



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE
HIDALGO**

FACULTAD DE ENFERMERÍA

TESIS

**FACTORES QUE CONDICIONAN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA**

PARA OBTENER EL TITULO DE:
Licenciada en Enfermería

PRESENTA:
KARINA GARCÍA DELGADO

ASESORA:
L.E.Q. ELIZABETH FLORES DAMIAN

CO- ASESOR ESTADISTICO:
CARLOS GOMEZ ALONSO.



DIRECTIVOS

M.C JOSEFINA VALENZUELA GANDARILLA

Directora de la Facultad

L.E.D MA. DE JESUS RUIZ RECENDIZ.

Secretaria Académica

L.E.D. ANA CELIA ANGUIANO MORAN

Secretaria Administrativa





INTEGRANTES DEL JURADO

PRESIDENTE

L.E.Q ELIZABETH FLORES DAMIAN

VOCAL 1

C.M.C. ROBERTO MARTINEZ ARENAS

VOCAL 2

LIC.MARIA ISABEL VALENZUELA D.





ÍNDICE

1.-INTRODUCCIÓN.	
2.-JUSTIFICACIÓN.....	15
3.-MARCO TEÓRICO.....	22
4.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
5.-OBJETIVOS.....	25
5.1.-General.....	25
5.2.-Específicos.....	25
6.-HIPÓTESIS.....	25
7.-METODOLOGÍA.....	26
7.1.-Variables.....	26
7.2.-Limites.....	26
7.3.-Tipo de estudio.....	26
7.4.- Tipo de muestreo.....	27
7.5.- Universo.....	27
7.6.-Tamaño de la muestra.....	27
7.7.-Criterios de inclusión.....	28
7.8.-Criterios de exclusión.....	28
7.9.-Criterios de eliminación.....	28





7.10.-Análisis estadístico.....	29
7.11.-Cronograma de actividades.....	30
8.-ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
8.1.-Recursos humanos.....	31
8.2.-Recursos materiales.....	31
9.-MATERIAL Y MÉTODOS.....	37
9.1.-Escala General de satisfacción.....	37
10.-MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
11.-ÉTICA.....	38
12.-RESULTADOS.....	44
13.-DISCUSIÓN.....	45
14.-CONCLUSIONES.....	47
15.-SUGERENCIAS.....	48
16.-BIBLIOGRAFÍA.....	51
17.-GLOSARIO.....	53
18.-ANEXOS.....	54
Anexo 1.....	55
Anexo 2.....	56
Anexo 3.....	57
Anexo 4.....	58





Anexo 5.....	59
Anexo 6.....	60
Anexo 7.....	61
Anexo 8.....	62
Anexo 9.....	63
Anexo 10.....	64
Anexo 11.....	65
Anexo 12.....	66
Anexo 13.....	67
Anexo 14.....	68
Anexo 15.....	69
Anexo 16.....	70
Anexo 17.....	71
Anexo 18.....	72
Anexo 19.....	73
Anexo 20.....	74
Anexo 21.....	75
Anexo 22.....	76
Anexo 23.....	77
Anexo 24.....	78





Anexo 25.....	79
Anexo 26.....	80
Anexo 27.....	81
Anexo 28.....	82
Anexo 29.....	83
Anexo 30.....	84
Anexo 31.....	85
Anexo 32.....	86
Anexo 33.....	87
Anexo 34.....	88
Anexo 35.....	89
Anexo 36.....	90
Anexo 37.....	91
Anexo 38.....	92
Anexo 39.....	93
Anexo 40.....	94





Dedicatoria:

Esta tesis se la dedico en especial a mi mamá, porque por su apoyo he salido adelante, ha trabajado bastante para que yo estudie y sea una persona con una profesión, siempre ha estado pendiente de mi y es por eso que sigo por un buen camino, a mis hermanas que siempre han estado conmigo en todo momento y son mis mejores amigas, a Dios por que por el estoy aquí.





Agradecimientos:

A dios: *Por permitirme seguir aquí con vida y darme salud para lograr todos mis propósitos.*

A mi madre: *Por haberme dado la vida principalmente, siempre estar conmigo, brindarme su amor, cariño, comprensión y los valores que me ha inculcado.*

A mis hermanas(os): *Nancy, Cindy, Lupita, Vicky, Luis, por siempre estar conmigo y apoyarme moralmente para seguir adelante con mis metas y por creer en mi, a Federico y Silvia gracias por estar conmigo nunca olvidare su buen gesto conmigo y su apoyo que me brindaron.*

A mis profesores: *Elizabeth Flores Damián y Carlos Gómez Alonso, gracias por que me han estado apoyando al desarrollo de esta tesis que es algo muy importante para mi.*





1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, así como la insatisfacción laboral es un riesgo profesional entre el personal de enfermería que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud. (1)

En la presente investigación se abordan posibles factores que condicionan la satisfacción y la insatisfacción laboral, donde se observan las repercusiones de la magnitud de este problema en las empresas de trabajo, investigaciones recientes manifiestan la satisfacción laboral de acuerdo al ambiente y las condiciones laborales, factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario. Este estudio se realizó en el Hospital General Vasco de Quiroga ISSSTE con un total de 105 encuestadas, en los diferentes servicios y se toman en esta investigación cuatro tipos de estudio, Transversal, Retrospectivo, Descriptivo y Observacional, también como instrumento previamente ya validado por el método de NTP 394 satisfacción laboral, escala general de satisfacción (Overall Job Satisfacción) desarrollada por WALL, COOK Y WALL en 1979. En las instituciones públicas de salud en cuanto al personal de enfermería, se considera que tiene que ver tanto en la organización y funcionalidad de la empresa que son algunos de los principales aspectos para que se lleve a cabo una labor satisfactoria.





2. JUSTIFICACIÓN

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla.

Hoppock en 1935 publicó la primera investigación donde realiza un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (7)

Herzberg en 1959 sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo, proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para de esta manera desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. (4)

Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí; y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. (4)

Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral, (Robbins, 1998), las actitudes son afirmaciones de valor favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos, muestran cómo nos sentimos acerca de algo.





Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el limitado número de las que se refieren al trabajo. (4)

Desde el inicio de la formación de las empresas, el hombre siempre ha representado el recurso más valioso para esta, ya que su participación es imprescindible. Específicamente los recursos humanos constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización y es el que dirige a los demás, posee vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo. (4)

Salinas Oviedo Calderón, Laguna Calderón J. y Mendoza Martínez M^a del Rosario, a fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral realizó un estudio de tipo descriptivo y transversal, en el instituto de salud pública en Cuernavaca México en el mes de febrero de 1994 donde se midió la percepción y opinión del trabajador y del cuerpo directivo. Obteniendo como resultados que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y principalmente con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención de acuerdo a sus necesidades. (2)

El personal médico presentó calificaciones homogéneas y satisfactorias en casi todas las variables, a excepción de clima intragrupo y reconocimiento. El personal paramédico integrado por, enfermería, trabajo social, dietología auxiliares de diagnóstico y tratamiento manifestó satisfacción en todo a excepción del clima y armonía intragrupo. (2)





El personal administrativo se manifestó insatisfecho en las variables de flexibilidad de la autoridad y reconocimiento al trabajo, clima intragrupo y en la aplicación de las sanciones. El personal de mantenimiento y servicios generales expreso insatisfacción únicamente en las variables de resistencia al cambio y clima intragrupo. (2)

Otras investigaciones realizadas por Carlos Enrique Cabrera Pivaral, en el año del 2002. En los tres hospitales de tercer nivel del Centro Médico Nacional de Occidente Jalisco, México: Pediatría, Gineco Obstetricia y Especialidades. Con el propósito de identificar la satisfacción del profesional de la salud con ambiente de trabajo; la principal variable de estudio fue la satisfacción del ambiente de trabajo Interpersonal y aspectos del empleo: La aplicación de la encuesta fue anónima y aceptada voluntariamente. (3)

El total de encuestados fue de 1761: 21% médicos, 38% enfermería, y 41% otras categorías del área de la salud. Se encontró que 66.8% acepto estar satisfecho por sus necesidades, señalando que existen otras variables en donde la moda alcanza niveles más significativos, lo que permitió perfilar el nivel de satisfacción de sus necesidades. (3)

Carlos Edmundo Briceño, en un estudio prospectivo de corte transversal, Donde analiza los distintos componentes de la satisfacción laboral, aplica un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral y se agregan variables sociodemográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina en el año 2005. (3)





Se presentan los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. (3)

La investigación de Sarella Parral L. H. y Tatiana Paravic K. metropolitana y octava región chilena en el Sistema de Atención de Urgencias (SAMU) en el año 2002. En relación al ejercicio profesional de los profesionales en el SAMU, el 71.7% tiene menos de 10 años de trabajo, significancia estadística que indica que la Satisfacción laboral aumenta con los años de trabajo. (.5)

En los estudios anteriores se lee la magnitud del problema de estudio en el personal de enfermería de diferentes Instituciones de salud, por lo que el presente se realiza con la finalidad de detectar los factores que condicionan la satisfacción laboral de este personal y sus repercusiones en la empresa, al brindar atención a las personas.

La trascendencia en Enfermería al realizar estos estudios proporciona a las enfermeras la reflexión sobre los procedimientos que durante el desempeño laboral estará realizando, las actitudes y aptitudes que éstas presenten para sentirse satisfechas o no en las actividades diarias de la disciplina.

Así, mismo identificar los factores que condicionan a un clima laboral satisfactorio que desencadenan Satisfacción o insatisfacción que acarrea problemas, tanto de salud como de relaciones interpersonales.





La enfermería como disciplina social, debe considerar que dentro de las instituciones educativas se formen recursos con actitud y aptitud para ejercer el desempeño laboral con salud óptima en sus cinco esferas bio-psico-social-emocional y espiritual.

Dentro de las Instituciones de salud y educativas la relación interdisciplinaria debe favorecer a la creación de un ambiente laboral que genere satisfacción en las (os) enfermeras (os) que se forman y laboran dentro de ellas, sin dejar de implementar motivadores como son: estímulos, reconocimientos, remuneraciones económicas al desempeño y liderazgo comprometido.



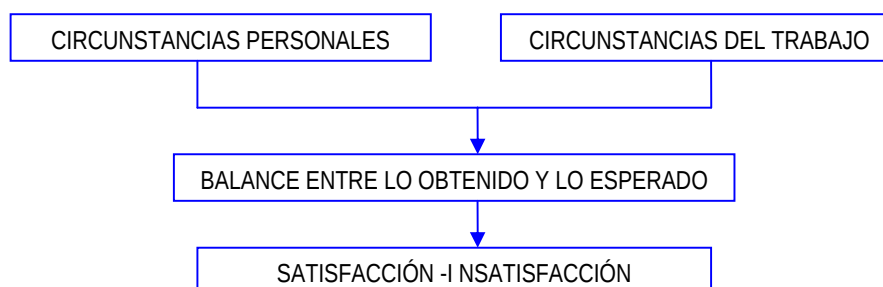


3. MARCO TEÓRICO

Frederick Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. *Locke* (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas. (6)

(Figura Nº 1)

Variables que inciden en la satisfacción laboral



(Figura Nº 1)





Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados. (6)

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han encontrado correlaciones positivas, significativas entre satisfacción laboral ó buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral, privada, salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas, estrés, conductas laborales. (6)

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo. (6)

Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por





los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad y logro. (6) (Tabla Nº 2)

TEORIA BIFACTORIAL DE HERZBERG

FACTORES MOTIVADORES (INTRINSECOS)		FACTORES HIGIÉNICOS (EXTRINSECOS)	
Satisfactores		Insatisfactores	
Factores que cuando van bien producen satisfacción.	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción.	Factores que cuando van bien no producen satisfacción.	Factores que cuando van mal producen insatisfacción.
- Realización exitosa del trabajo.	-Falta de responsabilidad.	-Status elevado	- Malas relaciones interpersonales
-Reconocimiento del éxito obtenido por parte de directivos y compañeros.	-Trabajo rutinario y aburrido.	-Incremento del salario	- Bajo salario.
-Promociones en la empresa.		-Seguridad en el trabajo.	- Malas condiciones de trabajo.

(Tabla Nº 2)

El modelo planteado por **Herzberg** señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que Herzberg llamó ("factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos"). (6)





En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

- ❖ *Factores Intrínsecos o Motivadores*: incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.
- ❖ *Factores Extrínsecos ó Higiénicos*: Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. (6)

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo Psicológico. (6)

De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (6)

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud. (6)





Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. (6)

Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad. Entre otras teorías se encuentra la de MC Gregor la cual defiende la jerarquía de la importancia de las necesidades y sus aportaciones son mas de tipo empresarial, según MC Gregor las empresas tienen que proporcionar empleo estable y seguridad social, otra teoría como la teoría de la valencia de Víctor Vroom en la décadas de los 60, propone que la motivación es el producto de la valencia ó el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan, establece que las personas toman decisiones a partir de lo que esperan como recompensa por el esfuerzo realizado, es decir que prefieren dar un rendimiento que les produzca el mayor beneficio o ganancia posible.(6)





Otra teoría es la del complejo de shein, esta se fundamenta en los siguientes puntos:

- Por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior.
- Las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer (por ejemplo, las necesidades básicas), otras (por ejemplo, las necesidades superiores) cambian constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas. Las necesidades varían, por tanto no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su persona. (13)
- Finalmente el precitado autor, dice que ellos evitan suposiciones generalizadas acerca de lo que motiva a los demás, según proyecciones de sus propias opiniones y expectativas. (13)

Se infiere que las teorías presentadas en este capítulo de manera breve, coinciden en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia. (13)





Los directivos de las organizaciones tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impere en ella. Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tiene un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos en todos los niveles de la organización, por lo que cualquier intento para mejorar el desempeño del empleado debe empezar con un estudio de la naturaleza de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella. (13)





4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las investigaciones que se mencionan anteriormente se puede observar como la satisfacción laboral es de vital importancia para el buen funcionamiento de los recursos humanos en la empresa. El estudio de la satisfacción laboral es sin duda, de gran interés, pues indica la habilidad de la empresa para Satisfacer las necesidades de los trabajadores.

En la actualidad los servicios que se proporcionan a las personas por parte de las Instituciones y/o empresas se ve regulada por los programas de calidad de los servicios, donde las instituciones de salud se han visto involucradas al prestar atención y cuidados a las personas en su estado de salud. No se puede desligar a las diferentes disciplinas que intervienen en este proceso, como es el caso de Enfermería, que ante tal situación se ve evaluada por los indicadores de calidad de los servicios de enfermería, que a su interior evalúa la satisfacción de las personas (pacientes, usuarios), en cuanto a los procedimientos que este profesional les proporciona; lo que repercute cuando las condiciones generan insatisfacción del personal que las lleva a cabo.

Los programas de calidad para certificar y acreditar a las instituciones implementadas en el plan nacional de salud en sus estrategias en forma nacional y estatal, condiciona la creación del ambiente laboral de satisfacción a las personas que se desempeñan otorgando servicios profesionales, proporcionándoles recursos humanos, materiales,





económicos, equipos e infraestructura moderna acorde a las necesidades de la población.

El Hospital General “Vasco de Quiroga”, no esta exento de la evaluación de los programas de calidad para la certificación, como Institución en la actualidad se trabaja para implementar la satisfacción de los indicadores para proporcionar atención de calidad a los derechohabientes.

Para el logro de la satisfacción de esta atención se requiere trabajar en la satisfacción del personal multidisciplinario que labora dentro de la Institución, nos enfocaremos a indagar sobre los factores que condicionan la satisfacción en el personal de enfermería, ya que se observa que la falta de Recursos humanos, materiales, económicos, equipo e infraestructura son insuficientes para satisfacer las necesidades de los derechohabiente y con ello se presentan barreras para el desempeño de las enfermeras (os) de la Institución generando angustia, stress, malas relaciones interpersonales, conflictos intragrupos y con las autoridades. Por lo anterior se desencadena la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores que condicionan la satisfacción laboral del personal de enfermería?





5. OBJETIVOS

5.1 GENERAL

- ❖ Analizar los factores intrínsecos y extrínsecos que condicionan la satisfacción laboral del personal de enfermería como miembro disciplinario de salud.

5.2 ESPECÍFICO

- ❖ Identificar las principales causas por las que se presenta insatisfacción laboral en el personal de enfermería.
- ❖ Conocer los factores intrínsecos y extrínsecos que condicionan la satisfacción laboral del personal de enfermería.

6. HIPÓTESIS

- ❖ **HO:** Los factores intrínsecos y extrínsecos no condicionan la satisfacción laboral en las enfermeras.
- ❖ **HA:** Los factores intrínsecos y extrínsecos condicionan la satisfacción laboral de las enfermeras.





7. METODOLOGÍA

7.1 VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

- ❖ Edad, Sexo, Estado civil, Turno, Nivel de escolaridad, Número de hijos, Antigüedad laboral.

VARIABLES DE ESTUDIO

- ❖ **DEPENDIENTE:** Satisfacción laboral.
- ❖ **INDEPENDIENTE:** Factores intrínsecos y extrínsecos.

7.2 LIMITES

- ❖ **TIEMPO:** Del 1 de Mayo del 2007 al 30 de Octubre del 2007.
- ❖ **LUGAR:** Morelia Michoacán.
- ❖ **ESPACIO:** Hospital General Vasco de Quiroga ISSSTE.

