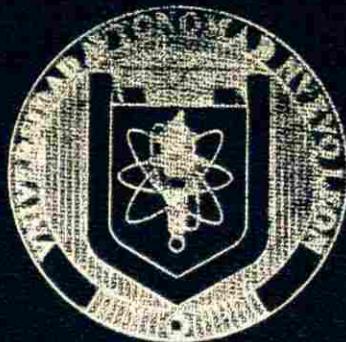


**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
SUBDIRECCION DE POSGRADO  
E INVESTIGACION**



**SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL  
DE ENFERMERIA Y SATISFACCION  
DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

**PRESENTA**

**LIC. JOSEFINA HERMELINDA FLORES SALAS**

**SEPTIEMBRE, 2002**



MISSISSIPPI

MISSISSIPPI

MISSISSIPPI

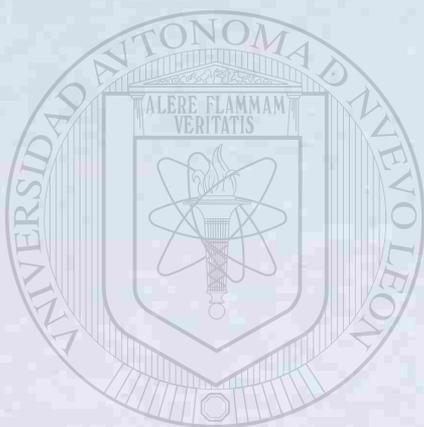
MISSISSIPPI

MISSISSIPPI

MISSISSIPPI



1080116294



# UANL

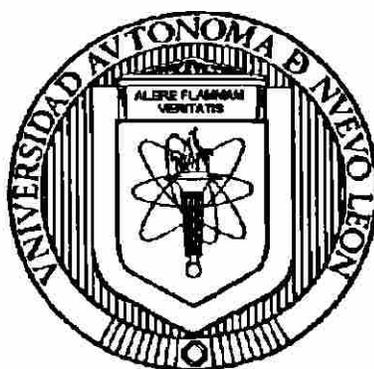
---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

®

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Por

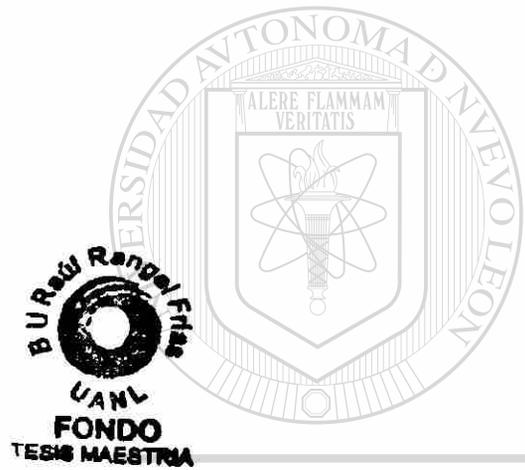
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**LIC. JOSEFINA HERMELINDA FLORES SALAS**

**Como requisito parcial para obtener el Grado de**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA**  
**con Énfasis en Administración de Servicios**

**SEPTIEMBRE, 2002**

K T 86  
.3  
F55



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

®

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

Por

**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

**LIC. JOSEFINA HERMELINDA FLORES SALAS**

**Director de Tesis**

**M E. SOFIA GUADALUPE MEDINA ORTIZ**

**Como requisito parcial para obtener el Grado de  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA  
con Énfasis en Administración de Servicios**

**SEPTIEMBRE, 2002**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Por



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**LIC. JOSEFINA HERMELINDA FLORES SALAS**

**Asesor Estadístico**  
**MARCO VINICIO GÓMEZ MEZA PhD**

**Como requisito parcial para obtener el Grado de**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA**  
**con Énfasis en Administración de Servicios**

**SEPTIEMBRE, 2002**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

**Aprobación de Tesis**



**M E. Sofia Guadalupe Medina Ortiz  
Director de Tesis**



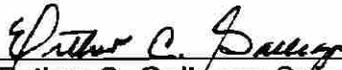
**M E. Sofia Guadalupe Medina Ortiz  
Presidente**



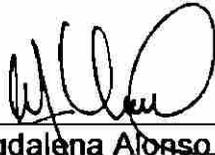
**M E. Ma. Guadalupe Moreno Monsivais  
Secretario**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**Esther C. Gallegos Cabriaes PhD  
Vocal**



**M S P. Magdalena Alonso Castillo  
Subdirector de Posgrado e Investigación.**

## AGRADECIMIENTO

A Dios Nuestro Señor por todo el inmenso amor y la fortaleza que siempre me a  
dado

Por todos los conocimientos, experiencias, por la seguridad que siempre me  
transmitió, y por la oportunidad de haber trabajado con ella. Quiero expresar  
con admiración y respeto el profundo aprecio a la M.E. Sofia Guadalupe Medina  
Ortiz, mi asesor de tesis. Gracias maestra Sofi.

Al Maestro Marco Vinicio Gómez Meza por su ayuda incondicional.

A Mr. Redman y Miss. Tzeng por la paciencia y todo el apoyo que me brindaron

A todo el personal de la Facultad de Enfermería, por todas sus aportaciones y  
apoyos brindados.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## DEDICATORIA

**A mi querido y amado hijo José Antonio, por tu paciencia y por todo el tiempo que no puede compartir contigo.**

**A mi padre, Sr Luis Flores por todo el ejemplo de lucha que me has enseñado**

**A mi madre Sra. Tomasa Salas, por ser mi mas grande amiga y por todo el apoyo incondicional.**

**A mis hermanos Alma y Luis por el gran ejemplo que me han brindado.**

**Mis sobrinos Blanca y Luis por toda su ayuda.**

**A toda mi familia que siempre estuvo al pendiente de mi.**

**A ti, mi querida Ely, por toda el respaldo que has brindado a "Pepe" y a mi.**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

**A todas aquellas personas que siempre estuvieron apoyándome.**

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## RESUMEN

Josefina Hermelinda Flores Salas      Fecha de Graduación: Septiembre 2002  
Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Enfermería

Título del estudio: **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
HOSPITALIZADO**

Número de páginas: 35

Candidato para obtener el grado de  
Maestría en Ciencias de Enfermería con  
énfasis en Administración de Servicios.

