



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS**

**POSGRADO EN SALUD PÚBLICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Y  
SALUD PÚBLICA**

**La insatisfacción laboral y sus determinantes en el  
personal de base adscrito a las Oficinas Centrales  
del Instituto de Salud de Chiapas, 2016**

**T E S I S**

**QUE PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN CIENCIAS EN SALUD PÚBLICA**

**P R E S E N T A**

**JULIO PAREDES SOLÍS**

**DIRECTORA**

**DRA. ROSA MARGARITA DURÁN GARCÍA**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, diciembre, 2019



# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 29 de noviembre de 2019

Oficio No. DGIP/0510/2019

Asunto: Autorización de impresión de tesis

**C. Julio Paredes Solís**  
Candidato al Grado de Maestro en Ciencias  
en Salud Pública  
UNICACH  
Presente

Con fundamento en la **opinión favorable** emitida por escrito por la Comisión Revisora que analizó el trabajo terminal presentado por usted, denominado **“La insatisfacción laboral y sus determinantes en el personal de base adscrito a las oficinas centrales, del Instituto de Salud de Chiapas, 2016”**, mismo que cumple con los criterios metodológicos y de contenido, esta Dirección a mi cargo **autoriza la impresión del documento** en cita, para la defensa oral del mismo, en el examen que habrá de sustentar para obtener el **Grado de Maestro en Ciencias en Salud Pública**.

Es imprescindible observar las características normativas que debe guardar el documento impreso, así como realizar la entrega en esta Dirección de un ejemplar empastado.

Respetuosamente  
“Por la Cultura de mi Raza”

  
Dr. Ricardo David Estrada Soto  
Director General



DIRECCIÓN DE INVESTIGACION  
Y POSGRADO



C.c.p. Lic. Aurora E. Serrano Roblero. Secretaria Académica UNICACH. - Para su conocimiento  
Dr. Oscar de Jesús Sarmiento Mandujano. Director de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública UNICACH. - para su conocimiento  
Expediente  
\*RDES/rags

Ciudad Universitaria. Lib. Norte Poniente núm. 1150  
Colonia Lajas Maciel Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México  
C.P. 29039 Tel: (01 961) 61 70 440 Ext. 4360  
investigacionyposgrado@unicach.mx

***Con especial dedicatoria a mi Maestro***

***Dr. Roberto Elías Capote Mir.***

## **Agradecimientos**

A Dios,

A mis Padres, por creer en mí,

Al Dr. César Armando, por ser un ejemplo a seguir, mi admiración y respeto,

A Patricia, por siempre estar a mi lado apoyando todas mis inquietudes, no lograría mis metas sin ti. Te amo mi cielo,

A César Armando y Ángel, el motor que impulsa mi razón de ser.

A la Dra. Rosa Margarita Durán García, al Dr. Óscar Alfaro Macías y al Dr. Fernando Ruíz Balbuena, por sus enseñanzas, orientación, asesoría, respaldo, apoyo y por transmitirme la pasión y el amor por la Epidemiología y la Salud Pública.



## Índice

<b>Abreviaturas</b> .....	1
<b>Resumen</b> .....	2
<b>CAPITULO 1</b> .....	3
<b>1. Planteamiento del problema</b> .....	4
<b>CAPITULO 2</b> .....	6
<b>2. Justificación</b> .....	7
<b>CAPITULO 3</b> .....	9
<b>3. Revisión de la literatura.</b> .....	10
<b>CAPITULO 4</b> .....	18
<b>4. Objetivos</b> .....	19
<i>4.1 Objetivo general</i> .....	19
<i>4.2 Objetivos específicos</i> .....	19
<b>CAPITULO 5</b> .....	20
<b>5. Metodología</b> .....	21
5.1 Diseño del estudio .....	21
5.2 Descripción del área de estudio .....	21
5.3 Población.....	23
5.4 Definición de unidades de estudio .....	24
5.4.1 Criterios de inclusión.....	24
5.4.2 Criterios de exclusión.....	24
5.5 Definición conceptual y operacional de variables.....	24
5.7 Elaboración de base de datos y análisis estadísticos.....	26
5.8 Aspectos bioéticos.....	28
<b>CAPITULO 6</b> .....	29
<b>6. Resultados</b> .....	30
6.1 Descripción de la población de estudio.....	30
6.2 Insatisfacción laboral y sus determinantes .....	32
<b>CAPITULO 7</b> .....	44

<b>7. Discusión</b> .....	45
<b>CAPITULO 8</b> .....	51
<b>8. Conclusiones</b> .....	52
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	54
<b>Anexos</b> .....	59

## **Abreviaturas**

**CETS:** Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea.

**CMS:** Coordinación Municipal de Salud.

**HG:** Hospital General.

**IS:** Instituto de Salud.

**JS:** Jurisdicción Sanitaria.

**LESP:** Laboratorio Estatal de Salud Pública.

**LR:** Laboratorio Regional.

**RRHH:** Recursos Humanos.

**SPSS:** Statistical Package for the Social Sciences, este es un software estadístico utilizado para análisis estadísticos de las ciencias sociales, ciencias de la salud y marketing.



## Resumen

**Objetivo:** identificar los factores relacionados a la insatisfacción laboral en los trabajadores de oficinas centrales de la Secretaría de Salud del Estado de Chiapas.

**Metodología:** el presente estudio fue descriptivo de tipo transversal, en donde la obtención de los datos fue mediante observación y entrevistas, la unidad de análisis sobre la cual se obtuvo la información lo constituyen 701 trabajadores de base en oficinas centrales de la Secretaría de Salud del estado de Chiapas, se tomó una muestra probabilística de 180. Se aplicó un muestreo estratificado en virtud de que los factores de insatisfacción pueden estar relacionados al tipo de trabajo que realizan considerando: 45 apoyos administrativos en Salud, 45 médicos, 45 enfermeras y 45 paramédicos. La información se obtuvo mediante un cuestionario estandarizado, que ha sido previamente validado. El cuestionario se aplicó en un solo momento y la duración fue de 20 minutos y se aplicaron a todos los sujetos considerados como de estudio. Una vez recolectada la información, se elaboró una base de datos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences SPSS versión 15.0 para windows, inicialmente se abordó un análisis descriptivo, en el que se calculó frecuencia, porcentajes y promedios. Posteriormente se realizó un análisis bivariado, con la finalidad de medir el grado de relación entre las variables cualitativas.

**Resultados:** de forma general en relación a la satisfacción laboral se calificaron 58 (32%) insatisfecho y 122 (68%) satisfecho, 117 sujetos (65%) se encuentra insatisfecho con el salario que perciben y 63 (35%) está satisfecho, en lo que se refiere a la insatisfacción que los sujetos de estudio tienen en relación a la imagen que la institución presenta ante la sociedad 151 (83.9%) están insatisfechos y 29 (16.1%) satisfechos, en lo que respecta a la limpieza, el entorno físico, espacio e higiene de su lugar de trabajo, el 85 (47%) se siente satisfecho y 95 (53%) insatisfecho, en relación al reconocimiento o no, que ha obtenido por su trabajo en el último año, 74 (41%) está insatisfecho y 106 (59%) satisfecho, cuando de la estabilidad o amenazas de ser removido de las actividades que actualmente realiza, los encuestados refieren 87 (48.3%) están insatisfechos; 88 (48.9%) satisfechos y 5 (2.8%) no contestó o se abstuvo de responder, considerando el cumplimiento de las normas, convenios, disposiciones, leyes laborales por parte de la institución, 81 (45%) se siente insatisfecho y 99 (55%) satisfecho y en lo que se refiere a las oportunidades que ha tenido de ser promocionado 77 (40%) están insatisfechos y 108 (60%) satisfechos.

**Conclusiones:** este estudio es congruente con otros estudios sobre satisfacción e insatisfacción laboral en el mundo, en los que se registran determinantes como el espacio físico, las tareas que desempeña, la motivación y el comportamiento organizacional como determinantes de insatisfacción laboral. La persona insatisfecha laboralmente, tiene actitudes negativas hacia su trabajo y en el presente estudio nos revela que en gran medida hay insatisfacción laboral lo que nos hace reflexionar sobre las actitudes negativas que los trabajadores puedan accionar hacia su instancia laboral.

# **CAPITULO 1**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1. Planteamiento del problema

El éxito de una empresa o institución depende de factores como el clima organizacional y la satisfacción laboral; por tal motivo, estudios o investigaciones sobre estos tópicos no son nada nuevo y permiten la oportunidad de hacer continuamente estudios al respecto.

Toda empresa u organización está formada por estructuras, procesos y recursos. Las estructuras se relacionan con la forma en que se distribuyen los puestos y tareas; los procesos, a la manera en la cual se desempeñan las acciones o propósitos de la organización; el recurso, por su parte, es una fuente de suministro.<sup>1</sup>

El recurso o suministro puede ser tecnológico, material, de conocimiento o de personal. Antes se utilizaba el término “recurso humano” (RR.HH.) para referir el suministro de personal adecuado y necesario para las diferentes áreas de la organización, pero actualmente existe una tendencia que ha ido tomado fuerza de manera global en el ámbito organizacional: la perspectiva del capital humano.<sup>1</sup>

La satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva a la ocupación o funciones que realiza y que resulta de la evaluación de si su función cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia la función que realiza, en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales. Al igual que ocurre con el clima organizacional, en la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión del trabajo realizado, el sueldo, las posibilidades de promoción y las actividades a realizar.<sup>2</sup>

Se entiende para este estudio a la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación dentro del trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del

mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.<sup>3</sup>

El realizar un estudio sobre satisfacción laboral permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante en el ambiente laboral y repercutir en la productividad de la institución.

Derivado de lo anteriormente descrito, se pretende con este trabajo, identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral en los trabajadores de base Secretaría de Salud del Estado de Chiapas.

