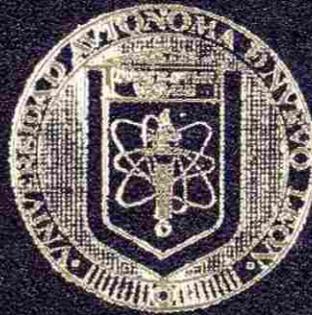


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE ENFERMERIA



SATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA  
EN SU TRABAJO EN UNA SALA DE  
MEDICINA INTERNA

POR

JUANA MARIA RODRIGUEZ ALFARO  
LICENCIADA EN ENFERMERIA

COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD  
EN ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS  
DE ENFERMERIA

JUNIO DE 1995

TM

Z6675

.N6

FEN

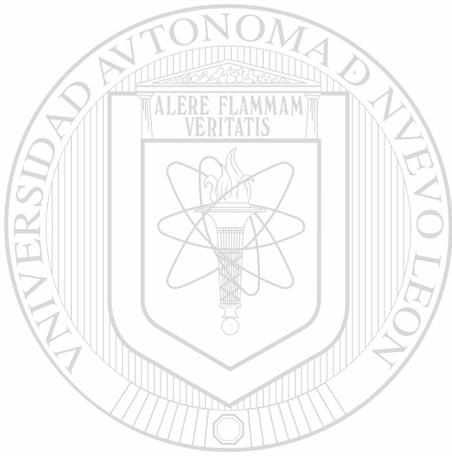
1995

R6

0095-82960



1020090161



# UANL

---

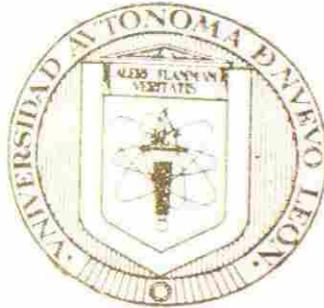
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE ENFERMERIA



SATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA  
EN SU TRABAJO EN UNA SALA DE  
MEDICINA INTERNA

POR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

JUANA MARIA RODRIGUEZ ALFARO

LICENCIADA EN ENFERMERIA

DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS

®

COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD  
EN ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS  
DE ENFERMERIA

JUNIO DE 1995

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**



**SATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN SU TRABAJO EN  
UNA SALA DE MEDICINA INTERNA**

**PRESENTA:**

**LIC. JUANA MA. RODRIGUEZ ALFARO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

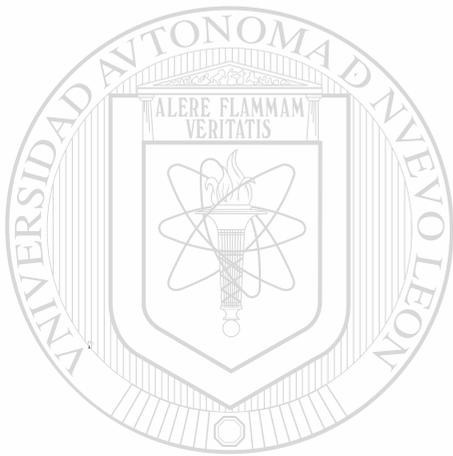
**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

**ASESOR:**

**LIC. ILEANA PISANTY MARIN**

**MONTERREY, N.L. JUNIO DE 1995**

TM  
Z6675  
.N6  
FEn  
1995  
R6



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

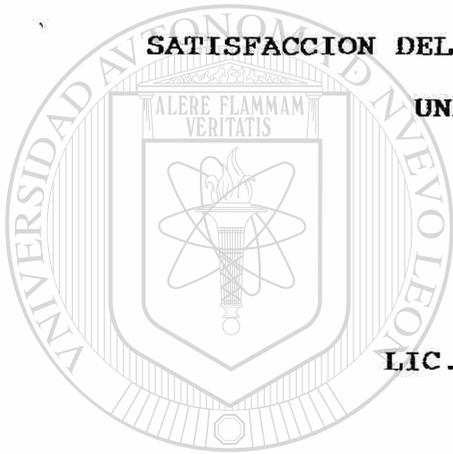


FONDO TESIS

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE ENFERMERIA

SECRETARIA DE POSTGRADO



**SATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN SU TRABAJO EN**

**UNA SALA DE MEDICINA INTERNA**

PRESENTA:

**LIC. JUANA MA. RODRIGUEZ ALFARO**

ASESOR:

**LIC. MA. ILEANA PISANTY MARIN, M.P.L.**

**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

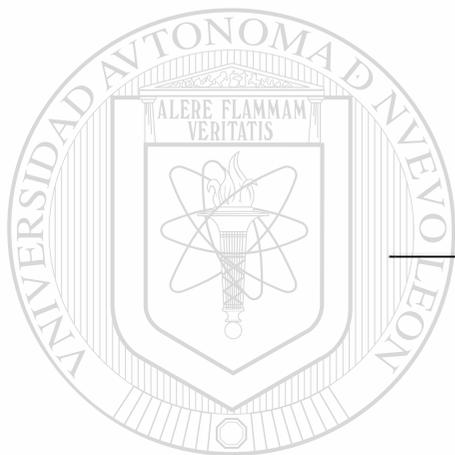
JUNIO DE 1995

SATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN SU TRABAJO EN  
UNA SALA DE MEDICINA INTERNA

NOTA DE APROBACION

---

COMISION DE TESIS



---

Presidente

UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Secretario

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



---

Vocal

JUNIO DE 1995

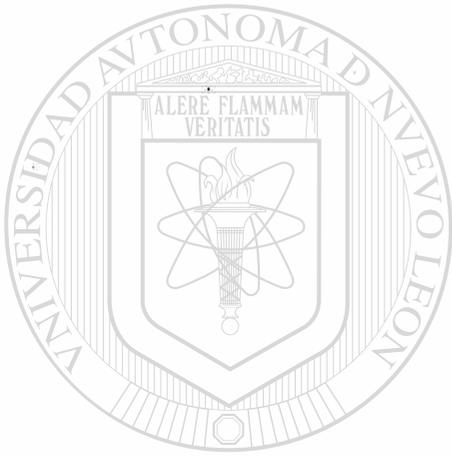
*DEDICATORIA*

*Con infinito amor...*

*A mi esposo*

*PROFR. J. JESUS OROZCO ARCOS*

*por su amor, motivación y pacien-  
cia.*



UANL

---

*A mis hijos*

*VIOLETA Y JESUS ALEJANDRO*

*Por su amor y comprensión, porque a  
pesar de su edad supieron entender  
que mamá estudiaba.*

*¡Gracias!*

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme lograr esta meta.

A mis Padres Mario y Juanita por haberme dado la vida.

A mis hermanos por su comprensión.

A mi familia politica por animarme constantemente.

A la Lic. Ileana Pisanty Marin, por su valioso apoyo como asesor de mi tesis.

Al Dr. Marco Vinicio Gómez M., por su apoyo e interés para concluir la tesis.

A la Lic. Sofia Gpe. Medina, Coordinadora de Enfermería del Hospital Universitario, por su valiosa ayuda.

Al Dr. Jesús Zacarias Villarreal, por las facilidades otorgadas durante mi carrera.

Al personal de Enfermería de Medicina Interna, que me dió su apoyo y colaboración, sin ellas, no hubiera sido posible la realización del trabajo.

A la Srta. Socorro Patiño Reyes, por su esmero y eficacia en el mecanografiado de la tesis.

Gracias.

## INDICE

Hoja

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**RESUMEN**

**CAPITULO I**

**INTRODUCCION**

	1
1.1 Planteamiento del Problema.	2
1.2 Hipótesis.	4
1.3 Objetivo.	5
1.4 Importancia del Estudio.	5
1.5 Limitaciones del Estudio.	6
1.6 Definición de Términos.	6

**CAPITULO II**

**MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

	8
2.1 Importancia de la Satisfacción en el Empleo.	8
2.2 La Satisfacción en el Empleo.	9
2.3 Elementos de la Teoría de Frederick Herzberg.	11
2.4 Asignación de Tareas en Enfermería.	16

**CAPITULO III**

**METODOLOGIA**

	19
3.1 Diseño de la Investigación.	19
3.2 Sujetos.	19
3.3 Material.	20
3.4 Procedimiento.	22
3.5 Procesamiento y Análisis de Datos.	22
3.6 Etica del Estudio.	23

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS**

	24
4.1 Características de la Población.	24
4.2 Análisis de Datos.	31

**CAPITULO V**

**DISCUSION**

	41
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones	44

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

46

## APENDICES

1. Encuesta.
2. Plan de Captura de Datos.

### LISTA DE CUADROS

CUADRO	DESCRIPCION	HOJA
1	Factores Higiénicos I.	32
2	Factores Higiénicos II.	33
3	Factores Motivacionales.	34

### LISTA DE TABLAS

TABLA	DESCRIPCION	HOJA
I	Frecuencias Observadas en los niveles de satisfacción en los factores higiénicos I, II y motivacionales.	36
II	Estadísticos de razón de verosimilitud ( $G^2$ ) para 17 modelos usados en la satisfacción del personal de enfermería en la realización de sus actividades.	37
III	Frecuencias observadas y esperadas, por celda, para cada uno de los 17 modelos ajustados a los datos de satisfacción del personal.	39

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## LISTA DE FIGURAS

NUMERO	DESCRIPCION	HOJA
1	Escolaridad del personal de enfermería.	24
2	Población del personal de enfermería por categorías.	25
3	Población del personal de enfermería por turnos.	26
4	Antigüedad del personal de enfermería.	27
5	Población por grupos de edad del personal de enfermería.	28
6	Estado Civil del personal de enfermería.	29
7	Estudios posteriores a enfermería.	30



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## RESUMEN

El presente estudio, descriptivo, prospectivo y transversal, realizado para determinar la satisfacción del personal de enfermería en la realización de sus actividades de acuerdo a la Teoría Dual de Frederick Herzberg.

El estudio se realizó en una Institución Hospitalaria de tercer nivel de atención, aplicándose un cuestionario al personal de enfermería, que ocupa diferentes puestos en la sala de Medicina Interna, en el cual se obtuvieron datos sobre la apreciación que tiene el personal de enfermería en cuanto al grado de satisfacción en su trabajo.

En los factores descritos en la Teoría de Frederick Herzberg se observó: factores higiénicos I (47.5 por ciento) de satisfacción, factores higiénicos II (87.5 por ciento) de satisfacción y los factores motivacionales (56 por ciento) de satisfacción.

---

Los factores considerados como satisfactores en la Teoría de Herzberg incluye: logro, reconocimiento, el progreso, el trabajo mismo, la posibilidad de desarrollo y la responsabilidad. William y Keith (1991).

Al estudiar la significancia de la satisfacción se encontró que existe un buen ajuste en relación de lo esperado con lo observado, de acuerdo a la prueba de bondad de ajuste del estadístico de razón de verosimilitud  $G^2$  con un nivel de significancia de .6826.

## CAPITULO I

### INTRODUCCION

El Departamento de Enfermería, como parte de la organización hospitalaria posee diversos sistemas de trabajo a nivel operativo para su buen funcionamiento. Marriner (1993), menciona cinco diferentes sistemas de asignación de tareas: entre ellos el funcional, el modular, el de caso, el de atención primaria y el de enfermería de equipo. En este sentido Kron (1982), coincide solo en tres métodos de asignación de tareas: Enfermería funcional, de equipo y primaria.

Actualmente, en el departamento de Medicina Interna del Hospital Universitario "Dr. José E. González", de tercer nivel de atención, funciona el sistema de trabajo: en equipo, cuyo propósito es proporcionar atención de enfermería en forma oportuna e integral a los pacientes que lo solicitan.

