran los tres factores del instrumento  
101 es mayor o igual al 75%.

102  $H_0$ . El nivel de satisfacción promedio del personal del Hospital General de la Zona No. 1 en el  
103 estado de Colima, México, en las 18 categorías que integran los tres factores del instrumento  
104 es menor al 75%.

105

106 **Pregunta de investigación**

107 ¿El nivel de satisfacción promedio del personal del Hospital General de la Zona No. 1 en el  
108 estado de Colima México, en las 18 categorías que integran los tres factores del instrumento  
109 es mayor o igual al 75%?

82        **Objective**

83        To aim of this study is to determine levels of job satisfaction for staff employed at the General  
84        Hospital of Zone No. 1 of the Mexican state of Colima, in the 18 categories which make up the  
85        evaluative instrument's three factors. This should be equal to or greater than 75%.

86

87        **Hypotheses**

88        H<sub>1</sub>. The average level of job satisfaction for staff employed at the General Hospital of Zone No.  
89        1 of the Mexican state of Colima, in the 18 categories which make up the evaluative instrument's  
90        three factors, is equal to or greater than 75%.

91        H<sub>0</sub>. The average level of job satisfaction for staff employed at the General Hospital of Zone No.  
92        1 of the Mexican state of Colima, in the 18 categories which make up the evaluative instrument's  
93        three factors, is lower than 75%.

94

95        **Research question**

96        Is the average level of job satisfaction for staff employed at the General Hospital of Zone No. 1  
97        of the Mexican state of Colima, in the 18 categories which make up the evaluative instrument's  
98        three factors, equal to or greater than 75%?

110 **Justificación**

111 Como cita, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) “la mayoría de las investigaciones se  
112 efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y  
113 ese propósito debe ser suficientemente fuerte para que se justifique su realización. Además,  
114 en muchos casos se tiene que explicar el por qué es conveniente llevar a cabo la investigación.  
115 Se entiende por justificación del estudio, sustentar la realización de una investigación con  
116 argumentos convincentes, para lo cual, se requiere apoyarse en elementos teóricos, empíricos  
117 e históricos pertinentes”. En otras palabras, en la justificación del estudio tiene que mostrarse  
118 en forma clara el por qué y para qué se va a llevar a cabo el estudio (Rojas, 2000).

119 La justificación de este estudio se sustenta en la importancia que representa conocer las  
120 variables que afectan positivamente o negativamente el desempeño de los trabajadores en su  
121 centro de trabajo, por lo anterior, es relevante conocer el nivel de satisfacción de los  
122 trabajadores de este hospital del IMSS, con los factores de la teoría de Frederick Herzberg de  
123 1959 y el estudio realizado por Franco en 2006, con la finalidad de generar modelos de  
124 administración eficientes para los trabajadores y que éstos reflejen en la satisfacción del  
125 derechohabiente o cliente.

126

127 **Descripción de la muestra:**

128 La muestra considerada para este estudio fue por conveniencia y estuvo integrada por 417  
129 trabajadores integrada por 87 médicos de los cuales, 20 son mujeres y 67 hombres con una  
130 antigüedad promedio en la institución de 14.02 años y con una preparación académica  
131 siguiente: cuatro médicos cuentan con licenciatura, cinco con maestría, 76 con especialidad y  
132 dos con estudios de doctorado. 144 personas ocupan el puesto de enfermería, de los cuales,  
133 118 son mujeres y 26 hombres, con una antigüedad promedio de 11.20 años, con preparación  
134 escolar, que se describe a continuación: 64 con carrera técnica, 61 con licenciatura, dos con  
135 estudios de maestría y 17 con especialidad, por último el personal administrativo considerado  
136 en esta muestra fue de 186 ocupantes, de los cuales, 88 son mujeres y 98 hombres con una  
137 antigüedad promedio de 11.03 años y su preparación es la siguiente: 132 cuentan con carrera  
138 técnica, 50 con licenciatura, tres con estudios de maestría y uno con grado de doctorado.

99 **Justification of study**

100 To quote Hernández, Fernández and Baptista (2010), “the majority of investigations have a  
101 clear purpose, they are not simply there to satisfy the whim of a particular individual, and this  
102 purpose should be sufficiently well-founded to justify such a project taking place. Moreover, in  
103 many cases, it is necessary to explain why it is appropriate to carry out the investigation. What  
104 is understood here by “justification of study” is the author(s) showing sufficient grounds for the  
105 implementation of an investigation using convincing arguments, supporting their reasons with  
106 relevant theoretical, empirical and historical references”. In other words, in this section it is  
107 necessary to clearly demonstrate the why and wherefore of the study (Rojas, 2000).

108 The justification of this study is based on the importance of finding the variables that positively  
109 or negatively affect employees’ performance in their places of work. Consequently, it is relevant  
110 to determine levels of job satisfaction in this IMSS hospital, incorporating Frederick Herzberg’s  
111 two-factor theory of 1959 and Franco Pérez’s study of 2006, with the aim of creating efficient  
112 employee administration models that will be reflected in the satisfaction of clients.

113

114 **Description of the sample population**

115 For this study, a convenience sample of 417 employees was applied. Within this sample  
116 population, 87 were doctors, of which 20 were female and 67 male, with an average seniority of  
117 14.02 years and the following academic backgrounds: four with a Bachelor’s degree, five with a  
118 Master’s degree, 76 with a specialisation and two with doctoral studies. 144 were nurses, of  
119 which 118 were female and 26 male, with an average seniority of 11.20 years and the following  
120 academic backgrounds: 64 with technical training, 61 with a Bachelor’s degree and 17 with a  
121 specialisation. Finally, 186 were administrative staff, of which 88 were female and 98 male, with  
122 an average seniority of 11.03 years and the following academic backgrounds: 132 with technical  
123 training, 50 with a Bachelor’s degree, 3 with a Master’s degree, and one with doctoral studies.

139 **Marco teórico**

140 Este trabajo se sustenta en la teoría de Frederick Herzberg la cual fue creada en 1959, y la  
141 denominó teoría de dos factores, los cuales, son los siguientes: factor de satisfacción o  
142 intrínseco, el cual, está conformado con las variables de las categorías que guardan una  
143 relación con el contenido del puesto, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí  
144 mismo, logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento, el segundo factor  
145 llamado de insatisfacción o extrínseco (higiénico), el cual, se refiere al contexto del puesto y  
146 está integrado por las variables de las categorías siguientes: condiciones de trabajo,  
147 administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con las compañeras de  
148 trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica,  
149 salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal (Herzberg, Mausner, y  
150 Snyderman, 1967). Así como también, en el estudio realizado por Franco en 2006 utilizando la  
151 teoría de referencia y al final de su estudio aportó un tercer factor, al cual, denominó satisfacción  
152 personal del trabajador y está integrado por las categorías siguientes: Por el apoyo que el  
153 trabajador le brinda a la familia y la satisfacción personal. De acuerdo con la revisión del estado

124 **Theoretical framework**

125 This work is based on Frederick Herzberg’s two-factor theory of 1959. The first factor is the  
126 “satisfaction (intrinsic) factor”, which is made up of the variables (categories) related to the  
127 content of the post, namely: “promotion”, “the nature of the work itself”, “achievement”,  
128 “opportunities for growth”, “responsibility” and “recognition”. The second factor is the  
129 “dissatisfaction (extrinsic/hygiene) factor”, which refers to the job environment and is made up  
130 of the following variables (categories): “working conditions”, “company policy and  
131 administration”, “interpersonal relationships with colleagues”, “interpersonal relationships with  
132 immediate superiors”, “technical supervision”, “salary and fringe benefits”, “job security”, “status”  
133 and “personal life” (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1967). This study is also based on the  
134 investigation carried out by Franco Pérez (2006), which focused on the previously mentioned  
135 theory but also proposed a third factor named the “employee personal satisfaction factor”, which  
136 included the following categories: “satisfaction of supporting a family” and “personal  
137 satisfaction”.

