

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

*Tesina para optar por el grado académico de
Bachiller Universitario*

**PARTIDAS ASIGNADAS PARA LA
CONTRATACION DEL PERSONAL DE
SALUD Y SU EFECTO EN LAS FINANZAS
DEL “PROGRAMA MADRE DEL PERPETUO
SOCORRO” DE LA “FUNDACIÓN HOGAR
MANOS ABIERTAS” EN, ROSALES DE
DESAMPARADOS, ALAJUELA, DURANTE
EL SEGUNDO SEMESTRE 2021.**

ISMAEL RICARDO CAMPOS SOLANO

Marzo, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	7
AGRADECIMIENTOS	8
DEDICATORIA	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.	11
1.1.2 Delimitación del problema.	17
1.1.3 Justificación	18
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.3 OBJETIVOS.....	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	22
2.1 MARCO TEÓRICO	23

2.2 MARCO CONCEPTUAL	26
2.2.1 ONG	26
2.2.2 Discapacidad	26
2.2.3 Persona en estado de abandono	27
2.2.4 Salud	27
2.2.5 Estrés en el trabajo	27
2.2.6 Síndrome burnout	28
2.2.7 Carga de trabajo	28
2.2.8 Hogares sustitutos	28
2.2.9 Enfermera	29
2.2.10 Salario emocional	29
2.3 MARCO CONTEXTUAL	30
2.3.1 Misión	32
2.3.2 Visión	32
2.3.3 Objetivos	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	38

3.4.1 Población.....	38
3.4.2 Tipo de muestra.....	39
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	39
3.4.4 Consideraciones éticas	39
3.5 Instrumentos de recolección de la información.....	40
3.6 Variables o categorías.....	42
3.7 Estrategia para el análisis de los datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	68
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
6.1 CONCLUSIONES.....	72
6.2 LIMITACIONES	74
6.3 RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	39
<i>Tabla 2</i>	42
<i>Tabla 3</i>	63
<i>Tabla 4</i>	66
<i>Tabla 5</i>	67

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	34
<i>Figura 2</i>	48
<i>Figura 3</i>	50
<i>Figura 4</i>	51
<i>Figura 5</i>	52
<i>Figura 6</i>	53
<i>Figura 7</i>	54
<i>Figura 8</i>	55
<i>Figura 9</i>	56
<i>Figura 10</i>	57
<i>Figura 11</i>	58
<i>Figura 12</i>	59
<i>Figura 13</i>	60
<i>Figura 14</i>	61
<i>Figura 15</i>	62

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

En la presente investigación se procedió a **analizar partidas asignadas para la contratación del personal de salud y su efecto en las finanzas del “programa madre del perpetuo socorro” de la “fundación hogar manos abiertas” en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.**

Para lo cual se desarrolló un análisis de la satisfacción laboral del personal del área de la salud, comportamiento de las partidas de planilla del personal de la salud y situación financiera para pago de dicha planilla. Se desarrollaron varias acciones tales como la entrevista a la directora técnica, obtener información de las distintas fuentes financieras por medio de revisión de archivos, encuestas al personal de la salud, así como las distintas leyes, normas, códigos, entre otros.

Adicionalmente, se procedió a describir el planteamiento del problema, justificación, antecedentes, objetivos, marco teórico y teórico-conceptual, marco metodológico, discusión de los resultados obtenidos. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones obtenidas por medio del análisis de resultados, acorde a el objetivo general y los objetivos específicos establecidos.

Palabras clave: Salario emocional. ONG. PME. Discapacidad. Ley. Presupuesto. Personal de salud. Administración de personal. Bono.

AGRADECIMIENTOS

A mi esposa y mis padres que estuvieron de manera atenta apoyándome para concluir con éxito este objetivo tan importante en mi vida.

A Dios por darme salud, inteligencia y sabiduría durante todo este periodo para poder concluir la meta de tener una carrera profesional.

A mi tutor el Sr. Ronald Ortiz, por todo el apoyo brindado y toda la guía para finalizar con éxito mi trabajo final de graduación.

.

DEDICATORIA

A mi madre María Teresa Solano Aguilar, ya que fue mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académica, me dio todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello de una manera desinteresada y llena de amor, sé que desde la presencia de Dios está muy orgullosa de que mi persona haya llegado hasta este momento tan importante de mi vida.

A mi padre Ricardo Martín Campos Campos, a mi hermana Gerlin Campos Solano, por todo el apoyo que me brindaron durante este arduo proceso y porque han sido mi ejemplo y lucha para alcanzar mis metas.

A mi esposa Estefani Tatiana Rodríguez Blanco, quien ha sido una inspiración para retomar mi carrera profesional y me ha apoyado en todo momento para alcanzar mis objetivos.

A la Fundación Hogar Manos Abiertas y a todas las personas que hicieron posible este trabajo.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.

Se realizó una revisión bibliográfica en sitios como Scielo, Dialnet, BVS, WorldWideScience, entre otros, en donde los artículos publicados sobre el tema varían entre los años 2016 al 2021.

Según indica Bonilla Barboza, (2018) en su estudio “Salario emocional como factor influyente en la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, I Semestre 2018”. El objetivo general de la investigación es elaborar una propuesta que ayude a mejorar los salarios emocionales con los que actualmente cuentan los colaboradores de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios y que logre influir en la motivación y el desempeño laboral. Con una población de 34 participantes divididos en 2 grupos, con 17 participantes en cada sesión.

El resultado obtenido es el siguiente:|

- ❖ Se recomienda tener al menos 15 sesiones quincenales, tanto grupales, como individuales con los colaboradores de la Unidad y la jefatura, en estas sesiones se pueden manejar temas como lo son como el salario emocional, trabajo en equipo, sobrecarga de trabajo, favoritismo en la oficina, la comunicación, los chismes, clima laboral, resolución de conflictos, insumos de trabajo, desarrollo de competencias, motivación e inteligencia emocional entre otros que son temas en los cuales los funcionarios de la unidad indicaron se deben mejorar.

Según indica Romero Porras, (2020) en su estudio “Desarrollo de un plan de incentivos que impacte en la motivación del personal administrativo, supervisores y áreas de producción de

la empresa Concrepal, Barranca, en el II cuatrimestre de 2019”. El objetivo general de la investigación es elaborar un plan de incentivos que impacte en la motivación del personal administrativo, supervisores y áreas de producción de la empresa Concrepal, Barranca, en el segundo cuatrimestre de 2019. Se mide el desempeño de un trabajador en un periodo de tiempo concreto; es decir, el sistema no trata de ver la totalidad de las aportaciones del trabajador a lo largo de su vida laboral en la empresa, sino su concreto desempeño en una etapa determinada.

El resultado obtenido es el siguiente:

- ❖ La mayoría de los colaboradores que participaron del cuestionario, reflejan que no conocen o expresan que no cuentan con incentivos laborales a pesar de que la empresa ha desarrollado una serie de incentivos para motivar al personal, tales como: Médico de empresa, regalía de cumpleaños, bonificación sobre ventas, fiesta de fin de año, horarios flexibles para tiempo de estudio, flexibilidad de días libres y vacaciones, reconocimiento de metas, descuentos de empleado y formación profesional.

Según indica Villacrés & Mena, (2017) en su estudio “Mecanismos de pago y gestión de recursos financieros para la consolidación del Sistema de Salud de Ecuador”. El objetivo general de la investigación es analizar la propuesta planteada por el Ministerio de Salud Pública para la reforma del modelo de financiamiento público en Ecuador referente a mancomunación de fondos y mecanismos de pago. Se realizó una revisión documental sobre el modelo de financiamiento, el marco legal vigente y las bases presupuestarias.

El resultado obtenido es el siguiente:

- ❖ La revisión del modelo de financiamiento permitió identificar la segmentación histórica del sistema de salud ecuatoriano.

- ❖ Nace la propuesta del Ministerio de Salud Pública para reformar el modelo de financiamiento.
- ❖ El Ministerio ha planteado como soluciones la mancomunación de fondos y el pago de servicios en el primer nivel de atención.

Según indica González-Block, (2016) en su estudio “Asignación financiera en el Sistema de Protección Social en Salud de México: retos para la compra estratégica”. El objetivo general de la investigación es analizar la coordinación financiera del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) y su capacidad para apoyar la compra estratégica de servicios. Se analizaron informes oficiales y encuestas.

El resultado obtenido es el siguiente:

- ❖ La Secretaría de Salud asignó 35% del total; los gobiernos estatales 16.7%, y los beneficiarios 0.06%. La Comisión Nacional de Protección Social en Salud recibió 48.3% de estos recursos, de los cuales asignó 38% a los estados y pagó directamente a prestadores 7.4% del total.
- ❖ El aporte estatal está en déficit mientras que las contribuciones familiares tienden a no cobrarse.
- ❖ En la actualidad es de suma importancia que todas las instituciones que se dedican a la atención de la salud de las personas tomen en cuenta el impacto que genera la recarga laboral en la salud tanto física como mental del personal de salud que cada una de ellas posee.

Con respecto a lo anterior según indica Vásquez-Yáñez, (2021) en su estudio “Calidad de vida, Burnout e indicadores de salud en enfermeras/os que trabajan con turnos rotativos”. El

objetivo general de la investigación es comparar la calidad de vida, estrés laboral e indicadores de salud en profesionales de enfermería que trabajan con turnos rotativos y diurnos. Con una población de 24 participantes divididos en 2 grupos de acuerdo con el tipo de sistema de trabajo que desempeñaban: diurno y turnos rotativos.

El resultado obtenido es el siguiente:

- ❖ Las enfermeras que laboran en turnos rotativos presentan una disminución de la calidad de vida, mayores niveles de actividad física y estrés laboral que quienes trabajan de forma diurna.
- ❖ Lo anterior nos indica que los horarios rotativos en el personal de salud generan dificultades y desgastes en la salud de los trabajadores, lo cual puede abarcar desde los cambios bruscos en la alimentación como en las horas de descanso.

Según indican los investigadores Chombo y Eloy, (2017) en su estudio “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”. El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Con una población de 138 trabajadores en sus diferentes cargos.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- ❖ Se determinó que existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra liza, 2017.
- ❖ Existe una relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra liza, 2017.

