



## Elementos determinantes de la satisfacción laboral en un hospital universitario de tercer nivel de atención

Lozano-Quintanilla, Sonia<sup>1</sup> & Segovia-Romo, Adriana<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Candidata a Doctora en Filosofía con especialidad en Administración*

*Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Monterrey, Nuevo León, México, sonia.lozanoq@gmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 13 40 44 30*

<sup>2</sup> *Profesora e Investigadora del Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado*

*Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Monterrey, Nuevo León, México, adrianasegovia@hotmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 13 40 44 30*

---

*Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:*

*Fecha de envío: 26 marzo de 2017*

*Fecha de revisión: 01 mayo de 2017*

*Fecha de endoso: 05 mayo de 2017*

*Fecha de aceptación: 03 mayo de 2017*

*Fecha de publicación en línea: 1 julio de 2017*

---

### Resumen

El objetivo de esta investigación es identificar los elementos organizacionales y percepciones individuales que logran tener influencia en la satisfacción laboral del personal profesional sanitario de un hospital universitario de tercer nivel de atención. La importancia de esta investigación se basa en el hecho de que el personal de un hospital universitario ha sido poco estudiado a través de un modelo que involucra cuestiones de su clima laboral y las percepciones individuales desarrolladas. Los resultados obtenidos en este trabajo muestran interesantes aportaciones teóricas y prácticas en el campo del comportamiento organizacional en este contexto.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, personal profesional sanitario, hospital universitario

### Abstract

The objective of this research is to identify the organizational elements and individual perceptions that manage to have influence in job satisfaction among professional medical employee of a third level university hospital. The importance of this research is based on the fact that university hospital personnel hasn't been studied through a model that involves organizational climate issues and developed individual perceptions. The results obtained in this work show interesting theoretical and practical contributions to the organizational behavior field in this context.

**Key words:** job satisfaction, professional medical employee, university hospital

### Introducción

La percepción que los miembros de una organización tienen en relación a distintos elementos de la organización, como por ejemplo el ambiente físico o el ambiente social, es lo que se conoce como clima organizacional (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009). La satisfacción laboral es un capítulo importante dentro del estudio del comportamiento organizacional, por ello ha sido estudiada en numerosos trabajos de investigación a nivel mundial y en diversos contextos y ámbitos laborales. Locke (1969) presentó una de las definiciones más populares para este término: una respuesta emocional placentera que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el lugar de trabajo.

Es importante reconocer que la satisfacción laboral es fundamental en el crecimiento y desarrollo del personal, viéndose afectado por el clima laboral y las condiciones de trabajo (Cabrera et al., 2004). Es por esto que la atención a las condiciones o elementos del entorno laboral es inherente durante el estudio de la satisfacción laboral. Como el contexto de esta investigación es en el ámbito hospitalario, cabe mencionar que la satisfacción laboral es un aspecto relevante entre el personal que labora en los hospitales, pues la presencia de satisfacción se vincula con la eficacia, la innovación y la adaptación del personal (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Durante el siglo XX se desarrollaron una gran cantidad de investigaciones dirigidas a la relación entre ciertas variables del clima organizacional y la satisfacción laboral. Diversos autores identificaron factores que impactan la satisfacción laboral, dentro de los servicios de salud, y manifestaron la existencia de elementos clave del clima organizacional directamente relacionados con el estado emocional de los trabajadores, tales como: la relación con los superiores, el ambiente físico, la participación en la toma de decisiones, el trabajo individual, el reconocimiento (Chiang et al., 2007), la relación con los compañeros de trabajo, la tensión relacionada con el trabajo, la competencia profesional y la monotonía en el trabajo (Gandarillas et al., 2014; Fernández et al., 1995; Molina, Ávalos, Valderrama y Uribe, 2009).

Otros trabajos de investigación presentan distintas variables con efectos en la satisfacción laboral. Uno de ellos es el realizado por Ostroff (1992), quien relacionó las variables compañeros de trabajo, supervisión, salario, administración, oportunidad de crecimiento profesional, recursos físicos, comunicación, entre otras, con la satisfacción laboral en una muestra de 14,721 maestros en Estados Unidos.