153 trabajador le brinda a la familia y la satisfacción personal. De acuerdo con la revisión del estado  
154 del arte para esta investigación a continuación se sustenta con los estudios encontrados  
155 recientemente siendo éstos los siguientes: (Hernández, y otros, 2012) realizaron el estudio  
156 titulado Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud.  
157 Llevaron a cabo un estudio en la ciudad de México en cuatro instituciones de tercer nivel de  
158 atención en instituciones de salud pública con una población de 1,657 trabajadores y se  
159 consideró una muestra de 594, en donde se establecieron como objetivo principal determinar  
160 el grado de satisfacción laboral para identificar los factores que se asocian a este grado de  
161 satisfacción en el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer  
162 nivel de atención, encontrando los siguientes resultados.

163  
164 En la comparación de medidas de factores de satisfacción, la relación con la variable  
165 satisfacción por el trabajo (F1), la institución "C" resultó significativa en 0.04 con relación a la  
166 institución "B", así como también la institución "C" apareció significativa en 0.014 con la  
167 institución "A". En cuanto a la tensión relacionada por el trabajo en la variable (F2), la institución  
168 "C" demostró ser muy significativa 0.001 con relación a la institución "A". Por lo que concierne  
169 al factor interpersonal con jefes variable (F3), la institución "A" se mostró significativa 0.033 en  
170 comparación de la institución "B" y la institución "B" se manifestó muy significativa 0.009 en  
171 comparación a la institución "A". En referencia a la relación interpersonal con compañeros  
172 variable (F4), se observó que la institución "C" apareció altamente significativa 0.000 en relación  
173 con la institución "A", mientras la institución "B" se halló significativa en 0.033 respecto a la  
174 institución "A", la institución "C" resultó altamente significativa 0.000 en relación con la institución  
175 "A". Por lo que toca al factor 5 referido de la variable presión en el trabajo la institución "D" se  
176 presentó significativa en 0.028 en relación a la institución "A". Acerca del factor promoción  
177 profesional variable (F7), la institución "B" se encontró muy significativa 0.000 respecto a la  
178 institución "C", mientras que la institución "A" de igual manera resultó altamente significativa  
179 0.000 respecto a la institución "C", y finalmente la institución "D" se halló altamente significativa  
180 0.000 respecto a la institución "C". En el factor 8 correspondiente a competencia profesional, la  
181 institución "C" resultó altamente significativa 0.000 respecto a la institución "B", en tanto que la  
182 institución "C" demostró ser significativa en 0.013 respecto a la institución "D" y por último, la  
183 institución "C" manifestó ser significativa en 0.030 respecto a la institución "A".

184  
185 La institución C es la más representativa en este estudio, obtuvo alto puntaje en satisfacción  
186 laboral aunque tiene alta tensión y presión en el trabajo, sin embargo, tiene mayor nivel de  
187 competencia que las otras tres instituciones y se considera que existen buenas relaciones entre  
188 los compañeros de trabajo. Entre los factores evaluados con menor puntaje se encontraron los  
189 de promoción profesional, presión en el trabajo y tensión relacionada con el mismo. Otro estudio

138 Next a selection of recent studies that are of relevance to this investigation will be reviewed.  
139 The first of these is Hernández et. al's 2006 study named "Job satisfaction in nursing staff of  
140 four health institutions". This was implemented in Mexico City in four third-level public healthcare  
141 institutions to 594 employees from a total sample population of 1,657. Its main aim was to  
142 determine levels of job satisfaction by identifying the factors associated with this satisfaction  
143 according to nursing staff. The results were as follows for the "satisfaction factor": regarding the  
144 variable of "job satisfaction" (F1), institution C showed a significant (0.04) relation with institution  
145 B, and institution C showed a significant (0.014) relation with institution A. For the variable of  
146 "work-related stress" (F2), institution C showed a very significant (0.001) relation with institution  
147 A. In the variable of "interpersonal relationships with superiors" (F3), institution A showed a  
148 significant (0.033) relation with institution B, and institution B showed a very significant (0.009)  
149 relation to institution A. Regarding the variable of "interpersonal relationships with colleagues"  
150 (F4), institution C showed a highly significant (0.000) relation with institution A, institution B  
151 showed a significant (0.033) relation with institution A, and institution C showed a highly  
152 significant (0.000) relation with institution A. For the variable of "pressure at work" (F5),  
153 institution D showed a significant (0.028) relation with institution A. In the variable of  
154 "professional advancement" (F7), institution B showed a very significant (0.000) relation with  
155 institution C, institution "A" showed a highly significant (0.000) relation with institution C, and  
156 finally, institution "D" showed a highly significant (0.000) relation with institution C. Regarding  
157 the variable of "professional competitiveness" (F8), institution C showed a very significant  
158 (0.000) relation with institution B, institution C showed a significant (0.013) relation with  
159 institution D, and finally, institution D showed a significant (0.030) relation with institution "A".  
160 Institution C is the most representative in this study, with high job satisfaction scores. Despite  
161 having high levels of stress and pressure at work, it nevertheless has a higher level of  
162 competitiveness in comparison to the other institutions and those surveyed consider that there  
163 are good relationships between colleagues. Among the lowest scoring factors were  
164 "professional advancement", "pressure at work" and "work-related stress".



189 de promoción profesional, presión en el trabajo y tensión relacionada con el mismo. Otro estudio  
190 importante fue realizado por (Vévoda, Ivanová, Nakládlová, & Marecková, 2011) Basados en  
191 la teoría de dos factores de Herzberg, crearon un cuestionario como herramienta de evaluación  
192 para determinar si el sistema de valoración de las enfermeras estaba en conformidad con la  
193 manera que estos valores eran satisfechos por el patrón. Los cuestionarios fueron enviados a  
194 25 hospitales de Checoslovaquia, durante el periodo de Julio a Diciembre de 2006 y distribuidos  
195 a 10,791 enfermeras generales trabajando en departamentos de pacientes externos, siendo  
196 procesados finalmente 3,081, de los cuales únicamente 653 fueron llenados e incluidos en el  
197 estudio, los datos fueron analizados por el método de estadística descriptiva. Como resultado  
198 del trabajo de estas autoras se observó que, los factores higiénicos más importantes para las  
199 enfermeras generales reflejaron ser “el salario” y la “seguridad en el trabajo”, y el menos  
200 importante fue “la promoción”, por otro lado el factor más importante para las enfermeras fue  
201 “la imagen de la institución”, seguido por “el cuidado de los pacientes”, terminando con “el  
202 reconocimiento de los logros personales”. La mayor diferencia percibida por las enfermeras  
203 generales fue el salario, seguido por la seguridad en el trabajo y el reconocimiento de los logros  
204 personales. Por otro lado la mayor diferencia positiva percibida fue en la imagen de la institución  
205 donde las enfermeras generales trabajaban, así como la investigación relevante realizada por

165 Another important study was carried out by Vévoda, Ivanová, Nakládalová and Marečková in  
166 2011, who designed a questionnaire to determine job satisfaction in nurses based on Herzberg's  
167 two-factor theory. Between July and December 2006, questionnaires were sent to 10,791  
168 general care nurses in outpatient departments of 25 hospitals in the Czech Republic, of which  
169 3,081 surveys were processed and 653 completed to be included in the study. The data was  
170 analysed using the descriptive statistical method, and the authors found that the most important  
171 hygiene factors for general care nurses were "the salary" and "work safety", with the least  
172 important factor being "promotion". In addition, the most important factor was "the image of the  
173 institution", followed by "patient care" and "recognition of personal results". The most significant  
174 difference was "the salary", followed by "work safety" and "recognition of personal results".  
175 Moreover, the most significant positive difference was "the image of the institution".