“Se logra determinar que existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra liza, 2017”. (Eloy & Chompo, 2017)

Por otro lado, según el estudio realizado por Almeida Coelho De Melo (2020) “cargas de trabalho e desgastes dos trabalhadores de enfermagem em serviços de medicina nuclear do brasil”. El objetivo general es Identificar las cargas de trabajo que generan tensión en los trabajadores de enfermería en dos Servicios de Medicina Nuclear (SNM) ubicados en el sur de Brasil. Con una población de 12 trabajadores de enfermería en sus diferentes cargos.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- ❖ El desgaste manifestado por los profesionales encuestados impacta en el cuerpo del trabajador de dos formas, a través de manifestaciones físicas y desgaste psicológico, que son más difíciles de identificar.
- ❖ Es importante señalar que la sobrecarga física también genera desgaste psicológico, lo que lleva a un cansancio extremo.
- ❖ La tensión incapacita al trabajador y puede derivar en una ausencia temporal o permanente del trabajo, lo que provoca contratiempos, no solo en la vida íntima y familiar del trabajador, sino que también impacta directamente en la organización y termina por sobrecargar los sistemas de salud por hospitalizaciones, medicamentos y tratamientos.

El estudio anterior se publicó en idioma portugués, nos hace identificar que el desgaste que se presenta en los profesionales del área de la salud no solamente es físico si no también provoca cambios psicológicos en la persona, además dichos cambios no solamente repercuten en ellos, sino que también en sus familiares y en el ambiente laboral, ya que una persona con estrés, cansancio

entre otros factores realiza comportamientos negativos en las actividades que realizan. No obstante, lo anterior radica en la ausencia temporal de estos en sus labores, ya que recaen en incapacidades, lo cual afecta significativamente a la institución en que laboran.

En relación con lo anterior, se puede mencionar que las sobrecargas de trabajo y las enfermedades que se generan en el personal del área de la salud se encuentran ligadas con el exceso de cargas de trabajo versus las remuneraciones que estos reciben, ya que en la mayoría de los casos son más las funciones que estos realizan que el pago que se otorga por ellas.

Es importante mencionar que trabajar en el área de la salud con lleva un importante cansancio físico y mental, ya que el personal de salud debe de realizar gran cantidad y variedad de funciones para brindar una buena asistencia médica a los pacientes, por lo que si ligamos a estos un ambiente laboral de estrés y negativismo estos pueden llegar a un colapso tanto físico como mental, lo cual trae como consecuencias la toma de malas decisiones, mala praxis, ambiente laboral negativo, problemas personales y familiares. Además, en la mayoría de las instituciones de salud se excede el número de pacientes que le corresponden a cada profesional, causando sobrecarga laboral, desmotivación y por ende el incumplimiento de estándares mínimos de atención que podrían repercutir significativamente en el momento de prestar los cuidados en salud.

Por otro lado según Trujillo & Vargas (2017) en su estudio “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”. El objetivo general es la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en el área de salud ubicadas en diferentes entidades de México.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- ❖ Consideran el factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, este factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar.

Con respecto a lo anterior se puede concluir que para lograr la competitividad y la adecuada asistencia médica a los pacientes las instituciones deben de iniciar por generar un ambiente laboral satisfactorio, por medio de la motivación, la remuneración adecuada, la minimización de rotación de horarios (diurno-nocturno), entre otros factores que van a generar que los trabajadores se sientan satisfechos y contentos en su área de trabajo disminuyendo las incapacidades y las deserciones por parte de estos.

Por último, pero no menos importante se deben de mencionar estrategias para minimizar las sobrecargas laborales y los problemas que se ligan a esto, por lo que según Vásquez-Yañez, (2021) sugiere:

Implementar estrategias que permitan apoyar el manejo del estrés y estimular la realización de actividad física tanto en profesionales que trabajan en turnos rotativos como en quienes trabajan de manera diurna, ya que, de acuerdo con estos resultados, es posible que la actividad física contribuya a mejorar ciertos indicadores de salud.

Una buena solución para disminuir el estrés laboral, los comportamientos negativos, entre otros es instar al personal o crear campañas para el desarrollo de actividades físicas tanto en la institución como fuera de ella, ya que está comprobado que la actividad física libera endorfinas que generan felicidad y salud física y mental.

1.1.2 Delimitación del problema.

Este proyecto se realiza en la Fundación Hogar Manos Abiertas pequeña ONG, sin fines de lucro, vela por atención y cuidado de personas con discapacidades severas y enfermedades terminales es financiada por medio de donaciones realizadas por personas, allegadas a esta y por subvención otorgada por el Patronato Nacional de la Infancia, de ahí la necesidad de que los fondos sean bien administrados específicamente en el programa Madre del Perpetuo Socorro, en el que se trabajó para realizar el estudio, en donde se ha observado constante rotación de personal del área de la salud, disconformidad con los salarios emocionales y las bonificaciones que se les asigna a estos.

1.1.3 Justificación

Mantener un equilibrio entre la carga de trabajo y la rotación del personal en una organización son fundamentales para el buen funcionamiento en esta, ya que dicha relación entre ambos genera un bienestar en el funcionamiento ideal para una institución.

Con respecto a lo anterior, la Universidad Danahe Miranda Hoyes, (2016) señala:

Anteriormente se daba importancia a diferentes factores dentro de una empresa, que se creían que eran los fundamentales para su éxito como la maquinaria, los recursos financieros, el terreno, materias primas y más; sin embargo, tras décadas de experimentos y estudios, se otorgó mayor importancia al ser humano, y hoy en día establecemos sin lugar a duda, que las personas son lo más importante y constituyen el elemento primordial para el éxito empresarial. (p.13)

Es de suma importancia investigar a profundidad sobre lo que se ha venido presentando en la Fundación Hogar Manos Abiertas con respecto al tema del salario emocional especialmente con la rotación y la disconformidad del personal, ya que dicha situación ha generado consecuencias negativas que forjan la necesidad de realizar un estudio que permita analizar la situación, y que de

esto se puedan generar pautas aplicables que beneficien tanto a la Fundación como al personal y por ende a la población que se atiende.

Esta investigación se realizó en la Fundación Hogar Manos Abiertas ya que me surge la necesidad de ayudar a una institución como esta que alberga PME, adultos y adultos mayores en estado de abandono y con alguna discapacidad.

No obstante, surge a partir de la motivación y del humanismo de ayudar a las personas que más lo necesitan ya que esta Fundación solamente recibe una pequeña ayuda por parte de CONAPDIS, PANI y algunas donaciones que realizan vecinos de la comunidad donde se encuentra ubicado.

Por lo anterior, surge la necesidad de realizar la revisión de algunos temas administrativos y recurso humano para poder brindarles un apoyo a las misioneras del Corazón Redentor de Cristo y que principalmente con esto se vean beneficiadas todas las personas que se encuentren albergadas en este, para crear un ambiente con las condiciones y el personal adecuado para brindarles una mejor calidad de vida.

Esta misión se llega a conocer ya que he realizado y participado en varias actividades que ha desarrollado la Fundación, en donde he notado la necesidad de brindar apoyo a esta organización, además, de que el observar a la población atendida le cambia a cualquiera la forma de ver las cosas.

En esta investigación se realizó un estudio de las partidas asignadas para la contratación del personal de salud y su efecto en las finanzas del “programa Madre del Perpetuo Socorro” de la “Fundación Hogar Manos Abiertas” en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo

semestre 2021. Con el fin de buscar mejoras que beneficien tanto al personal como a la Fundación, y más importante aún a las personas que se encuentran albergadas en este.

La Fundación Hogar Manos Abiertas durante su existencia no ha realizado un estudio de partidas asignadas para la contratación del personal de salud y su efecto en las finanzas.

Por lo anterior, se plantea la realización de dicho estudio para tratar de informar, mejorar y ayudar en la toma de decisiones futuras para minimizar al máximo cada uno de los problemas que se presentan ligados a dicha solución.

El fortalecimiento del salario emocional permitirá a la organización lograr un equilibrio entre los deseos del personal y la fundación.

Por lo anterior es notorio la necesidad de que se realice un estudio para valorar el impacto que la motivación del personal genera a la fundación, es por ello por lo que surge las siguientes preguntas a resolver:

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿La disconformidad del personal de salud se debe a la cantidad de trabajo que están siendo expuestos?

¿El salario emocional hará que el personal de salud se siente motivado para cumplir con sus funciones en la organización?

¿Los ingresos que recibe la fundación específicamente para el pago de planilla del personal del área de la salud del programa Madre del Perpetuo Socorro son suficientes?

¿Si la fundación Hogar Manos Abiertas logra un superávit podrá invertir a futuro?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar las partidas asignadas para la contratación del personal del área salud y su efecto en las finanzas, mediante el comportamiento de la planilla, a fin de establecer criterios para la toma de decisiones en el “Programa Madre del Perpetuo Socorro” de la “Fundación Hogar Manos Abiertas” en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- ❖ Explicar el comportamiento de las partidas asignadas para la contratación del personal de salud mediante la revisión de planillas anteriores para establecer el camino seguido por los recursos asignados en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- ❖ Identificar las causas de las disconformidades del personal del área de la salud mediante la aplicación de un cuestionario para identificar las circunstancias que genera dichas disconformidades en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- ❖ Estimar la situación financiera a futuro con base en la realidad financiera de la institución a fin de conciliar los intereses del personal de salud y las posibilidades económicas de la misma en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Cuando se trata de los cuidados de la salud de una persona esta debe contar con la cantidad de especialistas que lo requiera dependiendo de su situación de salud, lo cual se encuentra respaldado.

El especialista Hernández del sindicato nacional de enfermería, menciona en entrevista a noticias Repretel, (2018) que:

Se debe contar con un enfermero(a) por un paciente delicado, en algunos casos un enfermero(a) por dos pacientes delicados, el mínimo indispensable en condiciones normales un enfermero(a) por cada ocho pacientes y por cada diez usuarios debe haber un auxiliar de enfermería y dos asistentes de pacientes. (min. 0:45)

Lo anterior debe cumplirse a cabalidad sin importar si es una institución pública o privada que se dedique al cuidado de la salud, exceptuando y valorizando cada uno de los casos que se atiendan, ya que existen diferentes patologías, discapacidades y gravedades en las personas que se encuentran hospitalizadas, lo cual dictara la cantidad real necesaria del personal de salud.

Por otra parte, es importante mencionar que en nuestro país existe una ley que indica cada una de las funciones y responsabilidades que deben de cumplir y realizar cada uno de los enfermeros, enfermeras y auxiliares de enfermería.