En México, se estudió la satisfacción laboral entre médicos familiares de las unidades médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Querétaro con una muestra de 157 médicos. Las variables que investigaron fueron el logro, el reconocimiento y la capacitación (Villagómez, Hernández y Villarreal, 2003). Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) estudiaron a 316 profesionales de enfermería de diversos hospitales de Valencia, España, tomando como variables causales de la satisfacción laboral: la supervisión, al ambiente físico, las prestaciones, aspectos intrínsecos y la participación.

Otra investigación desarrollada en España estudió la satisfacción laboral en una muestra de 676 profesionales sanitarios de un hospital universitario de Santander (Gandarillas et al., 2014). Las condiciones físicas del trabajo, la aplicación de métodos propios de trabajo, los compañeros de trabajo, el reconocimiento, el superior jerárquico, la responsabilidad asignada, el salario, el uso de la capacidad profesional, la relación entre profesionales y la dirección, la posibilidad de promoción, el modo de gestión de la organización, la atención a las sugerencias, el horario de trabajo, la variedad de tareas y la estabilidad en el empleo

fueron relacionadas como causales de la satisfacción laboral. Gandarillas et al. (2014) encontraron diferentes correlaciones significativas ( $p < 0.0005$ ) entre las variables de acuerdo a las características demográficas de la muestra.

De acuerdo a las variables revisadas en los trabajos anteriores, se presenta el objetivo principal de la investigación: determinar que el reconocimiento, la participación en la toma de decisiones y la identificación y afecto por la organización son elementos organizacionales y percepciones individuales que intervienen en la satisfacción laboral del personal profesional sanitario en un hospital universitario de tercer nivel de atención.

La variable identificación y afecto por la organización no se ha visto relacionada con la satisfacción laboral hasta el momento, por lo que se presume, los resultados de esta relación serán parte de las aportaciones de este trabajo.

### 1. Marco teórico

En este apartado se profundiza en las definiciones y relaciones entre las variables de la investigación que se han probado en otros trabajos académicos.

#### *Satisfacción laboral*

Ya que la satisfacción laboral se propone más adelante como la variable dependiente de esta investigación es necesario identificar una definición para fines de su estudio. Aún que anteriormente se presentó la definición más popular para este término, propuesta por Locke (1969), la definición que se utiliza en este trabajo de investigación es la de Bravo, Peiró y Rodríguez (1996): una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por un individuo hacia su situación de trabajo y que pueden ir orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo.

Entre los trabajos que han presentado relaciones entre la satisfacción laboral y elementos de la organización se encuentra el de Chiang et al. (2007), quienes estudiaron a 327 empleados entre profesionales, técnicos y personal administrativo de un hospital público en Chile. Como variables causales de la satisfacción laboral estudiaron: la relación con los superiores, el ambiente físico, la participación en las decisiones, el trabajo personal y el reconocimiento; las relaciones entre todas las dimensiones y la satisfacción laboral fueron significativas ( $p < 0.05$ ).

Muchos otros estudios se han desarrollado entre personal de enfermería, tal es el caso de Molina et al. (2009) quienes investigaron en España la satisfacción laboral en 75 profesionales de enfermería. Una de las variables causales que presentaron y su correlación con la satisfacción laboral fue la satisfacción e identificación con el trabajo ( $r = 0.764$ ,  $p < 0.001$ ).

Thumin y Thumin (2011) destacan que la satisfacción laboral es parte esencial del clima organizacional, por lo que medirlo debe incluir la dimensión de satisfacción. Entre la teoría que exponen destacan que existen muchas propuestas de relaciones entre estos dos constructos y una de ellas se refiere a que el clima organizacional es causal de la satisfacción, por lo que la esta última es una variable dependiente de la buena o mala percepción del clima organizacional.

De acuerdo a las relaciones anteriores, la satisfacción laboral se ha estudiado, en su mayoría, como variable dependiente de algunos elementos del clima organizacional, lo cual destaca la importancia de las relaciones que se proponen más adelante en el modelo gráfico de la investigación.