205 donde las enfermeras generales trabajaban, así como la investigación relevante realizada por  
206 (Suárez, Barrachina, & Vivas, 2010) han elaborado un estudio que contempla una parte teórica  
207 y una parte empírica, en esta última, se eligió la realización de una encuesta remitida a todos  
208 los Médicos Internos Residentes (MIR) de los centros hospitalarios de la Comunidad  
209 Valenciana durante los meses de septiembre a diciembre de 2006, cumplimentada por un total  
210 de 673 MIR de una población de 1,450. Dicha encuesta incluye un cuestionario que contiene  
211 como factores higiénicos, la importancia y satisfacción de ambiente de trabajo, y medios  
212 materiales y tecnológicos. La mayoría de encuestados (70,2%) considera como muy importante  
213 contar con un ambiente de trabajo bueno. Sin embargo, sólo el 39,6% asegura estar muy  
214 satisfecho con este aspecto, basados en la teoría de Herzberg, concluyeron que el factor  
215 higiénico “ambiente de trabajo” genera insatisfacción para algunos MIR. Para más de la mitad  
216 de los encuestados, todos los motivos de insatisfacción, excepto el prestigio, son valorados  
217 como muy importantes. Por lo referente a la motivación intrínseca (“oportunidad de desarrollo  
218 profesional”, “oportunidad de aprender cosas nuevas” y “autonomía a la hora de realizar un  
219 trabajo”) casi dos tercios de los encuestados (58,96%) la consideran como muy importante en  
220 el desempeño de su trabajo.

221  
222 Para cerca de la mitad de los encuestados, los tres factores motivacionales más importantes  
223 son: “la oportunidad de desarrollo profesional” (23,2%), “la seguridad en el empleo” (19%) y “el  
224 ambiente laboral” (14,1%). En segundo lugar, los factores motivacionales más importantes son:  
225 “el ambiente laboral” (17,4%), “la retribución” (16,9%) y “la seguridad en el empleo” (12,6%).  
226 En tercer lugar, los factores motivacionales más importantes son: “la retribución” (20,4%), “el  
227 ambiente laboral” (15,6%), y “la oportunidad de desarrollo profesional” (11,6%). Dado que la  
228 retribución es un mínimo para actuar, el rendimiento por encima del mínimo se consigue con  
229 personas a las que les importa el desarrollo profesional, y por último, un buen ambiente de  
230 trabajo propiciará que las personas tengan ganas de ir al trabajo. La “oportunidad de desarrollo  
231 profesional” es situada entre los tres factores más importantes por el 47,3% de los encuestados.  
232 En el primer lugar de importancia lo situaron el 23,25; en el segundo lugar, el 12,5%; y en el  
233 tercer lugar, el 11,6%.

176 Another study was carried out by Suárez, Barrachina and Vivas in 2010, which incorporated  
177 both theoretical and empirical components. For this investigation, a survey was sent to all  
178 Resident Medical Interns (RMI) working at hospitals in the Spanish Valencian Community from  
179 September to December 2006, with a total of 673 surveys analysed from a total sample  
180 population of 1,450. This survey included a questionnaire containing the following two hygiene  
181 factors: “the importance and satisfaction in the working environment” and “material and  
182 technological resources”. The majority of those surveyed (70.2%) expressed that it was very  
183 important for there to be a good working environment, although only 39.6% answered that they  
184 were very satisfied with this aspect. Based on Herzberg’s theory, the authors concluded that the  
185 “working environment” hygiene factor contributed to dissatisfaction for some RMIs. For more  
186 than half of those surveyed, every “dissatisfaction factor” variable, with the exception of that of  
187 “prestige”, were considered very important. Regarding intrinsic motivation factors (that is,  
188 “opportunities for professional development”, “opportunities to learn new things” and “autonomy  
189 when performing a task”), almost two thirds of those surveyed (58.96%) considered that this  
190 was very important in their work. For almost half of those surveyed, the three most important  
191 motivational factors were: “opportunities for professional development” (23.2%), “job security”  
192 (19%) and “the working environment” (14.1%). The most common motivational factors that  
193 finished in second place were: “the working environment” (17.4%), “remuneration” (16.9%) and  
194 “job security” (12.6%), whilst the most common factors in third place were: “remuneration”  
195 (20.4%), “the working environment” (15.6%) and “opportunities for professional development”  
196 (11.6%). Given that receiving remuneration is considered the bare minimum to work, employees  
197 who felt that it is important to go beyond this minimum were those who considered the aspect  
198 of “professional development” as important. Finally, a good “working environment” will make  
199 people want to go to work. “Opportunities for professional development” is among the three  
200 most important factors for 47.3% of those surveyed, with 23.25% considering it the most  
201 important, 12.5% placing it second and 11.6% placing it third. Almost half of those surveyed

234 Cerca de la mitad de los encuestados (49,5%) situó “la retribución” como uno de los factores  
235 más importantes: el 12,2% lo situó en el primer lugar de importancia, el 16,9%, en el segundo  
236 lugar; y el 20,4%, en el tercer lugar. El “ambiente laboral” es considerado entre los tres factores  
237 más importantes por el 47,1% de las personas que contestaron el cuestionario. En el primer  
238 lugar de importancia lo situaron el 14,1%; en el segundo lugar, el 17,4%; y en el tercer lugar, el  
239 15,6%. Por tanto, para cerca de la mitad de los encuestados, los tres factores motivacionales  
240 más importantes son el “desarrollo profesional”, la “retribución” y el “ambiente laboral”. El  
241 resultado anterior tiene su lógica teniendo en cuenta que la retribución es un mínimo para  
242 actuar; el rendimiento por encima del mínimo se consigue con personas a las que les importa  
243 el desarrollo profesional; por último, un buen ambiente de trabajo propiciará que las personas  
244 tengan ganas de ir al trabajo. El factor con el que están más insatisfechos y existe la distancia  
245 mayor entre importancia y satisfacción es la “retribución”, seguido por la “seguridad y  
246 estabilidad” en el empleo, por otra parte, los factores donde se produce un nivel de satisfacción  
247 bastante alto son: “la oportunidad de aprender cosas nuevas”, “las repercusiones positivas para  
248 otros”, “el respeto de las personas con que se trabaja” y “el ambiente entre los compañeros de  
249 trabajo”. Se concluye que el 80,5% de los residentes les gusta el trabajo que realizan en el  
250 hospital. El estudio que a continuación se sintetiza es el realizado por (Hernández, Rondón,

201 important, 12.5% placing it second and 11.6% placing it third. Almost half of those surveyed  
202 (49.5%) considered “remuneration” as one of the most important factors, with 12.2% considering  
203 it the most important, 16.9% placing it second and 20.4% placing it third. “The working  
204 environment” was among the three most important factors for 47.1% of participants, with 14.1%  
205 considering it the most important, 17.4% placing it second and 15.6% placing it third. Therefore,  
206 for almost half of those surveyed, the three most important motivational factors were:  
207 “opportunities for professional development”, “job security” and “the working environment”. The  
208 previous is logical bearing in mind that receiving remuneration is the bare minimum to work;  
209 employees who felt that it is important to go beyond this minimum were those who considered  
210 the aspect of “professional development” as important. Finally, a good “working environment”  
211 will make people want to go to work. The factor in which those surveyed manifested most  
212 dissatisfaction, with the biggest gap between importance and satisfaction, was that of  
213 “remuneration”, followed by “job security and stability”. Conversely, factors that indicate rather  
214 high levels of satisfaction were “opportunities to learn new things”, “positive effects on others”,  
215 “respect from colleagues” and “working environment with colleagues”. The study concludes that  
216 80.5% of interns like working at the hospital.