# **CAPITULO 2**

## **JUSTIFICACIÓN**

## 2. Justificación

La modernización en el Estado es una necesidad urgente en el cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica también a la gestión de cada una de las organizaciones públicas.<sup>3</sup>

En los últimos años ha sido publicada una considerable cantidad de investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tal volumen de investigación se justifica por la incuestionable búsqueda de verificar si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con la efectividad de las empresas u organizaciones. Así, por ejemplo, se han hecho investigaciones sobre las relaciones del clima y la conducta de liderazgo, la satisfacción y el compromiso con la organización, la satisfacción y el absentismo y la rotación del personal, y la satisfacción y el rendimiento.<sup>4</sup>

Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente. Podríamos decir entonces que, ante menor presencia de factores de satisfacción extrínsecos (salario, beneficios) y/o intrínsecos, mayor presencia de insatisfacción laboral.<sup>5</sup>

Es importante realizar esta investigación para conocer los factores según la percepción de los trabajadores que están incidiendo en sus satisfacciones con el ámbito laboral, en

lo que conocemos, no se ha publicado un estudio con el propósito de la presente investigación, lo cual aportará evidencias que permitan mejorar el nivel de satisfacción laboral, tan necesaria para incrementar la productividad de los trabajadores de base y así mejorar, logrando el cumplimiento de las metas institucionales proyectadas y en consecuencia disminuir la insatisfacción laboral.

**CAPITULO 3**  
**REVISIÓN DE LA LITERATURA**



### **3. Revisión de la literatura.**

Desde la década de los 30, se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó su punto máximo en los años 60. Observándose, entonces, un cierto desinterés en el momento en que comenzó a cuestionarse la relación entre la satisfacción y la productividad.<sup>17</sup>

A finales de la década de los 70, y todavía con una preocupación empresarial, se observa un resurgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud como consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral.<sup>18</sup>

A partir de los años 80, por este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y su familia; con una preocupación creciente para el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida.<sup>6</sup>

A pesar de la cantidad y diversidad de investigaciones llevadas a cabo en torno a la satisfacción en el trabajo, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse todavía hoy<sup>19</sup>, se intenta comprender dónde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en sí, en las variables del trabajador o en la satisfacción profesional resultante de las interacciones establecidas entre el ciudadano activo (respectiva historia de vida y personalidad) y las especificidades del contexto de trabajo.<sup>19</sup>

De hecho, la cantidad de investigación producida (basada, fundamentalmente, en estudios americanos) no ha sido acompañada de la necesaria calidad en el esclarecimiento de los factores subyacentes al bienestar del individuo como profesional.<sup>17</sup>

En el ámbito de la Teoría de la Administración Científica de Taylor (principio del siglo XX), ya se enfatizaban los efectos de las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, intervalo para descanso) y del salario y, consecuentemente, el desempeño del trabajador. Para los abordajes tayloristas, las organizaciones deberían ser un espacio de estandarización, de jerarquía de tareas y de especialización en la ejecución de las tareas.<sup>20</sup>

Con la Teoría de las Relaciones Humanas (surgida después de las investigaciones de MAYO), que empezó a desarrollarse en la década de los 30 y alcanzó su punto máximo de influencia en los años 60, se asistió a un cambio de preocupación por las tareas a una centralización mayor en la persona. Esto motivado por una mayor necesidad de reconocimiento social en lugar del único interés por los beneficios materiales, atribuyéndose una importancia creciente a los factores interpersonales y a la estructura informal de la organización en la determinación de la satisfacción en el trabajo.<sup>20</sup>

Esta tendencia dominó, fuertemente, las investigaciones hasta la década de los 70, cuando se empezó a prestar más atención a los efectos de la naturaleza y del contenido del trabajo sobre las actitudes del individuo como profesional; procurando identificar los atributos del contexto de trabajo conducentes a una reducción de la monotonía y a un aumento de la implicación profesional.<sup>17</sup>

Fueron apareciendo nuevos horizontes, progresivamente ampliados y enriquecidos por abordajes sistémicos (años 80) y de contingencias (años 90) de las organizaciones. Todo esto tuvo como consecuencia, implicaciones positivas para la satisfacción de los trabajadores y, una llamada creciente a la implicación, participación, responsabilización y posicionamiento crítico.<sup>17</sup>

De esta manera, en los inicios de los años 80, las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. En los años 90, “se observa una evolución hacia otro paradigma que pueden dominarse el

capital humano destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación.<sup>20</sup>

En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.<sup>30</sup>

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.<sup>11</sup>

La relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho.<sup>22</sup> Se vive una época de transición de modelos laborales que han caído en desuso a otros no muy bien definidos que provocan un estado de readaptación permanente, generando incertidumbre en un contexto tan básico como el bienestar laboral, provocando que el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral sea cada vez más difícil de mantener.<sup>22</sup>

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo (Newstrom, 2007). El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente,

porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz, 2002). Otra definición nos dice que la “satisfacción laboral” es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo (Warr, 2003, citado por Laca, Mejía y Gondra, 2006). La satisfacción en el trabajo, es entendida por otros autores como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así, el grado de satisfacción estaría dado por la diferencia entre la calidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir (Robbins, 1994, citado por Murillo, Calderón y Torres, 2003). Por su parte, Yousef (2000) establece un enfoque relacionado al cambio y concluye que aquellos individuos que satisfacen la mayor parte de sus facetas a través del trabajo tendrán una mejor actitud a un cambio en la organización. Sin embargo, otro enfoque más actual es el interaccionista propuesto por Morillo (2006) que define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. Otro enfoque sostiene que la satisfacción laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en que se realice en forma individual.<sup>22</sup>

También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con un control laxo, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes.<sup>21</sup>

Hay autores que reconocen que los factores que generan satisfacción laboral y motivación, están separados y son distintos de los factores que generan la insatisfacción laboral; la organización requiere estrategias que atiendan ambas situaciones, para la satisfacción lo contrario sería la ausencia de satisfacción, y en el caso de la insatisfacción, lo contrario representa ya no molestias, ya no insatisfacción.

Ambas actitudes no se contraponen, los factores que las constituyen son diferentes y están plenamente identificados en la literatura.<sup>22</sup>

Sin embargo, otros autores piensan que la satisfacción laboral no está estrechamente relacionada con la productividad y la rotación de personal, su estudio es importante porque contribuye a detectar áreas de la organización que requieren atención y porque se considera que los trabajadores satisfechos se encuentran en mejor disposición de adaptarse a los cambios que los no satisfechos.<sup>22</sup>

También se menciona que el dinero no es el único motivador ya que hay otros incentivos que también pueden servir como motivadores. Las actitudes específicas de los empleados relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son de gran interés para el campo de comportamiento organizacional y la práctica de la gestión de los recursos humanos, la actitud tiene un impacto directo en la satisfacción en el trabajo. El compromiso, por otra parte, se centra en sus actitudes hacia toda la organización.<sup>22</sup>

Se dice que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actividades favorables o desfavorables del trabajador.<sup>22</sup>

El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización, revierte en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo y las diferencias entre unidades organizacionales en satisfacción laboral son vistas como síntomas preocupantes de potenciales deficiencias, por lo cual, todo ello convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización. Además, la satisfacción en el trabajo es importante por derecho propio como parte del bienestar social.

De igual manera, Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, fungen como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro comportamiento del mercado de trabajo.<sup>22</sup>

Podemos definir la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.<sup>23</sup>

Uno de los temas de controversia en las organizaciones es la relación que existe entre un empleado y otro, en especial la relación entre el jefe y el subordinado. Hay que recordar que en una institución gubernamental existen gran variedad de caracteres y valores, por lo que cambia entre una u otra persona repercutiendo directa e indirectamente en el desempeño de sus labores; para lograr los objetivos y metas de las instituciones es importante unificar los criterios de las directrices de la organización, la misión y la visión, para que todos los empleados, jefes y subordinados dirijan sus actividades a alcanzar el mejor desempeño.<sup>24</sup>

Las organizaciones modernas buscan cada día ser más competitivas ante la globalización, creando estrategias que les permitan obtener ventajas sobre sus competidores tanto en el producto como en los servicios que prestan. Por lo que centran su mirada en sus empleados, ya que el tema en relación al clima en el que se desempeñan los empleados durante ocho horas diarias de la jornada laboral, ha tomado gran relevancia para las entidades privadas y estatales, debido a que los empleados son considerados como lo más valioso de las empresas para su funcionamiento; de esto deriva el interés de ofrecerles un ambiente organizacional apto para laborar, permitiéndoles sentirse satisfechos y que de esta manera realicen las actividades asignadas con eficiencia y eficacia que coadyuve al desarrollo de la visión organizacional.<sup>25</sup>

Para el mejor funcionamiento de una institución es importante examinar cuáles son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral en el que se desenvuelve, ya que de esto dependerá en gran manera su comportamiento. Al examinar las diferentes dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad de los factores que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representa su situación laboral.<sup>26</sup>

Contar con un buen clima organizacional es imprescindible para que los trabajadores se sientan comprometidos con las instituciones, es por esto por lo que las organizaciones no deben de olvidarse de este factor y deben de trabajar para generarlo, desarrollarlo y mantenerlo.<sup>27</sup>

Teniendo en cuenta, por tanto, que el factor humano deviene elemento esencial de la empresa, resulta de gran importancia que los directivos conozcan las características generales y particulares de sus trabajadores y también, en especial, el grado de satisfacción laboral que sienten.<sup>28</sup>

Muchos investigadores opinan que la satisfacción laboral debe constituir objetivo esencial de la organización. Resulta importante, por tanto, considerar diferentes y significativos aspectos tales como el grado de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, la capacitación de los recursos humanos, los sistemas de estimulación; etc. Además, resulta decisivo que los directivos conozcan a su personal lo cual les permitirá no sólo tomar mejores decisiones para un desempeño superior de la organización sino actuar en función del mejoramiento estable de la satisfacción laboral.<sup>28</sup>

Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Cuando la gente habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiera a la satisfacción en el puesto. De hecho, los dos términos se utilizan de manera intercambiable.<sup>28</sup>

El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional; es decir si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo obedece a las percepciones de los mismos. Cuando suelen valorarlo como adecuado, cálido o positivo, es porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma.<sup>29</sup>



## **CAPITULO 4**

### **OBJETIVOS**

## **4. Objetivos**

### *4.1 Objetivo general*

- Identificar los factores relacionados a la insatisfacción laboral en los trabajadores de oficinas centrales de la Secretaría de Salud del Estado de Chiapas.