Según el artículo 20 realizado por el estatuto de servicios de enfermería Ley N.º 7085 y su reglamento, (1989) describen deberes y responsabilidades de las clases de puestos de enfermería:

Auxiliar de enfermería: Preparar la consulta para la atención del paciente, realiza registros, informes, llena formularios, toma datos y otros similares según normas establecidas, tomar medidas antropométricas de las personas según su ciclo de vida y hacer los reportes

correspondientes, realizar y anotar el control de signos vitales, realizar la higiene personal de los pacientes en lo relativo al baño, aseo bucal, cuidados y ayuda que necesite el usuario, suministrar la alimentación al paciente según su condición por indicación del profesional de enfermería, colocar para la oxigenación del paciente, regular el suministro de oxígenos, controlar y registrar los líquidos ingeridos y excretados de los pacientes, preparar el equipo y realizar curaciones aplicando la técnica aséptica médica y quirúrgica, entre otras funciones.

Enfermera: Ejecuta acciones para asegurar un ambiente físico y emocional óptimo para los pacientes asiste al paciente y colabora con otros profesionales en la ejecución de exámenes y aplicación de tratamientos diversos a los pacientes, aplica y registra las prescripciones y los tratamientos diversos a los pacientes, aplica y registra las prescripciones y los tratamientos médicos e indicaciones terapéuticas de otros miembros del equipo de salud y brinda informes sobre el estado de los pacientes atiende e identifica los signos y síntomas que presentan los pacientes y adopta las medidas que correspondan. Mantiene completos y actualizados los expedientes clínicos, registro del paciente y de los programas de salud que desarrolla, entre otras funciones.

Con respecto a lo anterior, cada una de las instituciones que velan por la salud de los costarricenses deben de apegarse y crear las bases de sus perfiles de trabajo tomando en cuenta cada una de las funciones que se dictan dependiendo del cargo que vaya a ocupar el profesional en salud.

Todas las instituciones y organizaciones de nuestro país independientemente de la actividad a la que se dediquen deben de estipular cada uno de los horarios que deben de cumplir

sus colaboradores, lo anterior basado en el Artículo 136 realizado por Código de trabajo, (1944) describan:

Que la jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas. Las partes podrán contratar libremente las horas destinadas a descanso y comidas, atendiendo a la naturaleza del trabajo y a las disposiciones legales.

Ligado a lo anterior, es relevante mencionar que las horas extras realizadas por los trabajadores deben de ser contempladas de manera diferente, lo cual se puede observar en el artículo 140 realizado por el código de trabajo, (1944) describen:

Que la jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no podrá exceder de doce horas, salvo que por siniestro ocurrido o riesgo inminente peligren las personas, los establecimientos, las máquinas o instalaciones, los plantíos, los productos o cosechas y que, sin evidente perjuicio, no puedan sustituirse los trabajadores o suspenderse las labores de los que están trabajando.

No obstante, según el artículo 74 realizado por la ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad Ley N.º 7600, (1996) describe:

Los niños tienen derecho a que sus padres y el Estado velen por su salud y su desarrollo social, físico y psicológico. Por tanto, tendrán derecho a las prestaciones de salud estatales

desde su nacimiento hasta la mayoría de edad. Los niños que presenten discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales y emocionales gozarán de servicios especializados.

Lo anterior nos indica que todo niño con discapacidad debe de gozar de todas las atenciones médicas que este necesite para así lograr brindarles a cabalidad una vida plena desde el momento en que nacen hasta el momento en que fallecen.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 ONG

En nuestro país existen muchas instituciones públicas y privadas, pero también existen organizaciones no gubernamentales que se enfocan en el beneficio e interés de ayudarle a los más necesitados sin obtener ningún fin de lucro.

Según Coss & Zúñiga, (2003) describen ONG:

Como aquellos grupos formalmente organizados, fuera de la esfera pública, que trabajan en actividades no lucrativas en pro del alivio de la pobreza y del desarrollo social, de ellos mismos y/o de otros. Su interés no es solo el beneficio de los miembros de la asociación, sino un interés público, que en general, se organiza a través de direcciones desde arriba.

2.2.2 Discapacidad

Es de suma importancia dar a conocer el significado de discapacidad ya que al pasar de los años esta ha sido una población que ha quedado un poco rezagada, talvez por la falta de conocimiento de las personas

Discapacidad es definida “como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación” (Organización Mundial de la Salud, 2011, p. 7).

2.2.3 Persona en estado de abandono

Para la investigación en curso es de suma relevancia definir el concepto de persona en estado de abandono, ya que los PME que se encuentran en esta Fundación han sufrido del descuido y el abandono por parte de sus familiares.

Persona en estado de abandono es definido: “como la falta de atención y cuidado de los familiares y de la sociedad cuyas repercusiones afectan en gran medida los aspectos biológico, psicológico y emocional de las personas” (Red Latinoamericana de Gerontología, s. f., 2021).

2.2.4 Salud

“La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos” (Malagón, Galán y Pontón, 2008).

Con respecto al concepto anterior, podemos indicar que la salud es el pilar fundamental para el buen funcionamiento de los países ya que afecta el bienestar social, la económica entre otros factores que son los que realizan un constante movimiento en estos.

2.2.5 Estrés en el trabajo

El estrés en el trabajo ha sido definido como “un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos

extremadamente exigentes en el contenido de la tarea, la organización y el ambiente de trabajo, ante los cuales no puede responder” (Houtman, 2007).

Es de alto interés para las organizaciones tomar en cuenta el estrés que pueda generar la realización de las distintas funciones en sus colaboradores ya que este no solo afecta la salud mental de estos si no también la física y puede generar consecuencias negativas no solamente para el trabajador sino también para la empresa y sus familiares.

2.2.6 Síndrome burnout

Síndrome burnout, definido como “una respuesta al estrés laboral crónico conformado por actitudes y sentimientos negativos; caracterizado por la presencia de agotamiento físico y emocional, despersonalización y baja realización personal” (Muñoz P. et al., 2018)

Dicho concepto se encuentra muy relacionado con el termino anterior ya que estas dos situaciones generan consecuencias bastante negativas y que si no se les toma la debida importancia pueden generar un colapso en las personas y en las instituciones.

2.2.7 Carga de trabajo

Todas las instituciones de nuestro país deben de tomar en cuenta el concepto de carga de trabajo para elaborar los perfiles laborales de cada uno de los trabajadores con los que estas cuentan.

La INSHT define la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral" (Del Hoyo, 2004).

2.2.8 Hogares sustitutos

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social y el ICBF los hogares sustitutos surgen en la década de los años 70, “como una modalidad familiar y comunitaria orientada a prevenir la privación afectiva de los niños, las niñas y los adolescentes, que se presentaban en las instituciones” (Rodríguez, 2010).

Lo anterior, es importante para la investigación en estudio ya que las personas que se encuentran en esta Fundación han encontrado en ella un hogar sustituto que le brinda todas las necesidades básicas que se necesita para vivir.

2.2.9 Enfermera

Los profesionales en enfermería son de suma importancia para todas las instituciones que brinden servicios de salud ya que son la base fundamental para resguardar de la mejor manera la salud de cada una de las personas que estas atienden.

El International Council of Nurses, (2015) define enfermera como:

Aquella que abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas moribundas.

2.2.10 Salario emocional

Gómez, (2011) propone como definición de salario emocional “aquel que complementa la retribución económica buscando satisfacer necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores, que impactan su bienestar emocional y por tanto su rendimiento y la productividad y competitividad de la empresa”. (p.23)

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Según la experiencia de la directora técnica Rodríguez Blanco, (2021) menciona en comunicación personal, 07 de Noviembre, lo siguiente sobre la Fundación Hogar Manos Abiertas:

La Fundación Hogar Manos Abiertas, nació en el año 1991 como una institución sin fines de lucro (ONG) legalmente establecida y con un carisma bien definido, inicia sus funciones albergando personas en indigencia.

En 1992 se construye el primer albergue propio en San Ramón de Alajuela, con capacidad para 20 individuos en atención permanente. Esto se logró por medio de actividades para recaudación de fondos. Para la década de los años noventa la población en Costa Rica con discapacidad y en estado de abandono aumento exponencialmente, por lo cual, se toma una opción preferencial por estas personas, lo que trajo necesidades nuevas en cuanto a espacio, cuidados y equipo especial.

En 1995 se inicia un nuevo proyecto en Alajuela, la construcción de 5 albergues con capacidad para 50 personas, para poder responder a la alta demanda con el manejo y atención de personas con discapacidad severa y enfermedades terminales. Con el apoyo de muchos técnicos y profesionales que han enriquecido el servicio, el conocimiento y la experiencia contribuyeron a la apertura de un centro con las condiciones óptimas de accesos amplios, ventilación e iluminación reglamentaria, cuartos de aislamiento, silla de rueda, silla de baño, tinas elevadas, otoscopio. salas de terapia, mesa de exploración. bomba de alimentación enteral, sistemas sanitarios eficientes, área de atención médica, entre otros.

La institución es dirigida por personas de la comunidad que se han mostrado interesadas en ayudar al prójimo, una junta administrativa integrada por las Misioneras del Corazón Redentor de Cristo.

En los últimos dos años, la Fundación también ha desarrollado un programa de ayuda a familias de escasos recursos, en las comunidades cercanas.

La Fundación Hogar Manos Abiertas es una institución dedicada a la atención y cuidado de personas con discapacidades severas y enfermedades terminales (parálisis cerebral, paraplejia, retardo mental, síndromes degenerativos, etc.), todos ellos en estado de abandono, carentes de los derechos básicos del ser humano. Por ende, la fundación desarrolla actividades de integración social, educación y terapia ocupacional para cada una de las personas albergadas.

La Fundación Hogar Manos Abiertas cuenta con tres programas de atención:

Programa “Corazón Redentor” ubicado en Rosales de Desamparados de Alajuela, dedicado a la atención de personas en estado de abandono, en condición de discapacidad de 18 a 65 años.

Programa “Camino” ubicado en Dulce Nombre de Tres Ríos de Cartago, dedicado a la atención para personas en estado de abandono que requieren apoyo generalizado, con discapacidad física, enfermedad terminal o crónica, de 18 a 65 años.

Programa “Madre del Perpetuo Socorro”, dedicado a la atención para Persona Menor de Edad (PME) en estado de abandono con discapacidad física, parálisis cerebral infantil, enfermedad terminal o crónica de 0 a 18 años.

El programa Madre del Perpetuo Socorro cuenta con 53 personas menores de edad, todas estas con alguna discapacidad, por lo que necesitan del personal del área de salud las veinticuatro horas del día y que la mayoría del personal sea especializado en alguna área de la salud.