Area de Estudio: Administración de Servicios

**Propósito y método de estudio:** El propósito fue determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería en cuatro factores de la cultura de la organización como: afiliación, reconocimiento, realización y fuerza de la cultura y la satisfacción del paciente hospitalizado en cuatro dimensiones del cuidado de enfermería como: disponibilidad, habilidades técnicas, continuidad del cuidado y cortesía. Los conceptos de Tzeng (1997) y Tzeng & Ketefian (2002), dieron sustento al estudio. El diseño fue descriptivo correlacional, el muestreo fue no probabilístico, con un tamaño de muestra de 144 enfermeras y 144 pacientes, que se estimó a partir de una significancia de .05, un nivel de confiabilidad del 90%, una potencia de prueba de .80, para un coeficiente de correlación de .29. Para el análisis estadístico, de acuerdo a los resultados de la prueba de Kolmogorov –Smirnov, se utilizó la prueba no paramétrica: el coeficiente de correlación de Spearman.

**Contribuciones y conclusiones:** La contribución del estudio fue aplicar empíricamente el concepto de satisfacción laboral del personal de enfermería relacionado con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. La media de edad para el personal de enfermería estuvo en 37 años, el 85% correspondió al sexo femenino, una media de antigüedad en la institución de 14 años, el 59% enfermeras especialistas y generales, el 34% correspondió al turno matutino y el 38% a los turnos nocturnos. Para los pacientes la media de la edad estuvo en 46 años, en relación al género el 50% fue para ambos sexos, promedio de estancia fue de 7 días, con un nivel de estudios; 23% con primaria incompleta, 20 % completa. La prueba de Spearman mostró relación no significativa entre las variables de satisfacción ( $r = .017$ ,  $p = .84$ ). En conclusión la satisfacción laboral del personal de enfermería no tiene relación con la satisfacción del paciente hospitalizado, por lo tanto se rechaza la hipótesis.

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS



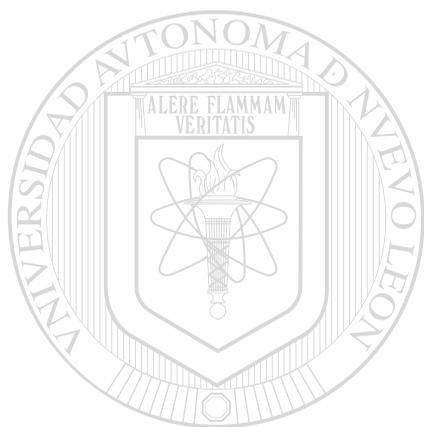
## Tabla de Contenido

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Capítulo I</b>	
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>Marco Conceptual</b>	<b>3</b>
<b>Definición de Términos</b>	<b>4</b>
<b>Estudios Relacionados</b>	<b>5</b>
<b>Hipótesis</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo II</b>	
<b>Metodología</b>	<b>7</b>
<b>Diseño del Estudio</b>	<b>7</b>
<b>Población, Muestreo y Muestra</b>	<b>7</b>
<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>8</b>
<b>Procedimiento de Recolección de la Información</b>	<b>8</b>
<b>Instrumentos</b>	<b>8</b>
<b>Análisis de Resultados</b>	<b>10</b>
<b>Consideraciones Éticas</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo III</b>	
<b>Resultados</b>	<b>12</b>
<b>Estadística Descriptiva</b>	<b>12</b>
<b>Prueba de Hipótesis</b>	<b>14</b>

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Capítulo IV</b>	
<b>Discusión</b>	<b>16</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>17</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>17</b>
<b>Referencias</b>	<b>18</b>
<b>Apéndices</b>	<b>21</b>
<b>A. Estructura Conceptual Teórico Empírica</b>	<b>22</b>
<b>B. Carta de Solicitud de Autorización de la Institución</b>	<b>23</b>
<b>C. Encuesta de Valoración para Enfermeras (NAS)</b>	<b>24</b>
<b>D. Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Enfermería en Pacientes Internados (NSISS)</b>	<b>27</b>
<b>E. Coeficiente Alpha de Cronbach de Subescalas</b>	<b>29</b>
<b>F. Carta Consentimiento Informado para Pacientes</b>	<b>30</b>
<b>G. Carta Consentimiento Informado para Enfermeras</b>	<b>31</b>
<b>H. Datos Sociodemográficos del Personal de Enfermería</b>	<b>32</b>
<b>I. Datos Sociodemográficos del Paciente</b>	<b>33</b>
<b>J. Correlación de Spearman entre la Satisfacción del Personal de Enfermería, los Factores de la Cultura y la Satisfacción del Paciente, en las Dimensiones del Cuidado</b>	<b>34</b>

## Lista de Tablas

Tabla	Página
<b>1. Datos Descriptivos de la Variable Satisfacción del Personal de Enfermería y los Factores de la Cultura de la Organización</b>	<b>13</b>
<b>2. Datos descriptivos de la Variable de Satisfacción del Paciente y las Dimensiones del Cuidado</b>	<b>14</b>



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## Capítulo I

### Introducción

Actualmente en Estados Unidos enfermería ha incorporado otro indicador del proceso de calidad, la satisfacción laboral del personal que trabaja en hospitales. Este se refiere a las actitudes del personal de enfermería en aspectos específicos de situaciones del trabajo (American Nurses Association, 1999).

El grado de satisfacción del personal de enfermería debe obtenerse para realizar el cambio en la cultura de la institución, la cual se refiere a la percepción que los trabajadores tienen de los factores externos de la organización y varía frecuentemente según la percepción individual. Cuando hay insatisfacción, el personal genera ausentismo elevado, agresividad en el puesto de trabajo, mal trato al paciente y bajo rendimiento. Es evidente que la satisfacción laboral tiene una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente (Brunet, 1997; Chavez, Alvarez, García & Villa, 1996; Consejo Intencional de Enfermería, 2001; Maher & Braskamp, 1986; Salinas, Laguna & Mendoza, 1994; Siordia, et al., 2000).

La satisfacción del paciente se ha considerado un indicador de calidad, del cual el usuario aporta una perspectiva individual en los atributos de la asistencia. Enfermería como profesional de la salud con mayor contacto con el usuario, se convierte en un producto imprescindible y cuantificable a través del servicio prestado. Respecto a este servicio, se ha demostrado ampliamente la relación entre las habilidades técnicas e interpersonales del personal de enfermería con el grado de satisfacción del paciente (Comnley & Beard, 1998;

Donabedian, 1984; Lara & Villela, 1999; Rivera & García, 1999; Salinas, Laguna & Mendoza, 1994; Tzeng & Ketefian, 2002).