### *4.2 Objetivos específicos*

4.2.1. Determinar la proporción de los trabajadores insatisfechos en la población estudiada.

4.2.2. Identificar los factores relacionados a la insatisfacción laboral en los trabajadores de oficinas centrales de la secretaría de salud del estado de Chiapas.

# **CAPITULO 5**

## **METODOLOGÍA**

## **5. Metodología**

### 5.1 Diseño del estudio

El diseño del estudio fue descriptivo de tipo transversal, en donde la obtención de los datos fue mediante observación y entrevistas.

### 5.2 Descripción del área de estudio

El estado de Chiapas se localiza al sureste de México, colinda al norte con el estado de Tabasco, al oeste con Veracruz y Oaxaca, al sur con el Océano Pacífico y al este con la República de Guatemala, el estado representa el 3.8% de la superficie territorial del país, se conforma de 122 municipios, mismos que se distribuyen en 15 regiones. Cuenta con una población total de 5, 186,572 habitantes, de los cuales 2, 542,418 son hombres y 2, 644,154 mujeres. Representa el 4.3 % de la población del país, la mayor parte de la población se encuentra en edades jóvenes, ya que el cincuenta por ciento se acumula entre cero y 21.2 años de edad, el grupo correspondiente a las personas con 12 años es el mayoritario de la pirámide poblacional demográfica en su conjunto, representando el 4.9 por ciento de la población estatal. La esperanza de vida de la población es de 72.7 años; En el año 2010 las mujeres alcanzaron un promedio de 74.6 y los hombres 70.8.

La Secretaría de Salud o Instituto de Salud del Estado de Chiapas.

En 1984 con motivo del inicio del proceso de descentralización de los servicios, se aprobó una organización acorde con el mismo, existiendo entonces el Consejo Interno de Administración, las Coordinaciones de Servicios de Salud y de Regulación Sanitaria, la Unidad de Auditoría y Control y la Unidad de Planeación. En el nivel aplicativo se crearon las Coordinaciones Municipales de Salud.

En 1986, después de la firma del convenio de descentralización, la Jefatura se convirtió en Dirección General y se crearon también Direcciones de área y Subdirecciones, las Coordinaciones Regionales, agregándose también Coordinaciones de Regulación Sanitaria, se integraron además como órganos desconcentrados por función, las Unidades Aplicativas y el Laboratorio Estatal de Salud Pública (L.E.S.P).

La construcción de los Hospitales Generales (H.G.) y finalmente la publicación de la Ley de Salud del Estado que entró en vigor el 10 de abril de 1987, sentaron las bases para la creación del Instituto de Salud del Estado, que inicialmente se integró por un Consejo Interno, la Dirección General, las Direcciones de Servicios de Salud, de Planeación y de Administración, así como la Subdirección de Regulación Sanitaria, que unos meses después alcanzó el nivel de Dirección, además cuatro Coordinaciones Regionales, 09 Jurisdicciones Sanitarias (J.S.) y 166 Coordinaciones Municipales de Salud (C.M.S.); la Subdirección de Urgencias y un Laboratorio Regional (L.R.).

En 1988, se agregaron como Órganos Desconcentrados el Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea (C.E.T.S) y el Consejo Estatal para la Prevención y Control del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida.

A propuesta del Ejecutivo del Estado, la LIX Legislatura del H. Congreso del Estado, autorizó la creación del Instituto de Salud, publicándose en el Decreto No. 12 la Ley Orgánica del Instituto de Salud del Estado de Chiapas, del Periódico Oficial del Estado No. 123, Tomo CIV, de fecha 03 de diciembre de 1996.

Posteriormente mediante decreto No. 10, publicado en el Periódico Oficial No. 001, Tomo 11, de fecha 08 de diciembre del 2000, se reformaron los decretos de creación de diversos organismos descentralizados de la administración pública del estado de Chiapas, de los cuales se modificó la denominación del Instituto de Salud del Estado de Chiapas, para quedar como Instituto de Salud (I.S.). Mediante Dictamen Técnico No. SH/SUBAIDGRH/DEO/138/2009, se autorizó la creación de la Unidad de Planeación,

derivado del Acuerdo No. 2/ISA/2009, tomado en la segunda sesión ordinaria de la H. Junta de Gobierno del 2009, con fecha 20 de julio del 2009.

En Primera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno de 2011, celebrada el 05 de julio de 2011, acuerdo No. 3/ISA/2011, se autorizó la adecuación de la Estructura Orgánica del Instituto de Salud.

### 5.3 Población

La unidad de análisis sobre la cual se obtuvo la información lo constituyen 701 trabajadores de base en oficinas centrales de la Secretaría de Salud del estado de Chiapas, se tomó una muestra probabilística de 180, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

Se aplicó un muestreo estratificado en virtud de que los factores de insatisfacción pueden estar relacionados al tipo de trabajo que realizan y por lo tanto se necesitaba contar con unidades de análisis de cada estrato laboral

- Apoyos administrativos en Salud (45)
- Médicos (45)
- Enfermeras (os) (45)
- Paramédicos (45)

Se realizó una muestra aleatoria simple de los individuos de cada uno de los estratos.

## 5.4 Definición de unidades de estudio

### 5.4.1 Criterios de inclusión

- Ser trabajador de oficinas centrales de la Secretaría de Salud de Chiapas.
- Cumplir una jornada de 8 horas en el turno matutino.
- Condición de su situación laboral, ser de base.
- De cualquier edad y sexo.

### 5.4.2 Criterios de exclusión

- Ser trabajador de confianza, homologado, regularizado o de contrato.
- Ocupar algún cargo de estructura (Director, Subdirector, etc....) asistentes personales, secretarias (os) privados.
- Ser directivo.

## 5.5 Definición conceptual y operacional de variables

A continuación se describen las diferentes variables que se incluyeron en el estudio, haciendo una definición conceptual y operacional de cada una de ellas. (ver tabla 5.1)

**Tabla 5.1** Definición conceptual y operacional de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN		Tipo de variable
	Conceptual	Operacional	
<b>Sexo</b>	Diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer.	Hombre o Mujer	Cualitativa nominal
<b>Edad</b>	Tiempo transcurrido desde el nacimiento	Años declarados por la persona de 19 años en adelante	Cuantitativa discreta
<b>Grupo de edad</b>	Agrupación de personas por intervalo de edad	Se categorizó en los siguientes grupos: 20 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 60 y 61 y más.	Cualitativa ordinal
<b>Grado Máximo de Estudios</b>	Condición de un individuo en lo que corresponde a sus estudios académicos realizados	Bachillerato, Licenciatura, Especialidad, Maestría, Doctorado	Cualitativa nominal
<b>Promedio de horas que dedica a actividades de su trabajo fuera de horario y oficina</b>	Tiempo en horas que dedica el trabajador a actividades de su trabajo fuera de horario y oficina.	De menos de una hora declarados por la persona en adelante	Cuantitativa discreta
<b>Años de Antigüedad en la Secretaría de Salud o Instituto de Salud</b>	Tiempo transcurrido desde su asignación de su base laboral en la Secretaría de Salud hasta la realización del presente estudio.	Tiempo en años declarados por la persona en adelante.	Cuantitativa discreta
<b>Satisfacción Laboral. Parte I del Instrumento de Recolección de Datos</b>	En esta sección a través de reactivos se pregunta el nivel de satisfacción que el trabajador siente.	Lo que la persona responda, satisfecho que se define como un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo, o insatisfecho cuando tienen el trabajador una respuesta negativa hacia su propio trabajo; de acuerdo a los siguientes tópicos: Se apreciación del salario, las oportunidades de realizar actividades en la que es experto, sus relaciones personales con sus superiores, sus relaciones con sus compañeros de trabajo, las oportunidades de promoción, la amenaza de ser removido y la imagen institucional.	Cualitativa nominal
<b>Autoevaluación</b>	De forma general y con sólo una respuesta se le pregunta al sujeto de estudio	De acuerdo a como se percibe el trabajador: Satisfecho. Insatisfecho	Cualitativa nominal
<b>Satisfacción Laboral. Parte II del Instrumento de Recolección de Datos.</b>	En esta sección a través de reactivos se pregunta el nivel de satisfacción que el trabajador siente.	Lo que la persona responda, si o no, de acuerdo a los siguientes tópicos: el material y equipo con que cuentan, el gusto y el compromiso por su trabajo y se agregan dos preguntas abiertas sobre el suceso que le ha causado mayor satisfacción e insatisfacción en el último año.	Cualitativa nominal



## 5.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos

La información se obtuvo mediante un cuestionario estandarizado, que ha sido previamente validado. El cuestionario se aplicó en un solo momento y la duración fue de 20 minutos y se aplicaron a todos los sujetos considerados como de estudio.

La primera parte la constituye información sociodemográfica general; sexo, edad, grado máximo de estudios, años de antigüedad.

- a) Satisfacción Laboral. Parte I. En esta sección se pregunta el nivel de satisfacción que el trabajador siente en relación al salario, las oportunidades de realizar actividades en la que es experto, sus relaciones personales con sus superiores, sus relaciones con sus compañeros de trabajo, las oportunidades de promoción, la amenaza de ser removido y la imagen institucional.
- b) Autoevaluación. De forma general y con sólo una respuesta se le pregunta al sujeto de estudio ¿cómo se calificaría, satisfecho o insatisfecho?
- c) Satisfacción Laboral. Parte II. Se incluyen preguntas sobre el material y equipo con que cuentan, el gusto y el compromiso por su trabajo y se agregan dos preguntas abiertas sobre el suceso que le ha causado mayor satisfacción e insatisfacción en el último año.
- d) Finalmente se agregó una pregunta dirigida a los sujetos de estudio del sexo femenino y orientado a saber sobre la existencia de acoso sexual.