En el último programa mencionado fue en el que se trabajó para realizar el estudio, en donde se ha observado constante rotación de personal del área de la salud, disconformidad con los salarios con respecto a el cargo y las funciones que se les asigna a estos.

Además, es importante recalcar que dicha fundación es financiada por medio de donaciones realizadas por personas allegadas a esta y por subvención otorgada por el Patronato Nacional de la Infancia.

2.3.1 Misión

Según la Hermana Hidalgo, (2021) menciona en comunicación personal, 09 de Octubre, la misión de la Fundación Hogar Manos Abiertas es la siguiente:

Ser una fundación de vanguardia en la atención directa y eficaz de los problemas sociales relacionados con la discapacidad y el abandono, luchando contra el hambre, la desnutrición, las enfermedades y cualquier conducta que atente contra los derechos fundamentales de las personas (niños, jóvenes y adultos) en condición de abandono y extrema pobreza.

2.3.2 Visión

Según la Hermana Hidalgo, (2021) menciona en comunicación personal, 09 de Octubre, la visión de la Fundación Hogar Manos Abiertas es la siguiente:

Se promueve que toda persona con discapacidad o en marginación social, reciba un impacto directo en el mejoramiento de su calidad de vida y en el rescate de su dignidad, mientras goza de un servicio integral y responsable, que garantice su participación en un mundo más justo y solidario.

2.3.3 Objetivos

Según la Hermana Hidalgo, (2021) menciona en comunicación personal, 09 de Octubre, los objetivos de la Fundación Hogar Manos Abiertas se describen a continuación:

Brindar todos los derechos básicos del ser humano, el cariño y la entrega a las personas con discapacidad que se encuentran albergadas en la Fundación Hogar Manos Abiertas.

Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran albergadas en la Fundación Hogar Manos Abiertas hasta el final de sus vidas.

Brindar atención profesional y espiritual necesaria a cada una de las personas que se encuentran albergadas hasta el final de sus vidas.

Suplir todas las necesidades básicas de las personas que se encuentran albergadas en la Fundación Hogar Manos Abiertas como: alimento, vestido, medicina, higiene, recreación, salud, terapia física, emocional y educativa, atención y cuidado permanente, un hogar limpio y agradable, ambiente familiar y seguridad afectiva, hasta el final de sus vidas.

El organigrama está estructurado de la siguiente manera:

Figura 1

Organigrama de la Fundación Hogar Manos Abiertas



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la Hermana Marta Hidalgo Murillo, directora del Programa Madre del Perpetuo Socorro.

CAPÍTULO III: MARCO METODÓLOGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Los enfoques investigativos permiten orientar desde el inicio al investigador sobre cómo y qué investigar, las orientaciones metodológicas, así como las técnicas empleadas para la recolección de información. Así, se entiende por medio de Ruiz, (2011) que:

Uno de los pasos más importantes y decisivos de la investigación es la elección del método o camino que llevará a obtener de la investigación resultados válidos que respondan a los objetivos inicialmente planteados. De esta decisión dependerá la forma de trabajo, la adquisición de la información, los análisis que se practiquen y por consiguiente el tipo de resultados que se obtengan; la selección del proceso de investigación guía todo el proceso investigativo y con base en él se logra el objetivo de toda investigación. (p.152)

Para esta investigación se utiliza un enfoque de investigación mixta, que abarca tanto las partes cuantitativas y cualitativas que se obtienen de distintos métodos de recolección de datos por parte del investigador.

Formalmente se define investigación mixta como “el tipo de estudio donde el investigador combina técnicas, métodos, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo”. (Johnson & Onwuegbuzie, 2004).

Por otro lado, Johnson y Onwuegbuzie, (2004) proponen una serie de diseños de investigación mixtos que se desprenden de dos formas principales de combinar metodologías: “(1) modelos mixtos, combinan los enfoques cuantitativo y cualitativo a lo largo o dentro de una de las etapas del proceso de investigación; (2) métodos mixtos, implican la inclusión de una fase cuantitativa y una cualitativa dentro del estudio”.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación posee un alcance descriptivo el cual, de acuerdo con Sampieri, (2014) “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

“Por ende, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Además, es importante mencionar según Tamayo, (2003) la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta. (p. 54)

En esta investigación se pretende describir de manera detallada todas las situaciones que se presentan en la población en estudio, en el momento dado, lo cual nos ayudara a recolectar los datos necesarios para concluir la situación que se presenta en la Fundación.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño se refiere al “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”. (Sampieri, 2014, p.128)

Con base a la definición anterior se concluye que la investigación posee un diseño no experimental transversal, en donde se puede definir que los estudios transversales según Barrantes,

(2013) “también conocido como sincrónicos estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado”. (p. 64)

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Sampieri, (2014) dice que:

La unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. La unidad muestral en este tipo de muestra se refiere al racimo por medio del cual se logra el acceso a la unidad de análisis (p.183)

En esta investigación las unidades de análisis u objetos de estudio serán los trabajadores del área de la salud del Programa Madre del Perpetuo Socorro de la Fundación Hogar Manos Abiertas.

3.4.1 Población

Según Tamayo, (2003) en el artículo de Galindo, define población como:

La totalidad de un fenómeno de estudio incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En este caso la población que se sometió a estudio fueron los funcionarios del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas en el Programa Madre del Perpetuo Socorro ubicado en Rosales de Desamparados, Alajuela, en el año 2021, En donde se toman en cuenta dos asistentes

de pacientes, tres enfermeras, un doctor y una terapeuta física, el cual es el grupo de interés para dicha investigación, siendo así un total de 7 encuestados, sin existir una muestra.

3.4.2 Tipo de muestra

Cabe recalcar que en esta investigación no se utiliza una muestra, ya que se toma en cuenta el 100% del personal del área de la salud del Programa Madre del Perpetuo Socorro de la Fundación Hogar Manos Abiertas.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1

Criterios de inclusión y exclusión

Criterio de Inclusión	Criterio de Exclusión
Personal del área de salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas	Personal del área de salud de los programas Camino y Corazón Redentor

Fuente. Elaboración propia, 2021

3.4.4 Consideraciones éticas

Dentro de los datos que se mantienen confidenciales son: nombre de las personas en estudio, edad y género.

Los participantes del estudio son contactados por la directora técnica de la Fundación en donde posteriormente se realiza un grupo focal para obtener los datos necesarios para el estudio, en donde los cuales conocen el objetivo del estudio y pueden retirarse en cualquier momento.

3.5 Instrumentos de recolección de la información

“Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (Arias, 1999).

Además, según Arias, (1999) los instrumentos son “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizan en esta investigación son: la observación, grupo focal y lista de chequeo.

Por lo tanto, es importante mencionar que la observación según Hernández, (2014) concluye que “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, entre otros” (p.252).

Entrevista: “basada en una serie de preguntas que el investigador formula de manera directa a una o varias personas, o bien, conversa con ellas, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problemática de estudio” (Pimienta y de la Orden, 2017, p.86).

Por último, según Quintana, (2006) define la lista de chequeo como:

Un instrumento en donde se registra la existencia o no de aspectos o elementos considerados a la luz de los parámetros y criterios de evaluación adoptados, como claves en el cumplimiento de los objetivos del proyecto o programa de investigación, o como requisito de funcionamiento de la organización u objeto de estudio.

Observación:

Consiste en recabar información mediante el análisis a detalle y con detenimiento del objeto, fenómeno o hecho a estudiar. Las modalidades de observación son: •Directa. Cuando el investigador se pone en contacto inmediato con el fenómeno o hecho que desea analizar. •Indirecta. Cuando el observador entra en conocimiento de su objeto de estudio a través de observaciones realizadas por otros, y contenidas en documentos y registros previos como libros, revistas o fotografías. • Participante. Consiste en que el investigador se integre al grupo, fenómeno o hecho y observe “desde adentro” para obtener la información que necesita. •No participante. Cuando el investigador obtiene la información sin intervenir en el grupo, hecho o fenómeno (Pimienta y de la Orden, 2017, p.86).

Cuestionarios: “Son un conjunto de preguntas organizadas, con la finalidad de obtener información acerca del tema o fenómeno de estudio. En múltiples ocasiones son el elemento base para la realización de entrevistas y de encuestas” (Pimienta y de la Orden, 2017, p.87).

Recolección de datos y análisis de documentos: “una vez obtenida la información acopiada durante la investigación, se procede a organizarla, clasificarla y revisarla en forma detallada para iniciar su interpretación” (Pimienta y de la Orden, 2017, p.87). En esta investigación utilizamos la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario dirigido a los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios.

3.6 Variables o categorías

Tabla 2

Operacionalización de variables

<p>Analizar las partidas asignadas para la contratación de personal de salud y su efecto en las finanzas, mediante el comportamiento de la planilla, a fin de establecer criterios para la toma de decisiones en el “Programa Madre del Perpetuo Socorro” de la “Fundación Hogar Manos Abiertas” en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.</p>					
Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
<p>1-Explicar el comportamiento de las partidas asignadas para la contratación del personal de salud mediante la revisión de planillas anteriores para establecer el camino seguido por los recursos asignados en el</p>	<p>Comportamiento de las partidas de planilla del personal de la salud.</p>	<p>Se define: “comportamiento al conjunto de fenómenos que son observables o que son factibles de ser detectados,</p>	<p>Presupuesto de la Fundación Hogar Manos Abiertas para la contratación del personal de salud.</p>	<p>1-Se cubre el pago total del personal de salud 2-Se genera déficit 3-Se genera superávit en el pago para la contratación del</p>	<p>Lista de chequeo. Mediante revisión de archivos.</p>

<p>Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.</p>		<p>lo cual implica de atenerse a los hechos tal cual se dan” (Bleger José, 2008, pág. 23).</p>		<p>personal de la salud del primer semestre del 2021 al segundo semestre del 2021.</p>	
<p>2-Identificar las causas de las disconformidades del personal del área de la salud con respecto a los salarios mediante cuestionario con el personal de salud para clasificar dichas preocupaciones en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos</p>	<p>Disconformidad del personal del área de la salud.</p>	<p>Según la Real Academia Española describe la disconformidad desde dos enfoques: 1. f. Diferencia de unas cosas con otras en cuanto a su esencia, forma o fin.</p>	<p>La apreciación que cada uno de los miembros del equipo de salud tienen sobre el trabajo que realizan.</p>	<p>Satisfacción en el trabajo. Indiferente. Insatisfacción en el trabajo.</p>	<p>Cuestionario profesional.</p>

<p>Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.</p>		<p>2. f. Oposición, desunión, desacuerdo en los dictámenes o en las voluntades.</p>			
<p>3-Estimar la situación financiera a futuro con base en la realidad financiera de la institución a fin de conciliar los intereses del personal de salud y las posibilidades económicas de la misma en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de</p>	<p>Situación financiera</p>	<p>Las Finanzas en la empresa representan un valor para la gestión del negocio. Permitiéndoles a quienes dirigen tener informaciones,</p>	<p>Análisis y observación de datos financieros. Ingresos y egresos de la fundación. Posibilidades de ahorro e inversión.</p>	<p>Si está en equilibrio. Si tiene superávit. Si tiene déficit.</p>	<p>Revisión de archivos. Observación.</p>

<p>Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.</p>		<p>que le sirvan como espejo a las realidades que enfrenta la empresa en el día y a día; y al mismo tiempo logran tornarse en una herramienta de relevancia en la toma de decisiones. (Ortíz González, 2015).</p>			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.7 Estrategia para el análisis de los datos

La información obtenida de la población en estudio será evaluada por medio de instrumentos estadísticos, en donde se elabora observación, lista de chequeo, encuestas y recopilación documental. Seguidamente los datos arrojados por los anteriores instrumentos se tabularán creando gráficos estadísticos que arrojen los resultados y las conclusiones necesarias para dicha investigación.