250 hospital. El estudio que a continuación se sintetiza es el realizado por (Hernández, Rondón,  
251 Ariza & Manrique, 2010) Elaboraron un estudio descriptivo de corte transversal con una  
252 muestra de 57 trabajadores de Enfermería del Hospital San Antonio de Soata en Colombia, con  
253 una población de 63 trabajadores, utilizando el cuestionario Font Roja de Aranaz y Mira,  
254 constituido por 9 factores, con una fiabilidad alfa de Cronbach = 0.76, instrumento de medida  
255 de la satisfacción laboral en el medio hospitalario.

256  
257 El personal en su mayoría pertenece al género femenino, la edad de los participantes oscila  
258 entre 19 y 55 años de edad con una media de 37 años, el estado civil que prevalece es el  
259 soltero con un 36.84%, seguido por el matrimonio 31.58%, unión libre 22.81% y el 8.77% están  
260 divorciados o separados. La antigüedad de los trabajadores del Hospital oscila entre 1 año y  
261 35 años, con una media de 126 meses. La información fue analizada con el programa SPSS,  
262 determinando diferencias significativas entre medias según test de ANOVA  $P < 0.05$ . Se obtiene  
263 una satisfacción media global de 3.27 (DE: 0.25), la dimensión mejor valorada fue la relación  
264 interpersonal con los compañeros con una media 4.21 (DE: 0.67) y la menor valorada fue  
265 características extrínsecas del estatus con una media de 2.88 (DE: 0.86). Encontrando  
266 diferencias significativas de ( $P < 0.05$ ) en las variables *números de hijos* en los factores de  
267 satisfacción en el trabajo (0.01) y tensión relacionada con el trabajo (0.04), *tipo de contratación*  
268 *en el factor de características extrínsecas de estatus, grupo laboral* en el factor relación  
269 interpersonal con compañeros y *servicios en el que se labora* en el factor de tensión relacionada  
270 con el trabajo 0.01. Al analizar la satisfacción global por géneros, se observa que los hombres  
271 se encuentran más satisfechos laboralmente representado por una media de 3,41 (DE: 0.33)  
272 que las mujeres con una media de 3.25 (DE: 0.24) aunque no se presenta una diferencia  
273 significativa, los estudios demuestran que históricamente las mujeres se encuentran menos  
274 satisfechas en el trabajo que sus compañeros varones (10). La puntuación más alta para el  
275 género femenino se presenta en la dimensión relación interpersonal con los compañeros con  
276 una media de 4.22 (DE: 0.67) dimensión que refleja la satisfacción que genera en las mujeres  
277 el apoyo social recibido por parte de sus compañeros de trabajo. Para el género masculino la  
278 dimensión mejor valorada fue la de competencia profesional con una media de 4.22, (DE: 0.58)  
279 lo que indica que el personal masculino de Enfermería del Hospital San Antonio de Soata,  
280 considera que se encuentra capacitado para el trabajo que desempeña, la competitividad o el  
281 estar a la altura de los demás en su trabajo no les genera estrés o tensión y por último la

217 The next study worth summarising is that of Hernández, Rondón, Ariza and Manrique (2010).  
218 They carried out a cross-sectional descriptive study with a sample of 57 nurses from a sample  
219 population of 63 at the San Antonio de Soatá Hospital in Colombia. They used Aranaz and  
220 Mira's Font Roja questionnaire, an evaluative instrument to measure job satisfaction in  
221 hospitals, which includes 9 factors and has a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.76. The  
222 majority of participants were female, with ages ranging from 19 to 55 and an average age of 37.  
223 The most common marital status was single with 36.84%, followed by married (31.58%),  
224 commercial union (22.81%) and divorced or separated (8.77%). Degrees of seniority at the  
225 hospital ranged from 1 year to 35 years, with an average seniority level of 126 months. The data  
226 was analysed using the statistical software SPSS, and significant differences were found  
227 between its factors according to the ANOVA P test ( $<0.05$ ). The overall average satisfaction  
228 level was 3.27 (SD: 0.25), with the most popular factor being "interpersonal relationships with  
229 colleagues" with an average of 4.21 (SD: 0.67), and the least popular being the extrinsic  
230 characteristic of "status" with an average of 2.88 (SD: 0.86). Significant differences ( $P<0.05$ )  
231 were found in the variable of "number of children" in relation to the factors of "job satisfaction"  
232 (0.01) and "work-related stress" (0.04), "contract type" in relation to the extrinsic characteristic  
233 of "status", "working group" in relation to "interpersonal relationships with colleagues", and "type  
234 of service worked" in relation to "work-related stress" (0.01). Having analysed overall satisfaction  
235 between genders, it was found that males have higher levels of job satisfaction with an average  
236 of 3.41 (SD: 0.33), with an average score for females of 3.25 (SD: 0.24). Although this is not a  
237 significant difference, studies have demonstrated that women have historically experienced  
238 lower levels of job satisfaction than their male counterparts. The highest result for females was  
239 the factor of "interpersonal relationships with colleagues" with an average of 4.22 (SD: 0.67),  
240 reflecting the importance of social support from work colleagues for women. The highest score  
241 for males was "professional competitiveness" with an average of 4.22 (SD: 0.58), indicating that  
242 male nursing staff at the San Antonio de Soatá Hospital consider themselves qualified for the  
243 work they perform, and that competitive tasks or keeping up with others in their working  
244 environments does not cause them stress or tension.



281 estar a la altura de los demás en su trabajo no les genera estrés o tensión y por último la  
282 investigación elaborada por (Dunaway & Running, 2009) Utilizaron para su estudio un  
283 cuestionario descriptivo, correlacional, auto administrado con corte transversal como  
284 metodología para recolectar los datos en todo el estado, dicho cuestionario estaba basado en  
285 las variables de satisfacción del personal y fue enviado a 512 enfermeros de práctica avanzada  
286 en los estados occidentales de Nevada, la muestra elegida fue de 315 (61.5%) del total de la  
287 población. El propósito principal de este estudio fue el de probar la satisfacción laboral como  
288 un reflector del cuidado personal, basado en la teoría de satisfacción laboral de Herzberg y la  
289 teoría de autocuidado de enfermeras de Orem.