En el trabajo de enfermería, como en todos los empleos, existe una conducta entre los individuos expresada por estos como satisfactor o insatisfactor. Keith Davis (1993), señala que la satisfacción de las personas en el trabajo puede producir diversos resultados como: espíritu de grupo, alta calidad de trabajo, entusiasmo y resistencia a las frustraciones. Así mismo, la insatisfacción puede producir reacciones desagradables como: enojo, odio o desconsuelo, y puede dar lugar a un alto índice de ausentismo y rotación en el trabajo, Kron (1982).

La satisfacción, en el desempeño del trabajo se relaciona con la motivación y la conducta, la cual puede referirse

solo a una persona, o a un grupo. Herzberg (1967), menciona que la única forma de motivar a los empleados es dándoles un trabajo desafiante, en el cual puedan asumir responsabilidades, tomar decisiones, y utilizar sus aptitudes para la mejor realización de sus tareas, sólo de esta forma, el individuo se sentirá satisfecho.

La relevancia del presente estudio se fundamenta en conocer los factores que producen satisfacción e insatisfacción del personal de enfermería en su trabajo y si estos se relacionan con la Teoría de Herzberg.

Para la administración de enfermería, su contribución es en el campo de la motivación ya que se analizan los factores que producen satisfacción e insatisfacción en el trabajo de enfermería. Estos conocimientos permitirán profundizar en los factores que incrementan la satisfacción del personal y

con esto elevar la práctica profesional de enfermería, además, se espera que el personal administrativo de enfermería elabore instrumentos de evaluación de el nivel de satisfacción del personal, apoyados en el conocimiento de los factores que afectan la satisfacción en el trabajo.

### 1.1 Planteamiento del Problema

El Hospital Universitario "Dr. José E. González" de Monterrey, N.L., es una organización formal, cuya función consiste en proporcionar asistencia médica y sanitaria, tanto curativa como preventiva, así como

desarrollar investigación social y educativa.

Esta organización está constituida por diferentes departamentos, uno de los cuales es el Departamento de Medicina Interna. Este departamento se encuentra ubicado en el segundo piso del edificio, lo conforman los servicios de: Medicina Interna I y II, Infectología, Unidad Metabólica, Neurología y los servicios auxiliares de diagnóstico: Electrocardiografía, Endoscopías de Aparato Digestivo y Respiratorio y Electroencefalografía.

El departamento tiene como finalidad estudiar particularmente las enfermedades internas del cuerpo humano con fines de investigación, prevención, diagnóstico, tratamiento y curación, así como formación de personal del área de la salud.

Para lograr sus objetivos, cuenta con el personal médico y de enfermería entre otros; y su sistema de trabajo y asignación de tareas es por equipo.

En 1991, Saucedo, en el estudio sobre las actitudes del profesional de enfermería en el desarrollo de conflictos interpersonales, demostró que con respecto a la satisfacción en el trabajo, este es considerado por el personal de enfermería rutinario y aburrido, lo cual propicia resentimientos y actitudes negativas.

La experiencia de la responsable del estudio en puestos administrativos de enfermería, han permitido

observar situaciones que son preocupantes sobre todo si se considera que estas son síntomas de insatisfacción en el trabajo, tales como: inconformidad en la mayoría del personal en el desarrollo de sus funciones, problemas de disciplina, disminución del desempeño laboral, ausentismo y excesiva rotación del personal, lo cual da lugar a conflictos y frustraciones que perturban el sentido de bienestar de las personas, y provocan que estas reaccionen en formas que pueden ser malinterpretadas, con la consecuente alteración en la calidad de atención a los pacientes

Conjugando estas observaciones y experiencias, con el propósito del departamento y del sistema de trabajo como medio para lograrlo, es que surge el siguiente cuestionamiento: ¿Existe satisfacción en el personal de

enfermería de Medicina Interna del Hospital Universitario al desempeñar su trabajo?

## DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### 1.2 Hipótesis

1. Hi: La insatisfacción del personal de Enfermería en su trabajo tiene relación con la ausencia total o parcial de los factores higiénicos según la teoría de Frederick Herzberg.
- Ho: La insatisfacción del personal de Enfermería en su trabajo no tiene relación con la ausencia total o

parcial de los factores higiénicos según la teoría de Frederick Herzberg.

2. Hi: La satisfacción del personal de Enfermería en su trabajo tiene relación con los factores motivacionales según la teoría de Frederick Herzberg.

Ho: La satisfacción del personal de Enfermería en su trabajo no tiene relación con los factores motivacionales según la teoría de Frederick Herzberg.

### 1.3 Objetivo

Determinar cuáles son los factores que producen satisfacción e insatisfacción en el personal de enfermería, al realizar su trabajo y si estos coinciden con los señalados por Frederick Herzberg en su teoría.

---

### 1.4 Importancia del Estudio

La trascendencia de este estudio, se deriva de conocer los factores que producen satisfacción e insatisfacción en el personal de enfermería, y si estos conocimientos coinciden con la teoría de Frederick Herzberg; lo que facilitaría la elaboración de un instrumento de evaluación para medir la satisfacción de las personas en su trabajo. Así mismo, se considera que si los Administradores de Enfermería del nivel gerencial, examinan la satisfacción en el trabajo, y hacen de ello una práctica conveniente podrían apoyar a aquellos

que incrementan la satisfacción del personal y por ende elevar también la calidad de la atención y la práctica profesional. Además los resultados podrán tomarse como criterios que se utilizarán para evaluar el éxito de las prácticas y las políticas de la gerencia en enfermería.

### 1.5 Limitaciones del Estudio

El presente estudio incluyó personal de enfermería de una institución de salud de tercer nivel de atención y con varios niveles de formación, que se ubican en una sola área de especialidad y departamento. Por consiguiente los resultados del estudio no se podrán generalizar a otros departamentos de la misma institución, o de otras instituciones.

El diseño del instrumento, se realizó considerando la organización del departamento de enfermería, puesto que los estudios sobre satisfacción en el trabajo, en base a la teoría de motivación de Frederick Herzberg, han sido elaborados con un enfoque empresarial.

### 1.6 Definición de Términos

Satisfacción en el Empleo. Respuesta positiva afectiva dada por el trabajador a su puesto, según la experiencia que tenga en el, en relación con sus propios valores, o sea lo que desea ó espera de el. (Fleishman, 1986).

Factores Higiénicos. Factores que se relacionan con el ambiente de trabajo, hacen que los trabajadores se sientan insatisfechos cuando tales condiciones no están presentes, se consideran como sostenedores, ya que solo aseguran o sostienen un desempeño satisfactorio, no un desempeño máximo. Estos son: Política administrativa, calidad de la supervisión, relaciones con los supervisores, relaciones con los compañeros, relaciones con los subordinados, pago, posición social y condiciones de trabajo.

Factores Motivacionales. Factores relacionados con el trabajo mismo, considerados motivadores porque influyen positivamente en la satisfacción del empleado y lo estimulan a desempeñarse en sus niveles máximos de capacidad. Estos son: Logro, reconocimiento, progreso,

---

el trabajo mismo, posibilidades de desarrollo y responsabilidad.

Trabajo. Es considerado parte importante de la vida, en el, las personas desarrollan actividades o tareas utilizando conocimientos, habilidades y destrezas con un fin determinado.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Importancia de la satisfaccion en el empleo.

Chruden (1985) menciona que la satisfacción del empleado merece interés y preocupación por parte de la gerencia, que puede proceder a motivar a los empleados para que tengan un mejor desempeño. El conocimiento del proceso motivacional proporciona la base para entender el porqué las personas hacen lo que hacen, implica tratar de hallar las respuestas a preguntas como: ¿Porqué una persona se esfuerza más que otra?, ¿Porqué algunas buscan mayores niveles de responsabilidad?, para dar respuesta a estas preguntas, entre otras, es necesario apoyarse en el conocimiento del proceso motivacional.

---

La motivación puede definirse como el estado o condición que induce a hacer algo, lo cual implica necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentran fuera de él. Chruden (1979).

Young (1987) considera la motivación, como el proceso para despertar la acción, sostener la actividad en progreso y regular el patrón de actividades. Este proceso determina la conducta del individuo, y la define como: la manera de proceder y de conducirse de las personas con respecto a algo.

Fleishman (1986) menciona que existen ciertas circunstancias de la satisfacción en el empleo, y sobre todo, de la

insatisfacción, que producen conductas en los trabajadores que no deben pasar desapercibidas para las organizaciones; puede ser que los trabajadores insatisfechos tengan más alto índice de ausencias y de rotación que los trabajadores satisfechos, así mismo que la insatisfacción contribuye a la disminución de la productividad y al bajo rendimiento de los empleados. Dice, que para encontrar soluciones a estos problemas es necesario motivar a los empleados, menciona dos formas de motivación: la motivación intrínseca y la motivación extrínseca. La intrínseca la relaciona con los factores motivacionales de Herzberg, y enfatiza el reconocimiento, la responsabilidad y los logros. La motivación extrínseca equivale a los factores higiénicos tales como el sueldo, las prestaciones y la seguridad en el trabajo.

---

## 2.2 La Satisfacción en el Empleo

La satisfacción, Keith (1993) es considerada como una actitud individual dentro de la conducta de un grupo, es una acción o modo con el que se responde enteramente a alguna cosa, lo que provoca confianza y tranquilidad del ánimo. La satisfacción de las personas puede producir diversos resultados tales como: espíritu de grupo, alta calidad de trabajo, entusiasmo y resistencia a las frustraciones.

El hablar de satisfacción en el empleo permite, en cierto modo, conocer la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de

concordancia que existe entre las expectativas de la persona con respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece.

También se considera que si no existe autonomía, variedad e identificación con el trabajo que desempeña, la satisfacción tiende a disminuir. El trabajo es considerado parte importante de la vida, la satisfacción en el empleo influye en la satisfacción que se tiene en general de la existencia.

La insatisfacción, según Chruden (1979), se puede definir como la frustración por algo que interfiere en alcanzar una meta, haciendo pensar necesariamente en una solución, y que aún así no se obtiene lo que se ha deseado.

La frustración provoca reacciones llamadas por los psicólogos: "mecanismos psicológicos" Grunberg (1976) quien lo define como: formas típicas en las que las personas se relacionan con su ambiente. Actúan como filtros o como

anteojos de color a través de los cuales una persona observa y entiende los sucesos. Como son parte integral de la personalidad, un individuo no sabe que está empleando un mecanismo psicológico; puede ver con más facilidad que otra persona si lo está usando. Estos mecanismos son utilizados frecuentemente por las personas como un medio de enfrentarse a problemas y conflictos.

Un estudio realizado en Estados Unidos de Norteamérica (E.U.A.) en 1976 por Michel M. Gruneberg sobre satisfacción en el empleo, revela que en otros estudios se han analizado un

gran número de cuestionarios para medir la satisfacción en el trabajo. En el estudio que él realizó, encontró que los factores que se medían con más frecuencia eran: el contenido del trabajo, las verdaderas tareas que se ejecutaban, el control del trabajo, supervisión, la organización y su administración, oportunidades para progresar; paga y otras prestaciones financieras, compañeros de trabajo y condiciones de trabajo.

También se menciona que las variables que al parecer tienen cierto efecto sobre los resultados del estudio son: el tipo de trabajo, las condiciones económicas y sociales en el momento del estudio, la antigüedad en el puesto y factores personales tanto edad, inteligencia, educación y personalidad.