#### *Reconocimiento*

Saldarriaga (2014) habla sobre lo importante que es reconocer a las personas en el ambiente organizacional con el objetivo de lograr mejores resultados y, por lo tanto, mejor desempeño, lo cual lo lleva a definir el reconocimiento como la valoración del ser humano como sujeto y de las particularidades que aportan para el desarrollo de la organización. El concepto anterior permite construir la definición que se utiliza en esta investigación: la valoración de las particularidades y habilidades de un individuo, las cuales le permiten realizar aportaciones a la organización.

En España, Alonso (2008) realizó un estudio respecto a la satisfacción laboral entre 80 individuos pertenecientes al personal de administración y servicios de la Universidad de Huelva. Sus resultados mostraron que las mujeres manifestaban un alto grado de satisfacción respecto al reconocimiento laboral, aunque no fue significativo. En cuanto a los empleados públicos, obtuvieron resultados significativos entre el reconocimiento laboral y la satisfacción ( $p < 0.05$ ). Por otra parte, el personal de menor antigüedad estaba menos satisfecho con el reconocimiento que recibían.

Lo anterior muestra que es probable que se observe una relación positiva entre el reconocimiento y la satisfacción laboral en el contexto de este estudio, relación que se propone más adelante en el modelo de la investigación.

### *Participación en la toma de decisiones*

Boria, Crespi y Mascarilla (2012) mencionan que la participación en la toma de decisiones es la posibilidad de ser partícipe en las decisiones de un grupo o equipo, involucrando la iniciativa e independencia del individuo. Como definición de participación en la toma de decisiones a utilizar en esta investigación se establece una adaptación de la definición brindada por los autores citados: la posibilidad de un individuo de ser partícipe en las decisiones relativas a las actividades que realiza y que involucra su iniciativa.

Boria et al. (2012) trabajaron con una muestra de distintos grupos de trabajadores en España, concluyendo que los grupos con mayor satisfacción respecto a la participación en la toma de decisiones fueron los directivos de empresas y de la administración pública, seguidos por los técnicos científicos e intelectuales.

En un estudio elaborado en España por Muñiz et al. (2014) entre 3,787 trabajadores de administración y servicios del Servicio de Salud Pública de Asturias, se trabajaron con algunos aspectos del clima organizacional. Entre las relaciones investigadas se observó la significancia de la participación de los empleados en el clima laboral y la satisfacción del personal ( $t = 7.90, p < 0.001$ ).

Sobre lo anterior se infiere que la participación en la toma de decisiones puede ser una variable causal de la satisfacción laboral en el contexto de este estudio.

### *Identificación y afecto por la organización*

Otra de las variables que se proponen como posibles causales de la satisfacción laboral es el sentido de identificación y afecto por la organización. Para definir claramente esta variable es necesario primero evaluar las definiciones que Betanzos Andrade y Paz (2006) presentaron para la identificación y el afecto, como términos separados. En cuanto al sentido de identificación, lo que los autores consideran es el grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su

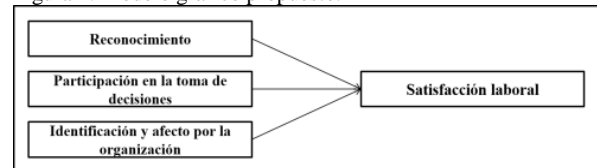
organización; en cuanto al afecto por la organización, hacen referencia a los sentimientos de agrado y felicidad que una persona tiene por pertenecer a su organización.

Lo anterior es base para presentar la definición de la variable identificación y afecto por la organización, la cual se precisa como: el grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su organización, así como los sentimientos y percepciones de agrado y felicidad que un individuo manifiesta al pertenecer a una organización.

Esta variable se ha investigado, aunque en pocas ocasiones, relacionada con el compromiso organizacional, sin embargo en este trabajo se propone como causal de la satisfacción laboral a partir del conocimiento de que el sentido de identificación y afecto por la organización proviene de la percepción que un individuo tiene de las cuestiones inherentes a su lugar de trabajo (Paule y Caboverde, 2011; Shragay y Tziner, 2011). Esto permite relacionar el sentido de identificación y afecto por la organización con el clima laboral.