## 5.7 Elaboración de base de datos y análisis estadísticos

Se estructuró una encuesta con preguntas cerradas y abiertas el cual previamente se validó en un estudio piloto, para conocer inconsistencias y mala comprensión de las preguntas, una vez corregido , se capacitó a 2 encuestadores que serían los que aplicaron la encuesta bajo la supervisión directa de un coordinador que es el autor de esta tesis. El curso de capacitación tuvo una duración de cinco horas, incluyendo aspectos conceptuales relacionados con la Insatisfacción laboral, clima organizacional,

antecedentes y objetivos del proyecto, así como el manejo del cuestionario y las instrucciones para la aplicación-selección de los grupos.

Se puso especial cuidado en que los encuestadores supieran transmitir instrucciones que garantizarán a los trabajadores la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas.

Además, se tratan todos los aspectos administrativos relacionados con la función de los encuestadores.

El coordinador fue el responsable del control del trabajo de campo, coordinó la entrega de cuestionarios, vigiló el trabajo de campo en la zona específica, además ayudó a los encuestadores a solucionar problemas como localización y permisos de entrada a las instalaciones. Los encuestadores tuvieron a su cargo la selección predefinida de grupos en la institución y la aplicación de los cuestionarios.

La duración promedio de aplicación por encuesta fue de 25 minutos. Posteriormente a la aplicación, los encuestadores tuvieron a su cargo la verificación de las respuestas, esta revisión es supervisada por el coordinador central y los quien hace una verificación adicional con el fin de:

- a) Verificar el adecuado llenado del cuestionario.
- b) Detectar, corregir o, en su caso, eliminar cuestionarios inconsistentes.
- d) Para la captura y validación de la información, se elaboró una base de datos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences SPSS versión 15.0 para windows, inicialmente se abordó un análisis descriptivo, en el que se calculó frecuencia, porcentajes y promedios. Posteriormente se realizó un análisis bivariado, con la finalidad de medir el grado de relación entre las variables cualitativas.

## 5.8 Aspectos bioéticos

Se garantizó la confiabilidad y privacidad de la información obtenida y se enfatizó que el objetivo fundamental de la presente investigación era de tipo académica - científica. Para garantizar la privacidad, cada encuesta se le asignó un código, y el nombre a quien pertenecía cada folio que solo maneja el coordinador de la investigación, por si había que volver a completar alguna de las preguntas

**CAPITULO 6**

**RESULTADOS**

## 6. Resultados

### 6.1 Descripción de la población de estudio

Para el presente estudio se aplicaron 180 encuestas de los cuales fueron 73 hombres y 107 mujeres, correspondiendo el 41% y 59% respectivamente. (Ver figura 5.1).

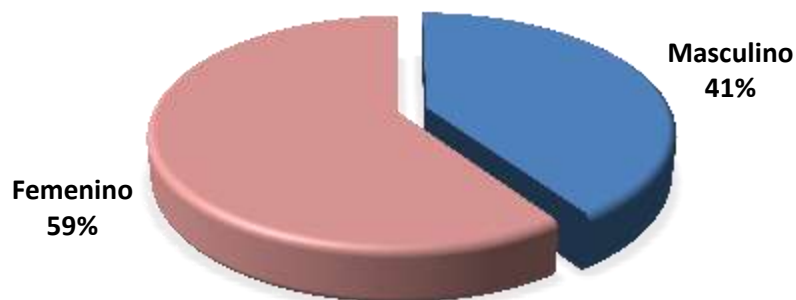


Figura 6.1. Distribución de la población según el sexo.

En relación a la distribución de los sujetos de estudio según su grupo de edad, se encontró lo siguiente entre 19 a 27 años se observaron 21 (11.7%), de 49 y más años 35 (19.4%), de 38 a 48 años 40 (22.2%) y de 28 a 37 años con 84 (46.7%). (Ver tabla 5.1)

Tabla 6.1 Distribución de la población según su grupo de edad

Grupos de edad	n	%
19 a 27 años	21	11.7
28 a 37 años	84	46.7
38 a 48 años	40	22.2
49 y mas	35	19.4
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

Con respecto a la distribución de la población según su grado máximo de estudio predominó dentro de los sujetos de estudio su formación de licenciatura con 63%, continuo con maestría 16% y especialidad 14%. (ver tabla 6.2)

**Tabla 6.2** Distribución de la población según su grado máximo de estudio

<b>Grado máximo de estudio</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bachillerato	8	4.4
Licenciatura	115	63.9
Especialidad	26	14.4
Maestría	29	16.1
Doctorado	2	1.2
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

En lo que se refiere a los años de antigüedad se observó lo siguiente, menos de 2 años fueron 23 (12.8%), de 11 a 19 años, 32 (17.8%); de 20 años y más, 35 (19.4%) y de 3 a 10 años 90 (50.0%) (ver Tabla 6.3).

**Tabla 6.3** Distribución de la población según antigüedad

<b>Años de Antigüedad en la Secretaría de Salud</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
0 a 2	23	12.8
3 a 10	90	50.0
11 a 19	32	17.8
20 y más	35	19.4
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

Con respecto al promedio de horas que se dedica a realizar actividades propias de su trabajo pero fuera de horario y de la oficina, refirieron 6 horas, 3 (1.7%); 5 horas, 4 (2.2%); 3 horas, 11 (6.1%), 4 horas, 12 (6.7%); 1 hora, 19 (10.6%); 2 horas, 32 (17.8%) y que no dedican tiempo a actividades saliendo del trabajo 99 (55%). (ver Tabla 6.4)

**Tabla 6.4** Promedio de horas que dedica a actividades de su trabajo fuera de horario y oficina.

Promedio de horas dedicadas al trabajo fuera de horario y oficina	n	%
0	99	55
1	19	10.6
2	32	17.8
3	11	6.1
4	12	6.7
5	4	2.2
6	3	1.7
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

## 6.2 Insatisfacción laboral y sus determinantes

En relación al cuestionamiento específico de que si el trabajador se sentía satisfecho o insatisfecho con su salario, lo reflejado en las encuestas indica que el 117 sujetos de estudio, es decir el 65% se encuentra insatisfecho con el salario que perciben y 63 lo correspondiente al 35% está satisfecho. (ver figura 5.2)



**Figura 6.2.** Sujetos de estudio insatisfechos en relación al Salario.

Considerando las oportunidades que los sujetos de estudio han tenido o no, de realizar actividades en las que son expertos y que los hace sentir satisfechos o insatisfecho se encontró que 138 (77%) está satisfecho y 42 (23%) insatisfecho. (ver figura 6.3)



**Figura 6.3.** Sujetos de estudio insatisfechos en relación a las oportunidades de realizar las actividades en que son expertos.

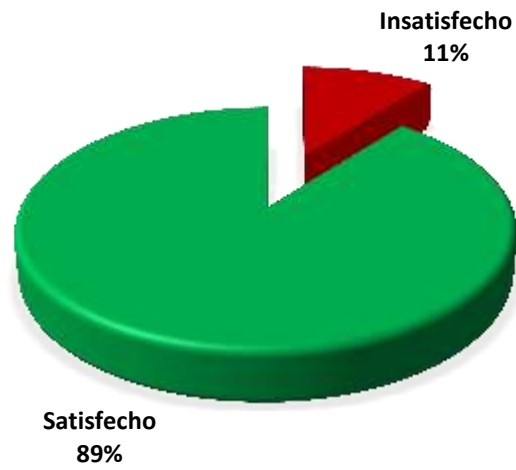
En lo que respecta a las relaciones interpersonales con sus superiores 130 (72%) se refiere satisfecho y 50 (28%) insatisfecho. (ver figura 6.4)



**Figura 6.4.** Sujetos de estudio insatisfechos en relación a las relaciones interpersonales con sus superiores

En lo que se refiere a la insatisfacción de los sujetos de estudio y la relación con sus compañeros de trabajo se encontró que 161(89%) están satisfechos y 29 (19%) insatisfechos. (ver figura 6.5)





**Figura 6.5.** Sujetos de estudio insatisfechos con las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

En lo que se refiere a las oportunidades que ha tenido de ser promocionado se encontró que 77 (40%) están insatisfechos y 108 (60%) satisfechos. (ver figura 6.6)



**Figura 6.6.** Sujetos de estudio insatisfechos con las oportunidades que ha tenido de ser promocionado.

Considerando el cumplimiento de las normas, convenios, disposiciones, leyes laborales por parte de la institución, se observó en lo siguiente 81 (45%) se siente insatisfecho y 99 (55%) satisfecho. (ver figura 6.7)



**Figura 6.7.** Sujetos de estudio insatisfechos con el cumplimiento de las normas, convenios y leyes laborales.

Por la limpieza, el entorno físico, espacio e higiene de su lugar de trabajo, se encontró que 85 (47%) se siente satisfecho y 95 (53%) insatisfecho. (ver figura 6.8)



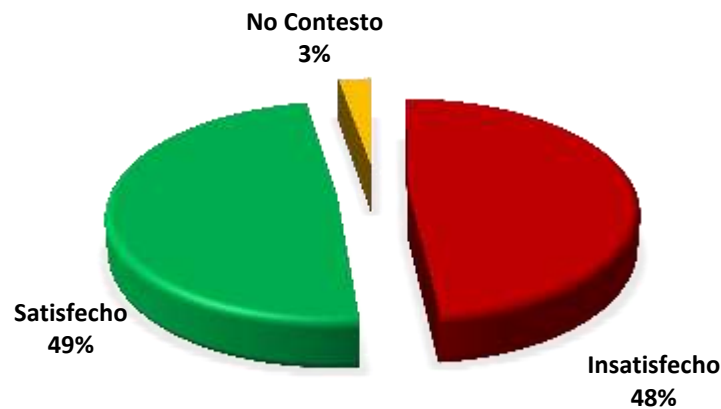
**Figura 6.8.** Sujetos de estudio insatisfechos con la limpieza, el entorno físico, espacio e higiene de su lugar de trabajo.