7.3 TIPO DE ESTUDIO:

La siguiente investigación será:

- ❖ Transversal.
- ❖ Retrospectivo.
- ❖ Descriptivo.
- ❖ Observacional.





7.4 TIPO DE MUESTREO: Aleatorio simple, donde la elección de los participantes tienen la misma equiprobabilidad de ser elegidos.

7.5 UNIVERSO: El universo de estudio estará integrado por la plantilla que son un total de 346 del personal de enfermería tomando la muestra únicamente de dos turnos matutino y vespertino del Hospital General Vasco de Quiroga ISSSTE.

7.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA: Como se conocía el total del personal que laboraba en los turnos matutino y vespertino entonces únicamente se utilizó la fórmula del tamaño de muestra para población finita.

Se tomó la siguiente fórmula para realizar la muestra:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Con un error del 5\%}$$

$$E = 0.05$$

Plantilla del personal de enfermería:

Turno matutino 95

$$\frac{n=95}{1 + Ne^2} = \frac{95}{1+95(0.0025)} = 76$$

Turno vespertino 68

$$\frac{n=68}{1 + Ne^2} = \frac{68}{1+68(0.0025)} = 58$$





7.7 CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- ❖ Personal de enfermería ambos sexos.
- ❖ Personal de enfermería de diferentes edades.
- ❖ Personal de enfermería que decida participar en el estudio.

7.8 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- ❖ Que no sean personal de enfermería del Hospital General Vasco de Quiroga.

7.9 CRITERIOS DE ELIMINACIÓN:

- ❖ Personal de enfermería que no deseen participar en la investigación.
- ❖ Personal de enfermería que no contesten correctamente la encuesta que será aplicada para la investigación.
- ❖ Cuestionarios incompletos.
- ❖ Respuestas dobles en la encuesta.





7.10 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La estadística utilizada fue descriptiva, para variables continuas en términos de media y desviación estándar, para las variables discretas se presentaron frecuencias y porcentajes con su respectiva tabla de distribución de frecuencias acumuladas. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS ver 15.0.

En seguida se procedió a realizar las pruebas de normalidad según criterio de Kolmogorov – Smirnov en la corrección de la significancia de Lillienfors. Aportando .077, 0.31 y .175 para el factor intrínseco, extrínseco, y escala general respectivamente, por la cual procedimos a elegir el estadístico paramétrico de prueba *T de student* para muestras independientes, a fin de ejecutar el contraste de medias entre categoría laboral (Enfermería general vs. Auxiliar de enfermería).

También se llevó a cabo un análisis de varianza de ANOVA de una vía por nivel educativo y estado civil. Para los factores intrínsecos, extrínsecos y escala general.

Las cifras *estadísticamente significativas* fueron aquellas para las cuales se asoció un $P_Valor < 0.05$. Se presentan graficas de pasteles y barras con frecuencias y porcentajes.





7.11 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ENERO
ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO Y JUSTIFICACIÓN.	XXXX	XXXX	XXXX				
IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.				XXXX			
ESTABLECIMIENTO DE METODOLOGÍA INSTRUMENTO UNIVERSO DE ESTUDIO, Y SELECCIÓN DE MUESTRA.				XXXX			
ELABORACIÓN DE EL INSTRUMENTO.					XXXX		
RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.					XXXX		
ANÁLISIS Y RECOLECCIÓN DE RESULTADOS.						XXXX	
ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL.						XXXX	
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO REALIZADO.							XXXX





8. ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

8.1 RECURSOS HUMANOS

- ❖ Karina García Delgado pasante de la Facultad de Licenciatura en Enfermería.
- ❖ Asesora L.E.Q Elizabeth Flores Damián
- ❖ Co-asesor Estadístico Carlos Gómez Alonso.
- ❖ Personal de Enfermería de I Hospital General Vasco de Quiroga.

8.2 RECURSOS MATERIALES

PRESUPUESTO	
LIBRETA PROFESIONAL 1pza	\$30 ⁰⁰
HOJAS BLANCAS TAMAÑO CARTA 100 hojas	\$35 ⁰⁰
LÁPIZ PUNTILLAS 1 pza	\$10 ⁰⁰
COMPUTADORA PORTÁTIL	\$12.000
CARPETA PLÁSTICO 1 pza	\$40 ⁰⁰
TINTA PARA IMPRESIÓN 2 pzas	\$650 ⁰⁰
LAPICEROS TINTA NEGRA 2 pzas	\$10 ⁰⁰
INTERNET	\$2100 ⁰⁰
TOTAL	\$14.875 ⁰⁰

Nota: Autofinanciable ☺





9. MATERIAL Y MÉTODOS

9.1 Escala general de satisfacción.

La escala general de satisfacción (overall job satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- ✓ Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- ✓ Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturadora de reino unido, se conformo la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y esta diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.





Esta formada por dos subescalas:

- ✓ Subescala de factores intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea entre otras. Esta escala esta formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12, y 14).
- ✓ Subescala de de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo entre otras. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, y 15.)

Aplicación:

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.





La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar anonimato especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas.

Cumplimentación:

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho insatisfacción insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Corrección:

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- ✓ Satisfacción general.
- ✓ Satisfacción extrínseca.
- ✓ Satisfacción intrínseca.





Esta es una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a muy satisfecho.

La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su correlación es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Valoración:

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.





Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: Satisfacción general, Satisfacción extrínseca y Satisfacción intrínseca.

Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que pueden detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

Datos técnicos:

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores:

Satisfacción General

Media	70,53
Desviación típica	15,42
Coeficiente alpha	entre 0.85 y 0.88

Satisfacción intrínseca

Media	32,74
Desviación típica	7,69
Coeficiente alpha	entre 0,74 y 0,78

Relación entre la Escala General de Satisfacción y otras variables.





En distintos estudios llevados a cabo por el Centro Nacional de Condiciones del trabajo (CNCT) Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) se han encontrado correlaciones significativas entre la escala de satisfacción y diferentes Aspectos psicosociales del trabajo medidos según el método de evaluación de factores psicosociales del CNCT.

Este método estudia siete factores psicosociales del entorno laboral, asignando una mayor puntuación cuanto peor o más nociva es su situación.

En estudios realizados se han encontrado las distribuciones de quienes se encuentran en posiciones extremas en cuanto a satisfacción laboral en una población laboral determinada (percentiles 80 y 20). En el presente trabajo tomaremos esta misma referencia. (11)





10. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de los datos se realizará mediante las encuestas aplicadas con un instrumento previamente validado que lleva por nombre la escala general de satisfacción (overall job satisfaction que fue desarrollada por WARR, COOK, Y WALL en 1979.) Este se llevará a cabo en los diferentes servicios del Hospital General Vasco de Quiroga, ISSSTE se le explicará al personal el fin con que se realizará la investigación y se efectuarán las encuestas que contengan preguntas cerradas, después de haber realizado las encuestas se valorarán estas con el fin de obtener la información requerida y adecuada para llevar a cabo la investigación.

11. ÉTICA

A través de la recolección de los datos del personal de Enfermería se les explicará cuando se aplique la encuesta que los resultados obtenidos de esta serán confidenciales para mayor tranquilidad del personal de la institución, y se respetará al personal de enfermería que no desee participar en el estudio.

Ley General de Salud

Aspectos éticos de la investigación en seres humanos.

En el artículo 13.- Dice que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberán prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar. (12)





12. RESULTADOS

Se efectuó un análisis de fiabilidad para el instrumento NTP 394 de satisfacción laboral tanto en sus factores intrínsecos como extrínsecos además de la general. Cada uno de los factores se evaluó mediante el alfa de Cronbach y Spearman- Brown para la reconfirmación del estudio, y por el método de mitades también. El factor intrínseco obtuvo en la evaluación global .875, y por el método de las mitades .898, para una correlación entre mitades de .813.

En el factor extrínseco se obtuvo en la evaluación global .843, y por el método de las mitades .874, para una correlación entre mitades .776. Y finalmente en el aspecto general (intrínsecos y extrínsecos), en la evaluación global .925, y por el método de las mitades .935, para una correlación entre mitades de .877. Por tanto estos estimadores hacen al instrumento confiable y con simetría lo cual favorece la reproducibilidad del mismo ya que es confiable.

El presente trabajo llevado a cabo en el Hospital General Vasco de Quiroga ISSSTE en un periodo comprendido de 13 de agosto al 20 de septiembre del año del 2007, en el cual se entrevistaron a 105 enfermeras cuyo promedio de edad fue de 40.30 ± 9.55 años y un promedio de antigüedad laboral de 14.65 ± 8.63 años, dicha muestra estuvo conformada por el sexo femenino de las cuales 94 (89.5%) Enfermeras Generales y 11 (10.5%) Auxiliares de Enfermería cuadro N° 2. Los turnos quedaron conformados para el matutino 60 (57.1%) y el vespertino con 45 (42.9%), grafica N° 3.





No se llevo a cabo técnica de muestreo porque se entrevisto a la mayor parte del personal ya que estos son pocos. *El nivel de educación* con mayor predominio es el Nivel técnico con 35 (33.3%), el nivel licenciatura con 31 (29.5%), le sigue el curso postécnico con 25 (23.8%), y finalmente aquellas personas que solo cursaron la preparatoria de 14 (13.3%) Grafica N° 4.

La variable sociodemográfica *estado civil* se distribuyo de la siguiente manera para la presente muestra predomina Casada con 57(54.3%), en seguida las Solteras con 35 (33.3%), Divorciadas con 10 (9.5%), en Unión libre con 2 (1.9%), y finalmente Viudas con 1 (1.0%) Grafica N° 1.

En seguida se obtuvo la frecuencia y el porcentaje para cada uno de los reactivos del instrumento de satisfacción laboral así como su respectiva grafica de sectores, luego se elaboró un cuadro con todos los reactivos enlistando su promedio y error estándar para cada uno de ellos. Tabla N° 22

Esto para observar valores extremos, tanto con el promedio más alto y como en el promedio mas bajo. El mas alto fue el reactivo N° 15 *Tu estabilidad de empleo* con una media de 5.72 ± 1.59 lo cual se tradujo en que la población encuestada en general tiene una apreciación en este reactivo de *Moderadamente Satisfecho a Satisfecho*, y con el valor mas bajo fue el reactivo N° 7 *Tu salario*, el cual obtuvo un valor promedio de 3.8 ± 2.11 lo cual lo hace perceptible de que en cuanto al salario se refiere esta en una apreciación con *Moderada Insatisfacción a ni Insatisfecha ni Satisfecha*. Este es el reactivo con mayor dispersión lo cual lo hace parecer muy controvertido. Grafica N° 22





Se utilizó el estadístico de prueba para efectuar el contraste para comparar los promedios de la escala intrínseca, en donde se observa que la enfermera general obtiene un promedio de 34.05 contra 31.73 de las Auxiliares de enfermería la diferencia 2.32 no asocia a un $P_valor < 0.05$ lo cual lo hace ser homogéneo. De igual manera en la escala de factores extrínsecos la enfermera general obtiene un promedio mayor con 38.74 y 34.27 la auxiliar de enfermería, la diferencia es aun mayor 4.47 que en el anterior no obstante no asocia a un valor de significancia y por ultimo, se contrastó la escala general y de igual manera 72.80 es el promedio de la escala general en la categoría de enfermera general y 66.0 el de la auxiliar de enfermería. La satisfacción laboral es homogénea desde la categoría laboral. Grafica N° 23

Al igual que con la categoría laboral se contrastó el turno, matutino contra el turno vespertino de la misma forma el turno matutino obtuvo valores mas altos de 34.53, 39.18 y 73.72 para el factor intrínseco, extrínseco y escala de general y en el vespertino 32.84, 37.07 y 69.91. Diferencias de promedio 1.68, 2.117y 3.806 no asociados como cifras estadísticamente significativas, esto es la satisfacción laboral por turno es homogénea. Grafica N° 24

Con el objeto de observar que tanto influyo la antigüedad laboral sobre el mismo se estableció el punto de corte de el promedio de antigüedad laboral(14.65 ± 8.63) tomándose la primera categoría como el personal con una antigüedad menor a los 15 años de servicio y como categoría subsiguiente, el personal que contemplaron 15 años y mas.





Se utilizó el estadístico *T de Student* para contrastar muestras independientes dichas categorías de antigüedad laboral obteniendo un promedio para el grupo menor a 15 años en el factor intrínseco de 32.81 ± 1.31 contra el grupo de los mayores o iguales a 15 años 34.79 ± 1.32 observando una diferencia en las medias o promedios de -1.98, IC 95% (-5.69, 1.72), $P = .291$. Por lo tanto los grupos por antigüedad laboral son muy homogéneos. De igual manera para, el factor extrínseco los valores fueron 37.48 ± 1.38 y 39.06 ± 1.33 respectivamente para ambos grupos los cuales da una diferencia de -1.57, IC 95% (-5.38, 2.23), $P = .414$. Nuevamente los grupos son homogéneos en cuanto al promedio se refiere. Grafica N° 25

En cuando a la edad se estableció un punto de corte en función al promedio 40.30 ± 9.55 , tomando como punto de corte para el primer grupo menores a 40 años de edad y un segundo grupo para aquellas personas mayores ó iguales a 40 años. El estadístico de contraste *T de Student* no aportó cifras estadísticamente significativas Grafica N° 37. La diferencia de dicho contraste para el factor intrínseco -.009 y para el factor extrínseco .282 observándose una significancia bilateral de .996 y .885 por lo tanto el comportamiento de la edad es muy similar.

De esta manera una vez conformados los grupos la categoría laboral, se procedió a establecer el estadístico de contraste el cual aportó los siguientes valores: Para la primera categoría fue de 32.81, 37.48 y 70.29 vs. 34.79, 39.06 y 73.85 en sus escalas *intrínseca*, *extrínseca* y escala general, aquí los escores del personal con menos antigüedad fueron mas bajos, y además fueron no significativos. Grafico N° 25





Se efectuó un análisis de varianza de una vía para cada factor estos son los siguientes: (intrínsecos, extrínsecos y general) dando como resultado para el nivel de educación $F=1.747$, con una Sig de 1.62, $F=1.701$, Sig=.172, $F= 1.795$, Sig= .153 respectivamente. Grafico N° 26.

También se efectuó el análisis de anova de un factor para lo que continuación se menciona (factor intrínseco, factor extrínseco y general) Para la variable del estado civil obteniendo los siguientes resultados: $F=1.518$, Sig= .203, $F=1.243$, Sig .298, $F=1.328$, Sig=.265 relativamente. Grafica N° 30

Con la finalidad de observar la correlación entre el factor intrínseco y extrínseco se procedió a establecer una correlación mediante el estadístico *r de Pearson* por nivel educativo, observando que el nivel técnico 35 (33.3%) su valor de correlación fue el mas bajo $r=0.74$ cuadro N° 35 y el valor mas alto lo obtuvo el curso postécnico 31 (23.8%) y $r= 0.95$ y el de la escala general de 105 (100%) $r=0.87$. Todas las categorías correlativamente asociaron a un $P_valor < 0.05$. Cifras estadísticamente significativas.

Además para este mismo nivel educativo también se obtuvieron las percentilas 20 y 80 Tabla N° 36





13. DISCUSIÓN

Una vez mas en lo que respecta al salario es en donde encontramos mas insatisfacción puesto que el reactivo N° 7 fue la cifra mas baja de todos los reactivos en general, en promedio la calificación de la muestra lo califica entre una *Moderada insatisfacción*, y *Ni satisfecha ni insatisfecha* lo cual se traduce en que no hay una inconformidad en la percepción del salario con una actitud de satisfacción.

Por otro lado otro reactivo relevante en el presente estudio fue el reactivo N° 15 *estabilidad de empleo* siendo este reactivo el más alto, lo cual se interpreta de *Moderadamente satisfecho* a *Satisfecho* la opción mas elegida fue la de *Muy satisfecho* siguiéndole la opción de *Satisfecho* por lo tanto el personal de enfermería manifestó un grado de satisfacción alto.

Por nivel educativo encontramos que el valor mas bajo de la correlación entre el factor intrínseco y el extrínseco fue el personal técnico esto quizás porque es un personal que tiene menor nivel educativo, y esto depende mucho desde el punto de vista que lo vea la persona, pero a mayor preparación se visualiza de diferente manera el entorno. El nivel licenciatura siendo el valor más alto en la correlación del factor intrínseco y extrínseco dado que el nivel de estudios es mayor y con más preparación por lo tanto percibe de otra manera el entorno.

La edad y los años también guardan una relación en el ejercicio profesional. Al transcurso de los años también se refleja una relación positiva en cuanto a la satisfacción laboral de la persona, indicando que





al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral. En el presente trabajo no hay tal hallazgo, se encuentran en realidad promedios un poco mas altos pero estos distan de ser relevantes desde el punto de vista estadístico.

La satisfacción laboral se ha relacionado mucho también con la familia, es así como los empleados experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de satisfacción laboral. Otros trabajos revelan que la familia es vista como un soporte importante para la consecución de una buena satisfacción laboral. En el presente estudio únicamente se recabo la información de número de hijos pero no se asocio a los factores estudiados.

Además se saco la media de los reactivos dando como resultado en los factores intrínsecos el item mas alto *Variedad de tareas que realizas en tu trabajo* y el mas bajo *Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho* y de los factores extrínsecos el item mas alto fue *Tu estabilidad de empleo* y el mas bajo *el salario*.