Con base en la revisión anterior se presenta la propuesta del modelo gráfico para esta investigación. La Figura 1 muestra las relaciones entre las variables del estudio.

Figura 1. Modelo gráfico propuesto.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Por consiguiente, con base en el modelo gráfico propuesto apoyado por la literatura revisada, se desarrollaron tres hipótesis de investigación:

H<sub>1</sub>: El reconocimiento se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario.

H<sub>2</sub>: La participación en la toma de decisiones se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario.

H<sub>3</sub>: La identificación y el afecto por la organización se relacionan positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario.

## **2. Método**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo explicativo, no experimental y transversal. La unidad de análisis corresponde al personal profesional sanitario de un hospital universitario de tercer nivel de atención del noreste de México con la finalidad de identificar las actitudes y percepciones individuales que desarrollan satisfacción laboral.

Como universo de estudio se consideró a todos los empleados del hospital universitario ya mencionado, siendo un total de 3,000 elementos. La población incluye a los siguientes profesionales sanitarios: Licenciado en Enfermería (286), Médico Cirujano Partero (122), Químico Clínico Biólogo (106), Licenciado en Nutrición (22) y Licenciado en Psicología (19) que laboraban en el hospital universitario durante el periodo del estudio de campo, siendo un total de 555 elementos.

El criterio utilizado para estimar la muestra fue tomando en consideración tanto el tipo de variables (cuantitativas), como el tipo de preguntas en el instrumento de medición (de tipo Likert) y la población de estudio (finita) (Rositas, 2014). El

muestreo realizado fue no probabilístico y en proporción al número total de elementos en la población. La Tabla 1 muestra la cantidad de profesionales sanitarios requeridos para la muestra.

Tabla 1. Selección de la muestra.

Licenciatura	Número total de elementos en la población	Número de elementos requeridos para la muestra
Licenciado en Enfermería	286 (51.53%)	83 (51.53%)
Médico Cirujano Partero	122 (21.98%)	35 (21.98%)
Químico Clínico Biólogo / Químico Biólogo Parasitólogo / Químico Farmacéutico Biólogo	106 (19.10%)	31 (19.10%)
Licenciado en Psicología	19 (3.42%)	6 (3.42%)
Licenciado en Nutrición	22 (3.96%)	6 (3.96%)
Total	555 (100%)	161 (100%)

Fuente: Elaboración propia de los autores utilizando el software SmartPLS 3.2.6.

#### Elaboración del instrumento de medición

El instrumento elaborado para la recolección de los datos se integró en dos secciones. La sección 1 recabó la información general del participante: edad, antigüedad en la empresa, género, estado civil, tipo de empleado, la especificación de su licenciatura y el máximo nivel de estudios alcanzado. La sección 2 incluyó 19 reactivos, cinco para cada una de las variables “reconocimiento”, “identificación y afecto por la organización” y “satisfacción laboral” y cuatro para la variable “participación en la toma de decisiones”.

Las respuestas para cada uno de los reactivos mantuvieron una escala Likert de 5 puntos, en donde 1 indicaba estar “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

La construcción del instrumento de medición se realizó después de una revisión de la literatura con la finalidad de encontrar escalas previamente implementadas en contextos similares o distintos pero tomando como base la confiabilidad reportada para cada uno de ellos. Luego de la elaboración del instrumento se solicitó apoyo de seis expertos en el área de capital humano para evaluar que el contenido y la redacción de los reactivos correspondieran con las definiciones de esta investigación.

#### Análisis de confiabilidad

El análisis de confiabilidad se ejecutó a partir de una prueba piloto a 51 profesionales sanitarios del hospital universitario en estudio para probar el instrumento de medición previamente validado. Se obtuvieron los índices de confiabilidad alfa de Cronbach para cada grupo de ítems de las variables de investigación y el índice alfa de Cronbach global del instrumento con dos softwares estadísticos: SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21 y SmartPLS 3.2.6 (Tabla 2). Los índices alfa de Cronbach para cada variable se encontraron en un rango de 0.818 a 0.915.