Estudios realizados en E.U.A. sobre satisfacción en el trabajo de enfermería, Smith (1991) y Mueller (1990) coinciden en que las variables para medir la satisfacción son la responsabilidad, la supervisión, el contenido del trabajo, la organización, el progreso, el pago y compañeros de trabajo.

### 2.3 Elementos de la Teoría de Frederick Herzberg

Herzberg (1957) citado por Chruden (1979) realizó diversas investigaciones para elaborar su teoría sobre la conducta del hombre en el trabajo, a partir de las que obtuvo información para determinar la influencia de ciertos factores en el comportamiento de los individuos dentro de su ambiente

laboral, de los cuales se hablará más adelante. El estudio para probar la teoría incluía la conducción de entrevistas con 200 ingenieros y contadores en nueve distintas compañías, acerca de los factores de trabajo que tenían efectos de importancia sobre actitudes. Mediante el análisis de los datos obtenidos en el estudio, Herzberg llegó a la conclusión de que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son esencialmente independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta.

Estas dos categorías de necesidades están representadas por los factores llamados: Higiénicos y Motivacionales. William y Keith (1991).

Los factores higiénicos son aquellos que se relacionan con el ambiente de trabajo y que hacen que los trabajadores se sientan básicamente insatisfechos cuando tales condiciones están ausentes. Considerados también como factores de apoyo

o sostenedores. Herzberg afirma que para que los empleados se desempeñen satisfactoriamente, se deben cumplir adecuadamente los factores higiénicos, aunque estos no garanticen un desempeño máximo. Ejemplos de ellos:

Política Administrativa: Actividad por medio de la cual se guían, se rigen, se determinan, clasifican y efectúan las funciones, propósitos y objetivos de un grupo dentro de una organización.

Calidad de la Supervisión: Es importante que quien ejerza el liderazgo posea democracia, que sea justo, honesto

y leal en su relación con los demás, que trabaje con entusiasmo, que demuestre habilidad en la administración de su departamento y en la educación del personal.

Relaciones con los Supervisores: Es la correspondencia, el trato, la comunicación de información que se tiene con las personas de un nivel superior dentro de la organización.

Relaciones con los Compañeros: Es la correspondencia, el trato, la comunicación de información que se crea dentro de las actividades laborales.

Pago: Es la retribución económica por un servicio prestado, con pleno consentimiento, este debe de ofrecer la máxima satisfacción a empleados y empleadores.

Posición Social: Es el puesto o cargo donde se condensan o concentran esquemas de comportamiento (actitudes, conductas y relaciones permitidas) dentro de un campo social.

Relaciones con los Subordinados: Es la correspondencia, el trato, la comunicación que se tiene con las personas de un nivel inferior dentro de la organización.

Condiciones de Trabajo: Es el medio ambiente físico, con condiciones de seguridad satisfactorias, con iluminación, ventilación y espacio adecuado, donde se posean las herramientas y materiales apropiados para realizar el trabajo.

Los factores motivacionales son aquellos relacionados con la ejecución del trabajo mismo y que influyen positivamente en la satisfacción del empleado. Estos factores están constituidos por aquellos que implican un sentimiento

de autorealización y estimulan a los empleados a desempeñarse a sus niveles máximos de capacidad. Tagliaferri (1985).

Ejemplos:

Logro: Conseguir o alcanzar lo que se intenta o desea, todos los individuos poseen metas, el logro es obtenerlas.

Reconocimiento: De alguna manera el empleado percibe que se han formado justo juicio de él, esto puede ser, a través de manifestaciones de agradecimiento o de distinción, ya sea verbal o por escrito, en privado o en público.

Progreso: Forma parte del desarrollo de la civilización, si una empresa proporciona la oportunidad o impulsa a sus trabajadores a seguir hacia adelante, estos tienden a actualizarse, de esta manera el progreso es continuo.

El trabajo mismo: El trabajo que desarrollan las personas, de acuerdo a las actividades que desempeñan actualmente, el trabajo no debe ser rutinario, sino desafiante y demandante.

Posibilidades de Desarrollo: Las oportunidades de desenvolvimiento, y crecimiento en el trabajo, con la finalidad de modificar las conductas y actividades favorablemente.

Responsabilidad: Cuando a una persona se le ha considerado capaz de responder de algo o por alguien, ya que se tiene la certeza de cumplir con lo puesto, y con las órdenes o indicaciones, que se le consignent.

Los factores higiénicos y motivacionales de la Teoría de Herzberg, se pueden presentar de la siguiente forma:

## FACTORES HIGIENICOS

Se relacionan con:  
 Insatisfactores (Ambiente de trabajo).  
 Factores de mantenimiento  
 Contexto del empleo.  
 Factores extrínsecos.

## EJEMPLOS:

- Política administrativa de la compañía.
- Calidad de la supervisión.
- Relaciones con los supervisores.
- Relaciones con los compañeros.
- Relaciones con los subordinados.
- Pago.
- Seguridad en el empleo.
- Condiciones en el trabajo.
- Posición social.

## FACTORES MOTIVACIONALES

Se relacionan con:  
 Satisfactores (El trabajo mismo).  
 Motivadores  
 Contenido del empleo  
 Factores Intrínsecos.

## EJEMPLOS:

- Logro.
- Reconocimiento.
- Progreso.
- Trabajo mismo.
- Posibilidad de desarrollo.
- Responsabilidad.

En el modelo de Herzberg los factores de mantenimiento pueden ser motivadores para algunas personas que los buscan,

y por el contrario algunos de los motivadores pueden ser solo factores de mantenimiento para otros.

En cuanto a los factores motivacionales, que operan primordialmente para aumentar la satisfacción en el trabajo, si estos se encuentran ausentes, rara vez resultarán insatisfactorios para los individuos. Como sucede en la mayoría de las situaciones humanas, existe una tendencia, ya sea en una u otra dirección, no hay una dirección absoluta y ningún factor es totalmente unidimensional en su influencia. Demuestra que los empleados se motivan fundamentalmente para sí mismos. (Chruden, 1985).

Además de señalar la diferencia de los factores que intervienen en la satisfacción e insatisfacción del individuo en su trabajo, Herzberg señala también la posibilidad de resolver dicha situación, que es por medio del enriquecimiento en el trabajo, como por ejemplo: el trabajo mismo y el reconocimiento.

Según Herzberg para lograr la motivación, hay que incrementar la calidad y la importancia del trabajo, procurando elevar la eficiencia y la satisfacción del personal mediante las oportunidades de desarrollo y progreso, y no dando pseudosoluciones ya sea a través de incentivos económicos, castigos, amenaza o a través de fomentar las relaciones informales. Para Herzberg el enriquecimiento del trabajo no trata de aumentar cuantitativamente las cargas de trabajo, más bien, su objetivo es propiciar que las funciones del trabajador sean realizadas por él con gusto y satisfacción, ya que es lo que puede llevar al individuo a su realización, desarrollo e independencia.

#### **2.4 Asignación de Tareas en Enfermería**

Simms (1986) menciona que todo tipo de asignación de tareas debe poseer elementos necesarios para su ejecución, en base a las prioridades y de acuerdo a la disponibilidad y capacidad de los recursos de enfermería y de la organización.

También dice que al tomar la decisión de elaborar un patrón de asignación de tareas se deben tomar en cuenta las políticas y la programación de personal, esto da lugar a

comprender cuan necesario es hacer una evaluación previa de la situación en el trabajo y de esta manera presentar un proyecto de asignación de tareas, con bases científicas, que dé lugar a un cambio positivo para todos.

Al referirse a la asignación de tareas en Enfermería, se establece que es el plan que asigna a la persona responsable de proporcionar cuidados de enfermería a cada paciente del departamento, y de llevar a cabo otras actividades que puedan estar relacionados de manera indirecta con el cuidado de los pacientes.

Durante los últimos años se ha desarrollado una amplia literatura sobre el tema de asignación de tareas en enfermería, ya sea: funcional, de caso, atención primaria y enfermería en equipo, entre otros.

La introducción de el concepto enfermería por equipos (Shanks y Kennedy, 1973), se presentó como una técnica ideal para utilizar al máximo el limitado número de enfermeras profesionales con que se cuenta y proporcionar una asistencia más eficaz, la enfermería de equipo es un grupo que asume la responsabilidad de las funciones independientes de enfermería que requiera el paciente individualmente y de las que le delegue el equipo sanitario.

Según Kron T. (1982) la enfermería en equipo fue proyectada para proporcionar mejor atención al paciente, con el personal disponible y con ello obtener resultados de cuidado efectivo se hace énfasis en aprovechar las aptitudes

de los trabajadores utilizando al máximo las capacidades de cada miembro del equipo. La enfermería en equipo requiere de un continuo desarrollo del personal. De una mayor responsabilidad de los miembros de cada equipo, con respecto a los pacientes que les han sido asignados, también es una de las áreas en que la cooperación y la comunicación son de suma importancia para lograr una buena atención a cada paciente.

Marriner Ann (1993), menciona que durante la década de 1950, la enfermería en equipo fué introducida para mejorar los servicios de enfermería mediante la utilización de conocimientos y habilidades de enfermeras profesionales, y para supervisar el creciente número de personal auxiliar, el resultado fué una mayor satisfacción del personal y de los pacientes.

Este tipo de asignación de tareas en enfermería, representa el principio para contribuir en alcanzar las metas mediante la acción colectiva y ayuda a lograr la satisfacción de las necesidades del paciente, así como las del personal.

Cada paciente es tratado como individuo único; el personal puede verificar su contribución individual y la contribución entre su trabajo y los resultados del paciente.

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1 Diseño de la Investigación

De acuerdo al problema y al objetivo planteado, el estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo y transversal.

#### 3.2 Sujetos

Para la investigación, el universo fue el personal de enfermería que ocupó las diferentes categorías en los departamentos de Medicina Interna I y II. Los sujetos de estudio fueron en total 40 enfermeras: cinco Licenciados en Enfermería, diez Enfermeras Generales, 19 Técnicas en Enfermería y seis Auxiliares de Enfermería. La muestra es de tipo intencionado o de criterio, (Polit, 1985), e incluye personal de enfermería de los turnos matutino, vespertino, nocturno I, nocturno II y plan piloto.

#### **Criterios de Inclusión:**

Personal de enfermería, con más de un año de antigüedad en el departamento.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Personal que rechace la entrevista.
- Quienes tengan menos de un año de antigüedad en el departamento.

### 3.3 Material

Para recabar la información, se elaboró un cuestionario estructurado autoaplicable, con respuestas tipo likert para determinar cuales eran los factores de satisfacción e insatisfacción que se relacionaban con el trabajo, constituido de la siguiente forma:

1.- Identificación. Conteniendo los datos generales como: categoría, turno, área de trabajo, antigüedad, escolaridad, sexo, edad y estado civil.

2.- Factores Higiénicos que comprende:

- Calidad de la supervisión, incluye las variables respuesta de la número ocho a la trece.
- Condiciones de trabajo. Incluye las variables respuesta de la número 14 a la 19.
- Pago y prestaciones. Incluye las variables respuesta de la número 20 a la 23.

- Posición Social. Incluye las variables respuesta de la número 24 a la 26 y de la 79 a la 81.

- Política Administrativa. Incluye las variables respuesta de la número 56 a la 61.
- Relaciones con el supervisor. Incluye las variables respuesta de la número 62 a la 67.
- Relaciones con Subordinados. Incluye las variables respuesta de la número 72 y 74 a 78.

3. Factores motivaciones que comprende:

1.- Logro. Incluye las variables respuesta de la número

27 a la 32

- 2.- Reconocimiento. Incluye las variables respuesta de la número 33 a la 37 y 85.
- 3.- Progreso. Incluye las variables respuesta de la número 38 a la 43.
- 4.- El trabajo mismo. Incluye las variables respuesta de la número 44 a la 47, 50 y 51.
- 5.- Responsabilidad. Incluye las variables respuesta: 48, 49 y de la número 52 a la 55.