13. CONCLUSIONES

Numerosos estudios se han realizado acerca de la satisfacción laboral, sin embargo, no existen estudios respecto al ámbito de trabajo desarrollado por enfermeras(os). Se han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

La satisfacción del hombre proviene del hecho de enriquecer el puesto del trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar mayor responsabilidad y experimente un crecimiento mental y psicológico.

Con los factores intrínsecos y extrínsecos estudiados por Frederick Herzberg nos damos cuenta que tanto influyen estos para que pueda o no presentarse la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

En las instituciones públicas de salud en cuanto al personal de enfermería, se considera que tiene que ver tanto en la organización y funcionalidad de la empresa que son unos de los principales aspectos para que se lleve a cabo una labor satisfactoria.

Entre otras cosas si realmente están vinculados los factores intrínsecos para que haya una satisfacción laboral en la persona ya que como se menciona anteriormente los factores extrínsecos solo la evitarían la insatisfacción mas no estaría determinada por estos sin embargo dependerá mucho de los factores intrínsecos para determinarla.





Una conclusión para esta muestra muy contundente es que la remuneración económica no es del todo satisfactoria mas bien es insatisfactoria.

Otra conclusión a la que se llego es que el personal en este caso es muy estable en el trabajo, ó sea que hay una seguridad de que no hay posibilidad de perdida de empleo, la gente es segura puesto que tiene una estabilidad de empleo y que este a su vez se refleja en su economía.

El personal con nivel escolar mas bajo en este caso son las enfermeras del nivel técnico, su satisfacción laboral la tienen un poco mas baja esto pudiera ser por la preparación que se tiene y se perciba de otra manera tanto en el salario en como las funciones que desempeñan. En cambio el personal que tiene el curso postécnico es el que se percibe con un promedio de satisfacción laboral más alto.





14. SUGERENCIAS

Se mencionan algunas sugerencias dirigidas a la mejora de la Satisfacción laboral.

- ✓ Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo (el salario, la seguridad del trabajo, la supervisión.) con el fin de evitar la insatisfacción.
- ✓ Enriquecer y reestructurar las tareas con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.
- ✓ Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control por su propio trabajo.
- ✓ Ofrecer al trabajador información directa sobre los resultados de su trabajo.





15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Revista de Psicología – Vol. III N° 5 Septiembre 1999

www.sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

(1)

Donabedian A. La dimensión internacional de la Evaluación y la garantía de calidad. Revista de Salud publica 1990 D.F.

1992 Pág. 113-117 Instituto Nacional De Salud publica En Cuernavaca

Méx. Disponible en: www.insp.mx/salud/36/361-4s.html (2)

Carlos C. Revista Medica IMSS 2004 IMSS, Jalisco 1999-2002

Pág. 193-198 Centro Medico Nacional de Occidente Guadalajara Jalisco.

Disponible en: www.medigraphic.com/espanol/e-htms/e-imss/e-im2004/e-im04-3/em-im043c.htm

(3)

Salinas O. Revista Electrónica de Medicina Intensiva, Artículo especial N° 30 vol. N° 5 4 abril 2005 Hospital publico Ángel C. padilla de Tucumán Argentina.

Disponible en: www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/REMIA030.pdf (4)

Sarella P. Revista Ciencia y Enfermeria nº 2 002 Sistema de atención medica de urgencia (SAMU) Región metropolitana y octava región de chile. Año 2002.

Disponible en: www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000200006&script=sci_arttext (5)

Warr, Cook y Wall **año, 1979**. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Disponible en www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm

(11)





Teorías de motivación Artículo Wikilearning. [http://www.universidadperu.com/Disponible en: www.motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm](http://www.universidadperu.com/Disponible%20en%3A%20www.motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm)
(13)

BIBLIOGRAFÍA

Herzberg, F, Mausner, B., Snyderman, B. 1959. The motivation to work.
New York, United
States. Wiley Ed. (6)

Hoppock, R. 1935. Job Satisfaction. New York. United States.
Harper Ed. (7)

Atalaya, MC. "Satisfacción Laboral y Productividad". Revista de la
Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos, Año III,
1999. (8)

Metodología de la investigación
R.H.Sampieri, C.F. Collado, P.B. Lucio
Ed. Mc. Graw-Hill
Segunda edición. (9)
2000 p. 203-215

Técnicas de muestreo.
William G. Cochran
Ed. John Wiley & Sons, Inc.
2000 (10)
P.125-153





WARR, COOK Y WALL

Scales for measurement of some work attitudes and aspects of psychological well being.

Journal of occupational Psychology, 1979, 52, 129, 148. **(11)**

Leyes y códigos de México

Ley general de salud

Colección porrua décimo primera edición actualizada.

Editorial porrua S.A.

Av. República Argentina México, 1994

Rosell y sordo Noriega s. DERL

Obrero mundial 201- 03100 México D.F. P. 417 **(12)**





16. GLOSARIO

Liderazgo: m. liderato. Situación de dominio ejercido por una empresa producto o sector económico en sus ámbitos respectivos.

Discrepancia: Desdecir una cosa de otra, diferenciarse, ser desigual.

Umbral: Paso principal ó entrada de cualquier cosa.

Correlación: Analogía ó relación recíproca entre dos ó mas cosas, o serie de cosas.

Postulado: Proposición cuya verdad se admite sin pruebas y que sirve de base en posteriores razonamientos que esta en la parte de allá de un sitio ó territorio.

Extrínseco: Externo, no esencial a la naturaleza de una cosa, si no adquirida ó superpuesto a ella.

Intrínseco: Intimo esencial.

Consustancial: Que es de la misma sustancia.

Dicotomía: Método de clasificación en que las divisiones solo tienen 2 partes.





Relieve: Importancia o renombre de una persona ó cosa.

Jerarquía: Orden ó grado de las distintas personas ó cosas de un conjunto, cada una de las categorías de una organización.

Imperar: Ejercer la dignidad imperial, mandar, dominar.

Remuneración: Recompensa, premiar, retribuir, pagar un servicio.

Aditiva: que puede o debe añadirse, sustancia que se agrega a otras para darles cualidades ó para mejorarlas.





1. ANEXOS





La siguiente encuesta se realiza con la finalidad de realizar una Investigación de los factores que condicionan la satisfacción laboral en el personal de Enfermería, este estudio es con fines de titulación, los resultados serán confidenciales Espero contar con su valiosa participación gracias.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS)

Favor de tachar o contestar las opciones que correspondan en los siguientes datos:

GÉNERO

1.-Varón _____ 2.-Mujer _____

ESTADO CIVIL:

1. Soltera (o)
2. Casada(o)
3. Divorciada(o)
4. Unión Libre
5. Viuda (o)

EDAD: _____

CATEGORIA LABORAL

- 1.-Enfermera general
- 2.-Auxiliar de enfermería

TURNO

- 1.-Matutino
- 2.-Vespertino

ANTIGUEDAD LABORAL

Años trabajados número entero

1. _____

NIVEL DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

1. Secundaria
2. Nivel técnico
3. Curso postécnico
4. Preparatoria
5. Licenciatura

NUMERO DE HIJOS

1. _____

Anexo N° 1





Factores que condicionan la satisfacción laboral del personal de enfermería

Califique de acuerdo a las siguientes alternativas el grado de satisfacción ó insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo, marcando con una x solo una de las alternativas a cada una de las preguntas.

Alternativas

Preguntas	Muy insatisf.	Insatisf.	Moderada Insatisf.	Ni satisf. ni Insatisf.	Moderad Satisf.	Satisf.	Muy Satisf.
1.-Condiciones físicas del Trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes Por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidad que se te ha asignado.							
7. Tu salario.							
8. La posibilidad de utilizar capacidades.							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa.							
10. Tus posibilidades de promocionar.							
11. El modo en que tu empresa esta gestionada.							
12. La atención que presta a las sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15. Tu estabilidad de empleo.							

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACION!

Anexo N°2

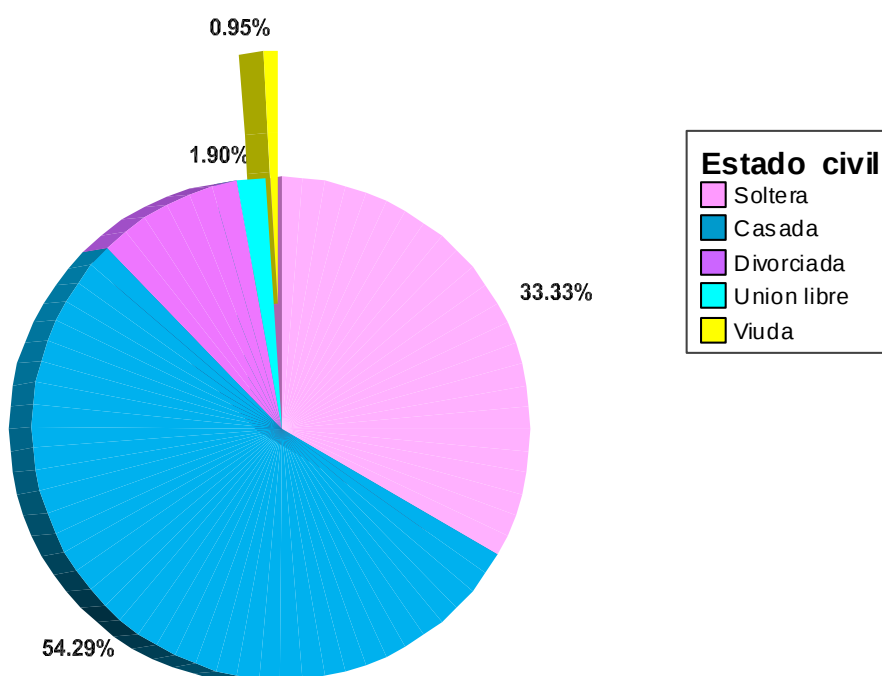




Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltera	35	33.3	33.3
	Casada	57	54.3	87.6
	Divorciada	10	9.5	97.1
	Unión libre	2	1.9	99.0
	Viuda	1	1.0	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla N° 1 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Gráfica N° 1
Anexo N°3

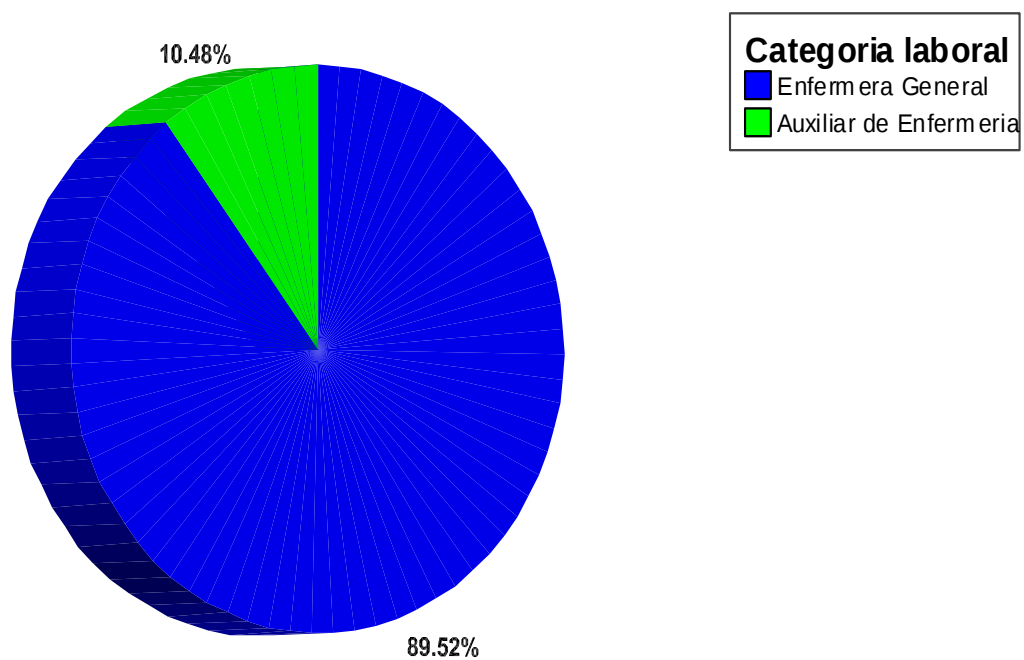




Categoría laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Enfermera General	94	89.5	89.5
	Auxiliar de Enfermería	11	10.5	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 2 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 2
Anexo Nº4

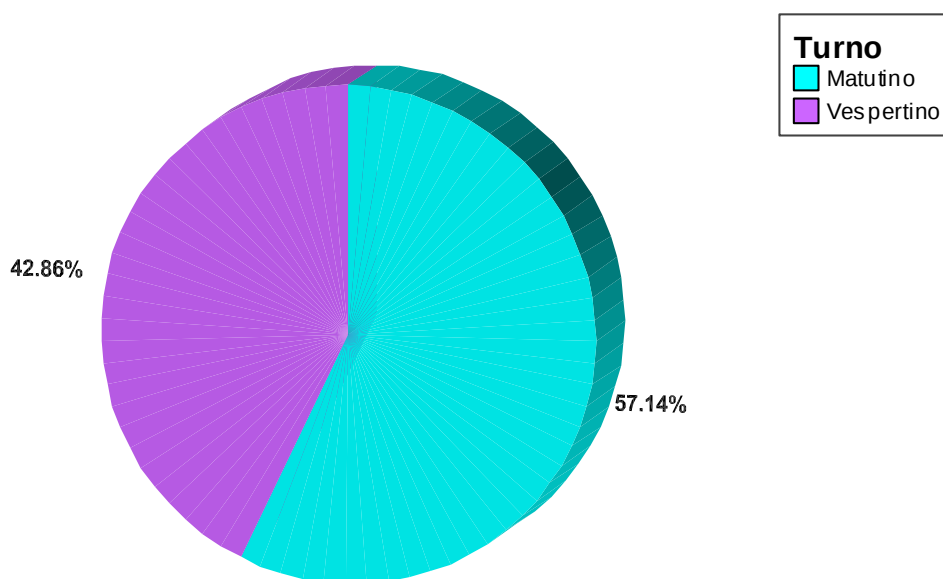




Turno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Matutino	60	57.1	57.1
	Vespertino	45	42.9	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 3 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 3
Anexo Nº5

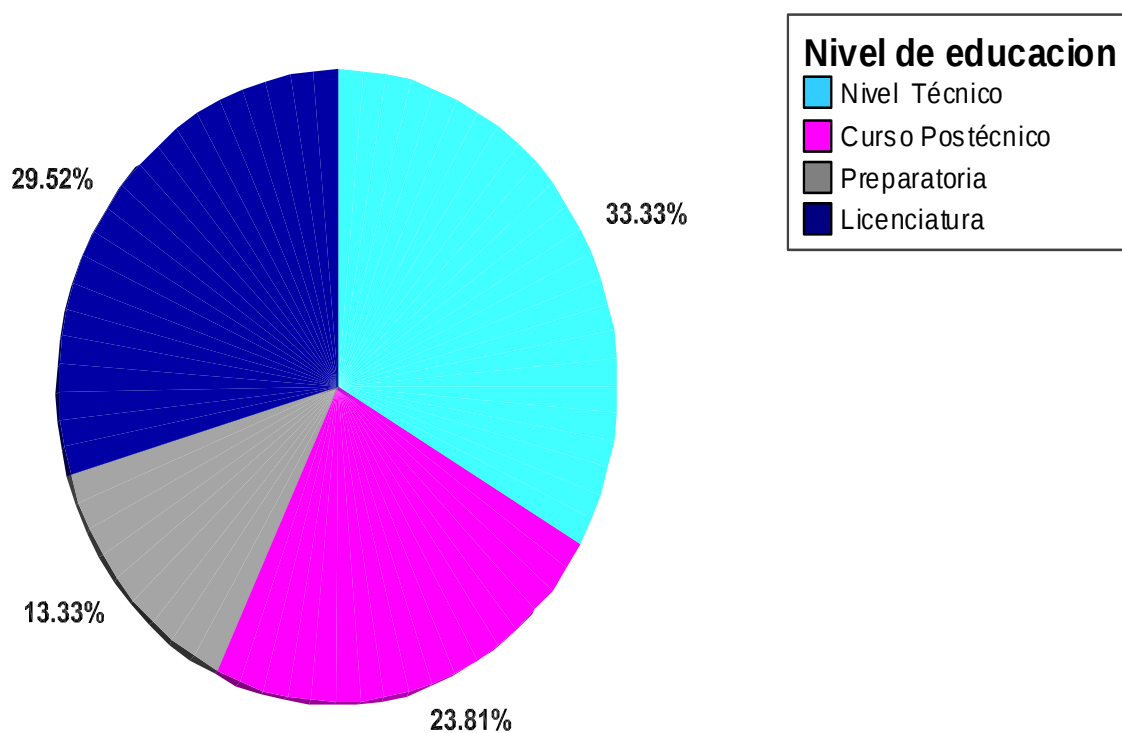




Nivel de educación y formación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel Técnico	35	33.3	33.3
	Curso Postécnico	25	23.8	57.1
	Preparatoria	14	13.3	70.5
	Licenciatura	31	29.5	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla N° 4 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica N° 4
Anexo N°6