Tabla 2. Resultados del análisis de confiabilidad de las variables (Alfa de Cronbach).

Variable	Alfa de Cronbach (SPSS)	Alfa de Cronbach estandarizado (SPSS)	Alfa de Cronbach (SmartPLS)
Satisfacción laboral	0.906	0.915	0.827
Reconocimiento	0.891	0.893	0.845
Participación en la toma de decisiones	0.880	0.882	0.820
Identificación y afecto por la organización	0.893	0.893	0.818

Fuente: Elaboración propia de los autores y formato adaptado de Segovia (2014).

El índice alfa de Cronbach para el instrumento resultó de 0.890, por lo que se decidió continuar con la aplicación de la encuesta al total de la muestra requerida.

#### Recolección de los datos

El proceso de recolección de los datos se llevó a cabo durante seis meses, de septiembre de 2016 a febrero de 2017. Se efectuó dentro del horario laboral de los participantes y se trabajó en los tres turnos del hospital universitario: matutino, vespertino y nocturno. La solicitud de participación se llevó a cabo de manera personal y directa con cada uno de los elementos de la población de estudio y su participación fue voluntaria.

El número total de encuestas recabadas satisfactoriamente fue de 191, por lo que éstas forman el total de la muestra.

### 3. Resultados

Para el análisis de los datos recolectados se utilizó el software estadístico SmartPLS 3.2.6. A continuación se presentan los resultados mediante dos componentes: el componente del modelo de medición y el componente del modelo estructural.

#### Componentes del modelo de medición

Como parte de este componente se encuentran los indicadores de los modelos reflexivos, como es el modelo de este estudio, entre los que se reportan el promedio de la varianza extraída (AVE) y la confiabilidad compuesta, la cual evalúa la consistencia interna. Hair, Ringle y Sarstedt (2011) reportan que para los modelos de medición reflexivos los valores de AVE y de la confiabilidad compuesta deben ser mayores a 0.50 y 0.70, respectivamente. La Tabla 3 presenta los valores obtenidos para ambos indicadores respecto a las cuatro variables.

Tabla 3. Resultados del análisis de medición del modelo de ítems.

Variable	AVE	Confiabilidad compuesta
Satisfacción laboral	0.595	0.879
Reconocimiento	0.618	0.889
Participación en la toma de decisiones	0.648	0.880
Identificación y afecto por la organización	0.579	0.873

Fuente: Elaboración propia de los autores utilizando el software SmartPLS 3.2.6.

Las evaluaciones de la validez de los modelos de medición reflexivos se realizan mediante la validez convergente, la cual se prueba con el AVE, y la validez discriminante, a partir del cumplimiento de dos criterios: el criterio de Fornell-Larcker y el de las cargas cruzadas. Ambos criterios permiten reflejar la capacidad de cada variable para explicar que los indicadores de una variable tienen más correlación con su respectiva variable que con las demás variables (Hair et al., 2011).

El criterio de Fornell-Larcker postula que una variable comparte más correlación con sus indicadores que con los de otra variable del modelo. En la Tabla 4 se presentan las correlaciones entre las variables latentes y se observa que se cumple el criterio ya que las correlaciones más altas se presentan con respecto a la misma variable evaluada.

Tabla 4. Correlación entre variables latentes.

Variable	SL	Rec	Part	Id y A
Satisfacción laboral	<b>0.771</b>			
Reconocimiento	0.316	<b>0.786</b>		
Participación en la toma de decisiones	0.476	0.669	<b>0.805</b>	
Identificación y afecto por la organización	0.643	0.637	0.620	<b>0.761</b>

Nota: SL: Satisfacción laboral; Rec: Reconocimiento; Part: Participación en la toma de decisiones; Id y A: Identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia de los autores utilizando el software SmartPLS 3.2.6.

El criterio de las cargas cruzadas establece que la carga de cada indicador debe ser mayor respecto a la variable que evalúa que con otras variables del modelo (Hair et al., 2011). La Tabla 5 muestra las cargas obtenidas para cada uno de los ítems y se observa que se cumple también con este criterio.

Tabla 5. Cargas cruzadas.