290  
291 Los resultados de este trabajo de investigación, indican que la satisfacción laboral fue un poco  
292 más de “mínimamente satisfecho” y “satisfecho”, con la mayor satisfacción en el desafío de la  
293 autonomía, y la más baja en el crecimiento profesional, se encontró correlación significativa  
294 entre tres variables y la satisfacción, ingresos anuales, bonos salariales y horas regulares de  
295 trabajo, destacando que los enfermeros practicantes se sienten bien con su trabajo y la manera  
296 en la cual lo desempeñan, pero no forzosamente con las oportunidades de crecimiento  
297 profesional (satisfacción), o los beneficios monetarios (insatisfacción) que ellos esperan  
298 obtener dentro del equipo de atención médica. La media de satisfacción general fue 4.63 (SD  
299 = .81), correspondiente a un total de satisfacción laboral del “mínimo satisfecho” (4.0) a  
300 “satisfecho” (5.0).

245 Finally, it is worth mentioning the investigation carried out by Dunaway and Running (2009). For  
246 their study they applied a descriptive, correlational, cross-sectional questionnaire, self-  
247 administered for data collection across the entire state of Nevada, based on the variables of job  
248 satisfaction and sent to 512 advanced practice nurses, of which 315 questionnaires (61.5% of  
249 the total sample population) were selected for analysis. The main aim of this study was to assess  
250 job satisfaction as a reflection of self-care, based on Herzberg's job satisfaction theory and  
251 Orem's self-care deficit nursing theory. The results of this investigation indicated that job  
252 satisfaction was just over half way between "minimally satisfied" and "satisfied", with the highest  
253 level of satisfaction in "challenge and autonomy", and the lowest in "professional growth". A  
254 significant correlation was found between three variables and satisfaction: "annual income",  
255 "bonus income" and "regular working hours", thus emphasising that nurse practitioners are  
256 happy with their work and the way they perform it, but not necessarily with the opportunities it  
257 presents for their professional growth (satisfaction factor), nor its monetary benefits  
258 (dissatisfaction factor). The average overall satisfaction level was 4.63 (SD = 0.81), resulting in  
259 a total job satisfaction of between "minimally satisfied" (4.0) and "satisfied" (5.0).

301 **Constructo**

302 Para cumplir con los objetivos y responder a las preguntas de investigación y probar las  
303 hipótesis planteadas en esta investigación, fue necesario plantear un constructo de tres  
304 factores, considerando como base, la teoría de dos factores de Frederick Herzberg de 1959 y  
305 el estudio realizado por Franco en 2006, en esta última disertación Franco incorpora un tercer  
306 factor al cual denomina Factor de satisfacción personal y está estructurado con dos categorías  
307 siendo éstas las siguientes: satisfacción por el apoyo a la familia y satisfacción personal. Los  
308 dos factores de la teoría de Herzberg que planteó en su momento son los siguientes: factor  
309 satisfacción, el cual, está integrado con las categorías que guardan una relación con el  
310 contenido del puesto o las tareas, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí mismo,  
311 logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento, el segundo factor  
312 llamado de insatisfacción se refiere al contexto del puesto y está compuesto por las categorías  
313 siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones  
314 interpersonales con los compañeros de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o  
315 jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y  
316 vida personal, las cuales, han sido consideradas en otras investigaciones de satisfacción en el  
317 trabajo como las realizadas por (Osca & Urien, 2001).

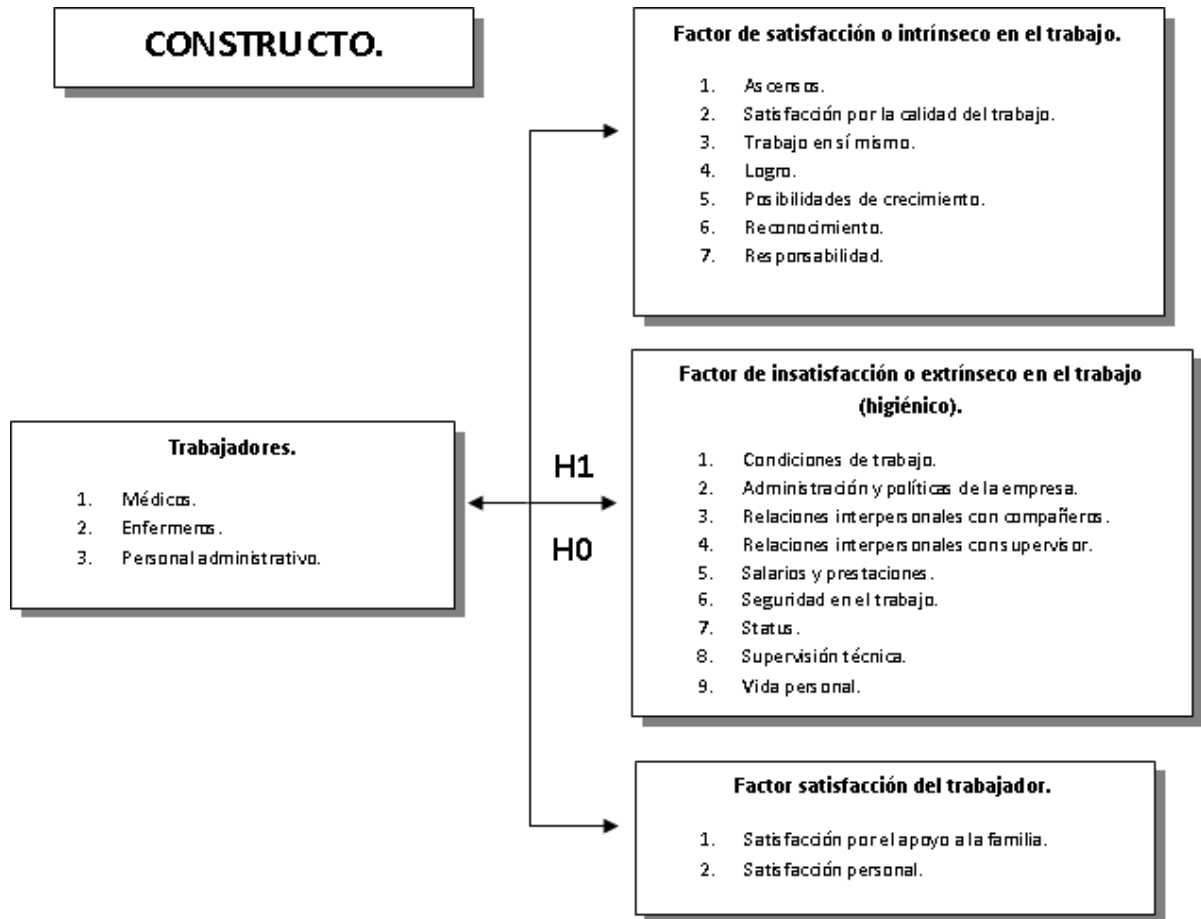
318 Por la naturaleza del constructo que se presenta en este apartado y por el impacto que se  
319 genera en el comportamiento del trabajador, es importante realizar los estudios que contribuyan  
320 a un mayor conocimiento de las variables que afectan positivamente y negativamente en el  
321 comportamiento del trabajador en el centro de trabajo, con la finalidad de generar modelos de  
322 administración que garanticen la satisfacción del trabajador y del derechohabiente o cliente.

260 **Construct**

261 In order to fulfil the aims of this investigation, answer its research question and prove or disprove  
262 the hypotheses, it was necessary to design a three-factor model, based on Frederick Herzberg's  
263 two-factor theory of 1959 and Franco Pérez's study of 2006. In the latter, the author incorporates  
264 a third factor called the "personal satisfaction factor", which is made up of two categories:  
265 "satisfaction of supporting a family" and "personal satisfaction". The two factors proposed by  
266 Herzberg are as follows: the "satisfaction factor", made up of variables related to the content of  
267 the post: "promotion", "the nature of the work itself", "opportunities for growth", "responsibility"  
268 and "recognition"; and the "dissatisfaction factor", which refers to the job environment, and  
269 includes the following variables: "working conditions", "company policy and administration",  
270 "interpersonal relationships with colleagues", "interpersonal relationships with immediate  
271 superiors", "technical supervision", "salary and fringe benefits", "job security", "status" and  
272 "personal life". These factors have been used in other investigations relating to job satisfaction  
273 such as that of Osca and Urien (2001).