Los estudios de investigación respecto a la satisfacción laboral del personal de enfermería se han enfocado a identificar los factores que influyen directamente en la satisfacción y el comportamiento de las enfermeras dentro de la organización (Carrada, 2000; Sleutel, 2000; Gámez; Gastelum, Marques, Robles & Vega, 2000; Pacheco, Martínez, Alva, & Ibarra, 1994; Tillman, Salyer, Corley, & Mark, 1997). Sin embargo, han sido pocos los estudios que señalan la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería, entre ellos cabe destacar los factores de la cultura, los cuales influyen en los profesionales de enfermería y en su atención al paciente, e investigaciones recientes que mencionan que una causa fundamental de la satisfacción total de los clientes es la satisfacción laboral del personal de enfermería (CIE, 2001; Flarey, 1991; Kangas, Kee & Mc kee, 1999; Tzeng, 1997; Tzeng, Ketefian & Redman, 2001; Tzeng & Ketefian, 2002).

Tzeng (1997) reportó correlación significativa en la satisfacción de las enfermeras en cuatro factores de la cultura de la organización, y entre la satisfacción general del paciente con los cuidados de enfermería. Tzeng, Ketefian y Redman (2001) reportaron también relación entre el factor fuerza de la cultura con la satisfacción general del paciente. Asimismo Tzeng y Ketefian (2002) revelaron resultados significativos en la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en aspectos de cortesía, manejo del dolor y malestar y cortesía.

Países como Estados Unidos, Taiwan y Canadá, destacan el interés por los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería y la del paciente. En el ámbito de calidad que actualmente prevalece en México es

relevante obtener evidencia que fundamente la importancia de explorar las relaciones entre las anteriores variables.

Por lo descrito anteriormente, el presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

El estudio se realizó de acuerdo al marco conceptual de Tzeng (1997) para la satisfacción laboral del personal de enfermería y los conceptos de Tzeng y Ketefian (2002) para la satisfacción del paciente. Los cuales se consideran apropiados para abordarse en el presente estudio de tipo descriptivo.

### Marco Conceptual

Para este estudio se utilizaron las conceptualizaciones de Tzeng (1997), respecto a satisfacción laboral del personal de enfermería en cuatro factores de la cultura de la organización. Para la satisfacción del paciente los conceptos Tzeng y Ketefian (2002) en cuatro dimensiones del cuidado de enfermería.

Tzeng (1997) define la satisfacción laboral del personal de enfermería, como la percepción del personal de enfermería sobre aspectos relacionados a los factores de la cultura de la organización. Describe al factor afiliación como la percepción de cultura en donde se favorece la participación de los miembros en la toma de decisiones, la sensación de familia, amabilidad y respeto a cada miembro como adulto. Considera que el reconocimiento es la impresión de la cultura de la organización que favorece y da a cada una de las personas la atención y la retroalimentación sobre su trabajo. Explica el factor de realización como la sensación de la cultura que favorece la excelencia, el pensamiento innovador, hacer el trabajo correctamente y con productividad. Por último considera a la fuerza de la cultura como la opinión que tienen los miembros

respecto las expectativas de la organización, la dirección, las políticas y los valores para una comunicación clara entre los miembros de la organización.

Tzeng y Ketefian (2002) conceptualizan la satisfacción del paciente como la impresión del mismo, acerca de los servicios proporcionados por el personal de enfermería en cuatro dimensiones relacionadas con el cuidado, como son: *disponibilidad, habilidades técnicas, continuidad del cuidado y cortesía de enfermería*. Respecto a la disponibilidad es referida a situaciones del cuidado en donde la enfermera se presenta con su nombre con todos los pacientes, esmerándose en los detalles de la atención, *al atender con oportunidad sus necesidades*. Las habilidades técnicas son los aspectos de la enfermera donde ella muestra cualidades de competencia, preparación, destreza en procedimientos o tratamientos, así como la capacidad de proporcionar la información antes y después de ellos. La continuidad del cuidado se refiere a los aspectos como la coordinación entre enfermeras y médicos, la comprensión y comunicación clara entre los miembros del equipo de salud y su actuación como profesional. Finalmente la cortesía son actitudes de las enfermeras como: ser atenta, discreta, amable hacia el paciente y la familia.

## DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### Definición de Términos

A continuación se definen los conceptos que se aplicaron en el estudio.

La satisfacción laboral del personal de enfermería; es la percepción de enfermería respecto a los factores de la cultura de la organización como afiliación, reconocimiento, realización y la fuerza de la cultura.

La satisfacción del pacientes; es la evaluación del paciente acerca del cuidado recibido respecto a disponibilidad, habilidades técnicas, continuidad del cuidado y cortesía del personal de enfermería.

En el apéndice A se muestra la estructura Conceptual Teórica Empírica.

### Estudios Relacionados

Tzeng (1997) reportó correlación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería con los cuatro factores de la cultura de la organización: afiliación ( $r = .68, p < .01$ ), reconocimiento ( $r = .73, p < .01$ ), realización ( $r = .64, p < .01$ ) y fuerza de la cultura ( $r = .58, p < .01$ ).

Tzeng, Ketefian y Redman (2001) reportaron correlación significativa entre la variable de satisfacción laboral de la enfermera, con el factor fuerza de la cultura ( $r = .76, p = < .01$ ). En cuanto a la satisfacción laboral de la enfermera con la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería reportaron correlaciones no significativas ( $r = .21$ ). Además reportan correlaciones entre la fuerza de la cultura con la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería ( $r = 0.47, p = .10$ ).

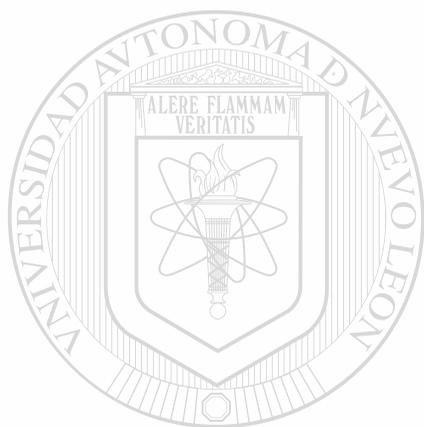
En un estudio exploratorio Tzeng y Ketefian (2002) reportan relaciones significativas entre la satisfacción laboral de la enfermera y la satisfacción del paciente en la variable cortesía ( $r = .85$ ).

Respecto a las variables de la enfermera como la edad y años de experiencia Tzeng y Ketefian (2002) reportaron correlación significativa entre la edad de la enfermera y la cortesía ( $r = 0.93$ ). Incluso reportaron relación significativa entre los años de experiencia de la enfermera y la cortesía ( $r = .86$ ).