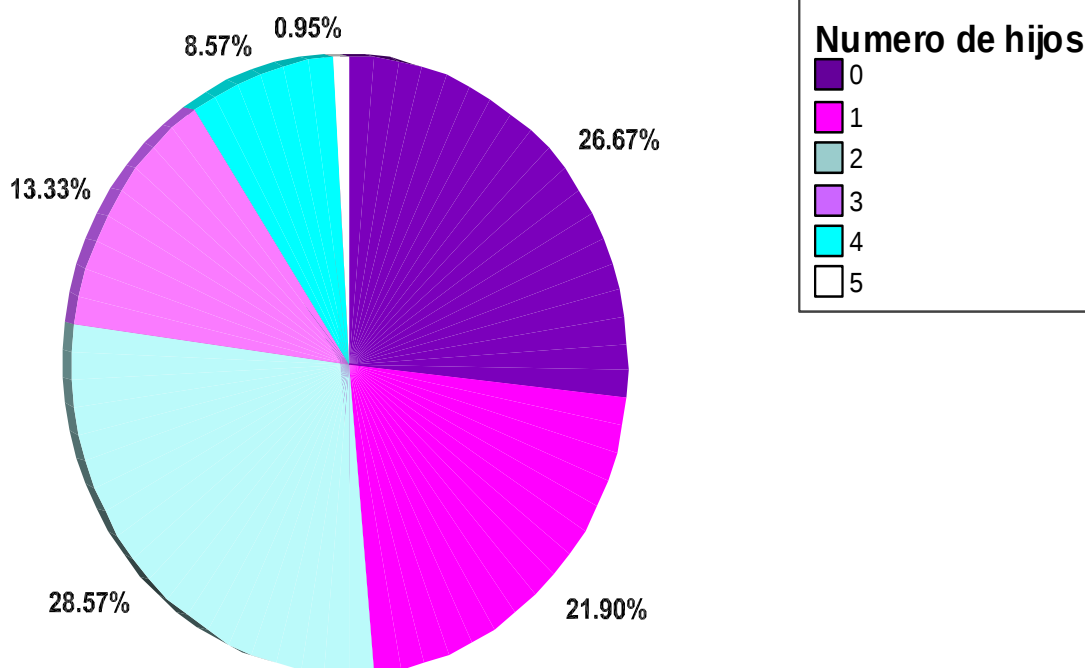




Numero de hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	0	28	26.7	26.7
	1	23	21.9	48.6
	2	30	28.6	77.1
	3	14	13.3	90.5
	4	9	8.6	99.0
	5	1	1.0	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 5 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 5
Anexo Nº7

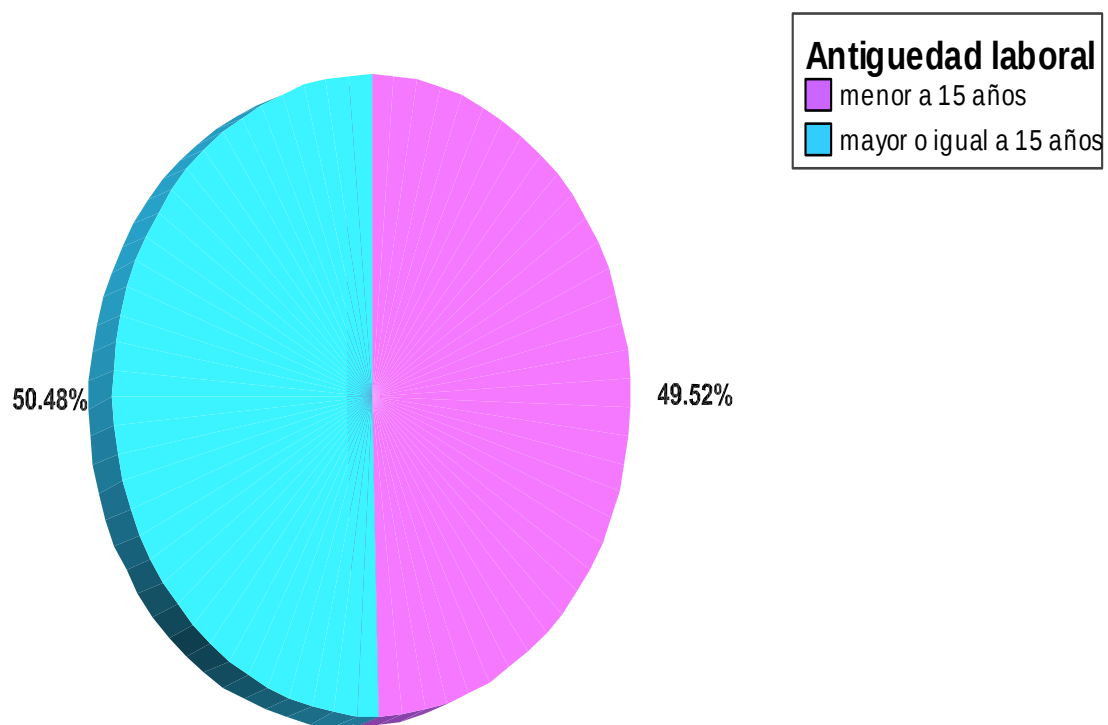




Antigüedad Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos menor a 15 años	52	49.5	49.5
mayor o igual a 15 años	53	50.5	100.0
Total	105	100.0	

Tabla N° 6 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica N° 6
Anexo N°8

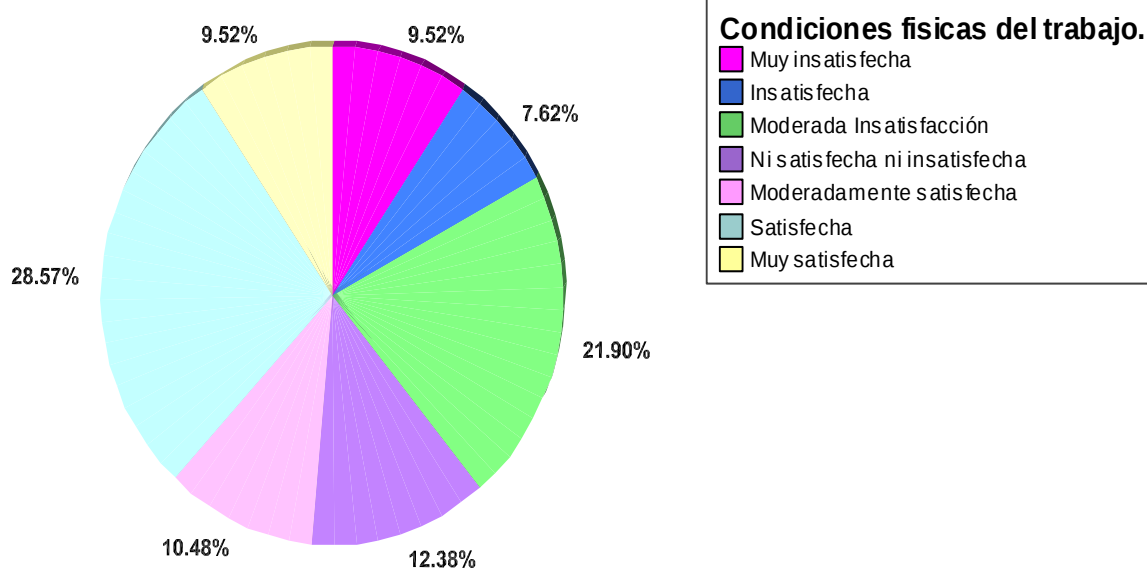




Condiciones físicas del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	10	9.5	9.5
	Insatisfecha	8	7.6	17.1
	Moderada Insatisfacción	23	21.9	39.0
	Ni satisfecha ni insatisfecha	13	12.4	51.4
	Moderadamente satisfecha	11	10.5	61.9
	Satisfecha	30	28.6	90.5
	Muy satisfecha	10	9.5	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla N° 7 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica N° 7
Anexo N° 9

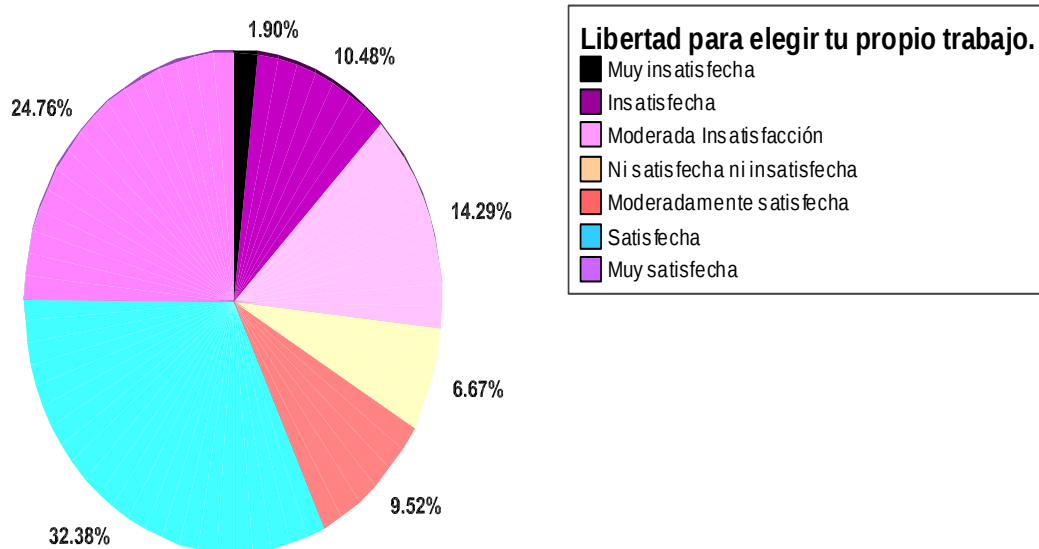




Libertad para elegir tu propio trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	2	1.9	1.9
	Insatisfecha	11	10.5	12.4
	Moderada Insatisfacción	15	14.3	26.7
	Ni satisfecha ni insatisfecha	7	6.7	33.3
	Moderadamente satisfecha	10	9.5	42.9
	Satisfecha	34	32.4	75.2
	Muy satisfecha	26	24.8	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 8 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 8
Anexo Nº10

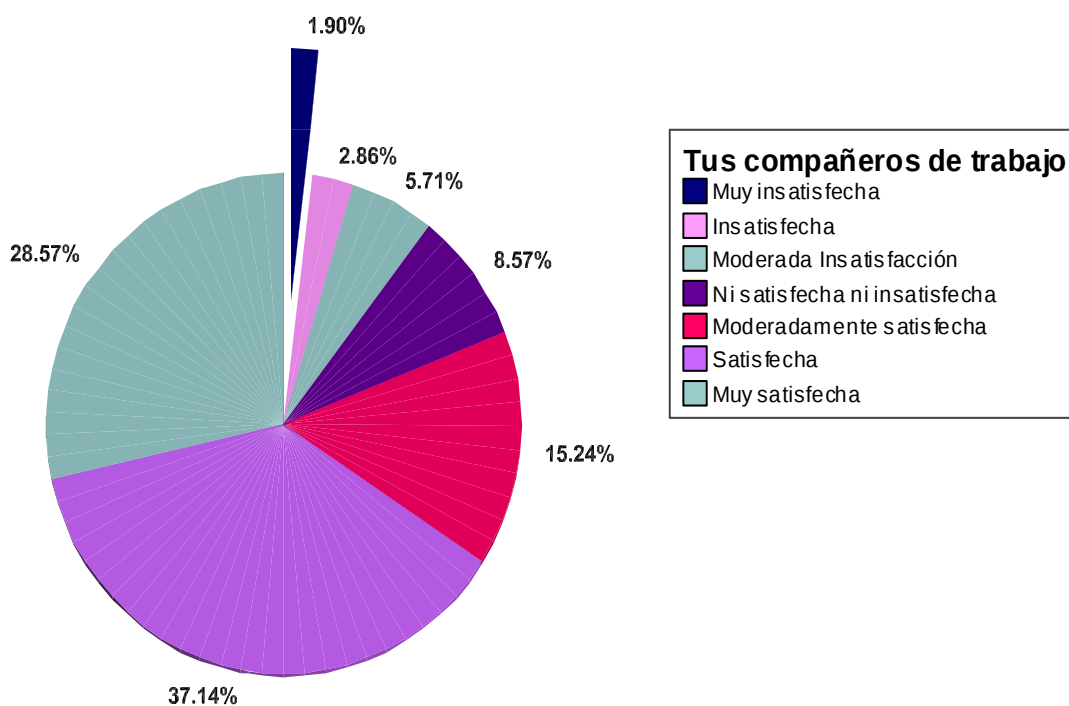




Tus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	2	1.9	1.9
	Insatisfecha	3	2.9	4.8
	Moderada Insatisfacción	6	5.7	10.5
	Ni satisfecha ni insatisfecha	9	8.6	19.0
	Moderadamente satisfecha	16	15.2	34.3
	Satisfecha	39	37.1	71.4
	Muy satisfecha	30	28.6	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 9 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 9
Anexo Nº11

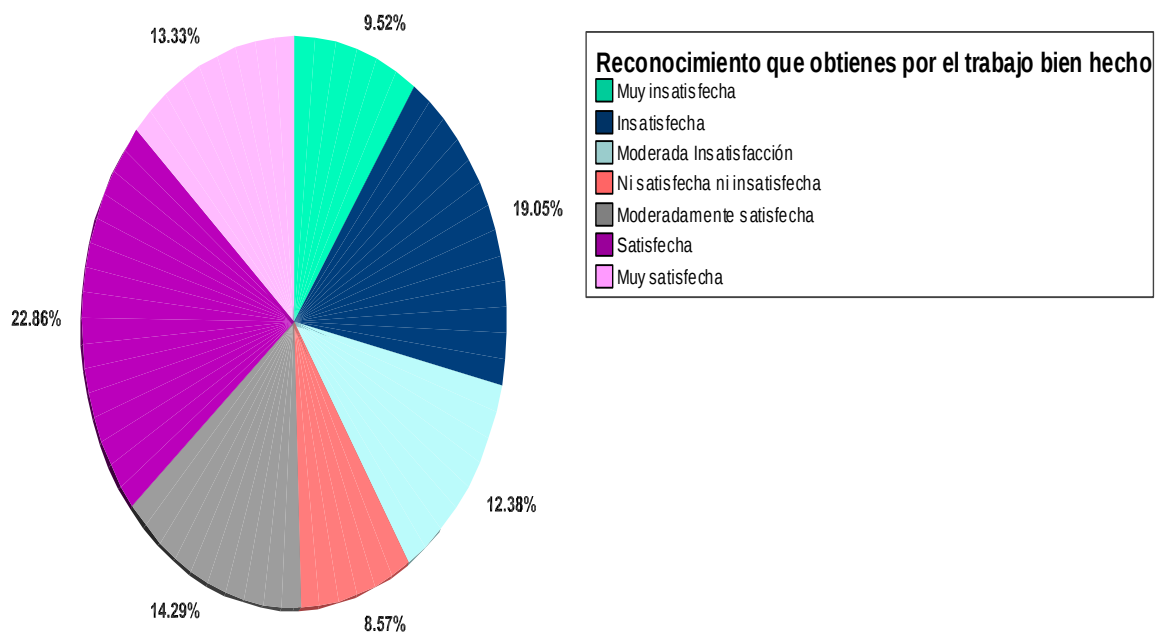




Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	10	9.5	9.5
	Insatisfecha	20	19.0	28.6
	Moderada Insatisfacción	13	12.4	41.0
	Ni satisfecha ni insatisfecha	9	8.6	49.5
	Moderadamente satisfecha	15	14.3	63.8
	Satisfecha	24	22.9	86.7
	Muy satisfecha	14	13.3	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 10 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 10
Anexo Nº12

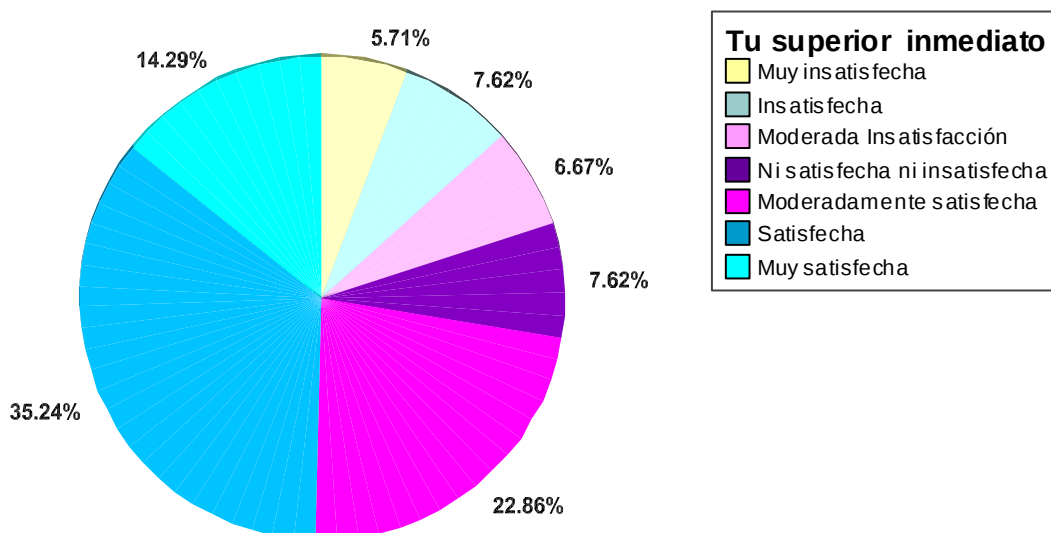




Tu superior inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	6	5.7	5.7
	Insatisfecha	8	7.6	13.3
	Moderada Insatisfacción	7	6.7	20.0
	Ni satisfecha ni insatisfecha	8	7.6	27.6
	Moderadamente satisfecha	24	22.9	50.5
	Satisfecha	37	35.2	85.7
	Muy satisfecha	15	14.3	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 11 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 11
Anexo Nº 13