Ítem	SL	Rec	Part	Id y A
12PART	0.472054	0.474684	<b>0.836669</b>	0.521324
13REC	0.234581	<b>0.773067</b>	0.514112	0.544620
14IDAF	0.483482	0.568993	0.578835	<b>0.761284</b>
16SL	<b>0.867955</b>	0.263450	0.423396	0.537732
19PART	0.341027	0.697978	<b>0.814100</b>	0.567822
20REC	0.199954	<b>0.704845</b>	0.381170	0.457413
21IDAF	0.528482	0.447732	0.532171	<b>0.748961</b>
23SL	<b>0.822183</b>	0.208009	0.340909	0.517184
26PART	0.354498	0.542995	<b>0.740494</b>	0.513005
27REC	0.283715	<b>0.867208</b>	0.585575	0.544040
28IDAF	0.377214	0.510737	0.457961	<b>0.705971</b>
2SL	<b>0.737353</b>	0.236650	0.336947	0.444826
30SL	<b>0.682504</b>	0.240197	0.258775	0.493703
34REC	0.285784	<b>0.816514</b>	0.596264	0.507589

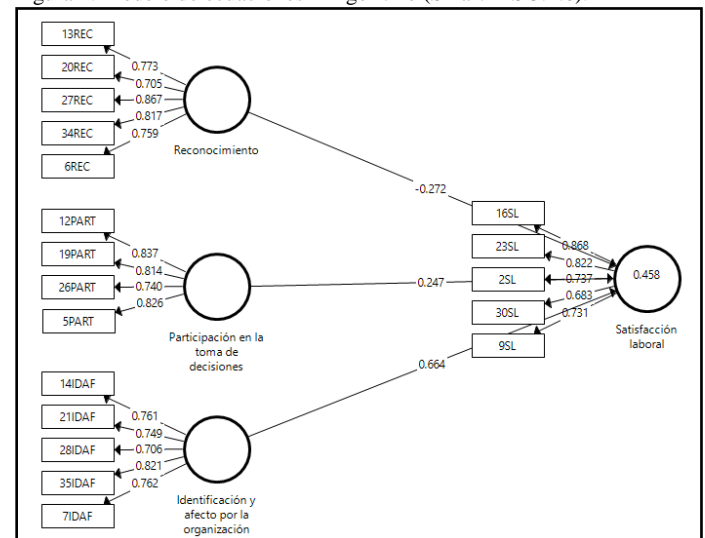
35IDAF	0.541124	0.498345	0.395737	<b>0.821330</b>
5PART	0.333743	0.465190	<b>0.825793</b>	0.386069
6REC	0.220780	<b>0.758607</b>	0.520554	0.448872
7IDAF	0.489826	0.415890	0.402875	<b>0.761778</b>
9SL	<b>0.730778</b>	0.269437	0.460931	0.479585

Fuente: Elaboración propia de los autores utilizando el software SmartPLS 3.2.6.

### Componente del modelo estructural

En la Figura 2 se presentan las relaciones entre las variables del modelo y la  $R^2$ , la cual representa la explicación de la variable dependiente. La  $R^2$  obtenida fue de 0.458. La interpretación del valor de este indicador resulta como una explicación moderada del modelo, resultado aceptable, pues se encuentra muy cercano de 0.50 como lo indican Hair et al. (2011).

Figura 2. Modelo de ecuaciones - Algoritmo (SmartPLS 3.2.6).



Fuente: Elaboración propia de los autores utilizando el software SmartPLS 3.2.6.

El componente del modelo estructural también muestra las trayectorias del modelo (las betas de las relaciones) y la significancia de éstas por medio de la  $t$  de Student y el valor  $p$ . La Tabla 6 presenta las trayectorias y su significancia, observándose todos los resultados significativos ( $t > 2.0$ ,  $p < 0.05$ ).

Tabla 6. Resultados del análisis estructural.

Variable	$b$	$t$ de Student	Valor $p$
Reconocimiento – Satisfacción laboral	-0.272	3.473	0.001
Participación en la toma de decisiones – Satisfacción laboral	0.247	2.597	0.009
Identificación y afecto por la organización – Satisfacción laboral	0.664	7.629	0.000

Fuente: Elaboración propia de los autores utilizando el software SmartPLS 3.2.6.