Los valores del nivel de satisfacción en el trabajo se hicieron en base a la experiencia de la responsable del estudio, en una escala del 0 al 24, considerando el valor más bajo como insatisfactor y el más alto como satisfacción, y se tomaron de la siguiente forma:

---

- 0 al 12 = Insatisfacción.

- 13 al 24 = Satisfacción.

Las preguntas se ordenaron y organizaron de tal forma que permitiera al entrevistado contestar el cuestionario fácilmente.

El instrumento fue sometido a prueba en uno de los servicios del mismo departamento, en los turnos matutino y vespertino, cuyas características en equipo de trabajo son semejantes a los de la investigación. El objetivo fue verificar la comprensión del instrumento, y medir el tiempo en que se contestaba el cuestionario. Ameritando

que se modificaron algunas preguntas para facilitar su resolución.

### 3.4 Procedimiento.

Para realizar la investigación, se realizaron los trámites administrativos correspondientes, solicitando autorización para la aplicación del instrumento al personal de enfermería en los diferentes turnos, se les informó el objetivo de la investigación, a lo que accedieron a colaborar al contestar las encuestas. El levantamiento de datos se realizó en un lapso de dos semanas durante el mes de abril, con cada una de las personas que se encuentran laborando en el departamento, durante su horario de trabajo. Cada cuestionario fue contestado con un tiempo promedio de 45 minutos.

La Coordinación de Enfermería de la Institución, colaboró en la aplicación del instrumento, en los turnos nocturno I y II, sin instrucciones precisas, ya que el personal estaba informado con anticipación acerca de la entrevista, observándose gran disponibilidad al contestarlo.

### 3.5 Procesamiento y Análisis de Datos.

Para el procesamiento de datos se utilizó la computadora y el programa estadístico Statistical Analysis System (SAS) de esta forma se obtuvieron datos

descriptivo, frecuencias y tablas para uno o más criterios de clasificación.

Para el análisis de los datos se utilizó el modelo logarítmico lineal, para comparar los datos obtenidos con los esperados se utilizó como prueba de bondad de ajuste el estadístico de razón de verosimilitud de chi-cuadrada ( $G^2$ ).

### 3.6 Etica del Estudio.

Para realizar el estudio se solicitó autorización a los directivos de la institución hospitalaria, a la Coordinación General de Enfermería y a cada una de las personas a quienes se les aplicó el instrumento. Se les aclaró que el manejo de datos sería confidencial y para uso exclusivo de la investigación, que se mantendría en el anonimato, y sin riesgo para su integridad laboral, además de tener la libertad de abandonar el estudio en el momento que lo desearan. El personal aceptó participar en la investigación.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

Se entrevistaron cuarenta personas de una institución pública de Tercer Nivel de Atención, que ejercen la enfermería, con diferentes categorías: Lic. en Enfermería, Enfermeras Generales, Técnicas en Enfermería y Auxiliares de Enfermería, los cuales dieron la siguiente información.

Se observó en primer lugar las características de la población estudiada.

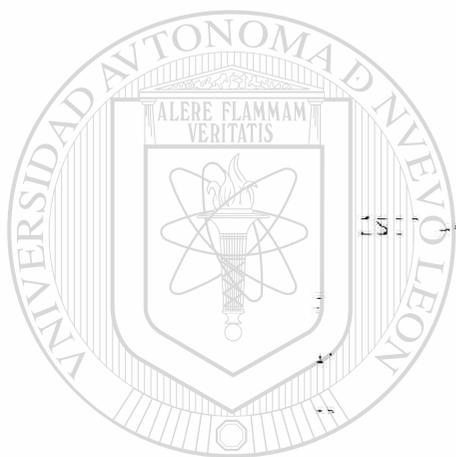


FIGURA 1  
ESTRUCTURA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

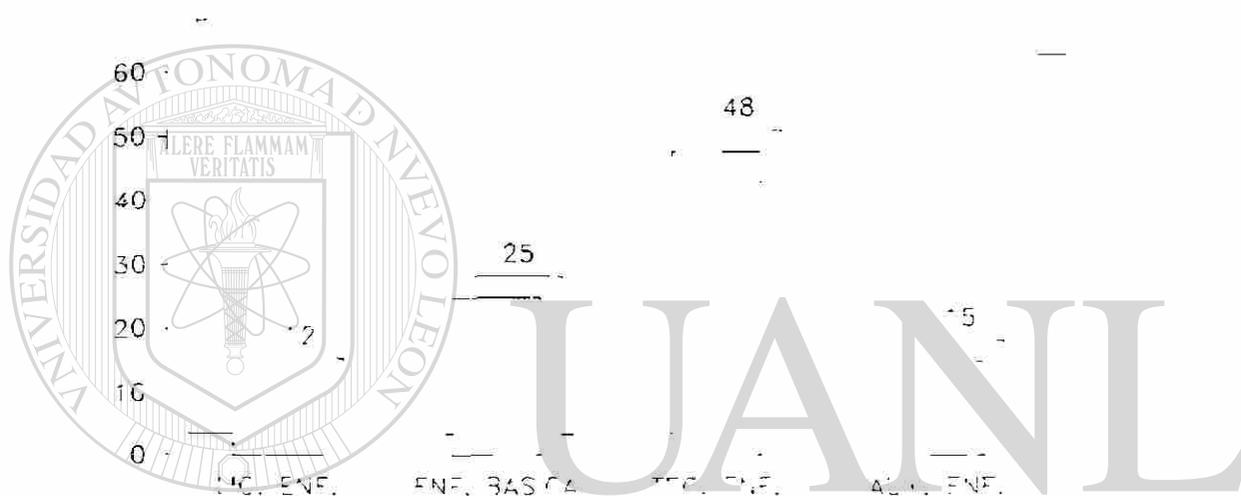
CENEF ENF BÁSICA TEF ENF AJX ENF

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



Con relación a la escolaridad el 40 por ciento del personal de enfermería tiene estudios de Enfermería Básica, un 35 por ciento tiene estudios de Técnica en Enfermería, un 15 por ciento de Licenciatura en Enfermería y un 12 por ciento estudió algún curso de auxiliar de enfermería.

FIGURA 2  
POBLACION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA  
POR CATEGORIAS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

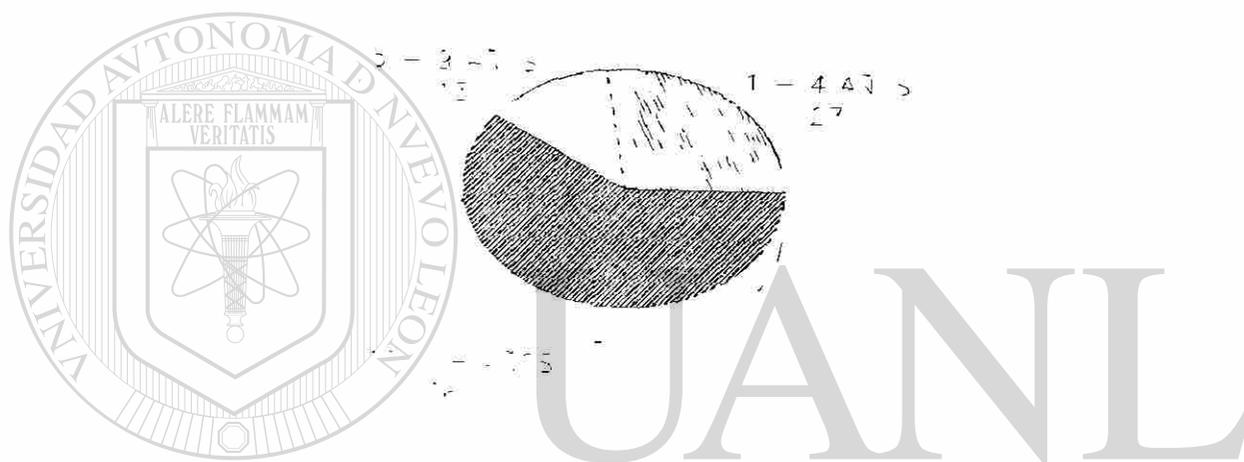
El personal de enfermería se encuentra distribuido con un 12 por ciento de Licenciados en Enfermería, un 25 por ciento son Enfermeras Generales, un 48 por ciento son Técnicas en Enfermería, y un 15 por ciento son Auxiliares de Enfermería.

FIGURA 3  
POBLACION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA  
POR TURNOS



Se observó que el personal de enfermería, se encuentra distribuido en su mayoría en el turno nocturno, que fue el 38 por ciento, un 22 por ciento turno matutino, 20 por ciento turno vespertino y 20 por ciento plan piloto.

FIGURA 4



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

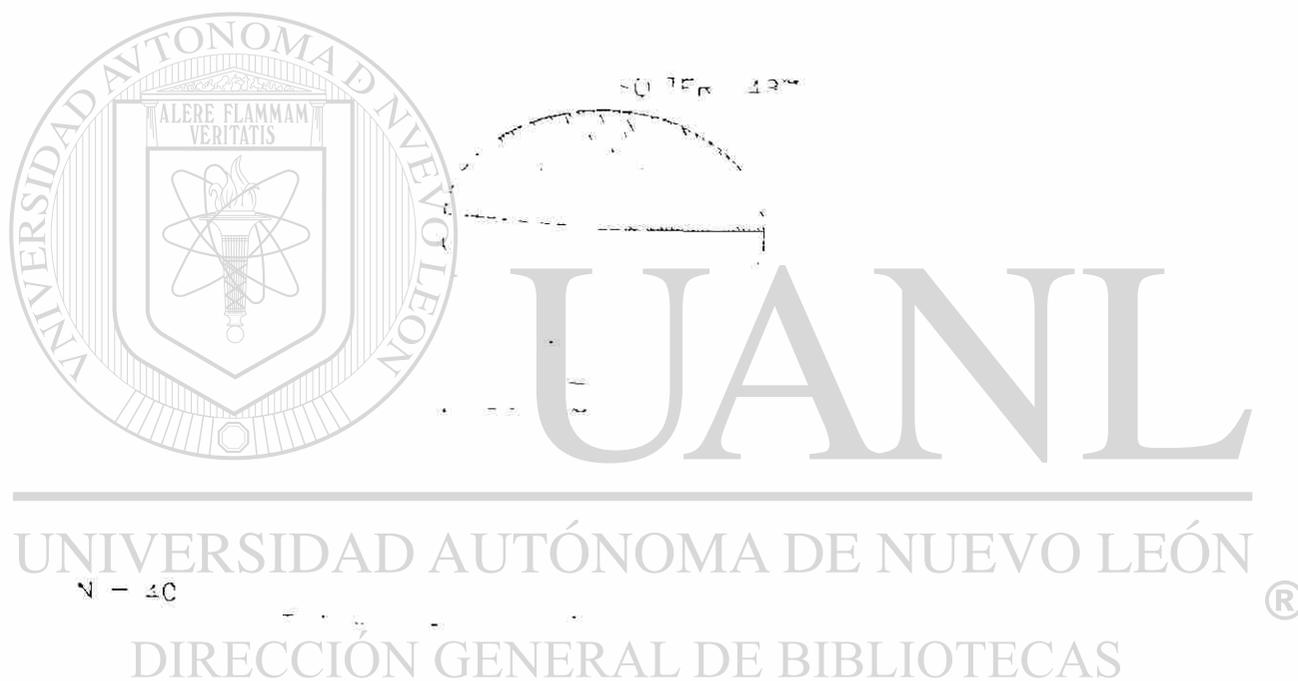
En relación a la antigüedad del personal, se observó que predominó quienes tenían más de 10 años de ejercer la profesión, lo que constituye el 60 por ciento del personal, de 1 a 4 años el 27 por ciento y el 13 por ciento de 5 a 9 años.