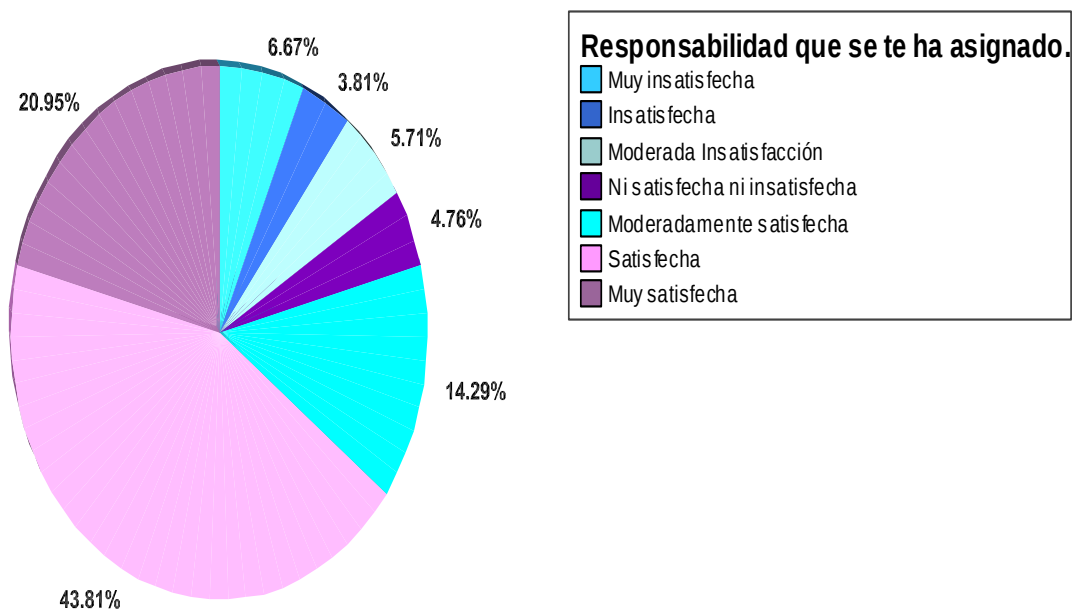




Responsabilidad que se te ha asignado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	7	6.7	6.7
	Insatisfecha	4	3.8	10.5
	Moderada Insatisfacción	6	5.7	16.2
	Ni satisfecha ni insatisfecha	5	4.8	21.0
	Moderadamente satisfecha	15	14.3	35.2
	Satisfecha	46	43.8	79.0
	Muy satisfecha	22	21.0	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 12 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 12
Anexo Nº14

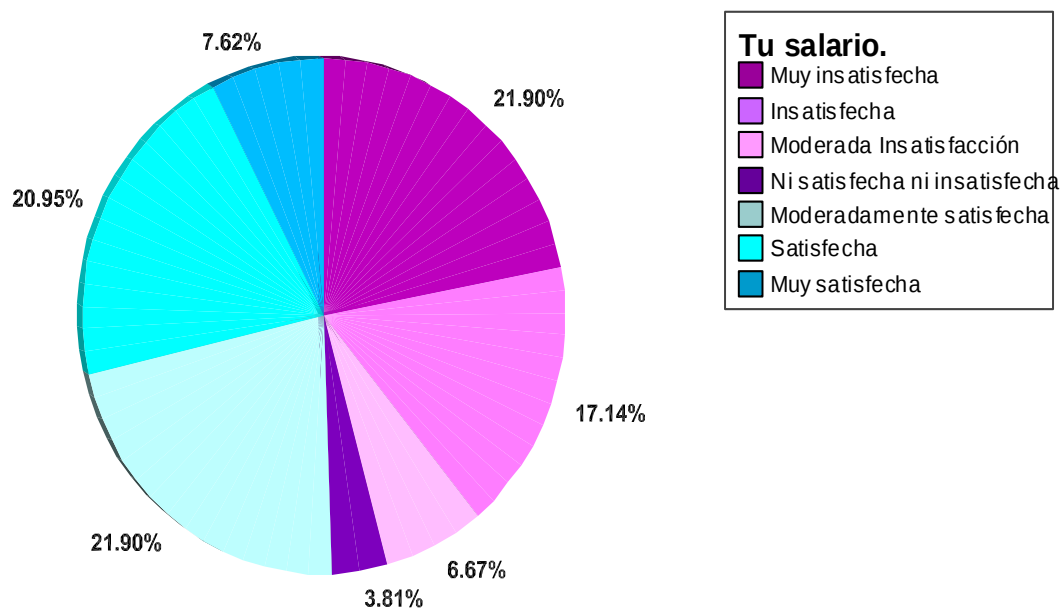




Tu salario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	23	21.9	21.9
	Insatisfecha	18	17.1	39.0
	Moderada Insatisfacción	7	6.7	45.7
	Ni satisfecha ni insatisfecha	4	3.8	49.5
	Moderadamente satisfecha	23	21.9	71.4
	Satisfecha	22	21.0	92.4
	Muy satisfecha	8	7.6	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla N° 13 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica N° 13
Anexo N° 15

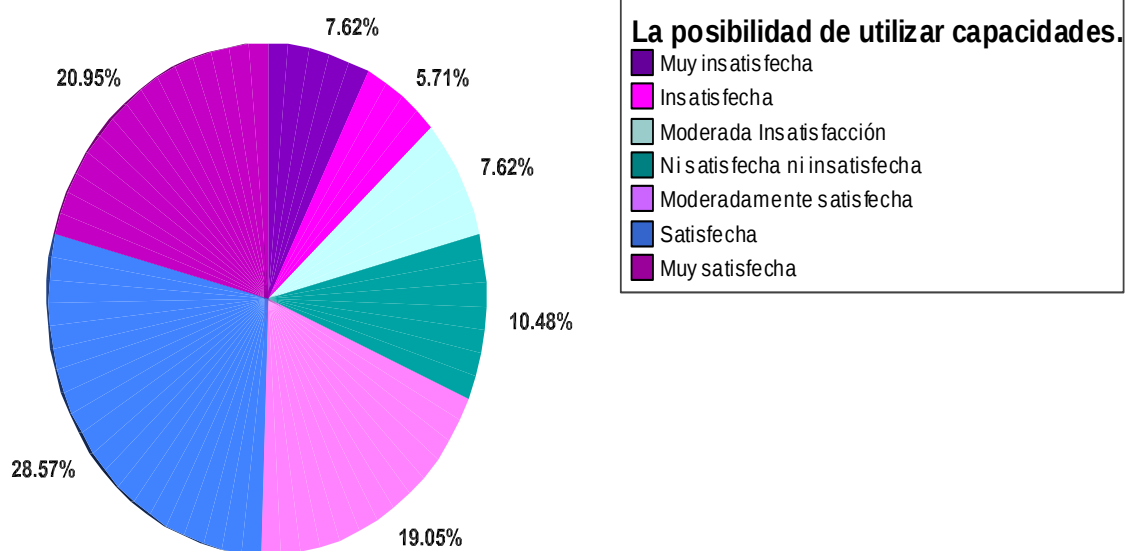




La posibilidad de utilizar capacidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	8	7.6	7.6
	Insatisfecha	6	5.7	13.3
	Moderada Insatisfacción	8	7.6	21.0
	Ni satisfecha ni insatisfecha	11	10.5	31.4
	Moderadamente satisfecha	20	19.0	50.5
	Satisfecha	30	28.6	79.0
	Muy satisfecha	22	21.0	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 14 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 14
Anexo Nº 16

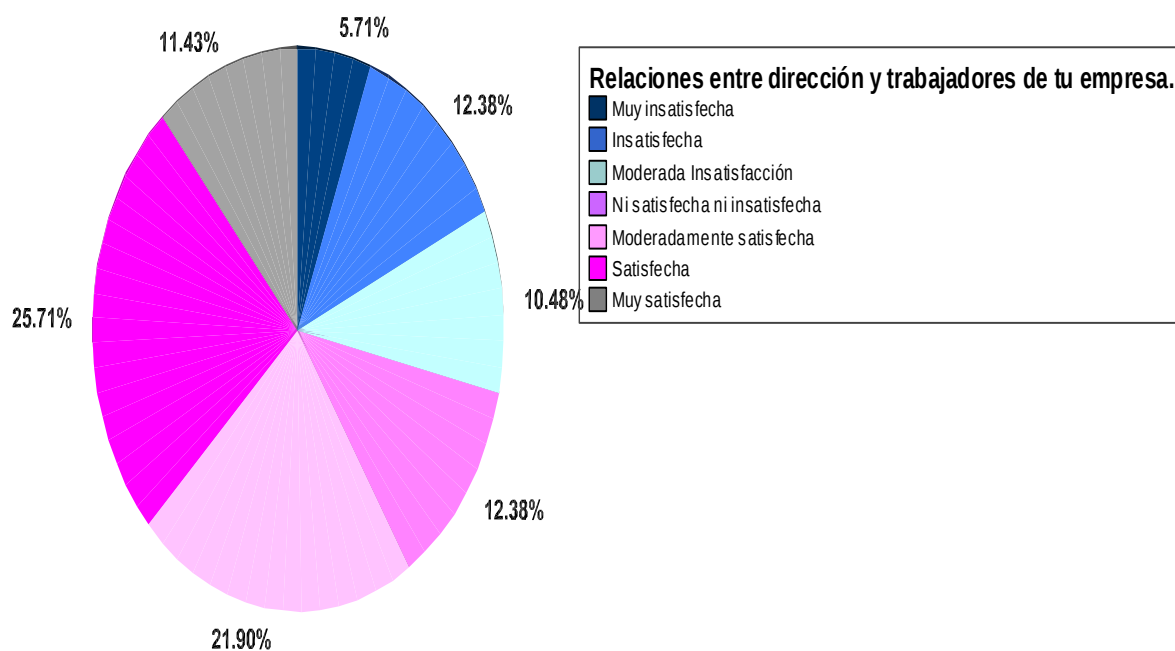




Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	6	5.7	5.7
	Insatisfecha	13	12.4	18.1
	Moderada Insatisfacción	11	10.5	28.6
	Ni satisfecha ni insatisfecha	13	12.4	41.0
	Moderadamente satisfecha	23	21.9	62.9
	Satisfecha	27	25.7	88.6
	Muy satisfecha	12	11.4	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 15 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 15
Anexo Nº 17

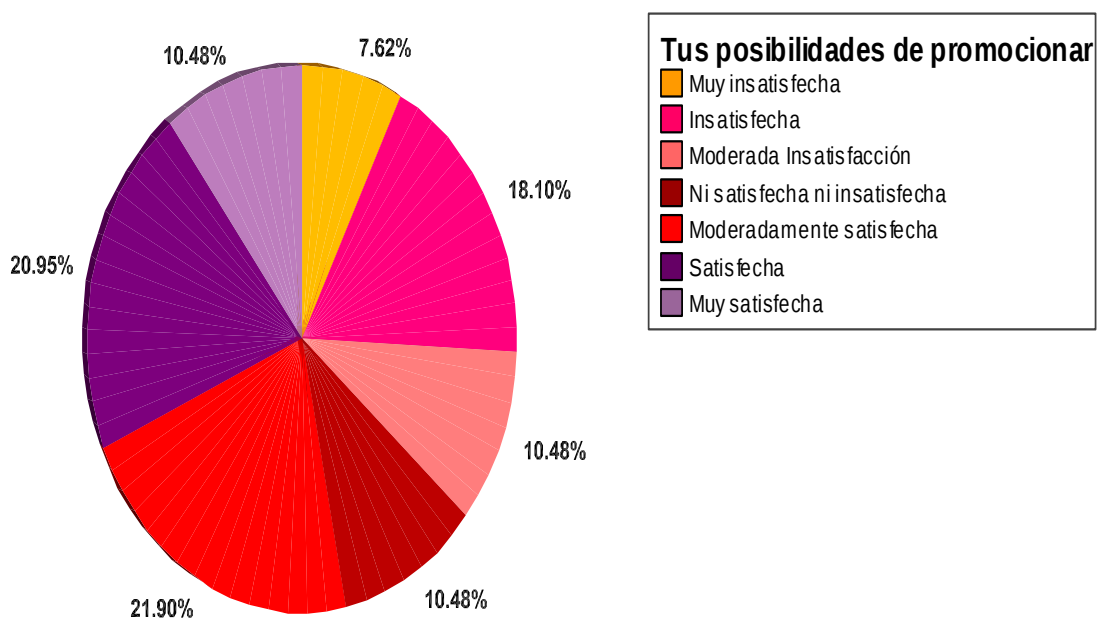




Tus posibilidades de promocionar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	8	7.6	7.6
	Insatisfecha	19	18.1	25.7
	Moderada Insatisfacción	11	10.5	36.2
	Ni satisfecha ni insatisfecha	11	10.5	46.7
	Moderadamente satisfecha	23	21.9	68.6
	Satisfecha	22	21.0	89.5
	Muy satisfecha	11	10.5	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 16 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 16
Anexo Nº18

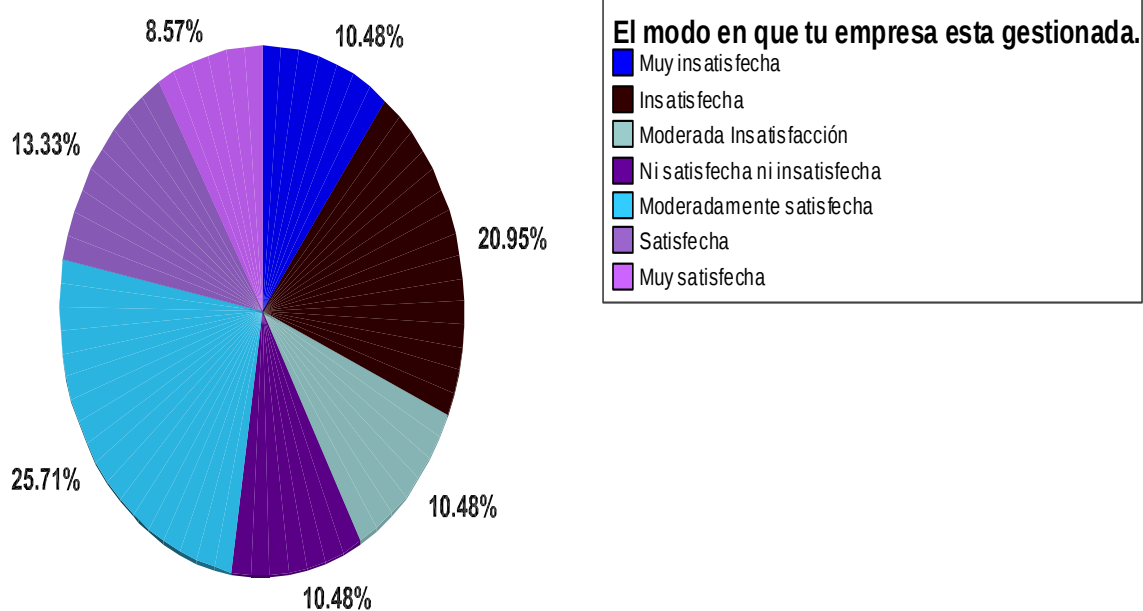




El modo en que tu empresa esta gestionada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	11	10.5	10.5
	Insatisfecha	22	21.0	31.4
	Moderada Insatisfacción	11	10.5	41.9
	Ni satisfecha ni insatisfecha	11	10.5	52.4
	Moderadamente satisfecha	27	25.7	78.1
	Satisfecha	14	13.3	91.4
	Muy satisfecha	9	8.6	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 17 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 17
Anexo Nº 19

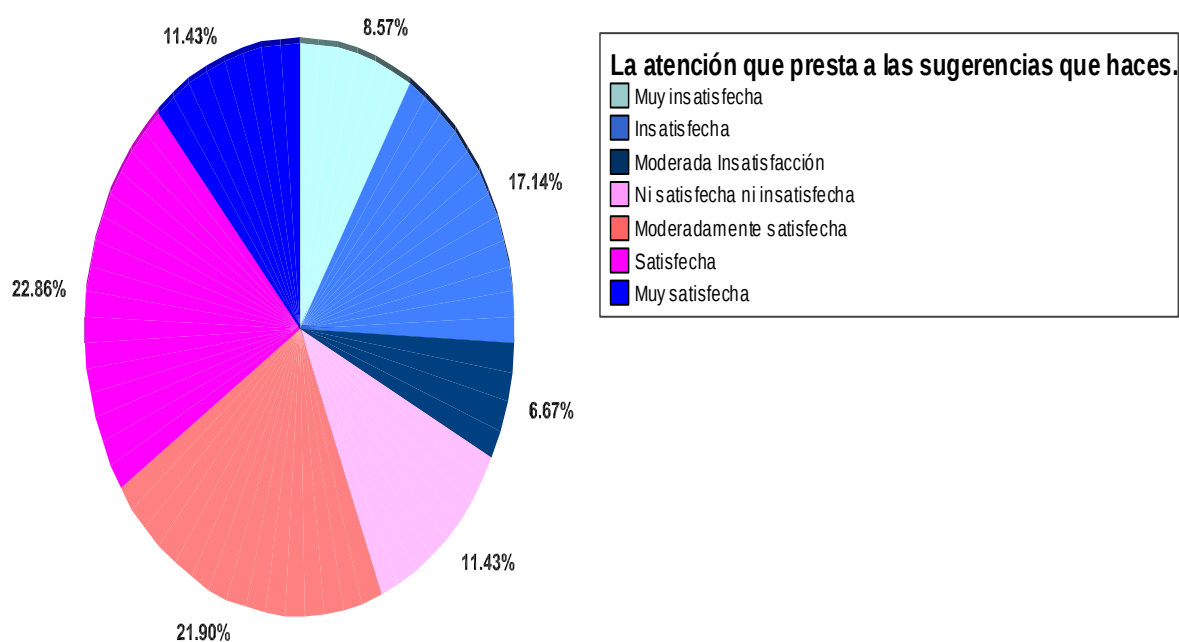




La atención que presta a las sugerencias que haces.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	9	8.6	8.6
	Insatisfecha	18	17.1	25.7
	Moderada Insatisfacción	7	6.7	32.4
	Ni satisfecha ni insatisfecha	12	11.4	43.8
	Moderadamente satisfecha	23	21.9	65.7
	Satisfecha	24	22.9	88.6
	Muy satisfecha	12	11.4	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 18 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 18
Anexo Nº20