274 Given the nature of the construct that is presented in this section, and its possible impact on  
275 employee behaviour, it is important to carry out studies of this nature, which contribute to a  
276 broader knowledge of the variables that positively and negatively affect employee behaviour in  
277 the workplace, with the ultimate aim of creating administration models that guarantee  
278 satisfaction for both employees and clients.

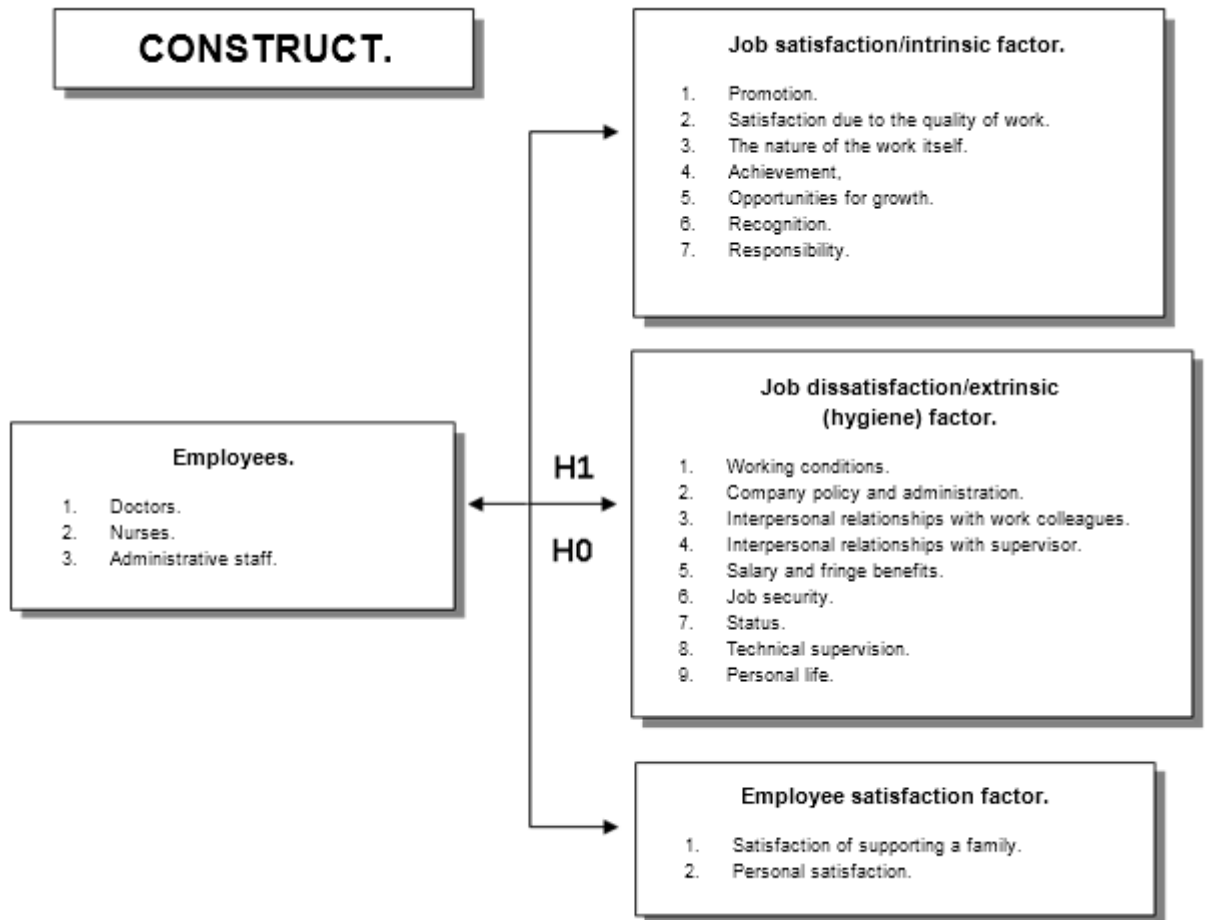
Translation England – Sample Translation – Levels of job satisfaction at a health sector institution in the state of Colima, Mexico



323

324 Constructo diseñado por los autores.

Translation England – Sample Translation – Levels of job satisfaction at a health sector institution in the state of Colima, Mexico



279

280 Construct designed by the authors.

325 **Cuestionario**

326 El cuestionario aplicado en esta investigación consta de nueve variables sociodemográficas y  
327 47 variables que fueron medidas, las cuales, están integradas en los tres factores de  
328 satisfacción e insatisfacción y satisfacción personal del trabajador. El cuestionario en cuestión  
329 es el que fue utilizado en la tesis doctoral (Franco Pérez, 2006). El cuestionario de referencia  
330 al ser validado, resultó con un alpha de Cronbach de 0.789, lo cual garantiza que el cuestionario  
331 tiene la fiabilidad interna adecuada para realizar esta investigación.

332

333 **Técnica estadística binomial.**

334 Para corroborar si existe diferencia significativa entre los porcentajes de falso y verdadero en  
335 cada una de las variables respuesta, se aplicó la prueba binomial no paramétrica (Conover,  
336 1980), (Infante & Zarate de Lara, 1984) para cada una de las 47 variables que integran el  
337 estudio. Por tanto, el juego de hipótesis para cada una de las 47 variables es:  $H_0: P = 0.5$  (el  
338 porcentaje de éxitos (verdaderos es igual al de fracasos) vs.  $H_a: P \neq 0.5$  (el porcentaje de éxitos  
339 es diferente al de fracasos).

340 Se encontró que en 46 de las 47 variables se aceptó la hipótesis nula a un nivel de significancia  
341 del 0.5, esto significa que el porcentaje de fracasos es diferente al de éxitos y el porcentaje en  
342 promedio de satisfacción de las 47 variable que integran los tres factores y las 18 categorías  
343 fue de 18.48%. Sin embargo, en la categoría de Vida personal los éxitos son mayores que los  
344 fracasos por lo cual resultó con un 73.79% de satisfacción.

281 **Questionnaire**

282 This investigation's questionnaire, which was originally used in the doctoral thesis of Franco  
283 Pérez (2006), consists of three main factors: "the satisfaction factor", "the dissatisfaction factor"  
284 and "personal employee satisfaction", incorporating nine socio-demographic variables and 47  
285 questions. It has a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.789, guaranteeing that it has an  
286 appropriate level of internal consistency in order for the investigation to be carried out effectively.

287

288 **Binomial statistical technique**

289 To find out whether there is significant difference between percentages of true and false within  
290 each response variable, a nonparametric binomial test was applied to each of the study's 47  
291 variables (Conover, 1980; Infante and Zarate de Lara, 1984). Therefore, the hypotheses for  
292 each of the 47 variables were as follows:  $H_0: P=0.5$  (success rate (number of true instances) is  
293 equal to failure rate) vs.  $H_a: P \neq 0.5$  (success rate different to failure rate).