Los resultados de esta investigación permiten comprobar dos hipótesis planteadas con base en el modelo gráfico propuesto:

H<sub>2</sub>, existe relación positiva entre la participación en la toma de decisiones y la satisfacción laboral ( $b=0.247$ ,  $p<0.05$ ).

H<sub>3</sub>, existe relación positiva entre la identificación y afecto por la organización y la satisfacción laboral ( $b=0.664$ ,  $p<0.001$ ).

En el caso de H<sub>1</sub>, la relación se comprobó pero en sentido negativo:

H<sub>1</sub>, no existe relación positiva, sino negativa, entre el reconocimiento y la satisfacción laboral ( $b=-0.272$ ,  $p<0.05$ ).

La relevancia predictiva del modelo se confirma ya que se obtuvo un valor Q<sup>2</sup> de 0.252 porque Hair et al. (2011) señalan que se deben presentar valores mayores a cero para este indicador.

#### 4. Conclusiones

Los resultados muestran el cumplimiento del objetivo de la investigación y permiten comprobar dos de tres de las hipótesis planteadas. En referencia al objetivo que se pretendía cumplir, los resultados muestran que el reconocimiento, la participación en la toma de decisiones y la identificación y afecto por la organización determinan la satisfacción laboral del personal profesional sanitario en un hospital universitario de tercer nivel de atención.

Las hipótesis presentadas hacían referencia a relaciones positivas entre las tres variables independientes y la satisfacción laboral, situación que se comprobó solamente en las hipótesis 2 y 3, pues solamente la participación en la toma de decisiones y la identificación y afecto por la organización se relacionaron positivamente de manera significativa con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario.

Los trabajos de Boria et al. (2012), Chiang et al., (2007), Figueiredo et al. (2012) y Muñiz et al. (2014) se apoyan con los resultados de esta investigación al comprobarse la relación de la participación en la toma de decisiones con la satisfacción laboral (H<sub>2</sub>). En cuanto a la comprobación de H<sub>3</sub>, el resultado es una aportación teórica de esta investigación pues no se ha encontrado que la variable identificación y afecto por la organización es causa de la satisfacción laboral. Por consiguiente se esperan desarrollar más investigaciones sobre la relación del sentido de identificación y afecto por la organización con la satisfacción laboral entre el personal profesional sanitario y en otros contextos diferentes.

Sin embargo, a pesar del respaldo teórico que existe para relacionar el reconocimiento con la satisfacción laboral, H<sub>1</sub> no se comprobó. El resultado indica que entre menos reconocimiento recibe el personal profesional sanitario, se

observa mayor satisfacción laboral. Aun cuando trabajos como los de Alonso (2008), Chiang et al. (2007), Figueiredo et al. (2012) y Gandarillas et al. (2014) manifiestan haber encontrado relaciones positivas entre el reconocimiento y la satisfacción laboral, en el contexto de esta investigación se comprobó una relación inversa.

Si bien la comprobación de H<sub>1</sub> no se logró, el resultado indica que el personal profesional sanitario que labora en el hospital universitario bajo estudio, no busca el reconocimiento de sus superiores para desarrollar satisfacción laboral, pues requiere de otros elementos para desarrollarla. Corresponde hacer hincapié en el estudio de la cultura del empleado mexicano, que a lo largo de su evolución ha considerado distintos factores motivadores en las organizaciones.

De la Cerda y Nuñez (1998) mencionan que una de las tendencias entre las culturas organizacionales mexicanas es la valoración de la seguridad del trabajo. Ante esto se puede deducir que el personal profesional sanitario de los hospitales universitarios siente satisfacción por el simple hecho de pertenecer a la institución, la cual le brinda cierta seguridad de permanecer en ella y recibir beneficios como prestaciones, atención médica para la familia, etc. Por tal motivo, el personal profesional sanitario puede no centrar su atención en algunas cuestiones organizacionales, entre ellas el reconocimiento, que en otros contextos geográficos resultan importantes, como se ha visto en la literatura antes citada.