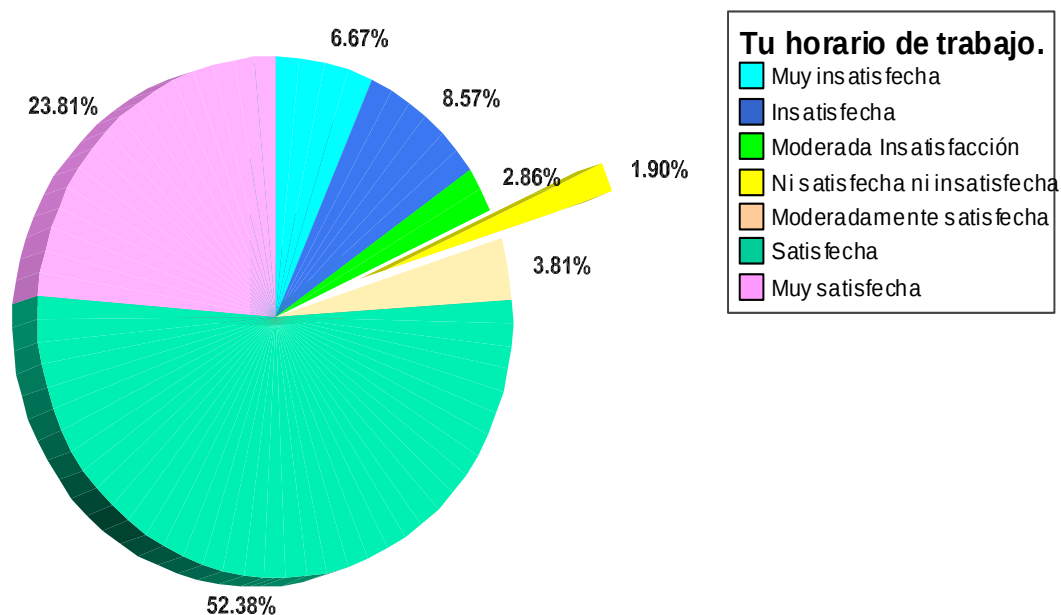




Tu horario de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	7	6.7	6.7
	Insatisfecha	9	8.6	15.2
	Moderada Insatisfacción	3	2.9	18.1
	Ni satisfecha ni insatisfecha	2	1.9	20.0
	Moderadamente satisfecha	4	3.8	23.8
	Satisfecha	55	52.4	76.2
	Muy satisfecha	25	23.8	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 19 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 1
Anexo Nº21

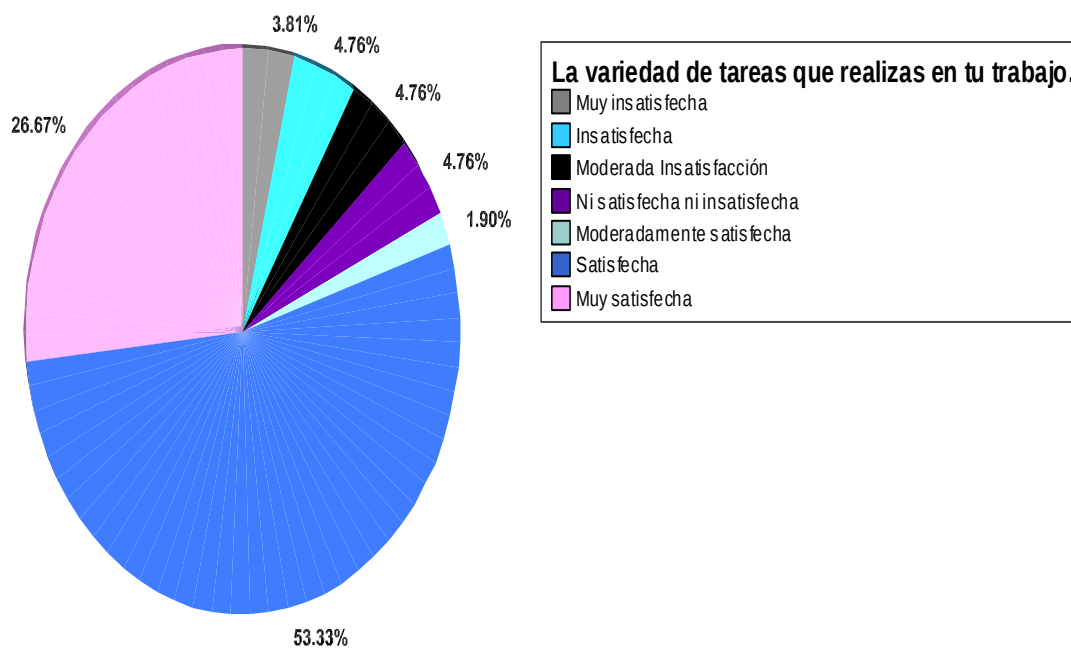




La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	4	3.8	3.8
	Insatisfecha	5	4.8	8.6
	Moderada Insatisfacción	5	4.8	13.3
	Ni satisfecha ni insatisfecha	5	4.8	18.1
	Moderadamente satisfecha	2	1.9	20.0
	Satisfecha	56	53.3	73.3
	Muy satisfecha	28	26.7	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 20 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 20
Anexo Nº 22

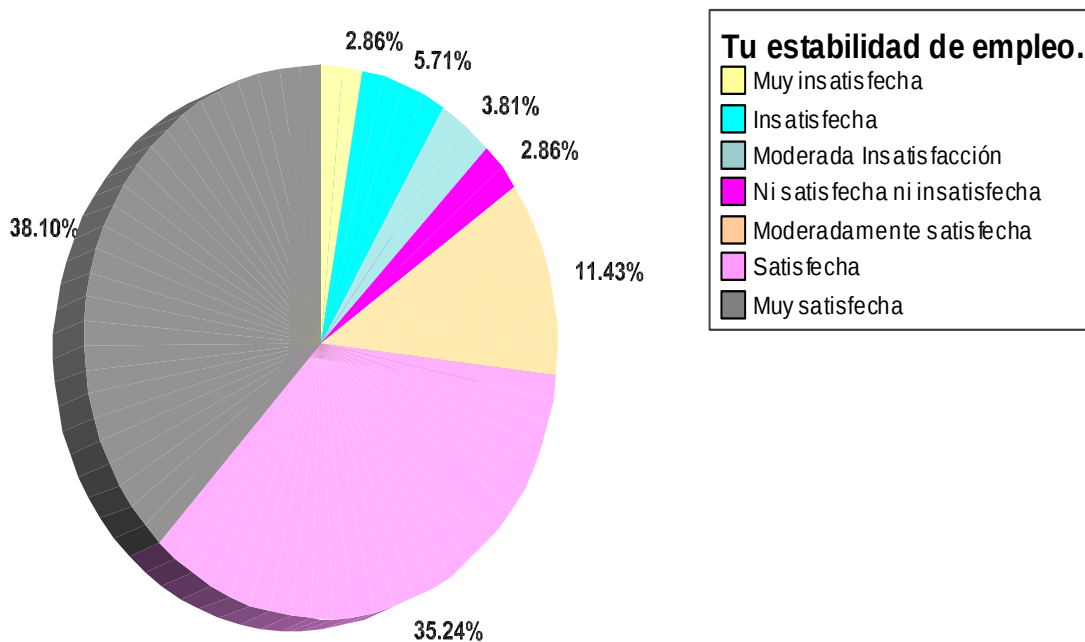




Tu estabilidad de empleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecha	3	2.9	2.9
	Insatisfecha	6	5.7	8.6
	Moderada Insatisfacción	4	3.8	12.4
	Ni satisfecha ni insatisfecha	3	2.9	15.2
	Moderadamente satisfecha	12	11.4	26.7
	Satisfecha	37	35.2	61.9
	Muy satisfecha	40	38.1	100.0
	Total	105	100.0	

Tabla Nº 21 Fuente: encuesta aplicada al personal de enfermería.



Grafica Nº 21
Anexo Nº 23





	$\bar{X}$	Error típica de la media
1.-Condiciones físicas del Trabajo.	4.30	± 1.85
2. Libertad para elegir tu propio método trabajo.	5.08	± 1.79
3. Tus compañeros de trabajo.	5.58	± 1.44
4. Reconocimiento que obtienes Por el trabajo bien hecho.	4.21	± 1.99
5. Tu superior inmediato	4.97	± 1.70
6. Responsabilidad que se te ha asignado.	5.31	± 1.70
7. Tu salario.	3.8	± 2.11
8. La posibilidad de utilizar capacidades.	4.97	± 1.81
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa.	4.55	± 1.76
10. Tus posibilidades de promocionar.	4.26	± 1.86
11.- El modo en que tu empresa esta gestionada.	3.94	± 1.86
12. La atención que presta a las sugerencias que haces.	4.35	± 1.89
13. Tu horario de trabajo.	5.40	± 1.82
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	5.63	± 1.58
15. Tu estabilidad de empleo.	5.72	± 1.59

Tabla Nº 22

Anexo Nº24

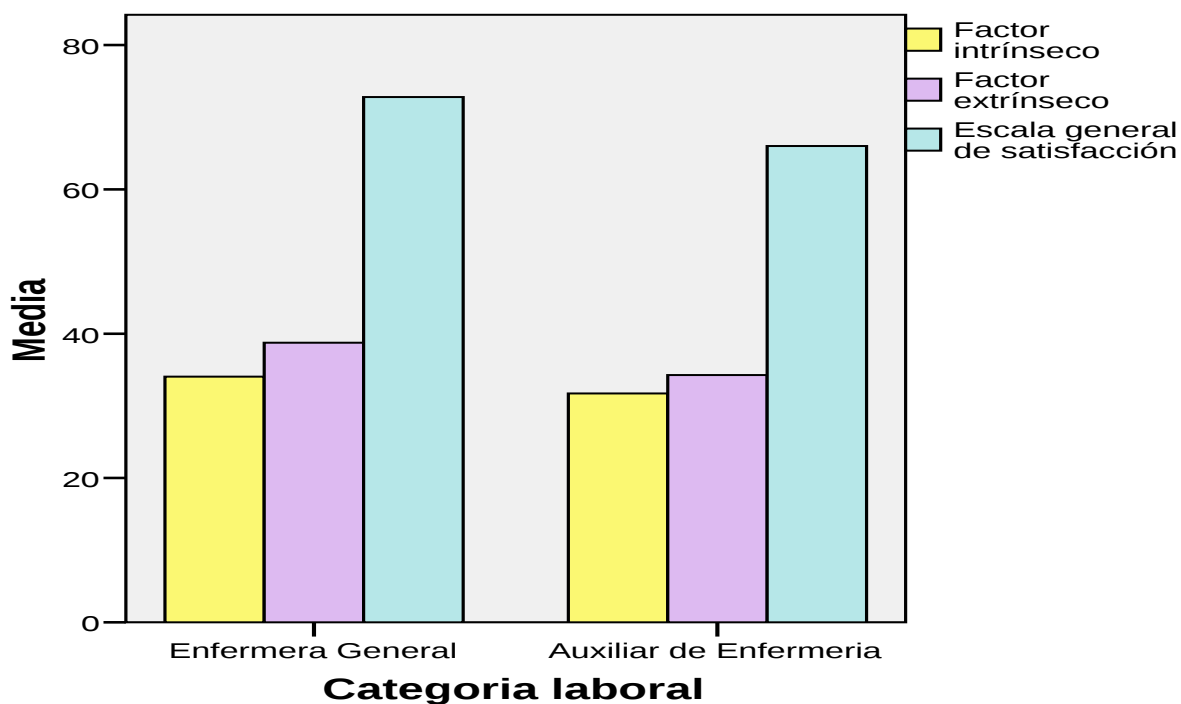




Tabla N° 23

CATEGORIA LABORAL

Enfermera general N= 94			Auxiliar de enfermería N= 11		t. Student			95% intervalo De confiabilidad	
Factores	$\bar{x}$	Error Estand	$\bar{x}$	Error Estand	t	Sig	Dif	I. inf.	I.sup
Escala Intrin.	34.05	1.01	31.73	2.29	.760	.449	2.32	-3.74	8.39
Escala Extrins.	38.74	1.02	34.27	2.34	1.436	1.54	4.47	-1.705	10.64
Escala Total	72.80	1.97	66.00	4.51	1.13	.259	6.79	-5.07	18.66



Grafica N° 23
Anexo N°25

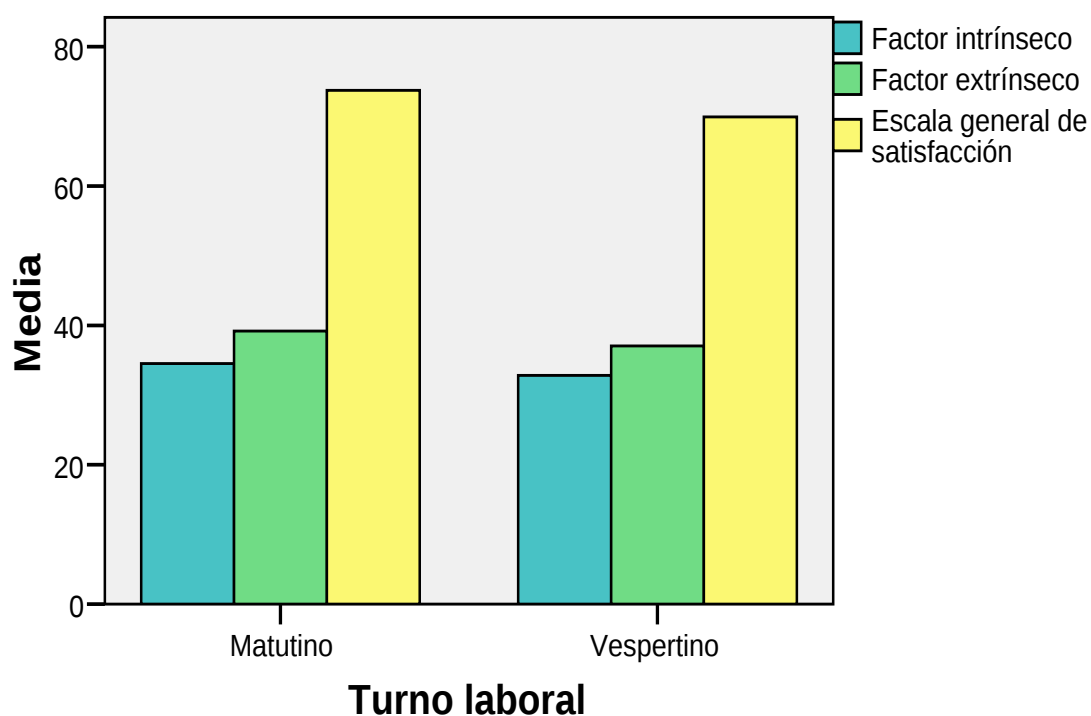




Tabla Nº 24

TURNO LABORAL

Matutino N=60			Vespertino N=45		t. Student			95% intervalo de confiabilidad.	
Factores	$\bar{x}$	Error Estand	$\bar{x}$	Error Estand	t	Sig	Dif	I. inf.	I. sup
Escala Intrin.	34.53	1.327	32.84	1.283	.892	.374	1.689	-2.065	5.443
Escala Extrin.	39.18	1.261	37.07	1.473	1.094	.277	2.117	-1.722	5.955
Escala Total.	73.72	2.510	69.91	2.670	1.026	.307	3.806	-3.549	11.160



Grafica Nº 24
Anexo Nº 26

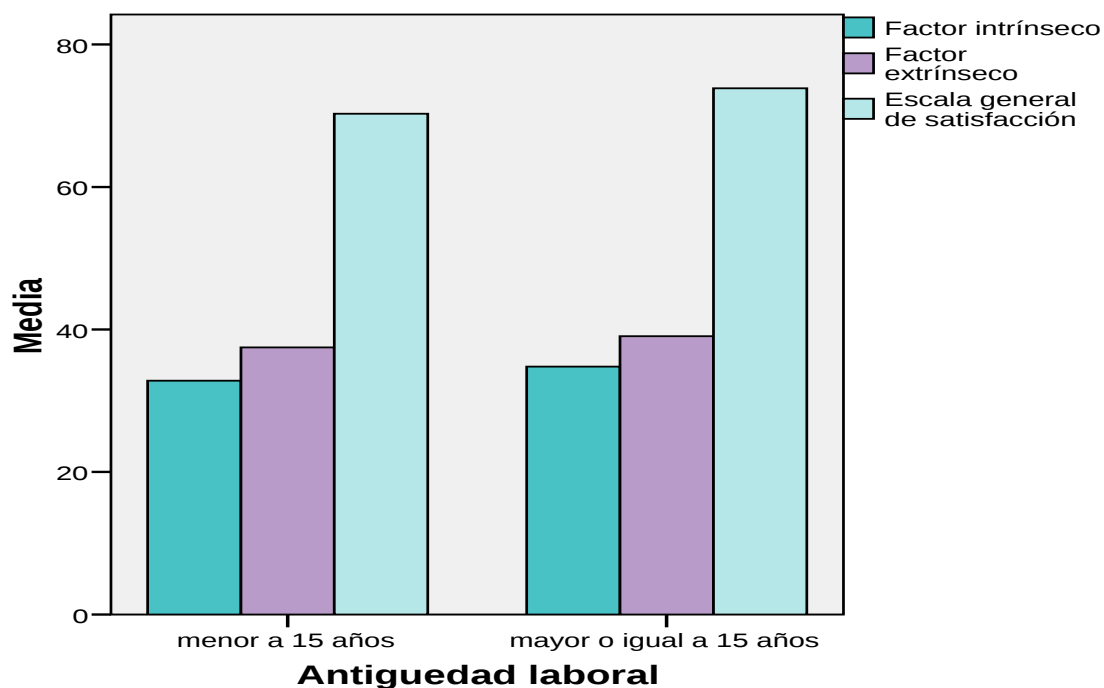




Tabla Nº 25

ANTIGÜEDAD LABORAL.