Con relación al reconocimiento o no, que ha obtenido por su trabajo en el último año, se encontró que 74 (41%) está insatisfecho y 106 (59%) satisfecho. (ver figura 6.9)



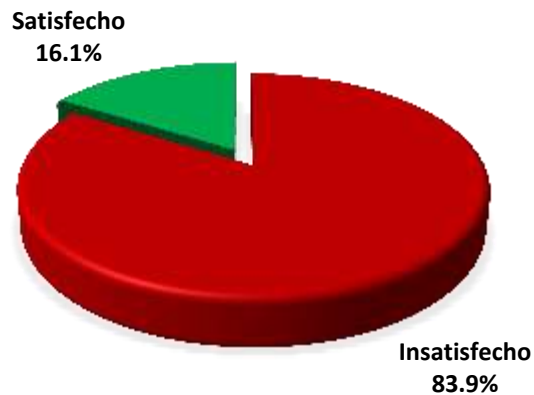
**Figura 6.9.** Sujetos de estudio insatisfechos con el reconocimiento que han obtenido por su trabajo en el último año.

En lo que se refiere a la estabilidad o amenazas de ser removido de las actividades que actualmente realiza, los encuestados refieren que 87 (48.3%) están insatisfechos; 88 (48.9%) satisfechos y 5 (2.8%) no contestó o se abstuvo de responder. (ver figura 6.10)



**Figura 6.10.** Sujetos de estudio insatisfechos con la sensación de estabilidad o amenaza de ser removido de sus actividades.

En lo que respecta a la insatisfacción que los sujetos de estudio refieren en relación a la imagen que la institución tiene ante la sociedad refieren 151 (83.9%) están insatisfechos y 29 (16.1%) satisfechos. (ver figura 6.11)



**Figura 6.11.** Sujetos de estudio insatisfechos en relación que la imagen de la institución tiene ante la sociedad.

En relación a que de forma general y en una sola respuesta, en relación a la satisfacción laboral los encuestados se calificaron de la siguiente manera; 58 (32%) se refiere insatisfecho y 122 (68%) satisfecho. (ver figura 6.12)



**Figura 6.12.** Sujetos de estudio insatisfechos en relación a la satisfacción laboral.

Con respecto a que si tiene material y equipo que necesita para hacer bien su trabajo, los sujetos de estudio refieren 135 (75%) no cuentan con material y 45 (25%) cuentan con material para trabajar. (ver Tabla 6.5)

**Tabla 6.5** Material y Equipo para realizar su trabajo

<b>Tienen material y equipo para trabajar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No	135	75
Si	45	25
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

En relación a la percepción de los encuestados sobre si su jefe se preocupa por ellos como persona, 80 (44.4%) refiere que su jefe no se preocupa por ellos y 100 (55.6%) si se preocupa. (ver Tabla 6.6)

**Tabla 6.6** Percepción de que el Jefe se preocupa por el trabajador como persona

<b>Preocupación del jefe por el trabajador</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No	80	44.4
Si	100	55.6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

Con respecto a que si en el último año han tenido oportunidad de aprender y crecer en el último año, 80 (44.4) refiere que no ha tenido oportunidad para aprender y crecer y 100 (55.6) que sí. (ver Tabla 6.7)

**Tabla 6.7** Oportunidad de aprender y crecer en el último año.

<b>Oportunidad de aprender y crecer</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No	80	44.4
Si	100	55.6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

En relación a que si los sujetos de estudio les gustaba el trabajo que desempeñaban, 17 (9.4) refiere que no y 163 (90.6) que sí les gusta el trabajo que desempeña. (ver Tabla 5.8)

**Tabla 6.8** Gusto por el trabajo que desempeñan.

<b>Gusto por el trabajo que desempeñan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No	17	9.4
Si	163	90.6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

Con respecto a que si los sujetos de estudio se sienten comprometido con su trabajo, 8 (4.4) refiere que no y 172 (95.6) que sí se sienten comprometidos con su trabajo que desempeña. (ver Tabla 6.9)

**Tabla 6.9** Compromiso con el trabajo que desempeñan.

<b>Compromiso con el trabajo que desempeñan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No	8	4.4
Si	172	95.6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

En relación a que si los sujetos de estudio han sufrido de acoso sexual en el último año en su trabajo, de 107 mujeres estudiadas, 9 (8.4) refiere que sí y 98 (91.6) que no han sufrido acoso sexual (ver Tabla 6.10)

**Tabla 6.10** Han sufrido acoso sexual.

<b>Han sufrido acoso sexual</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No	9	8.4
Si	98	91.6
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Las que han sufrido de acoso sexual en el último año en su trabajo, refieren que 9 (100%), han sido acosadas por sus compañeros de trabajo. (ver Tabla 6.11)

**Tabla 6.11** Quien las acosa sexualmente.

<b>Quien las acosa sexualmente</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Compañeros de trabajo	9	100
Su jefe	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Cuando se analizan las variables de sexo y grado máximo de estudios, se aprecia lo siguiente: en lo que se refiere al sexo femenino; con bachillerato, 6 (5.6%); licenciatura 70 (64.4); especialidad, 11 (10.2%); maestría, 18 (16.9%); doctorado, 2 (1.9%) y al sexo masculino con bachillerato, 2 (2.7%); licenciatura 45 (61.6%), especialidad 15 (20.5); maestría 11 (15.2%). (ver Tabla 6.12)

**Tabla 6.12** Sexo y grado máximo de estudios

<b>Sexo</b>	<b>Bachillerato</b>		<b>Licenciatura</b>		<b>Especialidad</b>		<b>Maestría</b>		<b>Doctorado</b>		<b>Total</b>
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Femenino	6	5.6	70	65.4	11	10.2	18	16.9	2	1.9	107
Masculino	2	2.7	45	61.6	15	20.5	11	15.2	0	0	73
<b>Total</b>	<b>8</b>		<b>115</b>		<b>26</b>		<b>29</b>		<b>2</b>		<b>180</b>

En relación a la insatisfacción laboral por sexo y salario se encontró que el sexo femenino 66, (61.7%) se refiere insatisfecho y 41, (38.3%) satisfecho y el sexo masculino 51 (69.9%) insatisfecho y 22, (30.1) satisfecho. (ver figura 6.13)

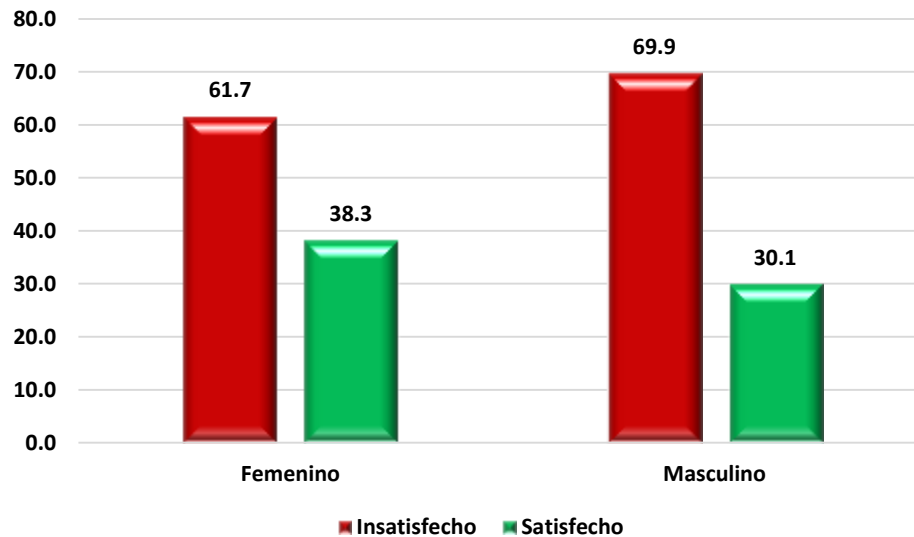


Figura 6.13. Sujetos de estudio insatisfechos en relación al sexo y salario.

Ahora bien, en lo que respecta insatisfacción laboral en relación al grado máximo de estudios y salario se encontró lo siguiente: de bachillerato 3 (37.5%) insatisfecho, 5 (62.5%) satisfecho; licenciatura, 78 (68.4%) insatisfechos y 36 (31.6%) satisfechos; especialidad, 18 (65.4%) insatisfecho y 11 (34.6%) satisfecho, maestría 18 (62.1) insatisfecho y 11 (37.9%) satisfecho y doctorado 1 (50%) insatisfecho y 1 (50%) satisfecho. Ver figura 6.14).

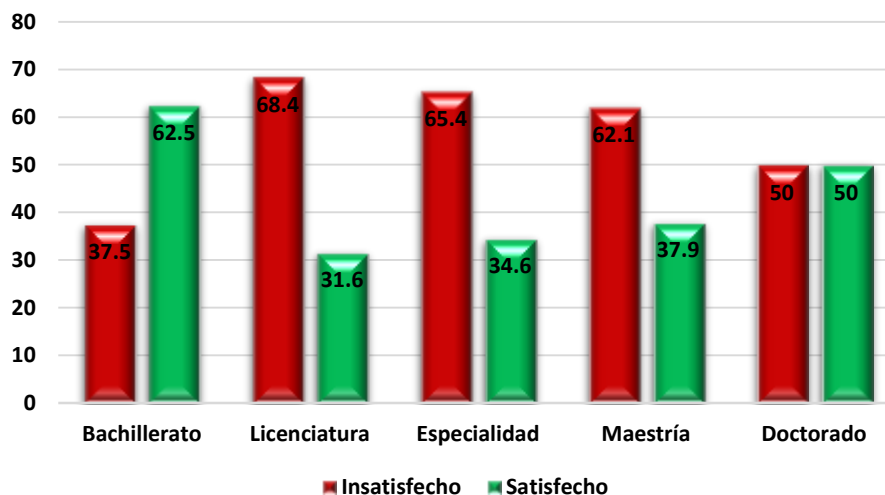


Figura 6.14. Sujetos de estudio insatisfechos en relación al salario y grado máximo de estudios.