Una cuestión imprescindible a señalar es que las relaciones estudiadas con el modelo de investigación no se habían estudiado en el contexto mexicano, hecho que Creswell (2009) apoya a través de sus declaraciones de la necesidad de desarrollar una investigación si una población en particular no ha sido estudiada o si los resultados se estarían replicando en un contexto nuevo. Adicionalmente, el vacío o escasez de investigaciones sobre un fenómeno justifica su comprobación en un estudio de investigación (Rostas, Alarcón y Badii, 2006; Creswell, 2009). Por ejemplo, el vacío de investigaciones sobre la relación positiva entre la identificación y afecto por la organización y la satisfacción laboral.

Para finalizar las conclusiones del presente trabajo resulta necesario admitir que, aunque el modelo de investigación propuesto se comprobó de manera parcial, los resultados siguen siendo una aportación práctica para la gestión del capital humano en los hospitales universitarios en México, considerando que la participación en la toma de decisiones y el sentido de identificación y afecto por la organización son cuestiones relevantes para el desarrollo de la satisfacción laboral en el personal de un hospital universitario.

## 5. Referencias

- Alonso P., (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Betanzos N., Andrade P. y Paz F., (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-33.
- Boria S., Crespi M. y Mascarilla O., (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35, 9-16.
- Bravo M., Peiró J. y Rodríguez I., (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds), *Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). España: Ed. Síntesis S.A.
- Cabrera C., Franco S., González G., Vega G., Parra J. y Ñíguez J., (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco. *Rev Med IMSS*, 42(3), 193-198.
- Chiang M., Salazar C. y Núñez, A., (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal Tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Creswell J., (2009). The Introduction. En J. Creswell (3<sup>a</sup> ed), *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- De la Cerda J. y Núñez F., 1998. La cultura del trabajo en México: ¿cambio o estancamiento? En J. De la Cerda y F. Nuñez (Eds), *La administración en desarrollo: Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica*. (p. 177) México. Editorial Diana. Instituto Internacional de Capacitación y Estudios Empresariales.
- Fernández M., Villagrana J., Fe M., Vázquez J., Cruz E., Aguirre M. y Andradás V., (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*, 69, 487-497.
- Figueredo H., Grau E., Gil P. y García J., (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- Gandarillas M., Vázquez L., Márquez H., Santamaría E., Garaña O. y Santibáñez M., (2014). Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Med Segur Trab*, 60(243), 64-89.
- Hair J., Ringle C. y Sarstedt M., (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Locke E., (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Molina J., Ávalos F., Valderrama L. y Uribe A., (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27(2), 218-225.
- Muñiz J., Peña E., de la Roca Y., Fonseca E., Cabal A. y García E., (2014). Organizational climate in Spanish Public Health Services: Administration and Services Staff. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14, 102-110.
- Ostroff C., (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974.
- Paule Y. y Caboverde R., (2011). Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 76-85.
- Rositas J. (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Innovaciones de Negocios*, 11(22), 235-268.
- Rositas J., Alarcón G. y Badii M., (2006). El desarrollo y evaluación de la declaración del problema de investigación. *Innovaciones de Negocios*, 3(2), 331-345.
- Salazar J., Guerrero J., Machado Y. y Cañedo R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Saldarriaga J., (2014). La concepción del sujeto en la administración: una mirada desde la gestión humana. *AGO.USB*, 14(1), 223-237.
- Segovia A., (2014). *El liderazgo, la compensación variable, el empowerment psicológico y su impacto en la efectividad del empleado: Un enfoque de modelación mediante ecuaciones estructurales* (Disertación doctoral). Recuperada de la Colección Digital UANL.
- Shragay D. y Tziner A., (2011). The generational effect on the relationship between job involvement, work satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157.
- Thumin F. y Thumin L., (2011). The measurement and interpretation of organizational climate. *Journal of Psychology*, 145(2), 93-109.
- Villagómez M., Hernández A. y Villarreal E., (2003). Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev Med IMSS*, 41(5), 399-405.