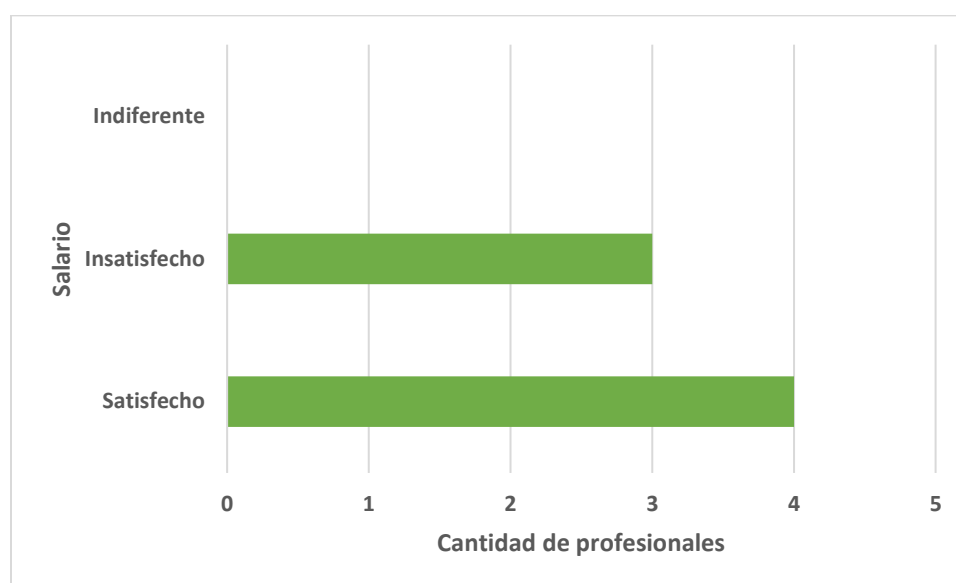
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este apartado se procesó la información recopilada por medio de los distintos instrumentos aplicados a los trabajadores del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas, se realizó una encuesta a los profesionales, y además se utilizó una lista de chequeo con observaciones realizadas por el investigador y un gráfico del punto de equilibrio.

A continuación, se presentan de forma ordenada cada uno de los ítems que se utilizaron para obtener la información necesaria para la investigación.

Figura 2

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según salario percibido.



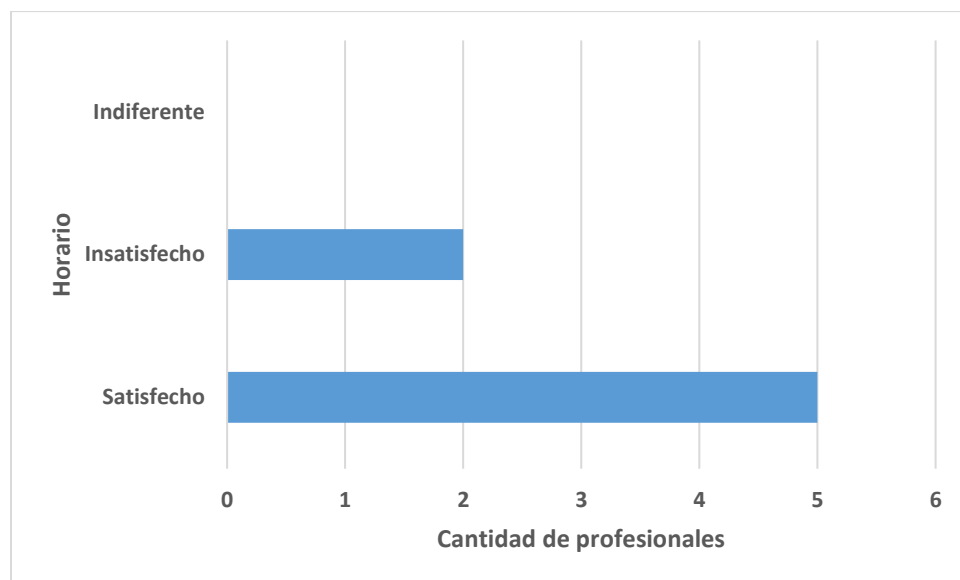
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Se aplicó la encuesta a 7 profesionales en el área de la salud y como se observa en el gráfico anterior, 43% indicaron que están insatisfechos con el salario y 57% que están satisfechos.

Con respecto al gráfico anterior cabe mencionar, que las seis enfermeras reciben el salario conforme a lo que estipula el código de trabajo en Costa Rica y la auxiliar de enfermería con respecto a lo que estipula el colegio de enfermeras.

Figura 3

Cantidad de profesionales de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según horario laboral.

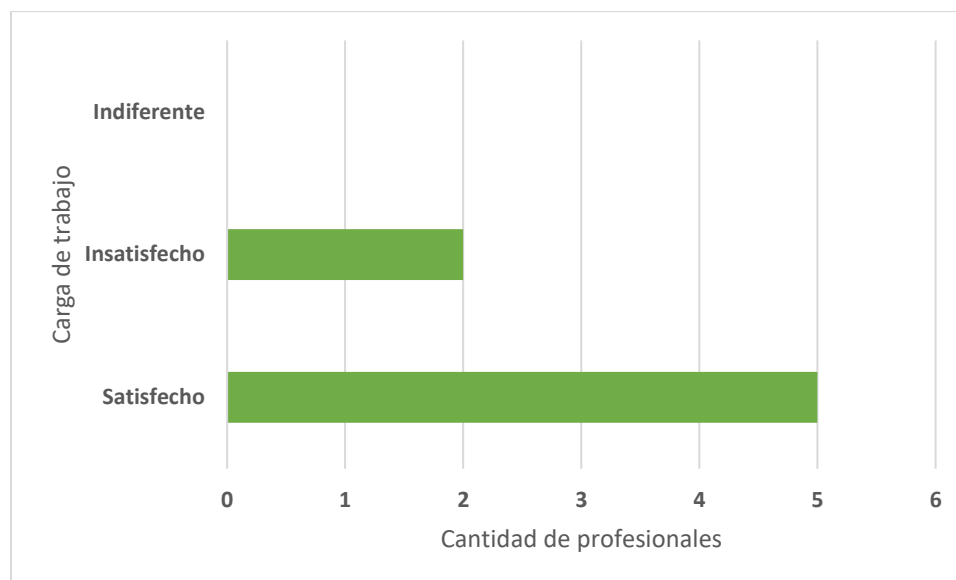


Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

De acuerdo con la respuesta de las 7 profesionales en el área de la salud estas indican, 29% opinaron que están insatisfechas con el horario laboral, 71% satisfechas.

Figura 4

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según carga de trabajo en la institución.

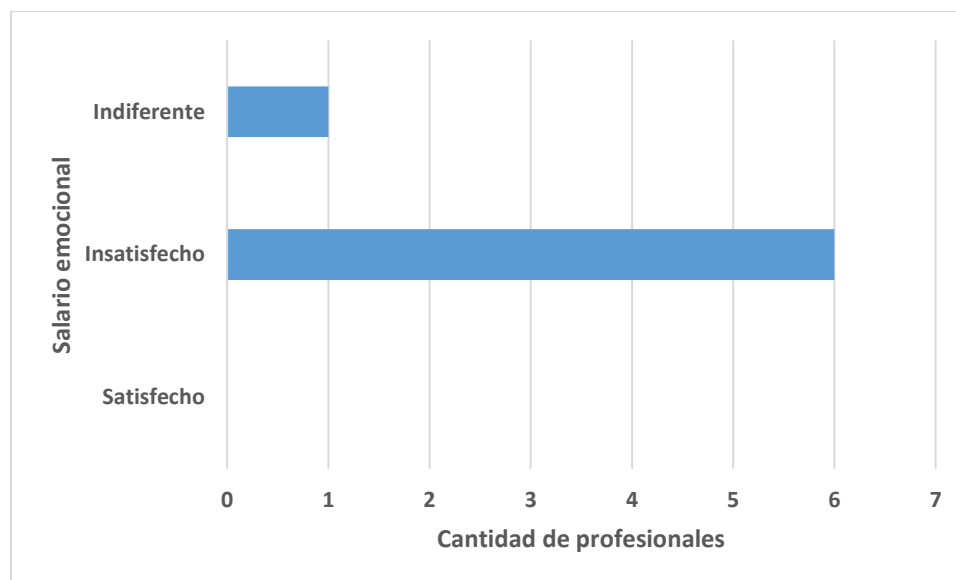


Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Según los resultados arrojados por la encuesta realizada a 7 profesionales del área de la salud, se observa en el gráfico anterior que 29% opinaron que están insatisfechas con la carga laboral y 71% satisfechas.

Figura 5

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según salario emocional.