FIGURA 5  
POBLACION POR GRUPOS DE EDAD  
DEL PERSONAL DE ENFERMERIA



En la distribución por rangos de edad, se encontró en primer lugar el 32 por ciento del personal entre los 31 a 35 años, seguido por el 25 por ciento entre 20 a 25 años, y en tercer lugar el 23 por ciento entre 36 a 40 años.

FIGURA 6



Respecto al estado civil del personal de enfermería; el 52 por ciento es casado y el 48 por ciento es soltero.

FIGURA 7  
ESTUDIOS POSTERIORES A ENFERMERIA

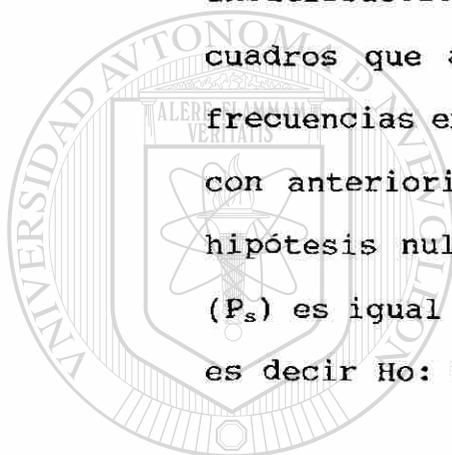


En relación a los estudios posteriores a enfermería, un 13 por ciento de la población ha realizado otros estudios mientras que un 87 por ciento no lo ha hecho.

#### 4.2 Análisis de Datos.

Para el análisis de datos, las variables respuesta se agruparon en función del instrumento, y se establecieron como: factores higiénicos I, factores higiénicos II y factores motivacionales.

Se dieron dos valores a las variables, en una escala del 0 al 24 considerando el nivel más bajo como insatisfacción y el más alto como satisfacción. Los cuadros que a continuación se presentan muestran las frecuencias en cada uno de los tres factores mencionados con anterioridad y los resultados de la prueba de la hipótesis nula de que la probabilidad de satisfacción ( $P_s$ ) es igual a la probabilidad de insatisfacción ( $P_i$ ), es decir  $H_0: P_s = P_i = 1/2$ .



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

CUADRO No. 1

## FACTORES HIGIENICOS I, ACORDE A LOS NIVELES DE SATISFACCION E INSATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

VARIABLES NIVELES DE SATISFACCION	Calidad de la Supervisión		Condiciones de trabajo		Pago y Prestaciones.		Posición Social		Política Administrativa.	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Satisfacción	17	42.5	21	52.5	16	40	38	95	8	20
Insatisfacción	23	57.5	19	47.5	24	60	2	5	32	80
Total	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100
Z calculada y Significancia	-0.94	NS	-0.31	NS	-1.26	NS	5.69	*	-3.79	*

Z = 1.96

NS = No Significativo

N = 40

\* = Significativo al .05

Fuente: Cuestionario del Estudio.

Con respecto a los factores higiénicos I, se observó que en cuanto a la posición social, el personal se muestra satisfecho en un 95 por ciento y es significativo con 5.69. Un porcentaje alto de insatisfacción se observó en política administrativa con un 80 por ciento mientras que un 20 por ciento se observó satisfecho; y una significancia de -3.79.

Las variables de los factores higiénicos I en relación a la probabilidad de satisfacción es igual a la probabilidad de insatisfacción no es significativa, a excepción de las variables posición social y política administrativa, por lo que no se rechaza hipótesis nula.

CUADRO No. 2

FACTORES HIGIENICOS II, ACORDE A LOS NIVELES DE SATISFACCION  
E INSATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

VARIABLES NIVE- LES DE SATISFACCIÓN	Relacio - nes con Supervi-- sor		Relacio- nes con compañe- ros		Relacio- nes con subordi- nados.	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Satisfacción	32	80	36	90	36	90
Insatisfacción	8	20	4	10	4	10
Total	40	100	40	100	40	100
Z Calculada y Significancia	3.79	*	5.05	*	5.05	*

Z = 1.96

N = 40

\* = Significativo al .05

Fuente: Cuestionario del Estudio.

En relación a los factores higiénicos II se dedujo que el personal de enfermería se encuentra básicamente satisfecho en su relación interpersonal, el 90 por ciento del personal se encuentra satisfecha en la relación de sus compañeros de trabajo y en la relación con subordinados y son significativos con una Z calculada de 5.05, mientras que el 80 por ciento se encuentra satisfecha en sus relaciones con su supervisor y significativo con una Z calculada de 3.79 por lo que no se rechaza Ho.

Las variables de los factores higiénicos II en relación a la probabilidad de satisfacción es igual a la probabilidad de insatisfacción, es muy significativa, por lo que se acepta hipótesis nula.

CUADRO NO. 3  
FACTORES MOTIVACIONALES ACORDE A LOS NIVELES DE SATISFACCION  
E INSATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

VARIABLES NIVE- LES DE SATISFACCION	Logro		Recono- cimiento		Progreso		El trabajo mismo		Responsa- bilidad.	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Satisfacción	35	87.5	5	12.5	21	52.5	33	82.5	33	82.5
Insatisfacción	5	12.5	35	87.5	19	47.5	7	17.5	7	17.5
Total	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100
Z Calculada y Significancia	4.47	*	-4.47	*	0.31	NS	4.11	*	4.11	*

Z = 1.96

NS = No Significativo

N = 40

\* = Significativo

Fuente: Cuestionario del estudio.

En relación a los factores motivacionales se observó que el personal de enfermería, se encontró satisfecho en los componentes de logro con un 87.5 por ciento en lo que se refiere a progreso un 52.5 por ciento se observó satisfecho, en el trabajo mismo y responsabilidad se observaron los mismos porcentajes con 82.5 por ciento satisfecho. La variable progreso no tiene significancia con una Z calculada de .31.

En las variables de los factores motivacionales la probabilidad de la satisfacción es igual a la probabilidad de insatisfacción, es muy significativa a excepción de la variable progreso, por lo que no se rechaza hipótesis nula.

Para estudiar la significancia de los tres factores y las relaciones entre las variables, se utilizó el Modelo Logarítmico Lineal que se sugiere para variables categóricas, en las cuales no se tiene una variable respuesta sino varias (en este caso tres). Este análisis nos proporcionó 17 modelos usados para el estudio, para probar lo adecuado del ajuste de los modelos se utilizó el estadístico de razón de verosimilitud  $G^2$ , cuya idea básica es comparar el número observando, con el número esperado si el modelo postulado de la hipótesis nula es correcto, es decir es una prueba de bondad de ajuste, Milton (1987).

---

Observemos en la siguiente tabla la distribución de frecuencias en los niveles de satisfacción.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

TABLA I  
FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LOS NIVELES DE SATISFACCION  
EN LOS FACTORES HIGIENICOS I, II Y MOTIVACIONALES

FACTORES HIGIENICOS I	FACTORES HIGIENICOS II	FACTORES MOTIVACIONALES		TO- TAL
		INSATISFACCION (1)	SATISFACCION (2)	
		fr.	fr.	
Insatisfacción (1)	Insatisfacción (1)	3	1	4
Insatisfacción (1)	Satisfacción (2)	7	10	17
Satisfacción (2)	Insatisfacción (1)	0	1	1
Satisfacción (2)	Satisfacción (2)	4	14	18
TOTAL		14	26	40

Fuente: Directa

N = 40

La distribución de la tabla no. 1 corresponden a las frecuencias observadas, para cada una de las combinaciones posibles de los tres factores examinados, considerando los niveles de insatisfacción (1) y satisfacción (2).

TABLA 2  
ESTADÍSTICOS DE RAZON DE VEROSIMILITUD ( $G^2$ ) PARA 17 MODELOS  
USADOS EN LA SATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA  
REALIZACION DE SUS ACTIVIDADES

No. del Modelo	A	B	C	AB	AC	BC	$G^2$	g.l.	Valor de p
1	X	X	X	X	X	X	0.00	0	
2	X	X	X	X	X		1.53	1	.2160
3	X	X	X	X		X	1.47	1	.2254
4	X	X	X		X	X	0.05	1	.8197
5	X	X	X	X			4.32	2	.1155
6	X	X	X		X		2.74	2	.2535
7	X	X	X			X	1.47	2	.4792
8	X	X	X				5.15	3	.1610
9	X	X					7.93	4	.0944
10	X		X				24.22	4	.0001
11		X	X				5.17	4	.2701
12	X						25.08	5	.0001
13		X					7.93	5	.1602
14			X				24.40	5	.0002
15	X	X		X			7.46	3	.0585
16	X		X		X		23.64	3	.0000
17		X	X			X	1.50	3	.6826

A= Factores Higiénicos I

B= Factores Higiénicos II

C= Factores Motivacionales

g.l. Grados de libertad del estadístico de razón de verosimilitud ( $G^2$ ).

X= Término (factor o interacción que se incluye en el modelo).

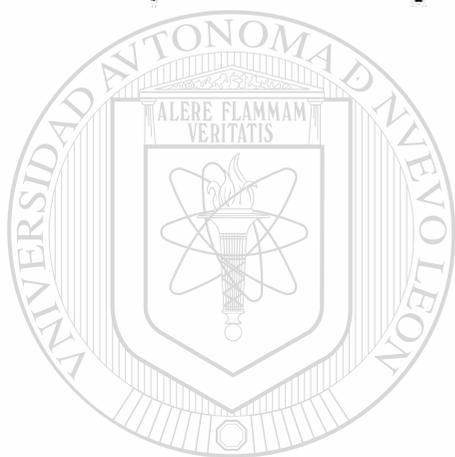
N = 40

Fuente: Directa

En la tabla no. 2, se observan los 17 modelos con el estadístico de prueba, en donde se considera lo siguiente: los modelos que no se ajustan son el 10, 12, 14 y 16, ya que en estos, el estadístico  $G^2$  fue altamente significativo.

Por otro lado los modelos 4, 6, 7, 11 y 17 mostraron buen ajuste ya que no tienen significancia. De los modelos que se ajustan existen dos interacciones, la interacción AC

y BC, nótese que al eliminar la interacción AC resulta el modelo 7, el cual proporciona muy buen ajuste, y al considerar el modelo sin el factor A, se obtiene el modelo 17 que también proporciona buen ajuste, se observa también, que al eliminar la interacción BC se obtiene el modelo 11, el cual no es significativo, pero con un valor de  $G^2$  alto (5.17), por lo cual se seleccionó el modelo no. 17 puesto que describe mejor los datos para el ajuste.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



TABLA 3  
 FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS, POR CELDA, PARA CADA UNO DE  
 LOS 17 MODELOS AJUSTADOS A LOS DATOS DE SATISFACCION DEL PERSONAL

COMBI- NACION DE CELDAS	NO.DE CELDAS	1	2	3	4	5	6	7	8
		(111)	(112)	(121)	(122)	(211)	(212)	(221)	(222)
<b>fo</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
<b>NO. DE MODELO</b>	<b>FRECUENCIAS ESPERADAS</b>								
1		3.00	1.00	7.00	10.00	0	1.00	4.00	14.00
2		1.90	2.09	8.09	8.09	0	1.00	4.00	14.00
3		3.00	1.00	5.34	11.60	0	1.00	5.65	12.34
4		3.00	0.84	7.00	10.15	0	1.15	4.00	13.84
5		1.43	2.56	6.10	10.89	0	1.00	6.46	11.53
6		1.38	1.52	8.61	9.47	0	2.08	3.99	12.91
7		8.00	9.97	5.35	11.67	0	1.02	5.64	12.32
8		1.14	1.97	6.56	11.31	0	1.88	6.28	10.82
9		1.67	1.67	8.82	8.82	0	1.64	8.67	8.67
10		4.44	6.05	4.44	6.05	0	6.94	5.10	6.94
11		1.12	1.93	6.43	11.06	0	1.93	6.43	11.06
12		5.25	5.25	5.25	5.25	0	6.33	6.33	6.33
13		1.66	1.66	8.75	8.75	0	1.66	8.75	8.75
14		4.66	6.50	4.66	6.50	0	6.50	4.66	6.50
15		2.00	2.00	8.50	8.50	0	1.00	9.00	9.00
16		4.99	5.49	4.99	5.49	0	7.49	4.00	7.49
17		3.00	1.00	5.50	12.00	0	1.00	5.50	12.00

fo = frecuencias observadas

( ) = Combinación de los niveles de Satisfacción en las celdas.