En resumen, los estudios revelan que la relación entre la satisfacción laboral de enfermería con la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería ha sido débil. Sin embargo aún y cuando estos corresponden a un sólo autor, han sido consistentes en estudiar estas dos variables. En virtud, de la limitada evidencia que sustente esta relación se plantea la siguiente hipótesis de estudio:

### Hipótesis

**La satisfacción laboral de la enfermera determinada por los factores de la cultura de la organización tiene relación con la satisfacción del paciente definida por las dimensiones del cuidado.**



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## Capítulo II

### Metodología

En este capítulo se detallan los aspectos metodológicos del diseño, población, muestreo y muestra del estudio, criterios de inclusión, el procedimientos de recolección de la información y los instrumentos que se utilizaron. Así mismo se especifican las estrategias de análisis y las consideraciones éticas que se respetaron en el estudio.

#### Diseño del Estudio

El estudio fue descriptivo correlacional (Polit & Hungler, 1999). Tal diseño se consideró apropiado para describir la relación que pudiera existir entre la satisfacción laboral de la enfermera, respecto a los factores de la cultura de la organización y la satisfacción del paciente con las dimensiones del cuidado de enfermería.

#### Población, Muestreo y Muestra

La población de este estudio se constituyó por personal de enfermería y pacientes hospitalizados, en seis pisos de un hospital de seguridad social de tercer nivel de atención, en la ciudad de Monterrey Nuevo León. El tipo de muestreo fue no probabilístico por cuota, se estableció una proporción de los participantes, la cual fue de 16.6.% para cada piso.

El tamaño de la muestra se obtuvo con el paquete estadístico n´Query, a partir de una significancia de .05, un nivel de confiabilidad del 90%, una potencia de prueba de .80, un coeficiente de correlación de .29, para un total de 144 enfermeras y 144 pacientes.

### Criterios de Inclusión

Personal de enfermería que proporcionaran atención directa a los pacientes.

Los pacientes que fueran mayores de 18 años, internados en los pisos del hospital de seguridad social, con al menos 24 horas de hospitalización y dados de alta.

### Procedimiento de Recolección de la Información

Previa autorización de la institución hospitalaria (Apéndice B) y jefas de cada una de las unidades seleccionadas, se aplicó el cuestionario al personal de enfermería, por la responsable de la investigación, en la hora de la enseñanza 7:00 a 7:30 en el turno matutino, 14:00 a 14:30 en el vespertino y nocturno de 8:30 a 9:00 horas. Para mantener la privacidad del personal se cuidó que durante la aplicación, no estuvieran presentes las jefas de enfermería de cada uno de los pisos.

Se entrevistó a los pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión, se seleccionaron del listado general de altas de cada piso. Primero se les solicitó su autorización para aplicarles la encuesta y se abordaron antes de su egreso. Se les invitó a la sala de espera a los que estuvieron en condiciones de hacerlo y a los que no, se les aplicó a un lado de la cama, sin la presencia de personal de enfermería, para cuidar la privacidad de la entrevista.

### Instrumentos

A fin de describir las poblaciones de estudio, se diseñaron dos cédulas de datos sociodemográficos, una para el personal de enfermería y otra para los pacientes hospitalizados. La cédula del personal de enfermería incluyó siete reactivos que contenían información relacionada con edad, sexo, categoría,

nivel de estudios, departamento, turno y antigüedad en la institución (Apéndice C). La cédula del paciente hospitalizado, incluyó cinco reactivos que contenían información relacionada con la edad, sexo, departamento, días de estancia y escolaridad (Apéndice D).

La satisfacción laboral del personal de enfermería se midió con la encuesta de valoración para enfermeras; Nurses Assessment Survey, (NAS) de Maher & Braskamp (1986) (Apéndice C). Utilizada por Tzeng en 1997, la cual mide la satisfacción de la enfermera con factores de la cultura de la organización, con un total de 34 preguntas. La autora reportó valores Alpha para este instrumento por subescalas, en afiliación .82, para reconocimiento .88, realización .78 y fuerza de la cultura .72. En el presente estudio se encontraron resultados similares (Apéndice E).

El instrumento tiene un patrón de respuesta tipo Likert de 5 puntos, desde 1= totalmente desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo. La escala tiene un valor mínimo de 34 y un máximo de 170, la calificación resultante se transformó en una escala de 0 a 100 donde la mayor puntuación significa mayor satisfacción del personal de enfermería.

La satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se midió a través de la escala de satisfacción de los servicios de enfermería en pacientes internados; Nursing Service Inpatient Satisfaction Survey Scale (NSISS) de Redman et al., 1996 ( Apéndice D). Esta consta de seis subescalas con 32 preguntas, con un Alpha .92. En el presente estudio se reporta un Alpha menor (Apéndice E). Para los fines de este estudio sólo se consideraron cuatro subescalas del cuidado de enfermería: la disponibilidad, habilidades técnicas, continuidad del cuidado y cortesía de las enfermeras, con 13 preguntas.

El instrumento tiene un patrón de respuestas tipo Likert, desde 1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo. Con un valor mínimo de

15 y un máximo de 75, la calificación resultante se transformó en una escala de 0 a 100, donde a mayor puntuación mayor nivel de satisfacción del paciente con el cuidado del personal de enfermería.

### Análisis de Resultados

La información obtenida se procesó en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 8.0. Se obtuvieron estadísticas de tipo descriptivas e inferenciales. Las primeras se utilizaron para determinar las características de la muestra y describir la información general. Se determinaron frecuencias, proporciones, medidas de tendencia central y de dispersión así como índices de las subescalas de los instrumentos. La consistencia interna de los instrumentos se obtuvo con el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach.

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov a las variables para determinar su normalidad, los resultados apoyaron el uso de estadística no paramétrica. Por lo cual se aplicó el Coeficiente de Correlación Spearman, para probar la hipótesis.

### Consideraciones Éticas

Las siguientes consideraciones se basaron en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación (Secretaría de Salud, 1987).

Se contó con el dictamen favorable de las comisiones de investigación y ética de la Facultad de Enfermería, así como del Hospital de seguridad social participante, esto de acuerdo con el artículo 29. Se aplicaron las encuestas y las entrevistas, al obtener la autorización de los titulares de la institución de salud, de acuerdo al artículo 14, fracción VII y VIII.

Se protegió el anonimato de los sujetos de investigación al omitir en la

**cédula de datos y el resto del instrumento, el nombre tanto de la enfermera como del paciente, con la seguridad de que no se les identificaría y se mantendría la confidencialidad de la información, con base en el artículo 16.**

**La participación fue voluntaria para lo cual se explicó de manera clara y amplía los objetivos del mismo, se señalaron los beneficios ha obtener en el futuro y la libertad de retirarse en el momento que lo desearan, sin que ello perjudicara su salud o su trabajo, de acuerdo con el artículo 58, fracción I, II. Los datos solamente se utilizaron para fines de la investigación, se contó con el consentimiento informado y por escrito (Apéndice F y G) de los participantes de acuerdo con el artículo 14, fracción V, artículo 20 y 21 fracción I, IV, VI, VII, VII.**

**Se consideró una investigación sin riesgo ya que no se realizó intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participaron en el estudio, de acuerdo con el artículo 17, fracción I.**

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## Capítulo III

### Resultados

En este capítulo se presentan las estadísticas descriptivas de la satisfacción de la enfermera y del paciente. Finalmente se presenta la estadística inferencial para la prueba de la hipótesis.