A continuación, se hace un comparativo de las 11 preguntas que integran la encuesta en las que el sujeto de estudio expresa si está insatisfecho o satisfecho observándose que predomina la insatisfacción laboral en los apartados de salario, la limpieza, el entorno físico, espacios e higiene del lugar de trabajo y la imagen que la institución tiene ante la sociedad. (ver figura 6.15)

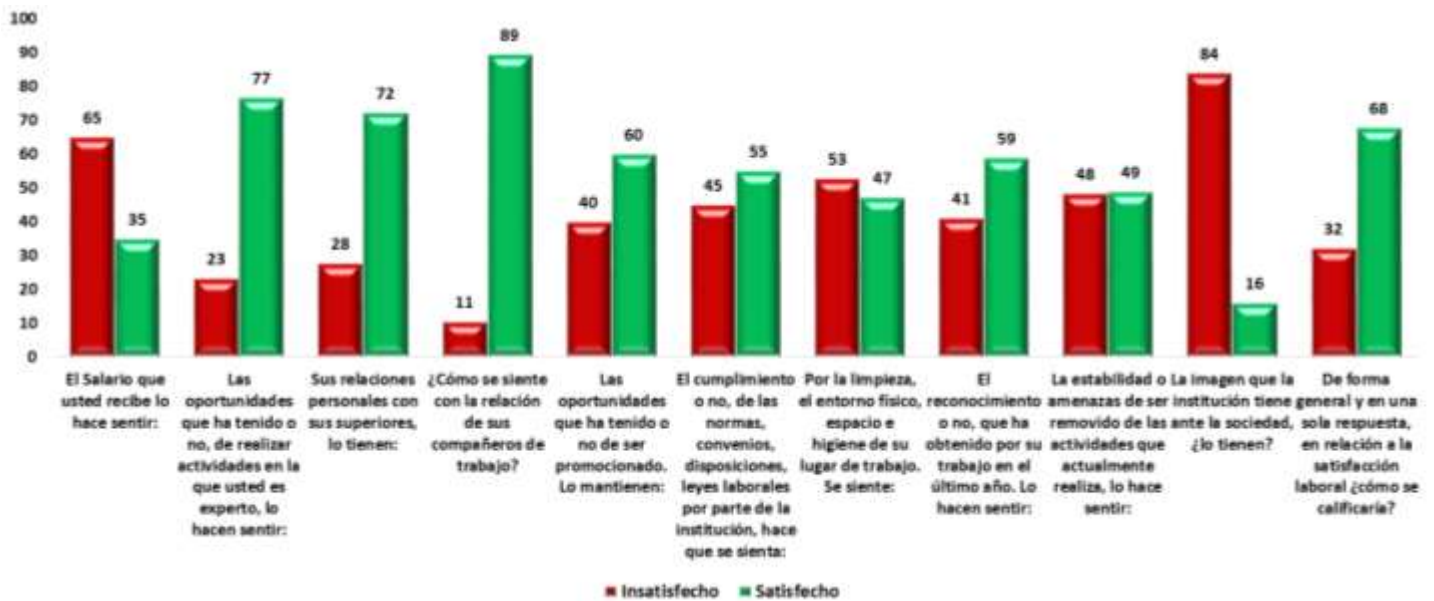
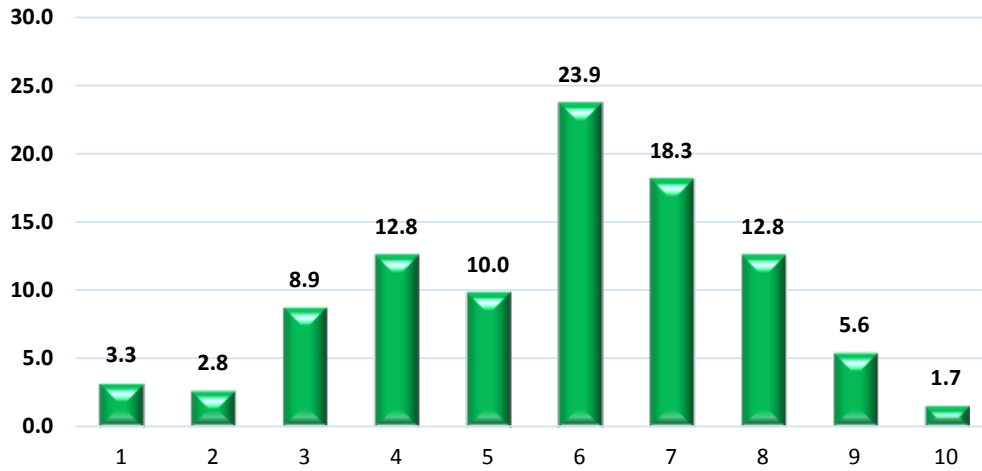


Figura 6.15. 11 preguntas que integran la encuesta.

En lo que respecta a la pregunta ¿De 1 a 10 qué tan satisfecho se califica?, se encontró lo siguiente; 6 (3.3%) respondieron 1; 5 (2.8%) respondieron 2; 16 (8.9%) respondieron 3; 23 (12.8%) respondieron 4; 18 (10%) respondieron 5; 43 (23.9%) respondieron 6; 33 (18.3%) respondieron 7; 23 (12.8%) respondieron 8; 10 (5.6%) respondieron 9; 3 (1.7%) respondieron 10. (ver figura 6.16)

## Satisfacción



**Figura 6.16.** Sujetos de estudio satisfechos respondiendo de 1 al 10.

## **CAPITULO 7**

## **DISCUSIÓN**

## 7. Discusión

La insatisfacción laboral incide en el bienestar personal e incluso en la vida de los trabajadores, es por ello que realizar este trabajo aporta evidencia de factores relacionados con la misma, específicamente en los trabajadores adscritos a las oficinas centrales de la Secretaría de Salud del Estado.

Se utilizó como fuente de información un cuestionario estandarizado, el cual se aplicó a todos los sujetos considerados para el estudio, en un solo momento y la duración fue de 20 minutos, Al realizar un análisis univariado de los resultados en el presente estudio, se encontró que en lo que se refiere al sexo, el 59 % (107) fueron mujeres, en relación a la población estudiada; considerando que fue una muestra aleatoria simple, podemos observar que la presencia de las mujeres en los espacios administrativos de esta dependencia, cada vez es más notable, como lo revela el presente estudio.

El grupo etario que tuvo más representatividad fue de 28 a 37 años, alcanzando un 46.7 % (84), de la población estimada, en segundo lugar de 38 a 48 años con 22.2 %, (40), de 49 y más años 19.4 % (35) en tercer término y en menor proporción el grupo de los 19 a 27 años correspondiendo al 11.7 % (21). Se pudo observar que un más del 68 % de los sujetos de estudio se encontró entre los 28 y 48 años de edad, una población adulta joven, potencialmente productiva y que se relaciona con el nivel de escolaridad como licenciaturas y maestrías.

De acuerdo al grado máximo de estudios, el mayor porcentaje de la población estudiada 63.9 % (115), tiene licenciatura, en segundo lugar, maestría 16.1 % (29), en tercer sitio, especialidad 14.4 % (26), siguiendo personal con bachillerato 4.4 % (8) y doctorado (2). El nivel académico de los sujetos de estudio se encuentra en un 95.6 % (172) con licenciatura y algún posgrado, se puede inferir que con un nivel académico elevado, más es el grado de insatisfacción.

Con relación a la antigüedad de los sujetos de estudio, se encontró que el 50 % (90), tienen entre 3 y 10 años de antigüedad, seguidos por los de 20 años y más 19.4 % (35), de 11 a 19 años de antigüedad 17.8 % (32) y de 0 a 3 años de antigüedad 12.8 % (23), lo que refleja que al momento de realizarse el estudio había muy poco personal recién basificado, es decir con menos de dos años; lo que significa que por alguna razón, no se ha incrementado el personal de base, que son beneficiados con todas las prerrogativas que están plasmadas en la Ley Federal del Trabajo y las Condiciones Generales del Trabajo establecido en el contrato colectivo. Asimismo, se observa que en la muestra, el 87.2 % (n=157) de los trabajadores estudiados; tienen más de tres años de antigüedad, quienes se consideran con la certeza del beneficio de las prerrogativas de ley.

Un ítem a considerar en el presente estudio fue el relacionado a las horas que dedica el trabajador a realizar actividades propias de su trabajo, pero fuera de horario y de la oficina, encontrándose 34.5 % (62), invierte en promedio más de dos horas a actividades fuera de horario y oficina, sin que sean remuneradas y adicionales a sus horas laborables, factor que influye en la insatisfacción laboral, como lo describen estudios revisados para el presente trabajo.<sup>5,25</sup>

Cuando revisamos los resultados obtenidos sobre la insatisfacción laboral y sus determinantes, se encontró que el 65 % (117) se encuentran insatisfechos con el salario que perciben y el 23% (42), se encuentra insatisfecho con las oportunidades que han tenido de realizar actividades en lo que ellos son expertos, es decir, realizan funciones distintas a las que ellos prefieren realizar de acuerdo a sus especialidades laborales, tal como lo refiere Buentebello<sup>5</sup> en su análisis de la insatisfacción laboral, considerando que ante mayor presencia de factores de satisfacción extrínsecos y/o intrínsecos mayor presencia de insatisfacción laboral presentarán los trabajadores.