N = 40

FUENTE: Directa

En la tabla 3 se encuentran los datos de las frecuencias observadas y esperadas por celda para cada uno de los 17 modelos derivados del análisis.

Ejemplos: La combinación del nivel de insatisfacción en los factores higiénicos I (1) con el nivel de insatisfacción en los factores higiénicos II (1), con la insatisfacción en los factores motivacionales (1), o sea, la combinación (111) ó la celda no. 1, nos da una frecuencia observada de 3 y la frecuencia esperada considerando el modelo número 17 es 3.

Ahora, la combinación del nivel de insatisfacción en el factor higiénico I con el nivel de insatisfacción de los factores higiénicos II, con el nivel de satisfacción en los factores motivacionales, es decir, la combinación (112) ó la celda no. 2, nos da una frecuencia observada de 1 y la frecuencia esperada considerando el modelo número 17 es 1, de

la misma forma podemos relacionar el resto de las combinaciones que son un total de ocho celdas. Si nos situamos

solamente en la tabla 3 y relacionamos las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas en cada uno de los modelos, nótese que las del modelo 17 son las que mejor se relacionan.

Se concluye que el modelo que incluye al factor higiénico II y motivacionales, y su interacción describe el comportamiento de las frecuencias sobre la satisfacción del personal, es decir, no se rechaza hipótesis nula de que en el modelo número 17 los datos se ajustan.

## CAPITULO V

### DISCUSION

El objetivo de este estudio fue identificar los factores que producen satisfacción e insatisfacción en el personal de enfermería, considerando la Teoría Dual de Herzberg, cuyos elementos se encuentran constituidos por factores higiénicos y motivacionales. En lo que corresponde a factores higiénicos, se observa que las relaciones con los supervisores, con los compañeros y con los subordinados tienen un 87.5 por ciento de satisfacción en la población estudiada, motivo por el cual se recategorizan los factores en: higiénicos I y II, para facilitar el análisis estadístico. Los componentes mencionados con anterioridad se clasifican como factores higiénicos II.

Herzberg (1967) señala que la ausencia de los factores higiénicos producen insatisfacción de las personas en su trabajo, menciona que las relaciones con el supervisor, con los compañeros y con los subordinados forman parte de estos factores. También afirma que un entrenamiento del personal en el que existen buenas relaciones interpersonales hacen que los empleados aprecien las tareas que están ejecutando y que las relaciones interpersonales no lleguen a fracasar. De acuerdo a esto, se confirma que en base a las observaciones realizadas a partir de lo reportado por la población de la Institución estudiada sobre la satisfacción en el trabajo existe la presencia total o parcial de los factores higiénicos

cos modificados.

En lo que se refiere a los factores higiénicos I, un 47.5 por ciento del personal muestra satisfacción. En el modelo de Herzberg según Chruden (1985) los factores higiénicos, pueden ser satisfactorios para algunas personas, pero no llegan a ser motivadores. Los factores higiénicos pueden prevenir la insatisfacción, ejemplo de ello la posición social, el lugar que se le da en la sociedad por su empleo puede ser satisfactorio, más no motivante, en este sentido, el 95 por ciento de las personas incluidas en el estudio se sienten satisfechas.

En cuanto a los factores motivacionales el 65 por ciento del personal se observa satisfecho. Para Herzberg el incrementar la calidad y la importancia del trabajo, es propiciar que el empleado realice su trabajo con gusto y satisfacción. Los estudios de Geuneberg (1976) demuestran que los factores que se miden con más frecuencia son: el contenido del trabajo, el progreso, la responsabilidad, las posibilidades de desarrollo, y el reconocimiento, en esto coincide Smith (1991) cuyo objetivo es describir la satisfacción del personal de enfermería.

Por otro lado Kron (1985) menciona que cuando hay una actitud positiva por parte de los empleados existe colaboración y esto se encuentra cuando las relaciones interpersonales son satisfactorias.

Chruden (1985) menciona que la motivación y conducta del

individuo se relaciona con su satisfacción en el trabajo, nuevamente se vuelve a señalar que debido al alto porcentaje de satisfacción en las relaciones interpersonales, las personas involucradas en este estudio encuentran motivación en estos factores para realizar sus actividades.

La relación de la satisfacción del personal con el sistema de trabajo en equipo no se precisó a través del estudio.

### CONCLUSIONES

Las características de la población estudiada correspondieron al sexo femenino en un 100 por ciento. Un 53 por ciento tiene realizados estudios profesionales en enfermería, mientras que solamente un 37 por ciento está considerado como profesional en cuanto a su categoría, los motivos no se determinaron en este estudio. La mayoría del personal tiene 10 años o más de laborar en el servicio, el grupo de edad corresponde de los 20 a 45 años.

El estudio no rechazó la hipótesis nula "la satisfacción del personal de enfermería no tiene relación con los factores motivacionales de acuerdo a la Teoría de Frederick Herzberg", en virtud de que los niveles de satisfacción e insatisfacción son independientes en los factores higiénicos y en los factores motivacionales, según prueba de bondad de ajuste  $G^2$  con un nivel de significancia de .6826.

En función de los objetivos del estudio, se determinaron

los factores que producen satisfacción e insatisfacción en el personal de enfermería, en la realización de sus actividades de acuerdo a la teoría de Frederick Herzberg. Entre ellos se encontró que los componentes de relaciones con supervisores, relaciones con los compañeros y con subordinados tienen un porcentaje muy alto de satisfacción (87 por ciento) situación que se hace notar, ya que Herzberg los clasifica como factores higiénicos. Sin embargo, se demostró que estos factores que se integraron como factores higiénicos II son independientes en lo que se refiere a satisfacción.

#### RECOMENDACIONES

En el campo del Administrador de Enfermería, se recomienda elaborar un instrumento de evaluación constante para medir la satisfacción en el trabajo, ya que esta es considerada como parte importante de la motivación.

En este mismo campo, el Administrador de Enfermería debe identificar los factores de motivación que se encuentran a su alcance para mejorar la productividad dentro del área de su responsabilidad. Es importante para el personal de enfermería, saber y estar conciente del esfuerzo y calidad con que se aprecia su trabajo.

En su rol de líder, el Administrador de Enfermería debe coordinarse con las autoridades médicas y de enfermería con el fin de discutir aspectos que se consideran importantes para la institución sobre el rendimiento y la productividad

de los empleados, y tratar de elevarlos a los niveles óptimos de capacidad. Los factores motivacionales de Herzberg pueden ser tomados en cuenta como motivadores intrínsecos que pueden aumentar la calidad y la productividad en el trabajo.

Según los resultados de este estudio, se recomienda profundizar en la variable de antigüedad, categoría y edad del personal ya que podría influir fuertemente en la satisfacción del personal.

Se recomienda incluir el sistema de trabajo, como un factor a estudiarse.

Se recomienda hacer otro estudio comparativo y probar que reacciones tiene el personal de enfermería en otras instituciones con los factores higiénicos y motivacionales.

También sería conveniente estudiar la satisfacción del personal en relación al grado de autoestima, sobre todo en el nivel de licenciatura.

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Balderas, Ma. de la Luz. (1986). Administración de los Servicios de Enfermería. México: Interamericana.
- Chruden, Herbert. (1985). Administración de Personal (Necesidades del Individuo [Teoría Dual de Frederick Herzberg]). (9a. ed.) México: C.E.C.S.A. p.p. 351-353.
- Chruden, Herbert J. (1979). Motivación y Conducta. (4a. ed.) México: C.E.C.S.A. p.p. 345-353
- Fleishman Edwin A., Bass Alan R. (1986). Psicología Industrial y del Personal. (1a. ed.) México. Trillas, p.p. 102-106.
- Gruneberg, Michel M. (1976). Job Satisfaction. John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Herzberg, F., Mauser F. y Snyderman, B. B. (1967). The Motivation to Work. (2a.ed.) John Wiley & Sons, Inc. New York.
- 
- Keith, Davis. Ph D.L. (1983). El comportamiento humano en el trabajo. (8a. ed.). México: Interamericana. p.p. 124-127.
- Kron, T. (1985). Liderazgo y Administración en Enfermería. (5a. ed.). México: Interamericana. p.p. 290-292.
- Marriner, Ann. (1993). Manual para la Administración de Enfermería. (4a. ed.) México: Interamericana. p.p. 223-226.
- Milton, J., Tsokos J., (1987). Estadísticas para Biología y Ciencias de la Salud. (1a. ed.) México: Mc Graw-Hill.

Mueller CW. (1993). Nurses Job Satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nurs Res.* 24(19) p. 65-7.

Polit D.B. Hungler. (1985). Investigación Científica en Ciencias de la Salud. (2a. ed.). México: Interamericana.

Shanks, Mary D. & Kennedy, Dorothy A. (1973). Administración y Enfermería. (2a. ed.). México: Interamericana, p.p. 160-163.

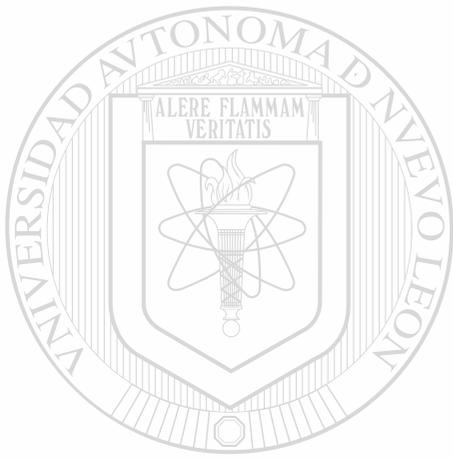
Simms, L.M., Price, S.A., Ervin, N.E. (1986). Administración de los Servicios de Enfermería. México: Interamericana, p.p. 280-280, 288-290.

Smith, Josephine A. (1991). Nurse Satisfaction with Work in Rural Hospitals. Journal of Nursing Administration. Vol. 21, No. 11.

Tagliaferri, Louis E. (1985). Organización y Supervisión de Recursos Humanos. 2a. ed. México: Limusa. p.p. 38-41.

William B. Werther, Jr./Keith Davis. (1991). Administración de personal y Recursos Humanos: (Motivación). (3a. ed.). México: McGraw Hill.

Young, P.T. (1987). Motivación and Emotion. Psichol Reviw. No. 14.



**APENDICES**

UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

APENDICE 1

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
SECRETARIA DE POSTGRADO

ENCUESTA PARA DETERMINAR FACTORES DE SATISFACCION E INSATISFACCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA REALIZACION DE SU TRABAJO.