#### Estadística Descriptiva

La muestra estuvo conformada por 144 enfermeras / enfermeros y 144 pacientes. Respecto al personal de enfermería el 85% correspondió al sexo femenino, con una media de edad de 37, con un rango de 25 a 55 años; la antigüedad en la institución osciló entre 5 a 25 años, con una media de 14. En lo que se refiere a la categoría el 59% fueron enfermeras especialistas y generales. En cuanto al nivel de estudios el 77.8% correspondió a profesional. El turno al que pertenece el mayor porcentaje se ubico en el nocturno con el 39% (Apéndice H).

Respecto a los pacientes, el 50% correspondió al sexo masculino, la media de edad fue de 46, con un rango entre 18 a 83 años, un promedio de 7 días de estancia. En cuanto al nivel de estudios, predominan los que contaron con primaria incompleta 23.6%, con primaria completa 20.8%, con secundaria 20.8%. (Apéndice I).

En la tabla uno se observa que la media más alta de los factores de la cultura estuvo en la fuerza de la cultura con 79.8 y la más baja en reconocimiento con 61. Se obtuvo una media de satisfacción de las enfermeras de 57.5. Es importante destacar que sólo la fuerza de la cultura no reportó normalidad.

Tabla 1

**Datos Descriptivos de la Variable Satisfacción del Personal de Enfermería y los Factores de la Cultura de la Organización**

Variable y factores	$\bar{X}$	DE	Valores		Valor de	
			Mínimo	Máximo	$p$	$D$
Afiliación	65.7	17.55	19.44	100	.66	.73
Reconocimiento	61.0	20.68	16.67	100	.15	1.13
Realización	65.9	22.45	16.67	100	.41	.88
Fuerza de la cultura	79.8	19.34	7.14	100	.00	1.78
Satisfacción de la enfermera	57.5	22.14	6.08	99	.49	.82 <sup>®</sup>

Fuente: NAS

 $n = 144$

En la tabla dos se aprecia que la dimensión del cuidado de cortesía obtuvo la media más alta con 94.18 y la mas baja correspondió a disponibilidad con una media de 86.93. La media de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería fue de 88.63. Respecto a la normalidad de los datos, cabe señalar que ninguna de las dimensiones del cuidado reportaron distribución normal.

Tabla 2

**Datos Descriptivos de la Variable Satisfacción del Paciente y las Dimensiones del Cuidado**

Variable y dimensiones del cuidado	Valores				Valor de p	D
	$\bar{X}$	DE	Mínimo	Máximo		
Disponibilidad	86.93	18.13	18.75	100	.00	3.25
Habilidades Técnicas	93.18	13.48	31.25	100	.00	4.07
Continuidad del cuidado	91.60	14.50	15	100	.00	4.12
Cortesía	94.18	14.85	100	100	.00	5.32
Satisfacción del paciente	88.63	16.23	13.89	100	.00	2.90

Fuente: NSISS

$n = 144$

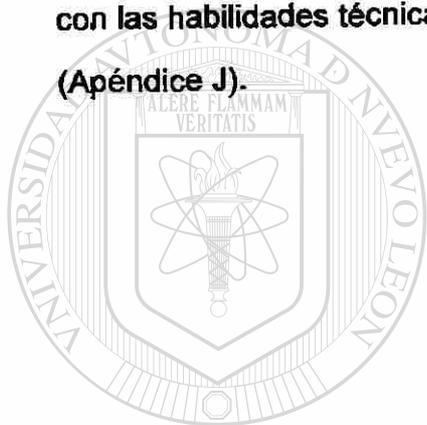
**Prueba de Hipótesis**

Se utilizó la estadística no paramétrica para verificar la hipótesis que plantea que la satisfacción laboral de la enfermera tiene relación con la satisfacción del paciente.

Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman evidencian que no existe correlación significativa entre estas dos variables ( $r = .017$ ,  $p = .84$ ).

Por lo tanto la hipótesis se rechaza. Lo anterior indica que la satisfacción laboral de la enfermera determinada por los factores de la cultura de la organización no tiene relación con la satisfacción del paciente.

Un hallazgo adicional fue la correlación significativa entre la satisfacción de la enfermera en el factor fuerza de la cultura y la satisfacción del paciente con las habilidades técnicas del personal de enfermería ( $r = -.170$ ,  $p = .05$ ) (Apéndice J).



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## Capítulo IV

### Discusión

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la satisfacción del paciente hospitalizado. Al respecto, los resultados fueron consistentes con los reportes de Tzeng, 1997; Tzeng, et al. 2001; Tzeng & Ketefian, 2002 de que la satisfacción laboral de enfermería no afecta la satisfacción del paciente.

Es importante mencionar que los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral de enfermería reportados en el estudio y determinada por los factores de la cultura, son ligeramente mayores respecto a las medias de la cultura en la organización referidas por Tzeng (1997). Las medias obtenidas sugieren poca satisfacción laboral de enfermería que concuerdan con lo referido por Gámez; Gastelum, Marques, Robles & Vega, 2000; Pacheco, Martínez, Alva, & Ibarra, 1994. Lo cual posiblemente tenga explicación debido a los recortes de presupuesto que afectan a los insumos indispensables, como consecuencia disminuye la eficacia y moral del trabajador, en sí al tipo de cultura organizacional que actualmente prevalece.

Acorde con las correlaciones reportadas en el estudio entre las habilidades técnicas e interpersonales de las enfermeras con el grado de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería apoya lo que se ha demostrado ampliamente por otros autores de esta relación. (CIE, 2001; Lara & Vilela, 1999; Rivera & García, 1999; Salinas et al. , 1994; Tzeng, 2002).

El hallazgo adicional de que a mayor satisfacción de la enfermera en el factor fuerza de la cultura menor satisfacción del paciente en las habilidades técnicas del personal de enfermería. Este hallazgo difiere del estudio realizado por Tzeng, Ketefian y Redman (2001) que revelo que la fuerza de la cultura y la

satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería no se relaciona. Una explicación puede ser que las enfermeras con mayor fuerza de la cultura, al realizar el cuidado de enfermería, omite aspectos de las destrezas en los procedimientos y el dar información antes y después de los mismos.