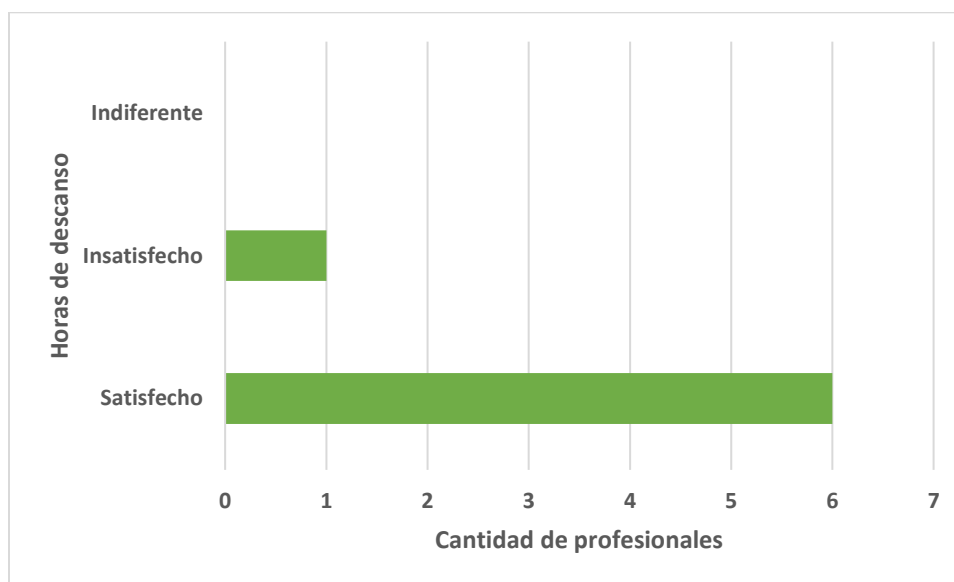
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Para esta interrogante, 14% de encuestadas opinaron que, le es indiferente el salario emocional, 86% que están insatisfechos con el salario emocional.

Como se puede observar en el gráfico anterior existe una alta disconformidad, en cuanto al salario emocional ya que en la fundación no existe ningún tipo de remuneración emocional.

Figura 6

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según las horas de descanso.



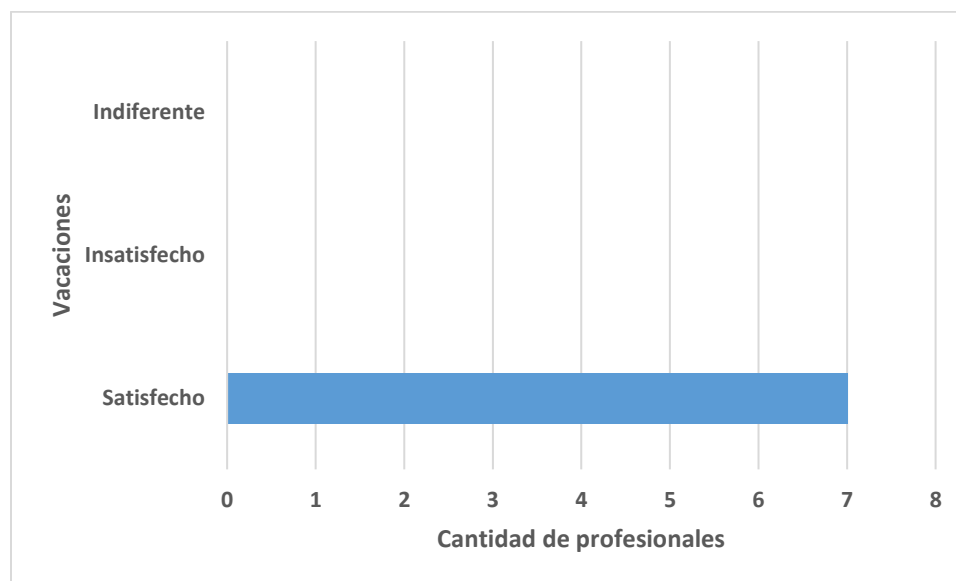
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Como se puede tomar en consideración en el gráfico anterior 14% de trabajadoras opinaron que, están insatisfechas con las horas de descanso y 86% que están satisfechas.

Con respecto al gráfico anterior cabe mencionar que la Fundación cuenta con zonas verdes, comedores en quioscos, entre otras zonas de ocios para todos los colaboradores.

Figura 7

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según las vacaciones.



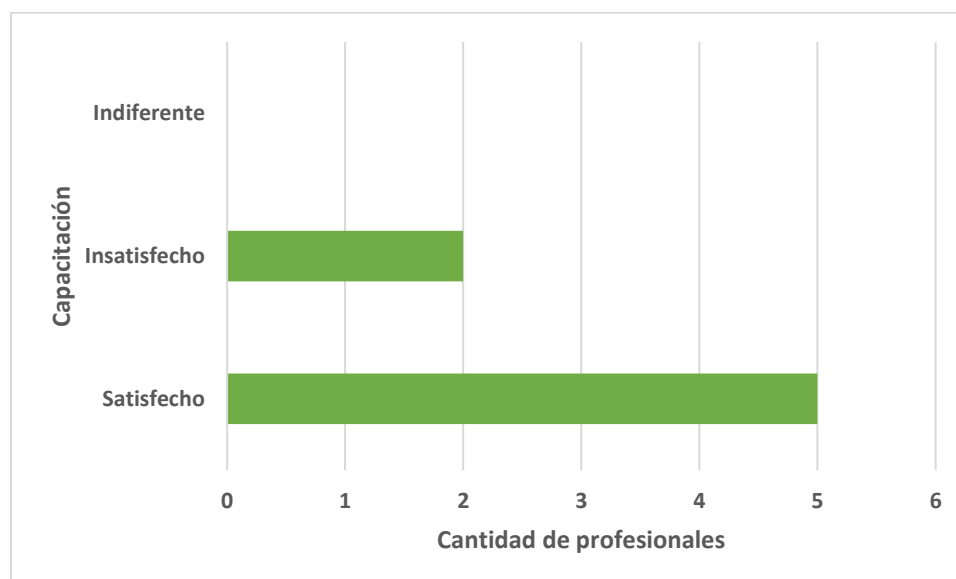
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Según lo informado en la encuesta, se observa en el gráfico anterior que, 100% de profesionales del área de la salud opinaron que están satisfechas con las vacaciones.

Es importante mencionar que la Fundación otorga los días estipulados por la ley a cada uno de los colaboradores del área de la salud.

Figura 8

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según las capacitaciones.



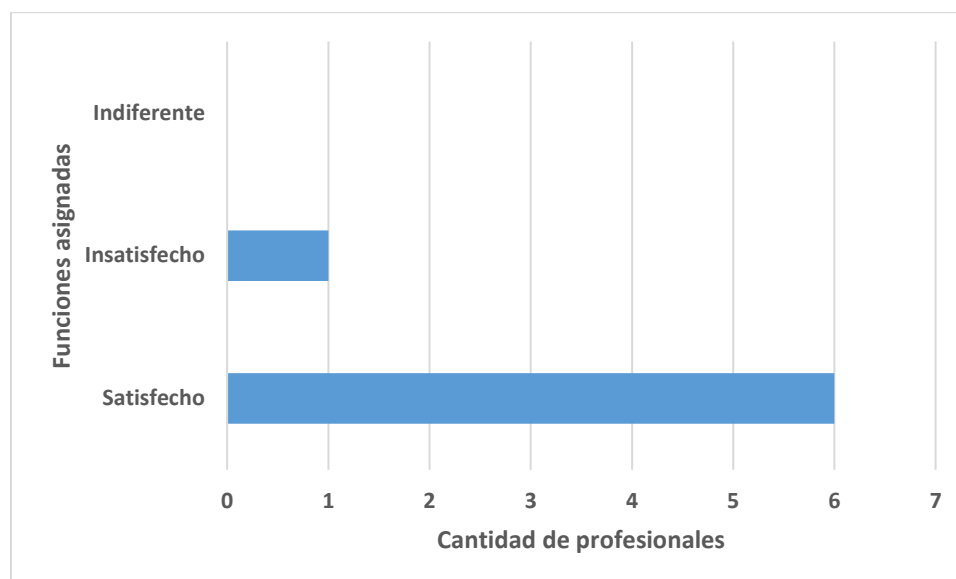
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

De acuerdo con el gráfico anterior que, 29% de trabajadoras profesionales del área de la salud opinaron que están insatisfechas con la capacitación y 71% que están satisfechas.

Cabe señalar que la mayoría del personal del área de la salud se encuentra satisfecho con las capacitaciones recibidas, a pesar de que estas solamente son impartidas por el mismo personal que labora para la Fundación.

Figura 9

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según las funciones asignadas.



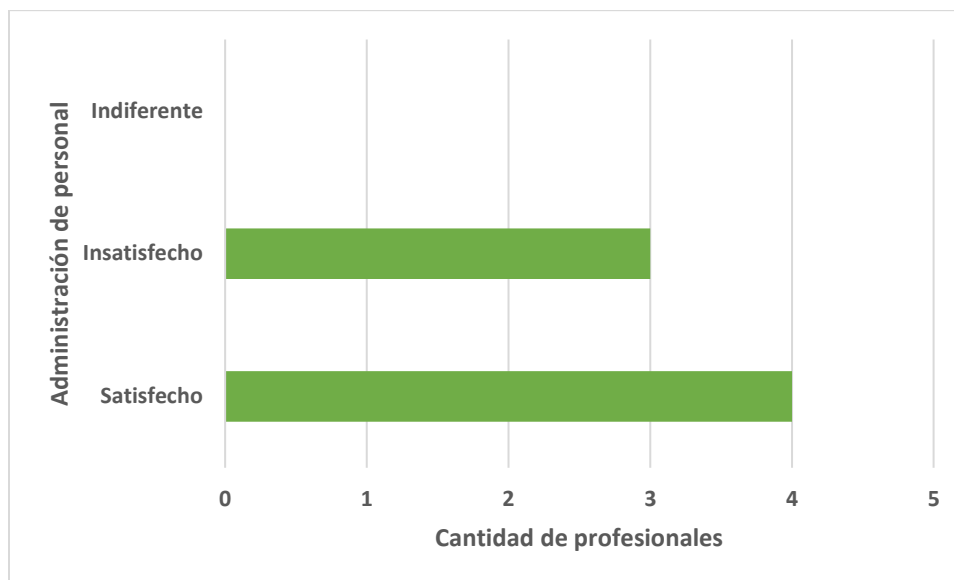
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Como se observa en el gráfico anterior 14% de profesionales del área de la salud opinaron que están insatisfechas con las funciones asignadas, 86% que están satisfechas.

Con relación al gráfico anterior, las funciones realizadas para las 5 enfermeras y auxiliar de enfermería se encuentran estipulados dentro de la ley en Costa Rica.

Figura 10

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según la administración del personal.