En las siguientes hojas, encontrará Usted un listado de preguntas. De antemano se agradece la información que proporcione al contestarlas honestamente, lo cual será de gran utilidad para el análisis del estudio.

Conteste por favor todas las preguntas, según su modo particular de pensar o percibir lo que se le solicita. Sus respuestas serán absolutamente confidenciales. Esta encuesta es anónima, de ninguna forma le afectará en su trabajo.

I. MARQUE CON UNA X LA OPCION QUE CORRESPONDA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS LABORALES.

- (1)  Número de encuesta:
- (2)  Categoría o función que desempeña:  
 Licenciado en Enfermería.  
 Enfermería General.  
 Técnica en Enfermería.  
 Auxiliar de Enfermería.
- (3)  Turno en que labora:  
 Matutino.  
 Vespertino.  
 Nocturno.  
 Plan Piloto.
- (4)  Servicio en que labora:  
 Medicina Interna I.  
 Medicina Interna II.
- (5)  Años de ejercer la profesión en el departamento de Medicina Interna.  
 Menos de 5 años.  
 Entre 5 y 10 años.  
 Más de 10 años.
- (6)  Escolaridad: \_\_\_\_\_
- (7)  Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_

II. LAS PREGUNTAS ENLISTADAS ENSEGUIDA REFLEJAN UNA SERIE DE ACTITUDES, ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES, LEALAS CUIDADOSAMENTE. ENCIERRE EN UN CÍRCULO LA OPCIÓN QUE ESTÉ DE ACUERDO A LA FRECUENCIA CON QUE USTED OBSERVA O PERCIBE QUE SE REALIZAN ESPECÍFICAMENTE, DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

0. Nunca = Cuando nunca se realiza o no existe.
1. Excepcionalmente = Cuando existe o se realiza en muy raras ocasiones.
2. Ocasionalmente = Cuando se realiza o existe de vez en cuando.
3. Siempre = Cuando existe o se realiza todo el tiempo.

PREGUNTAS

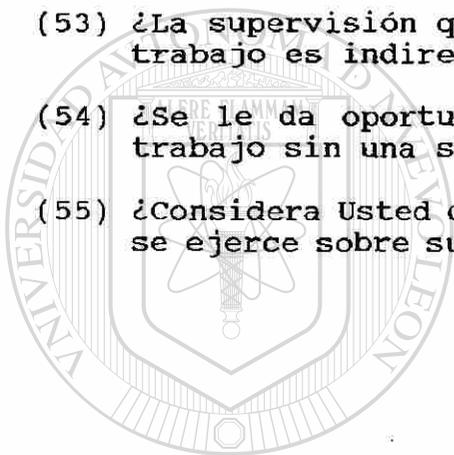
RESPUESTAS

(8) ¿Considera que la supervisión que ejercen en Usted con respecto a su trabajo sea justa?	0	1	2	3	4
(9) ¿Considera que la supervisión que ejercen en Usted con respecto a su trabajo sea oportuna?	0	1	2	3	4
(10) ¿Recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas por parte de las personas que la supervisan?	0	1	2	3	4
(11) ¿Sabe cada cuando se realizan evaluaciones en su departamento, referentes al trabajo que realiza?	0	1	2	3	4
(12) ¿Si se realizan, le es dada a conocer esta evaluación?	0	1	2	3	4
(13) ¿Recibe educación en servicio por parte de las personas que la supervisan?	0	1	2	3	4
(14) ¿Existen reglas de seguridad en su departamento?	0	1	2	3	4
(15) ¿Considera que su lugar de trabajo se encuentra razonablemente limpio?	0	1	2	3	4
(16) ¿Considera que su lugar de trabajo se encuentra bien ventilado?	0	1	2	3	4
(17) ¿Considera que su lugar de trabajo se encuentra bien iluminado?	0	1	2	3	4
(18) ¿Considera que su departamento cuenta con el equipo necesario para trabajar?	0	1	2	3	4
(19) ¿Considera que su departamento cuenta					

- con el material necesario para trabajar? 0 1 2 3 4
- (20) ¿Percibe Usted incentivos económicos de acuerdo a la calidad de trabajo que desempeña? 0 1 2 3 4
- (21) ¿Percibe Usted incentivos económicos por puntualidad y asistencia? 0 1 2 3 4
- (22) ¿Cuenta Usted con servicio de atención médica adecuado, por su trabajo? 0 1 2 3 4
- (23) ¿Recibe facilidades para superación académica en su trabajo? 0 1 2 3 4
- (24) ¿Considera que por su profesión ha logrado alcanzar respeto en la sociedad? 0 1 2 3 4
- (25) ¿Considera que por su profesión ha logrado alcanzar respeto entre sus vecinos? 0 1 2 3 4
- (26) ¿Considera, que por su profesión ha logrado alcanzar respeto entre sus familiares? 0 1 2 3 4
- (27) ¿Se formula Usted metas a alcanzar en su trabajo? 0 1 2 3 4
- (28) ¿Participa, en conjunto con el personal de su departamento en el establecimiento de metas para el mejoramiento de su trabajo? 0 1 2 3 4
- (29) ¿De acuerdo a las actividades que debe realizar durante su horario de trabajo, cree usted que sus jornadas son efectivas? 0 1 2 3 4
- (30) ¿Considera que el tiempo que tiene determinado para realizar sus actividades en el trabajo, es suficiente? 0 1 2 3 4
- (31) ¿Durante su horario de trabajo, se enfrenta a la situación de resolver problemas en cuanto a material y equipo? 0 1 2 3 4
- (32) Los problemas que se presentan durante su horario de trabajo en lo que se refiere al número de actividades que usted debe realizar, ¿Son resueltos

- satisfactoriamente? 0 1 2 3 4
- (33) En lo que respecta a su trabajo, ¿Ha recibido reconocimientos por escrito de parte de alguna autoridad? 0 1 2 3 4
- (34) En lo que respecta a su trabajo, ¿Ha recibido reconocimientos en forma verbal de parte de alguna autoridad? 0 1 2 3 4
- (35) ¿Recibe algún reconocimiento por su calidad en el trabajo? 0 1 2 3 4
- (36) ¿De parte de sus compañeros de trabajo, ha recibido algún reconocimiento por su manera de trabajar? 0 1 2 3 4
- (37) Su supervisor o alguna autoridad, ¿Le informan sobre su nivel de rendimiento en el trabajo? 0 1 2 3 4
- (38) ¿Se le proporcionan en su trabajo oportunidades de capacitación para el desarrollo de nuevas habilidades? 0 1 2 3 4
- (39) En su trabajo, ¿Existen formas o programas para que Usted pueda incrementar su especialidad en el desarrollo del mismo? 0 1 2 3 4
- (40) ¿Considera Usted que en su trabajo es necesario actualizarse? 0 1 2 3 4
- 
- (41) ¿Considera Usted que en su trabajo existen motivadores para superarse académicamente? 0 1 2 3 4
- (42) ¿Existen promociones para ascensos en su trabajo? 0 1 2 3 4
- (43) ¿Considera que su trabajo le da la oportunidad de ser creativo? 0 1 2 3 4
- (44) ¿Considera que su trabajo es demandante? 0 1 2 3 4
- (45) ¿Considera que su trabajo es rutinario? 0 1 2 3 4
- (46) ¿Considera que su trabajo es aburrido? 0 1 2 3 4
- (47) ¿Considera que su trabajo es desafiante? 0 1 2 3 4
- (48) ¿Considera que se encuentra capacitado

- para realizar su trabajo eficazmente,  
sin necesidad de supervisión directa? 0 1 2 3 4
- (49) ¿Considera Usted que desempeña su trabajo, aportando el esfuerzo requerido, de acuerdo a la responsabilidad que tiene asignada? 0 1 2 3 4
- (50) ¿Considera que su trabajo tiene variabilidad en cuanto a las actividades que tiene que realizar? 0 1 2 3 4
- (51) ¿Le complace realizar su trabajo? 0 1 2 3 4
- (52) ¿Realiza Usted su trabajo bajo supervisión directa? 0 1 2 3 4
- (53) ¿La supervisión que se ejerce sobre su trabajo es indirecta? 0 1 2 3 4
- (54) ¿Se le da oportunidad de realizar su trabajo sin una supervisión directa? 0 1 2 3 4
- (55) ¿Considera Usted que la supervisión que se ejerce sobre su trabajo sea directa? 0 1 2 3 4



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

III. DE ACUERDO A LAS PREGUNTAS ENLISTADAS ENSEGUIDA, ENCIERRE EN UN CIRCULO LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE MAS ACERTADA, SEGUN LOS CONOCIMIENTOS QUE TIENE DE ELLAS, DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

0. Las desconoce = Cuando lo ignora o no tiene idea de ellas.
1. Muy Pocas = Cuando lo que conoce es muy escaso.
2. Algunas de ellas = Cuando conoce varias.
3. La Mayoría = Cuando conoce una gran parte.
4. Totalmente = Cuando las conoce íntegramente.

PREGUNTAS

RESPUESTAS

(56) ¿Conoce Usted las políticas de su departamento? 0 1 2 3 4

(57) ¿Su Jefe o Subjefe, le han dado a conocer verbalmente las políticas de su departamento? 0 1 2 3 4

(58) ¿Su Jefe o Subjefe, le han dado a conocer por escrito las políticas de su departamento? 0 1 2 3 4

(59) ¿Conoce Usted los propósitos y objetivos de su departamento? 0 1 2 3 4

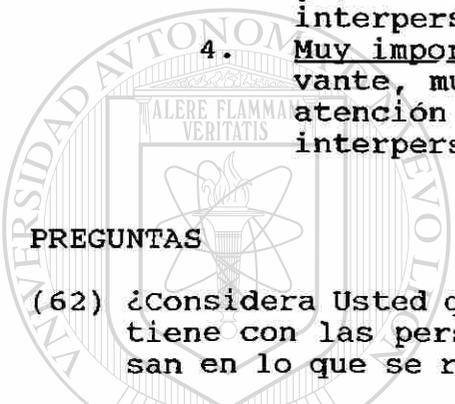
(60) ¿Alguna autoridad de su departamento le ha dado a conocer verbalmente los propósitos y objetivos del mismo? 0 1 2 3 4

(61) ¿Alguna autoridad de su departamento le ha dado a conocer por escrito los propósitos y objetivos del mismo? 0 1 2 3 4

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

IV. EL SIGUIENTE GRUPO DE PREGUNTAS COMPRENDE LA IMPORTANCIA QUE TIENEN PARA USTED, CIERTAS ACTITUDES EN SU AMBIENTE DE TRABAJO. POR FAVOR, ENCIERRE EN UN CÍRCULO LA OPCIÓN CORRESPONDIENTE, SEGÚN USTED CONSIDERE, DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

0. No existen = Cuando no están presentes.
1. Sin importancia = Cuando no es significativa, ni es relevante para su trabajo, ni para la atención a los pacientes.
2. De poca importancia = Cuando su relevancia es escasa y afecta poco la efectividad de su trabajo, la atención a los pacientes y a sus relaciones interpersonales.
3. Importante = Cuando es relevante, significativa, ya que de no serlo afecta la efectividad de su trabajo, la atención a los pacientes y a sus relaciones interpersonales.
4. Muy importante = Cuando considere que es muy relevante, muy significativa para su trabajo, para la atención a los pacientes y para sus relaciones interpersonales.