### Conclusiones

Los resultados en este estudio muestran que no existe asociación significativa entre la satisfacción de la enfermera y la satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería.

### Recomendaciones

Un aspecto que se debe de tomar en cuenta en el procedimiento recolección de información es la vulnerabilidad en que se encuentra el paciente, por lo tanto es conveniente dejar pasar una semana para preguntar sobre la atención recibida y realizar las entrevistas a los pacientes fuera del hospital.

En investigaciones acerca de la satisfacción del paciente, se sugiere tomar en cuenta los diferentes estratos sociales de los paciente, ya que es un aspecto que puede dar más información en esta variable.

Los resultados encontrados en las percepciones de las enfermeras en los cuatro factores de la cultura de la organización, significan insatisfacción, se recomienda seguir estudiando esta variable como un tópico de interés para futuras investigaciones específicamente en los factores que intervienen en la insatisfacción.

## Referencias

American Nurses Association [ANA]. (1999). Nursing-Sensitive quality indicators for acute care settings and ANA's Safety & Quality Initiative Indicadores. [En red] Disponible en:  
<http://www.nursingworld.org/readroom/fssafe99.htm>

Brunet, L. (1997). El Clima de trabajo en las organizaciones, definiciones, diagnósticos y consecuencias. México: Trillas.

Carrada, B. T. (2000). Educación, creatividad y cultura organizacional. Directivo Médico, 37-40.

Chavez, H. M., Alvarez, M.M., Garcia, P.M. & Villa, C.S. (1996) Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Revista Médica del IMSS, 34, (3): 253-256.

Comnley, A. L. & Beard M.T. (1998). To a theory derivate fom the satisfaction of the patient [Hacia una teoría derivada de satisfacción del paciente]. Journal of Theory Construction, 2, (2): 44-50.

Consejo Internacional de Enfermería [CIE] (2001). Noticias SEW: N° 3, Agosto-October. Ventajas de un entorno de trabajo saludable para la enfermería. [ En red]. Disponible en: <http://www.icn.ch/sewnewsp.htm>

Consejo Internacional de Enfermería (2001). Noticias SEW: Febrero – Abril. Las enfermeras de los EE.UU. preocupadas por las condiciones de trabajo [En red]. Disponible en: <http://www.icn.ch/sewnewsp.htm>

Donabedian, A. (1984). La Calidad de la atención médica. Definición de métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana.

Flarey, D.L. (1991). The social climate scale; A tool for organizational change and development [La escala del clima social; Una herramienta para el cambio organizacional y el desarrollo]. Journal of Nursing Administration, 21, (4): 37-44.

Gómez, B.R.; Gastelum, B.E.; Marques, F.L.; Robles, C.A. ; Vega, B.O. (2000). La Satisfacción en el Trabajo y el desempeño laboral en la Enfermera General. Desarrollo Científico Enfermería , 8, (4): 107–109.

Kangas, S., Kee, C.C. & Mc kee, W. R. (1999). Organizational factors, nurse job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care [Factores organizacionales, satisfacción de la enfermera y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería]. Journal of Nursing Administration, 29, (1): 32-44

Lara, B.A. & Villela, R.E. (1999). Calidad de la atención en el programa de enfermería materno infantil. Desarrollo Científico de Enfermería, 7, 8: 236-241.

Maher, M.L. & Braskamp, L. A. (1986) The motivation factor a theory of personal investment. Lexington, Massachusetts: Lexington book.

Pacheco, Q. L. ; Martínez, H. E.; Alva, C.M. & Ibarra, R.M. (1994). Grado de satisfacción del personal de enfermería en Unidades de Medicina Familiar. Revista de Enfermería IMSS, 6, (1): 33 – 36.

Polit, F.D. & Hungler, P.B. (1999). Investigación científica en ciencias de la salud. (6ª ed). México: Interamericana.

Redman, R.; Dufek, S.; Finch, D.; Jones, B; Ketefian, S.; Robinson, J. & Spengler, C (1996). Inpatient and ambulatory patient satisfaction with nursing care a manual [Satisfacción del paciente ambulatorio y hospitalizado con el cuidados de enfermería, un manual]. Ann Arbor. The University of Michigan Health System and School os Nursing.

Rivera, M. G. & García, S. R. (1999). Calidad de la atención de enfermería al adulto mayor en el área de hospitalización. Desarrollo Científico de Enfermería, 7, 6: 167-174.

Salinas, O. C., Laguna, C. J. & Mendoza, M.M.(1994), La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica.

Salud Pública, 36, 36:22–29.

Secretaría de Salud, (1987). Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud. Diario Oficial.

Siordia, R.A., Mejía, A. J. , Martínez, B. S., Carlos, R. J., Sánchez, C. E., & Silva, M.M. (2000); Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. Tres encuestas secuenciales. Revista Médica del IMSS, 38, (2): 119-123.

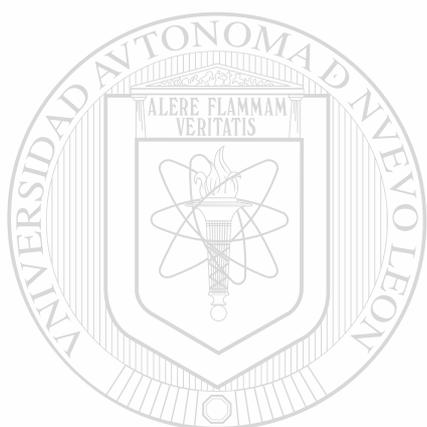
Sleutel, M. R.(2000). Climate, cultura, contex, or work environment? organizational factors that influencia nursing practice [Clima, cultura, contexto o entorno de trabajo, factores organizacionales y la influencia en la practica de la enfermera]. Journal of Nursing Administration, 30, (12): 53–58.

Tzeng, H. M., (1997). The Influence of staff nurse´s perceptions of organizational culture on inpatient satisfaction with nursing care. Disertación doctoral no publicada, The University of Michigan, E.U.A.

Tzeng, H. M., Ketefian, S. & Redman, W. R. (2001). Relationship of nurses´ assessment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care [Valoración de la relación entre la Cultura de la Organización la Satisfacción del trabajo y La Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería]. International Journal of Nursing Studies, 39: 79-84. ®

Tzeng, H. M. & Ketefian, S. (2002). The relationship between nurses´ job satisfaction and inpatient satisfaction: An exploratory study in a Taiwan teaching hospital [Relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción del hospitalizado: Un estudio exploratorio en un hospital de enseñanza en Taiwan] Journal of Nursing Care Quality, 16, (2): 39-49.