En relación a sus relaciones interpersonales con sus superiores, 72% (130), se refiere satisfecho, así como el 89% (161), se siente satisfecho con la relación entre sus compañeros de trabajo, coincidiendo con lo que describe Abrajam<sup>1</sup> en su trabajo de

investigación sobre el Clima organizacional y desempeño laboral, cuando describe que en una institución gubernamental existe uno de los temas de controversia es la relación que existe entre un empleado y otro, en especial la relación entre el jefe y el subordinado y que cuando se unifican los criterios de las directrices de la organización, los trabajadores alcanzan un mejor desempeño.

El 40 % (77), se siente insatisfecho en relación a las oportunidades que ha tenido de ser promovido, permaneciendo en el mismo estatus o condición laboral. En relación al cumplimiento de normas, convenios, disposiciones, leyes laborales por parte de la institución, el 45% (81) se siente insatisfecho, es decir, que las disposiciones legales y normativas no se cumplen a cabalidad lo que ocasiona que los trabajadores no les brinde satisfacción laboral, tal cual expresa Salgado<sup>2</sup> en la investigación sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral al identificar estos factores como detonantes de una respuesta emocional negativa que se traduce como insatisfacción laboral.

Al considerar la limpieza, el entorno físico, espacio e higiene de su lugar de trabajo, se encontró que el 53 % (95), se siente insatisfecho con su área física de trabajo, consecuencia lógica, baja productividad considerando su entorno, tal cual se expresaba en la Teoría de la Administración Científica de Taylor (principio del siglo XX), que enfatizaban los efectos de las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, intervalo para descanso) y del salario en el desempeño del trabajador<sup>20</sup>.

El 41 % (74) de los trabajadores estudiados, se siente insatisfecho porque no han sido reconocidos por el trabajo que realizan, generando también desánimo y motivación al realizar sus actividades cotidianas. Al analizar si se sienten amenazados de ser removidos de las actividades que actualmente realizan, el 48.3 % (87), les genera insatisfacción laboral, corroborándose lo que se expresaba en la Teoría de las Relaciones Humana sobre la preocupación por las tareas a una centralización mayor en la persona. Esto motivado por una mayor necesidad de reconocimiento social, atribuyéndose importancia a los factores interpersonales<sup>20</sup>.

Una de los factores que influyen en el desempeño laboral, es el sentimiento de pertenencia y expresar lo que coloquialmente se dice "ponerse la camiseta", situación que va ligada a la imagen que la institución tiene ante la sociedad, de acuerdo a los resultados, 83.9 % (151), se refiere insatisfecho con la imagen que su institución proyecta, lo que se traduce en desapego e indiferencia hacia su centro de trabajo.

Al cuestionar, en un solo ítem, si se siente satisfecho o insatisfecho de manera general, lo encontrado indica que el 32% (58), se refiere insatisfecho, coincidiendo con lo expresado por Polo<sup>26</sup> en su investigación sobre el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral, donde describe la importancia de examinar cuáles son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral en el que se desenvuelve, ya que de esto dependerá en gran manera su comportamiento y como representa su situación laboral.

Otros determinantes de la satisfacción laboral estudiados fue si cuentan con el material y equipo para trabajar, el 75% (135) refiere que no cuentan con material y equipo para realizar su trabajo, lo que genera insatisfacción reafirmando lo que expresa Sotelo<sup>29</sup> en su estudio, mencionando que su ambiente laboral puede ser percibido como negativo por parte de los trabajadores cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la institución.

Asimismo, el 44.4 % (80), refiere que su jefe inmediato no se preocupa por ellos, el 44.4 % (80) refiere que no han tenido oportunidad de aprender y crecer en el último año, condicionantes que abonan a la insatisfacción laboral, tal cual expresa García<sup>28</sup> en su investigación, cuando refiere que es importante para las instituciones que los directivos conozcan las características generales y particulares de sus trabajadores.

Al analizar si los trabajadores les gusta el trabajo que desempeñan, 90.6 % (163), refiere que si les gusta y el 95.6 % (172) refiere que se siente comprometido con su trabajo, dos

ítems que se deben de considerar para implementar estrategias y capitalizar esta actitud para invertir las en las ventanas de oportunidad de la institución.

Al realizar el análisis bivariado, se pudo apreciar lo siguiente: en relación al sexo y el grado máximo de estudios, las mujeres reflejaron el mayor porcentaje en bachillerato 5.6 % contra 2.7%, licenciatura 65.4% contra 61.6%, maestría 16.9 % contra 15.2 % y doctorado 1.9% contra 0%, del total de los sujetos de estudio. Solamente en el concepto de especialidad los hombres obtuvieron 20.5 % contra 10.2 %, es decir, en esta investigación, las mujeres tienen mayor grado de estudios que los hombres, hecho compatible con la evolución de la equidad de género, movimiento que se percibe a nivel nacional.

Al considerar insatisfacción laboral por sexo y salario que perciben, se encontró que el 61.7 % (66) del sexo femenino se siente insatisfecho con el salario que reciben y en relación al sexo masculino, el 69.9 % (51), se siente insatisfecho laboralmente con el salario que percibe, es decir, cuando se analiza la satisfacción laboral, de forma independiente correlacionando los salarios y el sexo, se observó que los porcentajes mayores se inclinan hacia la insatisfacción laboral; es decir, hombres y mujeres se encuentran insatisfechos indistintamente, en relación al salario que perciben

Al correlacionar la insatisfacción laboral con el grado máximo de estudios y el salario, se encontró a mayor grado de estudio, los porcentajes se inclinaron a la insatisfacción laboral, como se aprecia en licenciatura 68.4 % (78) están insatisfechos, con especialidad 65.4 (18) se refieren insatisfechos, maestría 62.1 (18) se reportan insatisfechos, derivado de que a mayores conocimientos profesionales, los trabajadores perciben de manera efectiva las condiciones socioeconómicas y culturales que le rodean y mayor consideran mayores herramientas para manifestar su desagrado ante las condiciones laborales de su institución. Al hacer una revisión de 11 preguntas que forman parte de la encuesta, predomina la insatisfacción laboral en los ítems de salario, limpieza, entorno físico, espacios e higiene del lugar de trabajo y la imagen que la institución tiene ante la sociedad.



Y se analiza un ítem específico sobre satisfacción dando respuesta a la pregunta que dice, ¿Del 1 al 10 que tan satisfecho se califica?, se encontró que el 23.9% (43) respondió que se siente con una ponderación de 6, que es el valor que tiene más porcentaje en la distribución, y solo el 1.7% (9) se refiere con 10 de satisfacción y finalmente el 37.8 (68) se refiere con 5 o menos de calificación, para este trabajo, se considera que en este ítem analizado, un alto porcentaje, casi el 40% de los trabajadores se califica con 5 de satisfacción lo que se interpretaría que un gran número de trabajadores no se siente satisfecho laboralmente, aspecto que deberá tenerse en cuenta en la implantación de políticas institucionales para obtener mayor satisfacción del personal que deriven en una mejora de la productividad del mismo.

**CAPITULO 8**  
**CONCLUSIONES**

## 8. Conclusiones

1. Este estudio es congruente con otros estudios sobre satisfacción e insatisfacción laboral en el mundo, en los que se registran determinantes como el espacio físico, las tareas que desempeña, la motivación y el comportamiento organizacional como determinantes de insatisfacción laboral.
2. Los trabajadores encuestados refieren que el ingreso que perciben los hace sentir insatisfechos en más del 65% de los casos, lo que permite inferir que no están a gusto con el salario que reciben y les genera insatisfacción en el trabajo.
3. Un factor relacionado con la insatisfacción laboral es también la relación con sus compañeros y con su jefe inmediato, en las instituciones gubernamentales existen gran variedad de caracteres y valores y la secretaría de salud del estado de Chiapas, no es la excepción, lo que lleva a considerar que las relaciones interpersonales influyen en gran medida sobre la actitud del trabajador.
4. Si el trabajador se lleva trabajo a su casa y le invierte horas, sin que estas sean remuneradas, le genera insatisfacción laboral y es necesario que los directivos cuiden a cabalidad ese aspecto, para favorecer un clima organizacional adecuado.
5. La persona insatisfecha laboralmente, tiene actitudes negativas hacia su trabajo y en el presente estudio nos revela que en gran medida hay insatisfacción laboral lo que nos hace reflexionar sobre las actitudes negativas que los trabajadores puedan accionar hacia su instancia laboral.
6. Mención especial requiere comentar que para la presente investigación, la muestra aleatoria simple, captó a más mujeres que hombres, lo que permite inferir que cada vez se va incrementando la presencia del sexo femenino en las instituciones, sobre todo en las ciudades del sur del país, asimismo, los espacios en las instituciones de educación superior los van ocupando mujeres y en consecuencia van adquiriendo un nivel académico más elevado.
7. Con los resultados obtenidos se cumplió a cabalidad con los objetivos propuestos en esta investigación y permite distinguir los factores relacionados con la

insatisfacción laboral que presentan los trabajadores de base de la Secretaría de Salud del Estado de Chiapas.