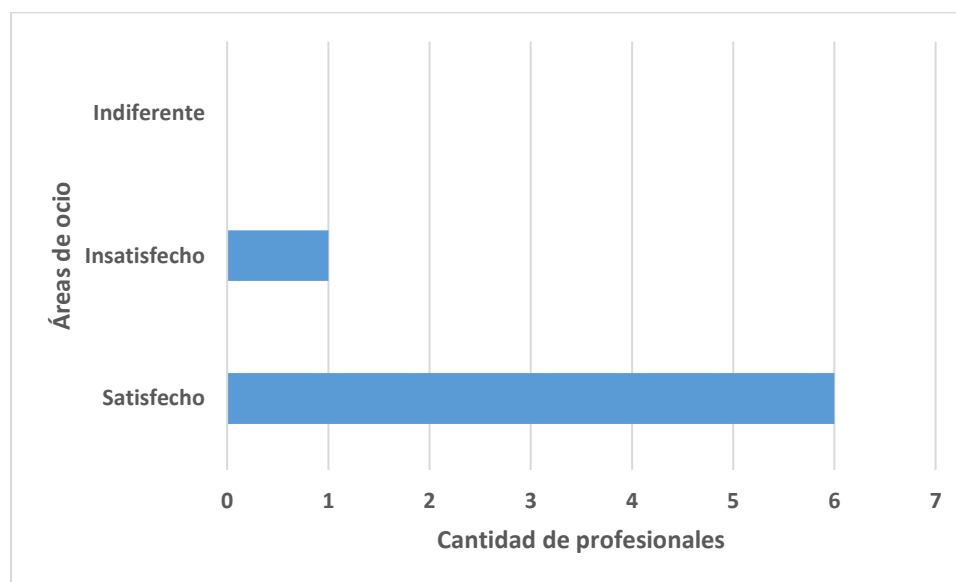


Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Se puede observar en el gráfico anterior que 43% de trabajadores profesionales del área de la salud opinaron que, están insatisfechas con la administración del personal, 57% indican que están satisfechas.

Figura 11

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según áreas de ocioso.



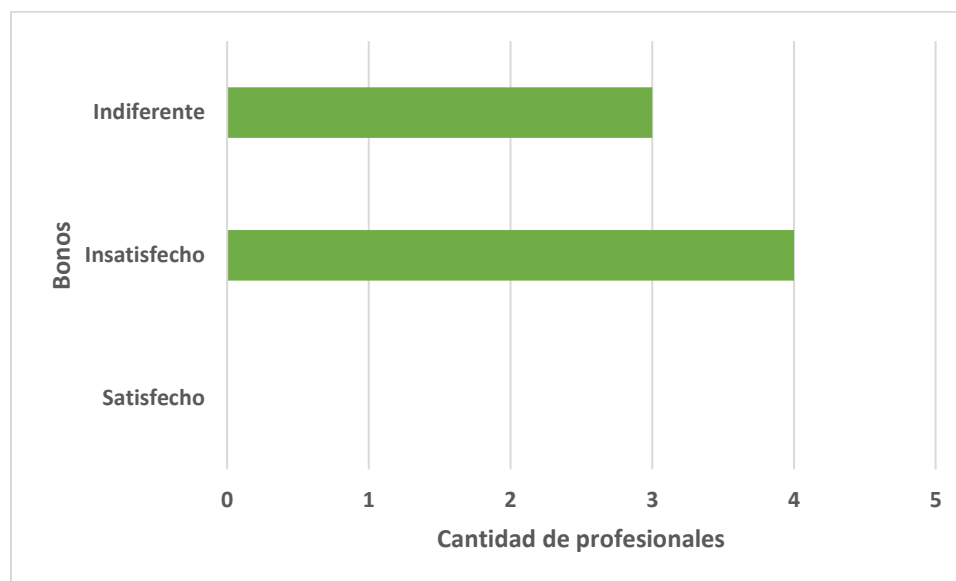
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Se observa en el gráfico anterior que 14% de profesionales opinaron que están insatisfechas con las áreas de ocioso, 86% que están satisfechas.

Con respecto al gráfico anterior, cabe mencionar que la fundación cuenta con zonas verdes, dos comedores y un parque.

Figura 12

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según bonos económicos.



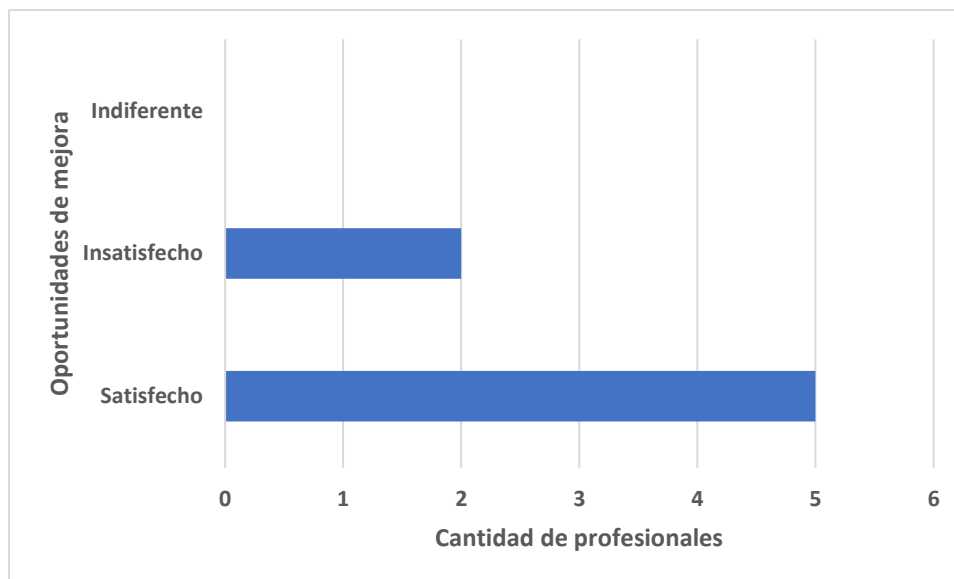
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Según lo proyectado en el gráfico anterior 43% de profesionales opinaron que le es indiferente la otorgación de bonos por parte de la fundación, 57% que están insatisfechas.

Con respecto al gráfico anterior, cabe mencionar que la Fundación otorga el aguinaldo y vacaciones estipulados por ley, sin embargo, no cuentan con salario escolar, bonos por productividad, entre otros.

Figura 13

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según oportunidades de mejora.

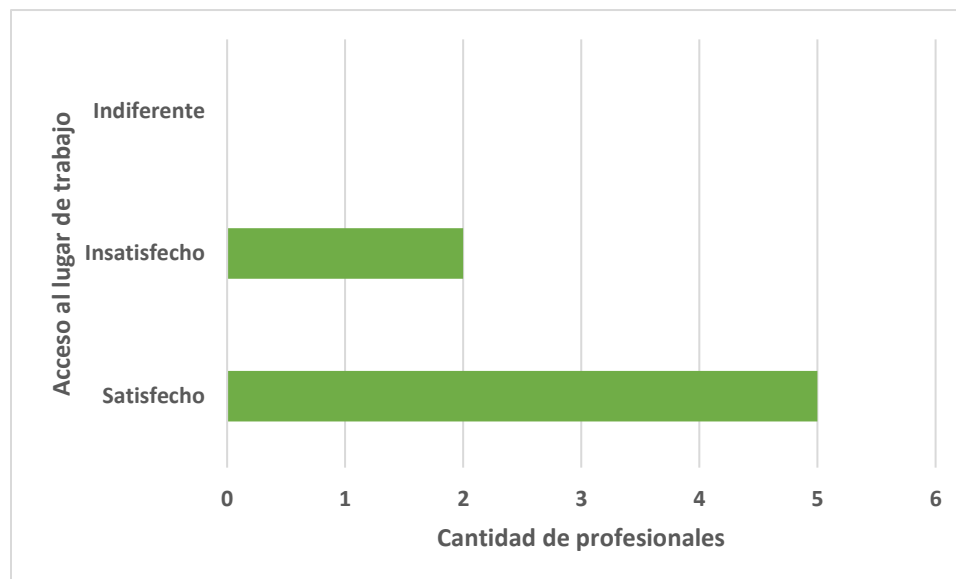


Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Según los datos obtenidos por la encuesta 29% de profesionales opinaron que están insatisfechas con las oportunidades de mejora y 71% que están satisfechas.

Figura 14

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según acceso al lugar de trabajo.



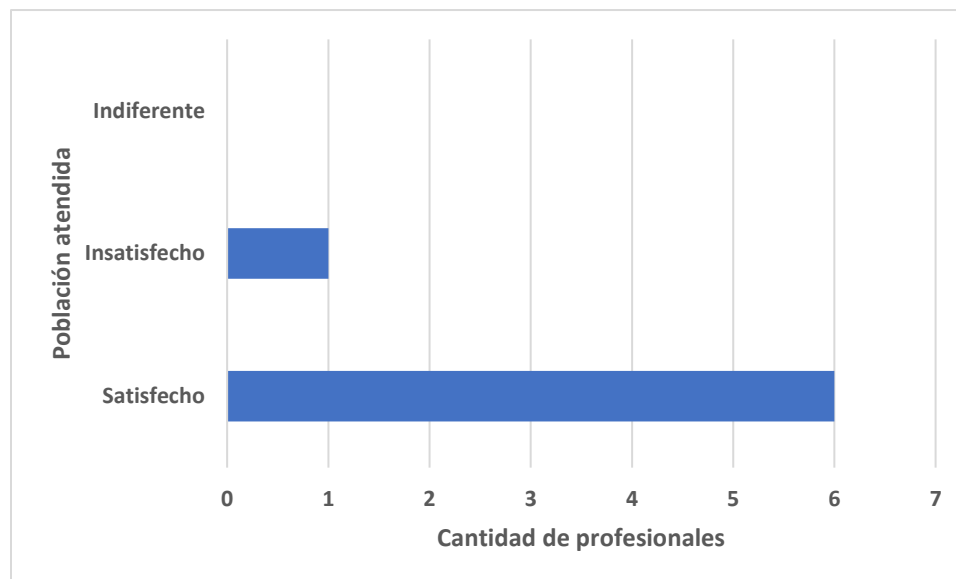
Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Como se puede observar en el gráfico anterior 29% de profesionales opinaron que están insatisfechas con el acceso al lugar de trabajo y 71% que están satisfechas.

Con respecto al gráfico anterior, cabe mencionar que la Fundación es de difícil acceso para los colaboradores que no cuentan con transporte propio.

Figura 15

Cantidad de profesionales del área de la salud de la Fundación Hogar Manos Abiertas según población atendida.



Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la encuesta aplicada en el II semestre del año 2021.