Tillman, J. H.; Salyer J.; Corley, C. M. & Mark, A. B.(1997). Environmental turbulence: Staff nurse perspectives [Turbulencias ambientales: Perspectivas para el personal de enfermería]. Journal of Nursing Admnistration. 27, (11), 15-14.



Apéndices

UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Apéndice A

### Estructura Conceptual Teórico Empírica

Satisfacción del Personal de Enfermería \_\_\_\_\_ Satisfacción del Paciente



Satisfacción laboral de la enfermera con los factores de la cultura :

- Afiliación
- Reconocimiento
- Realización
- Fuerza de la cultura



Satisfacción del paciente con las dimensiones del cuidado de enfermería:

- Disponibilidad
- Habilidades técnicas
- Continuidad del cuidado
- Cortesía de las enfermeras

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

- Escala de valoración para enfermeras; NAS de Maehr y Braskamp (1986)

- Escala de satisfacción de los servicios de enfermería en paciente internados; NSISS de Redman et al. (1996).

**Apéndice B****Carta de Solicitud de Autorización de la Institución****Universidad Autónoma de Nuevo León****Facultad de Enfermería****División de Posgrado e Investigación**

Por medio de la presente solicito autorización para realizar la investigación "Satisfacción laboral del personal de Enfermería y Satisfacción del paciente Hospitalizado." Es un estudio descriptivo correlacional, cuyo propósito es determinar la relación entre las dos variables y obtener evidencia empírica que sustente la importancia de ambas satisfacciones.

Para medir la satisfacción de la enfermera se utilizará el instrumento: Encuesta de valoración para enfermeras (NAS) el cual es un cuestionario auto aplicado que consta de 34 preguntas, cuya duración de llenado es de aproximadamente 15 minutos. El instrumento para pacientes es: Escala de satisfacción de los servicios de enfermería (NSISS) encuesta que consta de 13 preguntas y su tiempo de aplicación aproximado es de 10 minutos. Tales instrumentos se aplicaran en los pisos 4, 5, 6, 7, 10 y 11 piso del Hospital a su cargo, previa autorización de los comités correspondientes. Se espera completar una muestra de 144 enfermeras y 144 pacientes.

La investigación es un requisito parcial para obtener el grado de Maestría en Ciencias de Enfermería.

Quedo de usted atentamente

Lic. Josefina H. Flores Salas

Se anexan ambos instrumentos

## Apéndice C

## Encuesta De Valoración Para Enfermeras (NAS)

No cuestionario

CEDULA DE IDENTIFICACION:	Fecha _____	Modulo _____
EDAD	Años _____	
SEXO	1.- Femenino _____	2.- Masculino _____
CATEGORIA	1.- Enfermera Especialista _____	2.- Enfermera General _____
	3.- Enfermera Auxiliar _____	
NIVEL DE ESTUDIOS	1.- Profesional _____	2.- No profesional _____
DEPARTAMENTO	Nombre _____	
TURNO	1.- Matutino _____	2.- Vespertino _____ 3.Nocturno _____
ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCION	Años _____	

Los enunciados de la encuesta son algunos puntos de vista sobre el hospital donde usted actualmente trabaja. Seleccione la respuesta con la que usted este de acuerdo. Gracias.

	Desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni acuerdo Ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Acuerdo
1. Me identifico con este hospital.					
2. Me siento motivado para dar sugerencias de cómo el personal del enfermería podría ser más efectivo.					
3. Me involucro en decisiones que afectan directamente mi trabajo.					
4. En este hospital, existe respeto para cada individuo.					
5. Los médicos en este hospital piden mis sugerencias para la atención al paciente.					
6. Nos tratan como adulto en este hospital.					

	Desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni acuerdo Ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Acuerdo
7. Todo mundo sabe representar a este hospital.					
8. Me siento dueño de cierta manera del hospital.					
9. Me gusta la gente con la que trabajo.					
10. Las enfermeras aquí siempre reciben reconocimiento y atención extra por hacer buen trabajo.					
11. Si alguien tiene una buena idea o proyecto, la administración de enfermería lo escucha y apoya.					
12. Este hospital realmente le importo como persona.					
13. Los médicos del hospital siguen las sugerencias que les doy.					
14. Los administradores consideran el reconocimiento entre trabajadores como sano.					
15. Regularmente recibo información sobre la calidad de mi trabajo.					
16. Los médicos del hospital me tratan con respeto.					
17. Los médicos de este hospital me confieren pacientes para cuidado.					
19. Este hospital busca la excelencia.					
20. Cada enfermera en este hospital pueden crear, inventar y resolver.					

	Desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni acuerdo Ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Acuerdo
21. Este hospital me hace sentir ganador.					
22. Hay muchos incentivos en este lugar para trabajar duro.					
23. En este hospital, se nos motiva a intentar cosas nuevas.					
24. Aquí nos motivan a hacer cosas nuevas.					
25. Este hospital me hace sentir que soy una persona productiva e importante.					
26. Siento que comparto los éxitos y fracasos de este hospital.					
27. Sé lo que este hospital busca.					
28. Este hospital es claro en cuanto a que espera de mí.					
29. En este hospital se cree en lo que se hace.					
30. Pienso en el futuro de este hospital.					
31. Tengo un sentido de lealtad hacia el hospital.					
32. Todo mundo en este hospital sabe que es lo que más vale.					
33. Sé lo que realmente vale aquí.					
34. Hago mas de lo que se pide, porque me interesa que el hospital tenga éxito.					

**Apéndice D**  
**Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Enfermería en Pacientes Internados (NSISS)**

<b>CEDULA DE IDENTIFICACION</b>	fecha _____	No cuestionario Modulo _____
<b>EDAD DEL PACIENTE</b>	1.- años _____	
<b>SEXO</b>	1.- Hombre _____	2.- Mujer _____
<b>DEPARTAMENTO</b>	Nombre _____	
<b>ESTANCIA EN EL HOSPITAL</b>	Días. _____	
<b>ESCOLARIDAD</b>	1.- Primaria Incompleta _____	2. Primaria _____
	3.- Secundaria _____	4.- Técnico _____
		5.- Profesionista _____
	6. Sin estudios _____	

Por favor conteste a cada pregunta de acuerdo al servicio donde usted (o los miembros de la familia) estuvo internado en este hospital.

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCION CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>					
1. Recibió información por parte de las enfermeras antes que le realizaran cualquier procedimiento o algún examen.					
2. Las enfermeras le proporcionaron la ayuda necesaria en estos procedimientos o exámenes.					
3. Las enfermeras respondieron rápidamente cuando usted lo necesitó.					