294 It was found that in 46 of the 47 variables, the null hypothesis was accepted at a significance  
295 level of 0.5. This means that the failure rate was different to the success rate, with an average  
296 satisfaction of 18.48% between the 47 variables and 18 categories that form part of the  
297 construct's three factors. However, in the category of "personal life", the success rate was higher  
298 than the failure rate, with satisfaction at 73.79%.



345 **Análisis y discusión de resultados**

346 **Cuadro 1. Análisis general**

<b>Variable</b>	<b>Factor</b>	<b>N</b>	<b>Promedio</b>	<b>Error estándar</b>	<b>IC 95%</b>	
<b>Satisfacción total</b>	F1	417	15.931%	0.01178	0.1362	0.1825
<b>Ascenso</b>	F1	417	27.248%	0.01426	0.2444	0.3005
<b>Satisfacción en el trabajo</b>	F1	417	15.976%	0.0111	0.1379	0.1816
<b>Trabajo en sí mismo</b>	F1	417	45.130%	0.01491	0.422	0.4806
<b>Logro</b>	F1	417	13.741%	0.01012	0.1175	0.1573
<b>Reconocimiento</b>	F1	417	28.426%	0.01429	0.2562	0.3124
<b>Responsabilidad</b>	F1	417	15.145%	0.01145	0.1289	0.174
<b>Condiciones de trabajo</b>	F2	417	6.264%	0.00742	0.0481	0.0772
<b>Administración y políticas</b>	F2	417	16.387%	0.01186	0.1405	0.1872
<b>Relaciones interpersonales compañeros</b>	F2	417	2.656%	0.00502	0.0167	0.0364
<b>Relaciones interpersonales jefe</b>	F2	417	9.042%	0.00877	0.0732	0.1077
<b>Salarios y prestaciones</b>	F2	417	4.421%	0.00651	0.0314	0.057
<b>Seguridad en el trabajo</b>	F2	417	20.053%	0.01252	0.1759	0.2251
<b>Status</b>	F2	417	17.895%	0.0121	0.1552	0.2027
<b>Supervisión técnica</b>	F2	417	6.564%	0.00822	0.0495	0.0818
<b>Vida personal</b>	F2	417	78.761%	0.01298	0.7621	0.8131
<b>Apoyo a la familia</b>	F3	417	6.083%	0.0074	0.0463	0.0754
<b>Satisfacción personal</b>	F3	417	3.132%	0.00596	0.0196	0.043

347 Fuente: Elaboración propia.

299 **Analysis and discussion of results**

300 **Figure 1. General analysis**

<b>Variable</b>	<b>Factor</b>	<b>N</b>	<b>Average</b>	<b>Standard error</b>	<b>CI 95%</b>	
<b>Total satisfaction</b>	F1	417	15.931%	0.01178	0.1362	0.1825
<b>Promotion</b>	F1	417	27.248%	0.01426	0.2444	0.3005
<b>Job satisfaction</b>	F1	417	15.976%	0.0111	0.1379	0.1816
<b>The nature of the work itself</b>	F1	417	45.130%	0.01491	0.422	0.4806
<b>Achievement</b>	F1	417	13.741%	0.01012	0.1175	0.1573
<b>Recognition</b>	F1	417	28.426%	0.01429	0.2562	0.3124
<b>Responsibility</b>	F1	417	15.145%	0.01145	0.1289	0.174
<b>Working conditions</b>	F2	417	6.264%	0.00742	0.0481	0.0772
<b>Policy and administration</b>	F2	417	16.387%	0.01186	0.1405	0.1872
<b>Interpersonal relationships with colleagues</b>	F2	417	2.656%	0.00502	0.0167	0.0364
<b>Interpersonal relationships with immediate superiors</b>	F2	417	9.042%	0.00877	0.0732	0.1077
<b>Salary and fringe benefits</b>	F2	417	4.421%	0.00651	0.0314	0.057
<b>Job security</b>	F2	417	20.053%	0.01252	0.1759	0.2251
<b>Status</b>	F2	417	17.895%	0.0121	0.1552	0.2027
<b>Technical supervision</b>	F2	417	6.564%	0.00822	0.0495	0.0818
<b>Personal life</b>	F2	417	78.761%	0.01298	0.7621	0.8131
<b>Satisfaction of supporting a family</b>	F3	417	6.083%	0.0074	0.0463	0.0754
<b>Personal satisfaction</b>	F3	417	3.132%	0.00596	0.0196	0.043

301 Source: compiled by the authors.

348 En el cuadro 1 se observa que las variables ascenso, satisfacción en el trabajo, logro,  
349 reconocimiento y responsabilidad, las cuales integran el factor de satisfacción (F1) con relación  
350 a la teoría de Frederick Herzberg resultaron con un porcentaje sumamente bajo lo cual denota  
351 un alto nivel de no satisfacción en su trabajo, no obstante que en esta muestra se encuentran  
352 médicos, enfermeras y personal administrativo de la institución de salud. Es importante  
353 considerar que la mayoría de personal estudió y está calificado para atender al  
354 derechohabiente, sin embargo, podemos observar que la variable de trabajo en si mismo  
355 resultó con un 45.130% lo que demuestra que no están satisfechos con el trabajo que están  
356 realizando diariamente y esto como consecuencia se refleja en la insatisfacción de los  
357 derechohabientes atendidos.

358 Con relación al segundo factor denominado insatisfacción (F2) el cual está integrado por las  
359 variables siguientes condiciones de trabajo, administración y políticas, relaciones  
360 interpersonales con los compañeros de trabajo, relaciones interpersonales con el jefe  
361 inmediato, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status, supervisión técnica y vida  
362 personal, se observa que hay variables que resultaron sumamente preocupantes como las  
363 condiciones de trabajo, al no contar el médico, la enfermera o el personal administrativo con  
364 las herramientas básicas y condiciones de medio ambiente adecuadas para desarrollar su  
365 trabajo, otra de las variables relevantes es la de relaciones interpersonales con los compañeros  
366 la cual, resultó con un 2.656% manifiesta la gran cantidad de conflictos que se presentan entre  
367 los trabajadores de esta institución, las relaciones interpersonales con el jefe inmediato se  
368 puede observar que son inadecuadas y esto se refleja como consecuencia en la atención al  
369 derechohabiente, en cuanto a la variable de salarios y prestaciones el trabajador de esta  
370 institución considera que el pago por los servicios prestados no corresponde a las actividades  
371 que realiza, otro de los problemas importantes que manifestaron los trabajadores en este factor,  
372 es que su jefe inmediato no tiene la capacidad para estar supervisando las actividades que  
373 realiza el subordinado. Como se pude observar en el cuadro 1 la categoría de Vida personal  
374 resultó con un 78.76% de satisfacción, la categoría en cuestión mide el confort del trabajador  
375 en el puesto al no ser cambiado a otro centro de trabajo con la misma posición, lo anterior, hace  
376 que el trabajador se sientan sumamente confortables por la inamovilidad organizacional.

377 Por lo que respecta al factor de satisfacción del trabajador (F3) apoyo a la familia 6.083% y  
378 satisfacción personal 3.132% los resultados son similares a los de los factores de satisfacción  
379 e insatisfacción.

302 As Figure 1 shows, the results for Frederick Herzberg's "satisfaction factor" (F1) (that is,  
303 "promotion", "job satisfaction", "achievement", "recognition" and "responsibility") are extremely  
304 low, indicating high levels of job dissatisfaction for doctors, nurses and administrative staff at  
305 this healthcare institution. It is important to bear in mind that the majority of staff are sufficiently  
306 qualified to attend their clients; however, the result for the variable of "the nature of the work  
307 itself" was 45.130%, demonstrating that these people are not satisfied with the work that they  
308 perform on a daily basis, a situation which is subsequently reflected in client dissatisfaction.