## Referencias Bibliográficas

1. Abrajam CM, Contreras PJ, Montoya RS. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología (En línea). 2009. Enero 2016. 14. 105-118. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
2. Salgado JF, Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Psicothema [en línea] 1996, 8:329-335. Enero 2016. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72780208> ISSN 0214-9915.
3. Chiang VM, Salazar BC, Núñez PA. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Theoria [en línea] 2007, 16 [Fecha de consulta: 29 de noviembre de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206> ISSN 0717-196X
4. Sánchez MA, Nieto MH, Anzola CI. Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. 2015. Enero 2016. 15 (21):27-38. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409643604004>
5. Buentebello MC, Valenzuela SN, Morales FG. Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios en Piedras Negras Coahuila. Global Conference on Finance Proceeding. 2013. Enero 2016. 8(2):1319-1327. Disponible en: <https://bibliotecausatpdqt.files.wordpress.com/2013/02/>
6. Chiang VM, San Martín NN. Análisis de la Satisfacción y el Desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. Ciencia & Trabajo. 2015. Enero 2016. 17:159-165. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-)
7. Díaz-Fúnez PA, Pecino V, Mañas MA. Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. Revista de Psicología. 2016. Diciembre 2017. 34 (2):387-412. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201602.007>

8. Sánchez-Anguita A, Conde J, De la Torre A, Pulido MF. Ansiedad y satisfacción laboral en trabajadoras sanitarias. *Ansiedad y Estrés*. 2008. Enero 2016. 14(1):55-69. Disponible en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=seesm06>
9. Sánchez-Sellero MC, Sánchez-Sellero P, Cruz-González MM, Sánchez-Sellero FJ. Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de administración de empresas*. 2014. Enero 2016. 54(5):537-547. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>
10. Vallejo CO. Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura, Educación y Sociedad*. 2011. Enero 2016. 2 (1):171-176. Disponible en: <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/>
11. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc*. 2012. Enero 2016. 50 (3):307-313. Disponible en: <https://www.redalyc.org>
12. Gallardo CA. La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*. 2008. Enero 2016. 563-575. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articul>
13. Yañez GR, Arenas CM, Ripoll VM. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*. 2010. Enero 2016. 16(2):193-201. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008>
14. Benedito M, Bonavia T, Linares L. Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista colombiana de Psicología*. 2008. Enero 2016. 58-74. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80411803004>
15. Rico BP. Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*. 2012. Enero 2016. 4:137-158. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233124703007>
16. Alonso MP. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2006. Enero 2016. 24 (1):25-40. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=>

17. Cavalgante SJ. Satisfacción en el trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía - Brasil). Tesis Doctoral. 2004. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
18. Pilliza GV. La satisfacción laboral y su influencia en el ausentismo laboral de los funcionarios operativos de la empresa Hoteles Decameron Ecuador S.A. /Unidad de Negocios Multivacaciones Decameron. Tesis. 2015. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream>
19. Chiang VM, Riquelme NG, Rivas EP. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Revista Ciencia y Trabajo. 2018. Febrero 2018. 20 (63). 178-186. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-178-186)
20. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. México. Editorial Mc Graw Hill. Séptima Edición. 2007.
21. Calderon HG, Murillo GS, Torres NK. Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración. 2003. Enero 2016. 16 (25). 109-137. Disponible en: [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdj/ejec/ME/CO/AM/11/Cultura.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/ME/CO/AM/11/Cultura.pdf)
22. Aguilar MN, Magaña DE, Surdez PE. Importancia de la Satisfacción Laboral. Ensayo. Universidad Autónoma de Tabasco. 2010. Enero 2016. 1-28. Disponible en: [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)
23. Antonini MF, Baliache JV. Relación entre Compensación Indirecta Financiera vs Satisfacción Laboral y Productividad. Tesis. 2008. Enero 2016. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AA>
24. Contreras GP. Clima organizacional y desempeño laboral del personal civil y militar del Cuartel General de la Tercera Brigada de Caballería Tacna, 2016. Tesis. 2016. Febrero 2018. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2395>
25. Villamil PO, Sánchez FW. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. Revista Innovare. 2012. Enero 2016. 1 (1): 94-122. Disponible en: <https://innovare.unitec.edu/wp-content/ol1-No5.pdf>

26. Polo VS. El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo sede Huamachuco. 2016. Tesis. 2017. Febrero 2018. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10624>
27. Muñoz BO. El sentido de pertenencia como estrategia organizacional para el aporte de los objetivos de la empresa. Ensayo. Universidad Militar Nueva Granada. 2014. Enero 2016. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/106>
28. García GS. Satisfacción Laboral y Productividad: Su Interrelación. Ensayo. 2014. Enero 2016. Disponible en: <http://files.prad-uniminuto.webnode.es/200000015-2b8f12c860/Motivaci%C3%B3n%20Laboral.pdf>
29. Sotelo AJ, Figueroa GE, Arrieta DD, Cupich FS, Bustamante CJ. Clima Organizacional en las unidades de venta de las tiendas del ISSSTE del municipio de Durango. 2014. Enero 2016. 2 (4): 71-80. Disponible en: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2498636](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2498636)
30. Segredo PA. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública. 2013. Enero 2016. 39 (2). 285-293. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-346620](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-346620).
31. Tapia-Conyer R, Sarti E, Kuri P, Ruiz-Matus C, Velázquez O, et al. El Manual de Salud Pública. Segunda Edición. México. D.F.: Intersistemas, S.A. de C.V. 2006.
32. Álvarez AR, Kuri-Morales PA. Salud Pública y Medicina Preventiva. Cuarta Edición. México. D.F. Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V. 2012
33. Castro AJ, Palacios NM, Paz RM, García TS, et al. Salud, Ambiente y Trabajo. Primera Edición. México. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2014
34. Sánche RM. Elementos de Salud Pública. Cuarta Edición. México. D.F. Editorial Mendez Editores, S.A. de C.V. 2009.
35. Cabrera FJ, Chacón RK, Chávez MR, Díaz-Ordaz CE, Hernández RN, Lara F, et. al. El protocolo de investigación: paradigmas, métodos y técnicas en ciencias sociales y humanas. Primera Edición. Tuxtla Gutiérrez; Chiapas. Editorial Centro Comercializador de Impresos del Sur. 2012.
36. Londoño FJ. Metodología de la Investigación Epidemiológica. Quinta Edición. Bogota. Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V. 2014.



37. Daniel WW. Bioestadística : Base para el análisis de las ciencias de la salud. Cuarta Edición. México. Editorial Limusa Wiley. 2011.
38. Malagón-Londoño G, Galán MR. La Salud Pública. Situación actual, propuestas y recomendaciones. Bogotá. Editorial Médica Panamericana. 2002.
39. Malagón-Londoño G, Galán MR, Pontón LG. Administración Hospitalaria. Tercera Edición. Bogotá. Editorial Médica Internacional. 2008.
40. Fajardo OG. Gerencia y administración estratégica de la atención médica. México. Editorial Médica Panamericana. 2015
41. Temes JL, Arce FP, Caramés J, Casares A, De Sancho JL, Díaz JL. Et. al. Gestión Hospitalaria. Tercera Edición. España. Editorial Mc Graw-Hill-Interamericana de España, S.A.U. 2002.
42. Stoner JA, Freeman RE, Gilbert Jr DR. Administración. Sexta Edición. México. Editorial Prentice-Hall, Inc. 1996.

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta de Satisfacción Laboral.

Encuesta número: \_\_\_\_\_

**Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo**

La siguiente encuesta tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores; la información servirá como apoyo para la realización de una tesis de maestría, y su finalidad es únicamente académica. Se solicita de su amable colaboración a fin de que las respuestas sean lo más honestamente posible, las cuales, se mantendrán en el anonimato. Muchas gracias.

**I. Información General**

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_\_ Tuxtla Gutiérrez; Chiapas

1. Sexo: \_\_\_\_\_ 2. Edad: \_\_\_\_\_

3. Grado Máximo de Estudios:

a) Secundaria b) Bachillerato c) Licenciatura d) Maestría e) Doctorado

4. ¿Qué promedio de horas dedica a realizar actividades propias de su trabajo, pero, fuera de horario y de oficina? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuántos años de antigüedad tiene en la Secretaría de Salud? Años: \_\_\_\_\_ Meses: \_\_\_\_\_

**II. La satisfacción laboral. Parte I**

Por favor, marque con una "X" el nivel de satisfacción que para Ud. represente cada uno de los aspectos a evaluar.

Preguntas	Insatisfecho	Satisfecho
6. El salario que usted recibe lo hace sentir:		
7. Las oportunidades que ha tenido o no, de realizar actividades en la que Ud. es experto, lo hacen sentir:		
8. Sus relaciones personales con sus superiores. Lo tienen:		
9. ¿Cómo se siente con la relación de sus compañeros de trabajo?		
10. Las oportunidades que ha tenido o no de ser promocionado. Lo mantienen:		
11. El cumplimiento o no, de las normas, convenios, disposiciones, leyes laborales por parte de la Institución, hace que se sienta:		
12. Por la limpieza, el entorno físico, espacio e higiene de su lugar de trabajo. Se siente:		
13. El reconocimiento o no, que ha obtenido por su trabajo en el último año. Lo hacen sentir:		
14. La estabilidad o amenazas de ser removido de las actividades que actualmente realiza, lo hace sentir:		
15. La imagen que la institución tiene ante la sociedad, ¿Lo tiene?		
<b>III. Autoevaluación</b>		
16. De forma general y en una sola respuesta, en relación a la satisfacción laboral ¿Cómo se calificaría?		

#### IV. La satisfacción laboral. Parte II

Por favor, de forma similar a la parte I, marque con una "X" la opción seleccionada:

17. ¿Tiene el material y equipo que necesita para hacer bien su trabajo?

Sí  No

18. ¿Su jefe, se preocupa por Ud. como persona?

Sí  No

19. ¿En el último año ha tenido en el trabajo oportunidad para aprender y crecer?

Sí  No

20. ¿Le gusta el trabajo que desempeña?

Sí  No

21. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

Sí  No

#### Preguntas abiertas:

22. Por favor describa que hecho le ha producido mayor insatisfacción en el último año: (Pueden ser una o más opciones)

---

23. De forma similar a lo anterior, describa que hecho le ha producido mayor satisfacción en el último año: (Pueden ser una o más opciones)

---

#### V. Aficiones culturales, artísticas, deportivas, entre otros:

24. ¿Cuáles son sus principales actividades que realiza por interés o amor en las áreas de la cultura, artes o deportes en tus tiempos libres?

#### VI. Solo para mujeres

25. ¿Ha sufrido acoso sexual en el último año en su trabajo?

Sí  No

26. ¿Por quién?

Jefe inmediato  Compañeros de trabajo