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
4. Las enfermeras mostraron destreza técnica.					
5. Hay cosas que recibió por parte del cuidado de enfermería que pudieron haber sido mejor.					
6. Las enfermeras entendieron sus necesidades físicas y emocionales					
7. Las enfermeras siempre se presentaron la primera vez que lo atendieron cada una de ellas.					
8. Percibió que las enfermeras sabían lo que estaban haciendo.					
9. Fue obvio que las enfermeras se comunicaban entre sí sobre su cuidado.					
10. Las enfermeras fueron competentes en la manera como lo trataron.					
11. Le fue difícil reconocer que enfermera estaba a cargo de su cuidado.					
12. Las enfermeras respetaron los detalles de su enfermedad con confidencialidad.					
13. Las enfermeras contestaron todas las preguntas a su familia					

## Apéndice E

Coefficiente Alpha de Cronbach de Subescalas

Variable	Alpha de Cronbach
Indice de satisfacción de la enfermera	.91
Afiliación	.66
Reconocimiento	.79
Realización	.83
Fuerza de la Cultura	.80
Indice de satisfacción del paciente	.87
Disponibilidad	.68
Habilidades técnicas	.75
Continuidad del Cuidado	.59
Cortesía	.58

Fuente: NAS y NSISS

n = 144 ®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Apéndice F

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SUBDIRECCIÓN DE POS GRADO E INVESTIGACIÓN  
Carta de Consentimiento Informado para Pacientes

Al contestar la siguiente entrevista doy mi consentimiento para la misma, a estudiantes de Maestría de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Nuevo, institución no lucrativa.

La entrevista forma parte de un estudio de investigación acerca de la satisfacción de las enfermeras y la satisfacción del paciente. Seré entrevistado en el momento que me convenga, a la hora de mi egreso. Se me harán algunas preguntas acerca de mis experiencias con el personal de enfermería, durante la estancia en este hospital y que la entrevista dura al rededor de 10 minutos.

Fui elegido para participar en este estudio en conjunto con más pacientes de este hospital, he concedido libremente esta entrevista, se me ha notificado que la participación es voluntaria y puedo retirarme en el momento que desee. Se me ha dicho que mis respuestas no serán reveladas a nadie y no se me identificará jamás en forma alguna, ni seré afectado en próximos internamientos.

Este estudio contribuirá a entender mejor la satisfacción del personal de enfermería y la satisfacción del paciente, los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito.

Monterrey N.L. \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2002

**Apéndice G**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POS GRADO E INVESTIGACIÓN**

**Carta de Consentimiento Informado para Enfermeras**

Al contestar el siguiente cuestionario doy mi consentimiento a estudiantes de Maestría de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Nuevo León, institución no lucrativa. Sé que la encuesta forma parte de un estudio sobre la satisfacción de las enfermeras y la satisfacción del paciente. El llenado del cuestionario será durante la enseñanza. Se me harán preguntas relacionadas con mi trabajo y proporciono mi opinión acerca de las mismas.

Fui elegido para participar en este estudio en conjunto con más compañeras enfermeras. Se me ha notificado que la participación es voluntaria y puedo retirarme en el momento que desee. Se me ha dicho que mis respuestas no serán reveladas a nadie y no se me identificará jamás en forma alguna, ni seré afectado en mi trabajo.

Este estudio contribuirá a entender mejor la satisfacción del personal de enfermería y la satisfacción del paciente y los resultados de la investigación me serán proporcionados si lo solicito. Aproximadamente el llenado del cuestionario dura 15 minutos.

Monterrey N.L. \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2002

## Apéndice H

## Datos Sociodemográficos del Personal de Enfermería

	f	%
<b>Sexo</b>		
Femenino	123	85
Masculino	21	15
<b>Categoría</b>		
Enfermeras generales y especialistas	85	59
Auxiliares de enfermeras	59	41
<b>Nivel de estudios</b>		
Profesional	112	78
No profesional	32	22
<b>Turno</b>		
Matutino	49	34
Vespertino	39	27
Nocturno	56	39

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fuente: Cédula de Datos Sociodemográficos

n = 144

## Apéndice I

## Datos Sociodemográficos del Paciente

	f	%
<b>Sexo</b>		
Masculino	72	50
Femenino	72	50
<b>Escolaridad</b>		
Primaria incompleta	34	23.6
Primaria completa	30	20.8
Secundaria	30	20.8
Técnico	22	15.3
Profesional	18	12.5
Sin estudios	10	6.9

Fuente: Cédula de Datos Sociodemográficos

n = 144

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Apéndice J

Correlación de Spearman entre la Satisfacción del Personal de Enfermería, los Factores de la Cultura y la Satisfacción del Paciente, en las Dimensiones del Cuidado

Variables Factores y dimensiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Afiliación	1.00									
2.Reconocimient	.47	1.00								
3. Realización	.47	.73	1.00							
4. Fuerza de la cultura	.50	.64	.68	1.00						
5. Satisfacción enfermera	.71	.86	.88	.83	1.00					
6. Disponibilidad	.01	-.09	-.03	-.10	.05	1.00				
7. Habilidades técnicas	-.03	-.10	-.08	-.17*	-.02	.62	1.00			
8. Continuidad del cuidado	.00	-.00	.04	.00	.09	.52	.56	1.00		
9. Cortesía de las enfermeras	.00	-.06	-.074	-.11	.06	.43	.46	.43	1.00	
10. Satisfacción paciente	.02	-.12	.00	-.08	.05	.87	.72	.73	.63	1.00

\* Correlación significativa .05

Fuente: NAS y NSISS

$n = 144$

## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

Josefina Hermelinda Flores Salas

Candidato para obtener el grado de Maestría en Ciencias de Enfermería  
con Énfasis en Administración de los Servicios de Enfermería

**Tesis:** SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

Campo de estudio: Administración de Servicios

**Biografía:** Nacida en la Ciudad de Allende Nuevo León México, el 19 de marzo de 1960; hija del Sr. Luis Flores Carranco y la Sra. Tomasa Salas Martínez.

**Educación:** Egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León con el grado de Licenciada en Enfermería en 1981.

Diplomado en Enfermería Médico Quirúrgica en El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en 1988.

Diplomado en Administración y Docencia en el Instituto Politécnico en 1999.

**Experiencia profesional:** En el Instituto Mexicano del Seguro Social; Enfermera General de 1983 a 1995, Enfermera Especialista de 1995 a la fecha. En el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; Enfermera general de 1982 a 1994, Enfermera Especialista de 1994 a 1999. Enfermera jefe de Servicio de 1999 a la fecha.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Organizaciones Profesionales a las que pertenece: Asociación de Enfermera

Quirúrgicas de Nuevo León; miembro activo.

E-mail: [finafloress@hotmail.com](mailto:finafloress@hotmail.com)