309 Regarding the second factor named the "dissatisfaction factor" (F2) which includes the following  
310 variables: "working conditions", "policy and administration", "interpersonal relationships with  
311 colleagues", "interpersonal relationships with immediate superiors", "salary and fringe benefits",  
312 "job security", "status", "technical supervision" and "personal life", the results are extremely  
313 worrying in certain categories such as that of "working conditions" in which doctors, nurses and  
314 administrative staff are not provided with the basic tools or adequate working conditions to do  
315 their jobs. Another relevant variable is "interpersonal relationships with colleagues", in which  
316 levels of satisfaction were as low as 2.656%. This highlights the considerable number of conflicts  
317 that arise between employees at this institution. For the variable of "interpersonal relationships  
318 with immediate superiors", it can be seen that such relationships are inadequate, which will  
319 again be reflected in the quality of patient care, whilst in the variable of "salary and fringe  
320 benefits", employees feel the pay they receive is not appropriate for the services they provide.  
321 In addition, another of the main problems expressed within the "dissatisfaction factor" is that  
322 employees' immediate superiors are not considered competent enough to be supervising their  
323 working activities. As demonstrated in Figure 1, the "personal life" category received a level of  
324 satisfaction of 78.76%. This indicates how comfortable employees feel in their jobs as they are  
325 not moved to different workplaces to carry out the same role. This organisational immovability  
326 (tenure) allows workers to feel extremely comfortable in their posts.

327 Regarding the "employee satisfaction factor" (F3), the results are similar to the previously  
328 mentioned factors of "satisfaction" and "dissatisfaction", with a satisfaction rate of 6.083% for  
329 the category of "satisfaction of supporting a family" and a result of 3.132% for the category  
330 named "personal satisfaction".

380 **Conclusiones**

381 H<sub>0</sub> El porcentaje de satisfacción global de los 417 trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro  
382 Social del hospital general de zona número 1 en el estado de Colima resultó del 18.48%  
383 considerando los tres factores y las 18 categorías establecidas en el instrumento de colección de  
384 datos. El resultado es extremadamente bajo lo cual se refleja en la insatisfacción de los  
385 derechohabientes (clientes)

386

387

388 **Bibliografía**

389 Conover, W. J. (1980). *Practical Nonparametric Statistics*. New York: John Wiley and Sons Inc.

390 Dunaway, L., & Running, A. (2009). "Job satisfaction as self-care within a restrictive regulatory  
391 environment: Nevada's study". *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 557-564.

392 Franco Pérez, E. (2006). *Relación de las variables sociodemográficas de la mujer con las variables de*  
393 *los factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. San Luis Potosí, México: Tesis Doctoral.

394 Hernández, J. E., Rondón, R. F., Ariza, N. E., & Manrique, F. G. (2010). "Satisfacción laboral en el  
395 personal de enfermería de la E.S.E hospital San Antonio de Soatá". *Salud Historia Sanidad*, 1-22.

396 Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M. T., Hernández, M. G., Matus, R., y otros. (2012).  
397 "Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud". *Enfermería*  
398 *Universitaria ENEO-UNAM*, 7-15.

399 Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México,  
400 México: Editorial McGraw Hill.

401 Infante, G. S., & Zarate de Lara, G. P. (1984). *Métodos Estadísticos: Un enfoque Interdisciplinario*.  
402 México: Trillas.

331 **Conclusions**

332 H<sub>0</sub>: The percentage of overall satisfaction for the 417 employees working at the Mexican Social  
333 Security Institute General Hospital of Zone No. 1 in the state of Colima was 18.48% across the  
334 evaluative instrument's three factors and 18 categories. The result is extremely low and is reflected  
335 in the dissatisfaction of IMSS clients.

336

337

338 **Bibliography**

339 Conover, W. J. (1980). *Practical Nonparametric Statistics*. New York: John Wiley and Sons Inc.

340 Dunaway, L. and A. Running (2009). "Job satisfaction as self-care within a restrictive regulatory  
341 environment: Nevada's study". *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 557-564.

342 Franco Pérez, E. (2006). *Relación de las variables sociodemográficas de la mujer con las variables de*  
343 *los factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. San Luis Potosí, México: Doctoral Thesis.

344 Hernández, J. E., R. F. Rondón, N. E. Ariza and F. G. Manrique (2010). "Satisfacción laboral en el  
345 personal de enfermería de la E.S.E hospital San Antonio de Soatá". *Salud Historia Sanidad*, 1-22.

346 Hernández, M., A. Hernández, G. Nava, M. T. Pérez, M. G. Hernández, R. Matus and others (2012).  
347 "Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud". *Enfermería*  
348 *Universitaria ENEO-UNAM*, 7-15.

349 Hernández, R., C. Fernández, and P. Baptista (2010). *Metodología de la Investigación* (5th ed.). Mexico  
350 City, Mexico: Editorial McGraw Hill.

351 Infante, G. S. and G. P. Zarate de Lara (1984). *Métodos Estadísticos: Un enfoque Interdisciplinario*.  
352 Mexico: Trillas.

- 403 Instituto Mexicano del Seguro Social . (2011). *Memorias Estadísticas 2011*. México: IMSS.
- 404 Instituto Mexicano del Seguro Social. (2012). *Informe de Servicios Personales 2012*. México: IMSS.
- 405 Instituto Mexicano del Seguro Social. (2012). *Publicación "60 Años de Servir a México" y Acervo*  
406 *Documental Secretaría General*. México: IMSS.
- 407 Osca, A., & Urien, B. (2001). "Rediseño de tarea, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la  
408 industria de la automoción". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, XVII (3), 1-15.
- 409 Rojas, S. (2000). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (34 ed.). México, México: Editorial Plaza  
410 y Valdés, S.A. de C.V.
- 411 Suárez, E., Barrachina, I., & Vivas, D. (2010). "Claves para motivar y fidelizar a los médicos  
412 especialistas". *Revista de Administración Sanitaria* , 1-21.
- 413 Vévoda, J., Ivanová, K., Nakládlová, M., & Marecková, J. (2011). "Motivation and job satisfaction of  
414 general nurses working in out patient hospital departments from the perspective of Herzberg's two-  
415 factor motivation theory". *Conference Proceedings of the IV. International Conference of General*  
416 *Nurses & Workers Educating Paramedical Staff* . , 154-163.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2011). *Memorias Estadísticas 2011*. Mexico: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2012). *Informe de Servicios Personales 2012*. Mexico: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2012). *Publicación "60 Años de Servir a México" y Acervo Documental Secretaría General*. Mexico: IMSS.

Osca, A. and B. Urien. (2001). "Rediseño de tarea, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , XVII (3), 1-15.

Rojas, S. (2000). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Mexico City, Mexico: Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

Suárez, E., I. Barrachina and D. Vivas (2010). "Claves para motivar y fidelizar a los médicos especialistas". *Revista de Administración Sanitaria*, 1-21.

Vévoda, J., K. Ivanová, M. Nakládlová and J. Marečková (2011). "Motivation and job satisfaction of general nurses working in out patient hospital departments from the perspective of Herzberg's two-factor motivation theory". *Conference Proceedings of the IV. International Conference of General Nurses & Workers Educating Paramedical Staff* . , 154-163