Menor a 15 años N=52			Mayor o igual a 15 años N=53		t. Student			95% intervalo de confiabilidad	
Factores	$\bar{x}$	Error Estand	$\bar{x}$	Error Estand	t	Sig	Dif	l. inf.	l.sup
Escala Intrin.	32.81	1.316	34.79	1.329	-1.061	.291	-1.985	-5.69	1.725
Escala Extrin.	37.48	1.384	39.06	1.332	-.821	.414	-1.576	-5.38	2.233
Escala Total.	70.29	2.605	73.85	2.588	-.970	.335	-3.561	-10.84	3.723



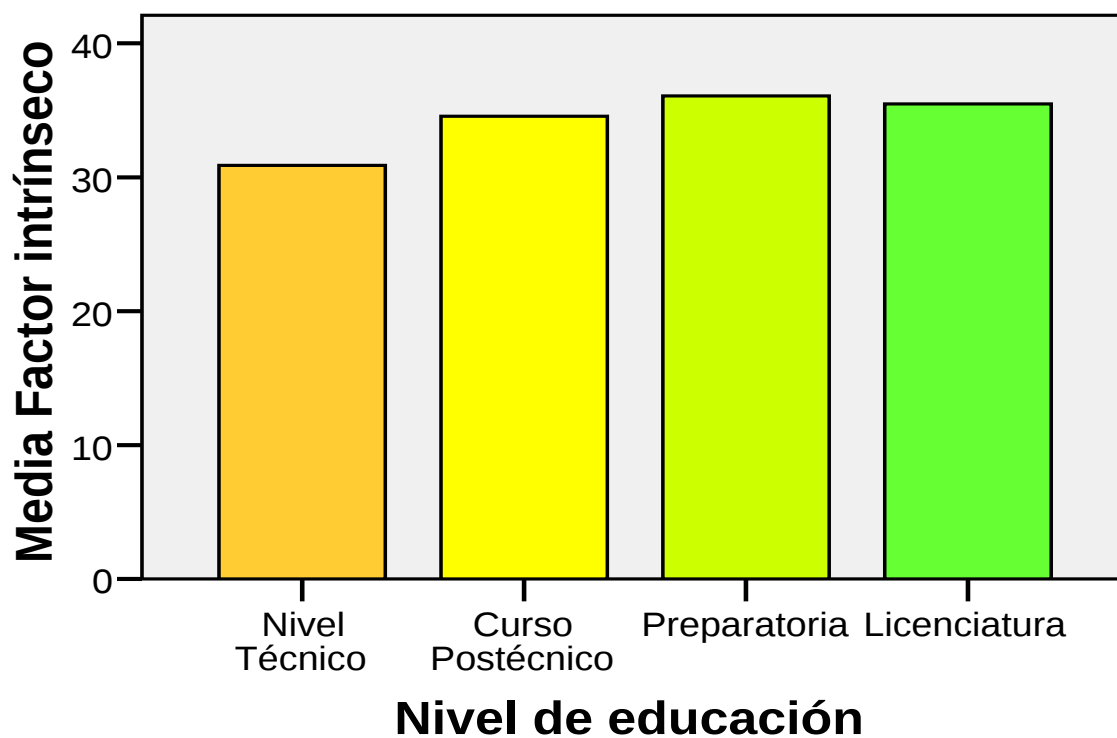
Grafica Nº 25

Anexo Nº27



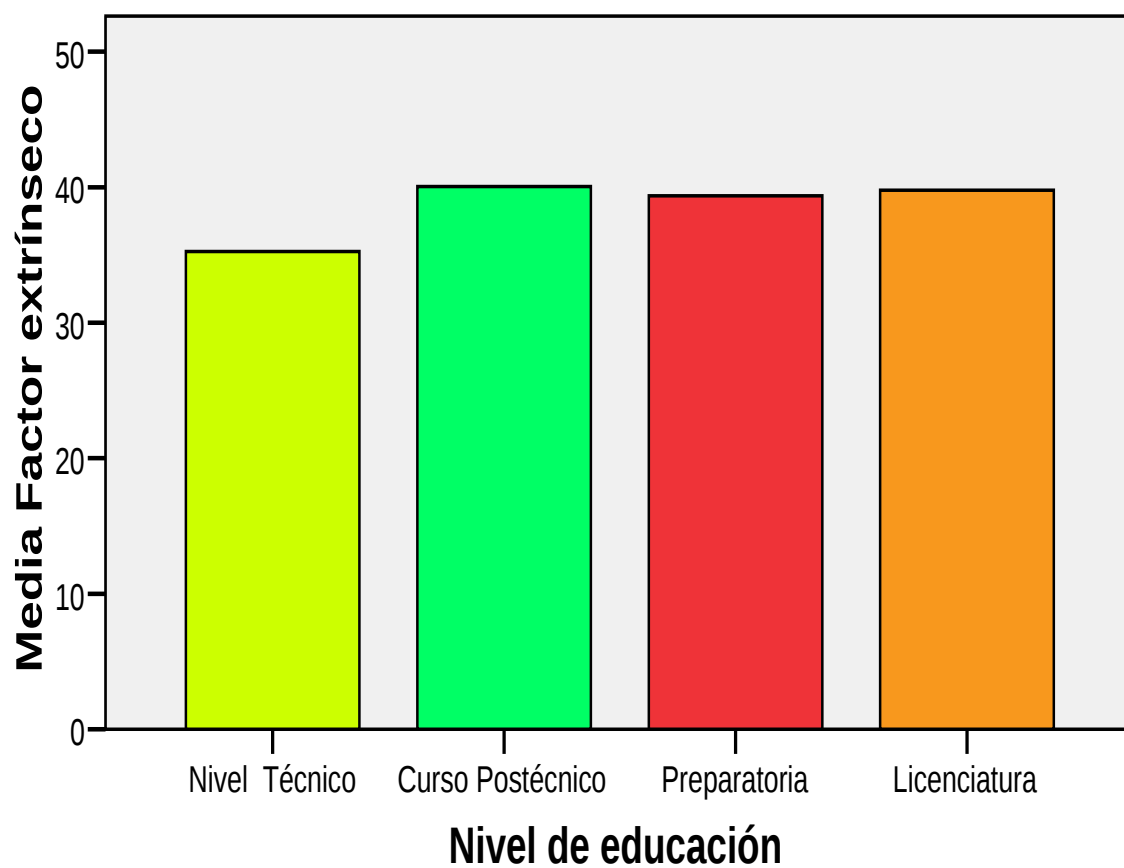


NIVEL DE EDUCACIÓN



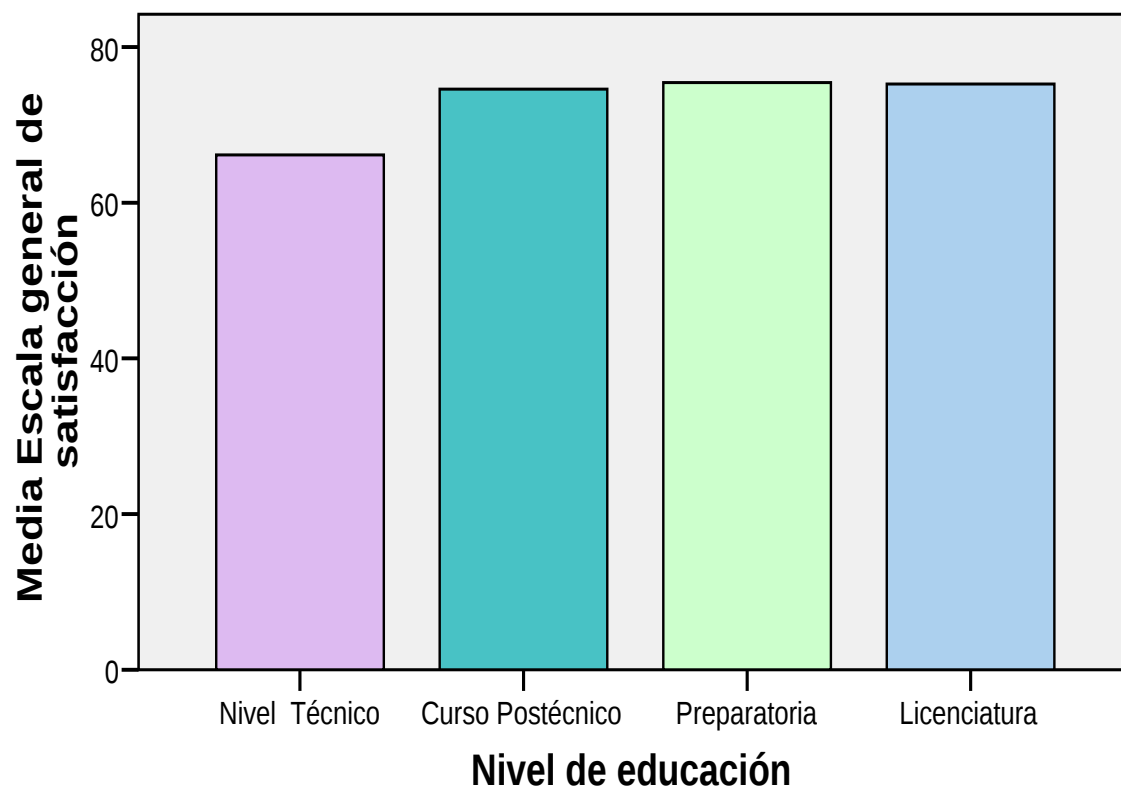
Grafica N° 26
Anexo N°28





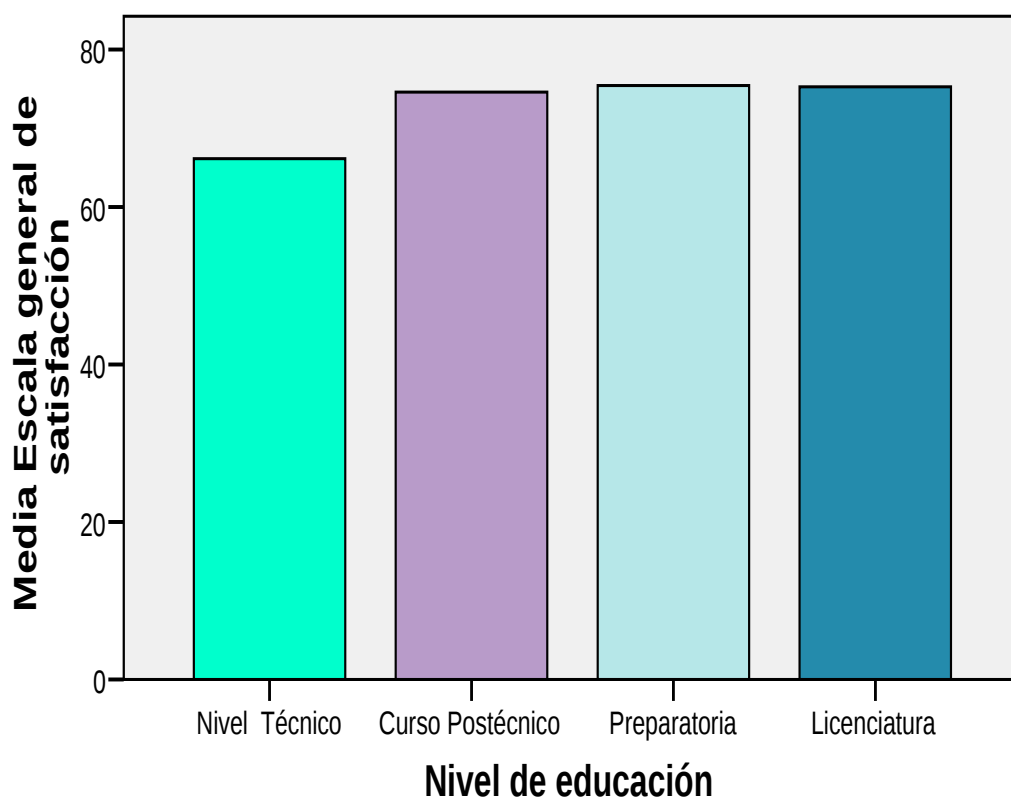
Grafica Nº 27
Anexo Nº29





Grafica N° 28
Anexo N°30

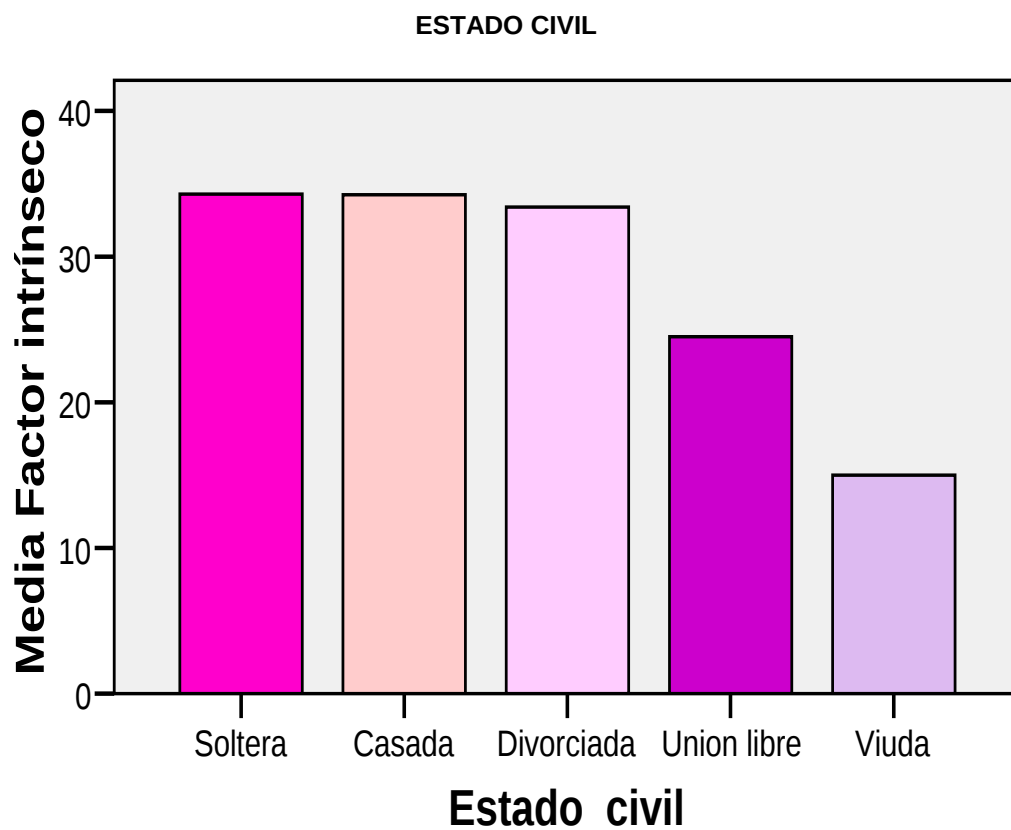




Para el uso del nivel educativo todas las categorías resultan homogéneas.