PREGUNTAS	RESPUESTAS				
(62) ¿Considera Usted que las relaciones que tiene con las personas que la supervisan en lo que se refiere a amistad son?	0	1	2	3	4
(63) ¿Como considera sus relaciones en cuanto a cooperación, con las personas que la supervisan?	0	1	2	3	4
(64) ¿Considera Usted que las relaciones que tiene con las personas que la supervisan en cuanto a correspondencia son?	0	1	2	3	4
(65) ¿Considera Usted que las relaciones que tiene con las personas que las supervisan en cuanto a comunicación son?	0	1	2	3	4
(66) ¿Cómo considera sus relaciones en lo que se refiere a discusiones de trabajo con las personas que las supervisan?	0	1	2	3	4
(67) ¿Considera Usted que existen hostilidades entre usted y las personas que la supervisan?	0	1	2	3	4
(68) ¿Considera que existen hostilidades entre Usted y sus compañeros de trabajo?	0	1	2	3	4

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

- (69) ¿Considera Usted que las relaciones que existen con sus compañeros de trabajo en lo que se refiere a la realización de actividades laborales sean en cuanto a correspondencia? 0 1 2 3 4
- (70) ¿Considera Usted que las relaciones que existen con sus compañeros de trabajo en lo que se refiere a la realización de actividades laborales sea, en cuanto a cooperación? 0 1 2 3 4
- (71) ¿Considera Usted que la comunicación que existe con sus compañeros de trabajo es? 0 1 2 3 4
- (72) ¿Considera que la comunicación que existe entre Usted y sus subordinados es? 0 1 2 3 4
- (73) ¿Considera Usted, que las relaciones que tiene con sus compañeros de trabajo sean en cuanto a amistad? 0 1 2 3 4
- (74) ¿Cómo considera el respeto que existe entre Usted y sus subordinados? 0 1 2 3 4
- (75) ¿Cómo considera las relaciones en lo que se refiere a cooperación entre Usted y sus subordinados? 0 1 2 3 4
- (76) ¿Considera que existen hostilidades entre usted y sus subordinados? 0 1 2 3 4
- (77) ¿Cómo considera la comunicación entre Usted y sus subordinados? 0 1 2 3 4
- (78) ¿Cómo considera las relaciones de amistad entre usted y sus subordinados? 0 1 2 3 4
- (79) De acuerdo a su profesión, ¿Cómo valoraría las actividades que realiza? 0 1 2 3 4
- (80) De acuerdo a su categoría en el departamento, ¿Cómo valoraría las actividades que realiza? 0 1 2 3 4
- (81) Considera que por su profesión, ¿Existe aprecio por el resto del personal que labora en la institución? 0 1 2 3 4

V. FINALMENTE, ENCIERRE EN UN CIRCULO LO QUE CONSIDERE SEA SU RESPUESTA. ¡MUCHAS GRACIAS!

(82) Considera usted que su salario es recompensable económicamente de manera:

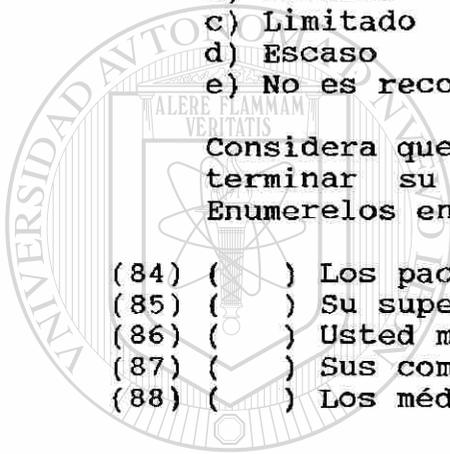
- a) Total
- b) Parcial
- c) Limitado
- d) Escaso
- e) No es recompensable

(83) De acuerdo a su productividad en el trabajo considera que su salario es recompensado económicamente de manera:

- a) Total
- b) Parcial
- c) Limitado
- d) Escaso
- e) No es recompensable

Considera que el esfuerzo que usted realiza para lograr terminar su trabajo, ¿Es reconocido por alguien? Enumerelos en orden de importancia del 1 al 5.

- (84) ( ) Los pacientes.
- (85) ( ) Su supervisor.
- (86) ( ) Usted mismo.
- (87) ( ) Sus compañeros de enfermería.
- (88) ( ) Los médicos.



U A N L

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



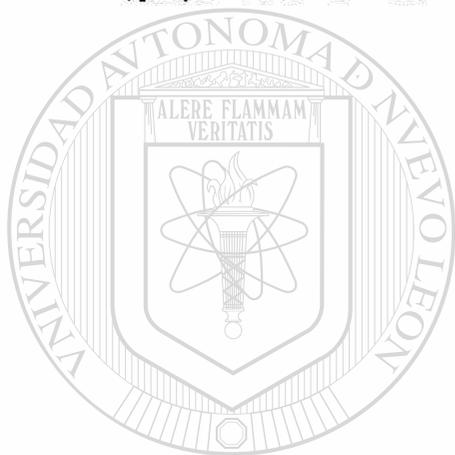
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## APENDICE 2

```
DATA TRABAJO;
OPTIONS NODATE PAGESIZE= 60;
INFILE 'JUANAMA.DAT' LRECL=90
TITLE 'TESIS DE JUANA MARIA RODRIGUEZ ALFARO';
INPUT
V1 1-2 V2 3 V3 4 V4 5 V5 6 V6 7 V7 8 V8 9 V9 10 V10 11 V11 12
V12 13 V13 14 V14 15 V15 16 V16 17 V17 18 V18 19 V19 20 V20
21 V21 22 V22 23 V23 24 V24 25 V25 26 V26 27 V27 28 V28 29
V29 30 V30 31 V31 32 V32 33 V33 34 V34 35 V35 36 V36 37 V37
38 V38 39 V39 40 V40 41 V41 42 V42 43 V43 44 V44 45 V45 46
V46 47 V47 48 V48 49 V49 50 V50 51 V51 52 V52 53 V53 54 V54
55 V55 56 V56 57 V57 58 V58 59 V59 60 V60 61 V61 62 V62 63
V63 64 V64 65 V65 66 V67 68 V68 69 V69 70 V70 71 V71 72 V72
73 V73 74 V74 75 V75 76 V76 77 V77 78 V78 79 V79 80 V80 81
V81 82 V82 83 V83 84 V84 85 V85 86 V86 87 V87 88 V88 89 V89;
LABEL
V1= 'NUM ENC'
V2= 'CAT O FUNC'
V3= 'TURNO'
V4= 'SERVICIO'
V5= 'AÑOS DE EJER'
V6= 'ESCOLARIDAD'
V7= 'EST POST A ENF'
V8= 'CONS SUP JUSTA'
V9= 'CONS SUP OPORTU'
V10= 'APOYO DE SUP'
V11= 'EVAL DE TRAB'
V12= 'CONOCE EVAL'
V13= 'EDUC EN SERV SUP'
V14= 'REG DE SEG'
V15= 'ENCUENTRA LIMPIO'
V16= 'EXIST VENT'
V17= 'ILUMINADO'
V18= 'EQUIPO NEC'
V19= 'MAT NEC'
V20= 'INCENT CAL TRAB'
V21= 'INCENT PUNT ASIS'
V22= 'SERV MED'
V23= 'SUP ACAD'
V24= 'RES EN LA SOC'
V25= 'RESPETO VECINOS'
V26= 'RESPETO FAM'
V27= 'METAS DE TRAB'
V28= 'METAS EN CONJ'
V29= 'JOR EFECT POR ACTIV'
V30= 'TIEMPO SUF ACTIV'
V31= 'PROB MAT Y EQ'
V32= 'PROB NUM ACTIV'
V33= 'RECONOC ESCRITO'
V34= 'RECONOC VERBALES'
V35= 'RECONOC CALIDAD'
V36= 'RECONOC COMP'
```

V37= 'INF NIVEL REND'  
 V38= 'OPORT CAPAC'  
 V39= 'INCR DES TRAB'  
 V40= 'NEC ACTUAL'  
 V41= 'MOTIV SUP ACAD'  
 V42= 'TRAB CEATIVO'  
 V44= 'TRAB DEMAND'  
 V45= 'TRAB RUT'  
 V46= 'TRAB ABURRIDO'  
 V47= 'TRAB DESAF'  
 V48= 'CAP REAL TRAB S/SUP D'  
 V49= 'DES TRAB ESF A RESPON'  
 V50= 'VARIABILIDAD ACTIV'  
 V51= 'COMPLACE TRAB'  
 V52= 'TRAB SUPER DIRECTA'  
 V53= 'TRAB SUPER INDIR'  
 V54= 'OPORT NO SUPERV'  
 V55= 'CONS SUP DIRECTA'  
 V56= 'CON POLITICAS'  
 V57= 'POLIT VERBAL'  
 V58= 'POLIT ESCRITO'  
 V59= 'PROPOS Y OBJ'  
 V60= 'PROPOS Y OBJ VERBAL'  
 V61= 'PROPOS Y OBJ ESCRITO'  
 V62= 'REL AMISTAD SUPERV'  
 V63= 'REL COOP SUPERV'  
 V64= 'REL CORRES SUPERV'  
 V65= 'REL COMUNI SUPERV'  
 V66= 'DIS PROB TRAB SUP'  
 V67= 'HOST SUPERV'  
 V68= 'HOST COMP'  
 V69= 'CORRES COMP'  
 V70= 'COOPER COMP'  
 V71= 'COMUNIC COMP'  
 V72= 'COMUNI SUBOR'  
 V73= 'AMISTAD COMP'  
 V74= 'RESPECTO SUBOR'  
 V75= 'COOPER SUBOR'  
 V76= 'HOST SUBOR'  
 V77= 'COMUNIC SUBOR'  
 V78= 'AMISTAD SUBOR'  
 V79= 'PROF VAL ACTIV'  
 V80= 'CAT. VAL ACTIV'  
 V81= 'APRECIO PROF INST'  
 V82= 'SAL REC ECONOM'  
 V83= 'SAL REC PROD'  
 V84= 'ESFUERZO REC PAC'  
 V85= 'ESFUERZO REC SUPERV'  
 V86= 'ESFUERZO REC UD MIS'  
 V87= 'ESFUERZO REC COMP'  
 V88= 'ESFUERZO REC MED'  
 /\*  
 PROC FORMAT;  
 VALUE V2F 1= 'LICENF' 2='ENFGL' 3='TECENF' 4='AUXENF'

VALUE V3F 1='MAT' 2='VESP' 3='NOC' 4='PP'  
 VALUE V4F 1='MI' 2='MII'  
 VALUE V5F 1='1-4' 2='5-9' 3='10-MAS'  
 VALUE V6F 1='LICENF' 2='ENFG' 3='TECENF' 4='CUR AUX ENF'  
 VALUE V7F 1='PREPA' 2='ENFGL' 3='POSTBAS' 4='LICENF' 5= -  
 'MAEST' 6='OTROS' 7='NA'  
 VALUE V8F 0='NUNCA' 1='EXCEP' 2='OCACION' 3='FREC' 4='SIEM'  
 5='NA'  
 VALUE V56F 0='DESC' 1='MUY POCAS' 2='ALGUNAS' 3='MAYORIA'  
 4='TOTAL' 5='NA'  
 VALUE V62F 0='NO EXIS' 1='SIN IMP' 2='POCA IMP' 3='IMP'  
 4='MUY IMP' 5='NA'  
 VALUE V82F 1='TOTAL' 2='PARCIAL' 3='LIMITADO' 4='ESCASO'  
 5='NO RECOMP'  
 VALUE V83F 1='TOTAL' 2='PARCIAL' 3='LIMITADO' 4='ESCASO'  
 5='NO RECOMP'  
 VALUE V84F 1='PRIM' 2='SEG' 3='TERC' 4='CUARTO' 5='QUINTO'



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