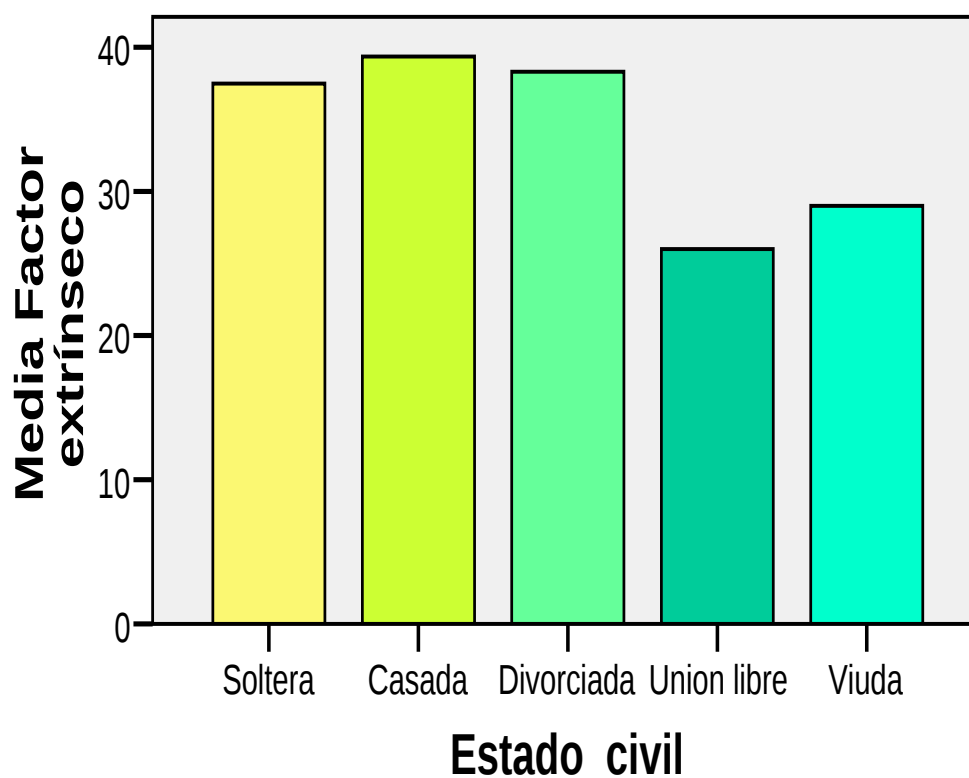
Grafica N° 29
Anexo N° 31





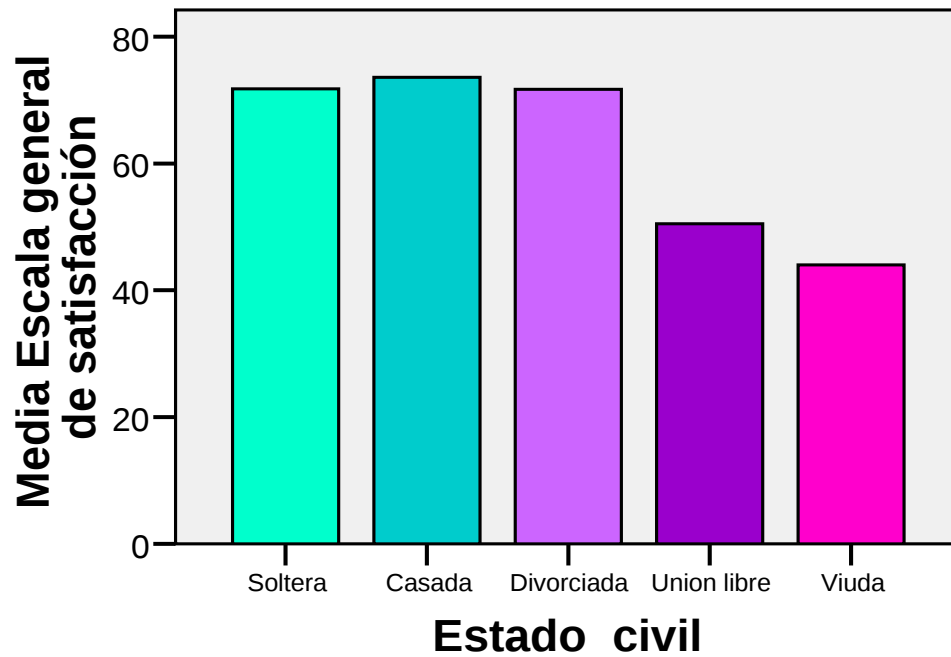
Grafica N° 30
Anexo N° 32





Grafica Nº 31
Anexo Nº 33

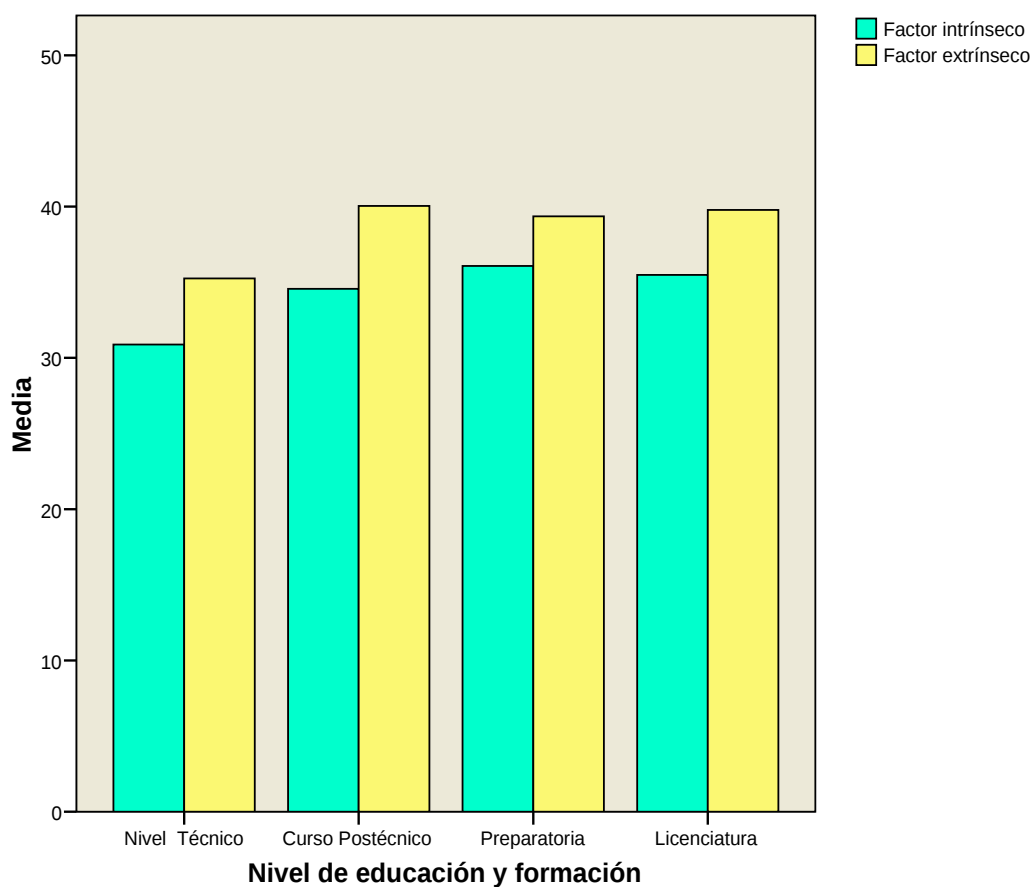




Para el uso de la variable estado civil no se encontraron muestras significativas fue homogéneo.

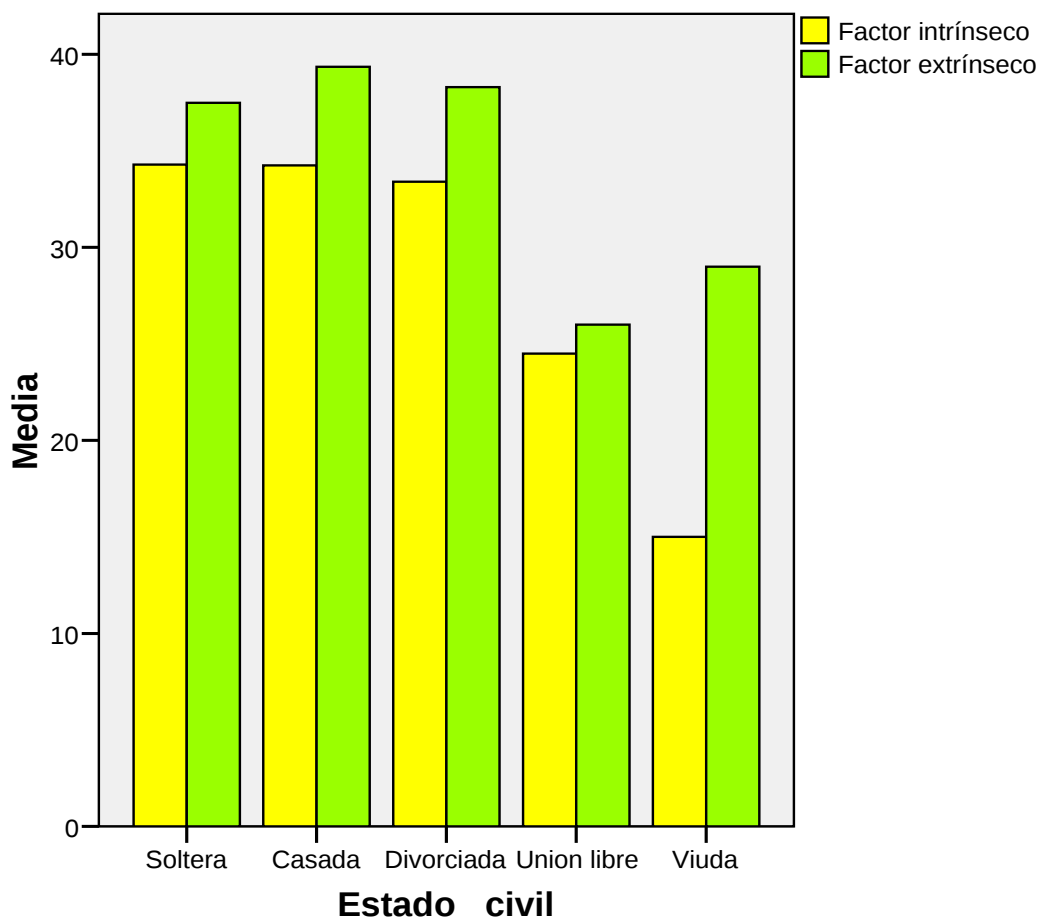
Grafica N° 32
Anexo N°34





Grafica N° 33
Anexo N° 35





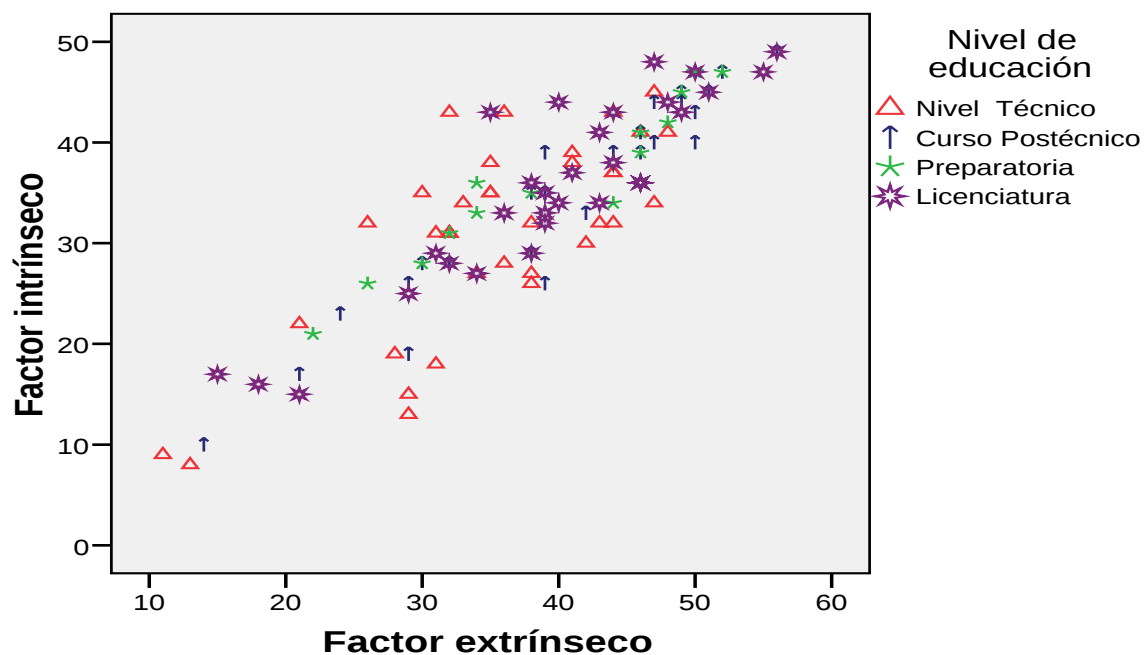
Grafica Nº 34
Anexo Nº 36





Tabla Nº 35

Categoría	N	² R	R
Nivel Técnico	35	.530	0.74
Curso postécnico	31	.919	0.95
Preparatoria	14	.915	0.95
Licenciatura	31	.821	0.90
Total	105	.770	0.87



Grafica Nº 35
Anexo Nº37





PERCENTILES

Factores		Intrínsecos		Extrínsecos		Escala general	
Categoría	N	Percentil 20	Percentil 80	Percentil 20	Percentil 80	Percentil 20	Percentil 80
Nivel técnico	35	22.80	38.80	29.20	44.00	50.80	80.80
Curso postécnico	31	28.40	44.00	29.20	49.80	55.60	93.00
Preparatoria	14	28.00	30.00	39.00	49.00	58.00	94.00
Licenciatura	31	28.40	44.00	32.80	47.60	60.40	92.00
Total	105	27.00	43.00	30.20	47.00	58.40	88.60

Tabla N° 36
Anexo N° 38

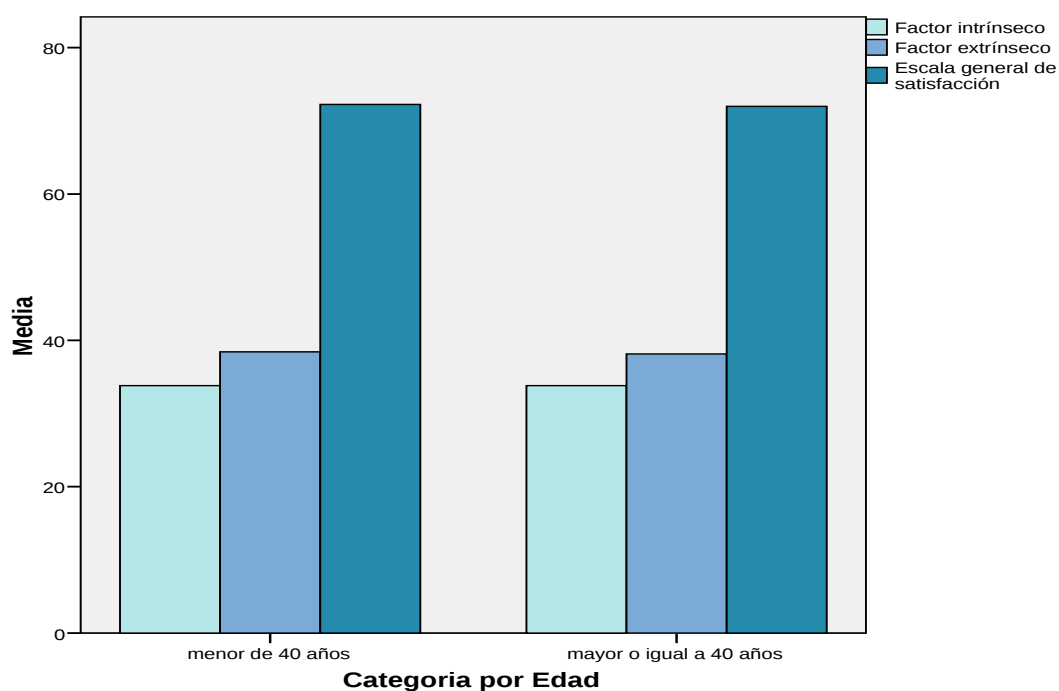




Tabla N° 37

CATEGORIA POR EDAD

Menor a 40 años N=46			Mayor o igual a 40 años N=59		t. Student			95% intervalo de confiabilidad	
Factor	$\bar{x}$	Error Estand	$\bar{x}$	Error Estand	t	Sig	Dif	l. inf.	l.sup
Escala Intrin.	33.80	1.31	33.81	1.32	-.005	.996	-.009	-3.76	3.75
Escala extrin.	33.81	1.36	38.15	1.34	.145	.885	.282	-3.56	4.13
Escala tota.	72.24	2.57	71.97	2.59	.073	.942	.273	-7.10	7.64



Grafica N° 37
Anexo N°39





Anexo N° 40

HOSPITAL GENERAL "VASCO DE QUIROGA"
(ISSSTE) COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN.

Carta de consentimiento informado para la participación del protocolo de
investigación.

Morelia Michoacán Septiembre año del 2007

Por medio del presente acepto de manera voluntaria y sin presión por parte de alguna persona ó institución, participar en el protocolo de investigación titulado "FACTORES QUE CONDICIONAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA". El cual se encuentra aprobado por la Coordinación de Educación e Investigación de Enfermería del ISSSTE Morelia Michoacán.

Se me informo que mi participación se realizara sin presión alguna y sin afectarme de ninguna manera en el caso que yo, decida no participar en dicho estudio y se me dijo también que los resultados serán confidenciales.

La encuesta tiene como fin la investigación encaminada a identificar los factores que condicionan la Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería.

Pasante de la Facultad de Enfermería

Karina García Delgado

L.E.Q. Elizabeth Flores Damián

Asesora

E.Q. Hortensia Ortiz Díaz

Jefa de investigación del Issste