Según lo proyectado en el gráfico anterior 14% de profesionales opinaron que están insatisfechas por la población atendida, 86% que están satisfechas.

Con respecto al gráfico anterior, cabe mencionar que existen algunas disconformidades, ya que la población atendida genera mayores recargos que otro tipo de población en el área de la salud.

Tabla 3*Lista de chequeo*

No	Indicador	
1	El costo de planillas para el área de la salud de años anteriores se encuentra dentro del mismo rango que el costo que se presenta actualmente.	X
<p>Observación: En años anteriores el costo de la planilla era menor debido a que solo se podía contratar a una enfermera, conforme pasaron los años lograron adquirir más fondos para la contratación de más personal en el área de la salud y por ende incrementaron los costos.</p>		
2	Los ingresos mensuales para la contratación de personal en salud son suficientes.	✓
<p>Observación:</p>		
3	La Fundación recibe donaciones	✓
<p>Observación: Si recibe donaciones, pero algunas son en efectivo y otras en especie (pañales, alimentos, juguetes y ropa).</p>		

4	Los gastos en personal de salud son altos con respecto a los ingresos.	X
Observación: Si alcanzan los ingresos para pagar personal de salud.		
5	Los ingresos de años anteriores son suficientes para pagar las planillas del personal de salud.	X
Observación:		
6	Los salarios del personal de salud se pagan de acuerdo con lo que dicta el Colegio de Enfermeras de Costa Rica.	X
Observación: Los salarios de las auxiliares de enfermería son pagados con base a lo que dicta el colegio de enfermería y las licenciadas con base al código de trabajo.		
7	Se refleja el salario real para el personal de salud en las planillas de meses pasados.	✓
Observación:		
8	Hay una persona en cargada de velar por los ingresos y gastos de contratación del personal de salud.	✓

<p>Observación: La persona encargada de la contratación del personal de salud está a cargo de la Madre superiora y la parte contable se encuentra a cargo de dos auxiliares contables.</p>		
9	<p>La fundación solo cuenta con donaciones y algunas subvenciones por parte del PANI.</p>	X
<p>Observación: La fundación también cuenta con donaciones por parte del IMAS y JPS realizando la salvedad de que dichas instituciones solo realizan aportes para proyectos.</p>		

Tabla 4

Ingresos en colones para la planilla del personal del área de la salud del programa Madre del Perpetuo Socorro

INGRESOS EN COLONES PARA LA PLANILLA DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LA SALUD		
Ingresos totales	Por mes	Por año
Ingresos por donaciones destinados para la contratación del personal del área de la salud.	1 455 325,00	17 463 900,00
Ingresos por subvención del PANI para contratación del personal de la salud	4 370 000,00	52 440 000,00
Total de ingresos	5 825 325,00	69 903 900,00

Elaboración propia con base a datos suministrados por la directora técnica Nazareth Rodríguez del programa Madre del Perpetuo Socorro de la Fundación Hogar Manos

Abiertas

Tabla 5

Egresos en colones de la planilla del personal del área de la salud del programa Madre del Perpetuo Socorro

EGRESOS EN COLONES DE LA PLANILLA DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LA SALUD		
Egresos totales	1 MES	1 AÑO
Salarios (6 enfermeras)	4 110 000,00	49 320 000,00
Salario auxiliar de enfermería	495 000,00	5 940 000,00
Cargas Sociales 26,5%	1 220 325,00	14 643 900,00
Total de Egresos Anuales	5 825 325,00	69 903 900,00

Elaboración propia con base a datos suministrados por Rodríguez Blanco directora técnica del programa Madre del Perpetuo Socorro de la Fundación Hogar Manos

Abiertas

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Según los resultados arrojados por las encuestas, la lista de chequeo y el presupuesto realizado por el investigador en la Fundación Hogar Manos Abiertas, es importante mencionar que uno de los problemas más importantes que se están presentando es la falta del salario emocional hacia el personal del área de salud, ya que según los datos recolectados se muestra que la gran mayoría esta disconforme con este aspecto y que este ha sido motivo de la mayoría de renuncias, situación anterior genera que el personal de dicha área se encuentre en constante rotación, lo cual no solo perjudica a el departamento en sí, sino también a la Fundación, ya que tiene que estar en constante contratación y capacitación, lo cual genera atrasos y gastos en los fondos que esta posee destinados a capacitaciones, entre otras acciones y aún más importante se ven perjudicados los PME que se encuentran albergados en esta, ya que ellos necesitan de dicho personal 24/7.

Por otro lado, también en el capítulo anterior se puede observar que algunas personas de dicha área se encuentran un poco disconformes con los temas de la carga de trabajo y de la administración del personal. Con respecto a la carga de trabajo se puede ligar con el aspecto anterior ya que al haber varias renuncias constantemente las funciones del personal se llegan a recargar, por lo que muchas veces la administración se ve obligada a duplicarles las funciones, ya que los PME necesitan de la atención del área de salud todos los días.

Por otra parte, con respecto a la administración del personal existe una disconformidad con el personal ya que muchas veces las personas a cargo de la administración no manejan las situaciones que se presentan de la mejor manera recargando así el peso de las consecuencias en dicho personal.

Por ultimo y no menos importante en cuanto a los resultados encontrados se muestra que la fundación siempre sale apenas con los gastos para la contratación del personal, ya que esta recibe pocas donaciones que se puedan destinar para dicho objetivo y además las subvenciones que otorga

el PANI no son en cantidades elevadas para mantener el salario correspondiente que dicta la ley para un profesional del área de la salud y mucho menos para pagar el salario que dicta el Colegio de Enfermeras en Costa Rica, además ligado a esta según años anteriores la Fundación poseía menor presupuesto por lo que solamente se podían contratar una máximo de dos enfermeras.

Es importante mencionar que la contratación de personal de dicha área es muy variada e incierta para todos los años en la Fundación, ya que las donaciones muchas veces no son fijas y las subvenciones a cómo pueden subir también pueden bajar año con año, por lo que muchas veces si el presupuesto no llegase a alcanzar hay que reubicar en otros puestos al personal o muchas veces llegar al despido de algunos de estos.

En todos los casos anteriores la Fundación debe de tomar medidas correctivas para mejorar los aspectos que se están presentando para lograr una conformidad entre el personal del área de la salud y la misma, además de que debe de crear un plan estratégico para la recolección de más donaciones en dinero y que estas sean ingresos fijos para poder mantener el personal necesario para atender la población a la que albergan. Lo anterior se puede realizar por medio de la búsqueda de empresas potenciales en el país que destinen algún porcentaje fijo para donar año con año que se destine para el pago de salarios del personal del área de la salud, y que este mismo se convierta en un fondo que si en el momento no se está utilizando se encuentre resguardado para que cuando sea necesario a futuro se pueda utilizar para mantener al personal en su cargo y no se tenga que despedir, esto con el fin de que le dé a la Fundación un tiempo prudente para poder solucionar la situación y volver a estar a flote con el mismo personal, sin tener que versen ellos afectados, sin afectar al personal y mucho más importante sin afectar los cuidados y la salud de los PME.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Objetivo específico: Explicar el comportamiento de las partidas asignadas para la contratación del personal de salud mediante la revisión de planillas anteriores para establecer el camino seguido por los recursos asignados en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- 6.1.1** Se concluye que no se cuenta con un manual a seguir para la contratación y el pago de las planillas del personal del área de la salud.
- 6.1.2** Se concluye que la planilla del personal del área de la salud se encuentra en orden y al día, además que las licenciadas son pagadas conforme al código de trabajo de Costa Rica y la auxiliar de enfermería conforme al colegio de enfermeras.
- 6.1.3** Se concluye que la Fundación cuenta con una persona encargada de la contratación del personal de la salud y con dos personas encargadas de la planilla del área de la salud.

Objetivo específico: Identificar las causas de las disconformidades del personal del área de la salud mediante la aplicación de un cuestionario para identificar las circunstancias que genera dichas disconformidades en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- 6.1.4** Se concluye que las mayores disconformidades del personal de salud están ligadas a la falta de salarios emocionales e incentivos por parte de la administración de la Fundación, el horario rotativo que poseen, el acceso al lugar de trabajo.
- 6.1.5** Se concluye que no existen espacios en donde el personal pueda expresar las disconformidades en cuenta a la gestión de la administración del personal.

Objetivo específico: Estimar la situación financiera a futuro con base en la realidad financiera de la institución a fin de conciliar los intereses del personal de salud y las posibilidades económicas de la misma en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- 6.1.6** Se concluye que la Fundación en este momento se encuentra en un punto de equilibrio con respecto a los gastos, e ingresos correspondientes a la planilla del personal de salud, sin embargo, el futuro para esto es incierto, ya que los ingresos destinados para el pago de la planilla pueden variar constantemente.
- 6.1.7** Se concluye que los ingresos que recibe la Fundación para el pago de la planilla del personal de salud se recolectan por medio de un porcentaje obtenido de la subvención que otorga el PANI para las Personas Menores de Edad (PME) que se encuentran albergados en esta y por algunas donaciones de los vecinos y empresas de la comunidad, por lo que la contratación del personal de salud cada año puede variar y ser incierta, ya que las donaciones no son fijas por año ni por monto, y además la subvención también puede variar, por lo que a veces se pueden tener cinco enfermeras y otras solo tres.

6.2 LIMITACIONES

Para el desarrollo del trabajo final de graduación, se consideran como posibles limitaciones las que se citan a continuación:

- ❖ Por ser una ONG liderada por misioneras católicas, ellas consideran que utilizar ciertos adjetivos calificativos para mencionar a las personas menores de edad albergadas en esta son inadecuados, por lo cual fue difícil apearse a uno y no poder referirse a otros, por ejemplo, pacientes.
- ❖ En relación con el diseño de la encuesta la Hermana directora de la Junta Directiva de la Fundación, solicita que estas sean realizadas sin realizar solicitud de datos personales de los encuestados, esto con el fin de salvaguardar la integridad de las personas participantes.
- ❖ Con respecto a la información financiera de la fundación esta solo revelo ciertos datos para la realización de análisis financiero.
- ❖ La fundación limita la divulgación de información financiera que pueda comprometer la integridad de esta.

6.2 RECOMENDACIONES

Todas las recomendaciones se dirigen a la Junta Directiva de la Fundación Hogar Manos Abiertas.

Objetivo específico: Explicar el comportamiento de las partidas asignadas para la contratación del personal de salud mediante la revisión de planillas anteriores para establecer el camino seguido por los recursos asignados en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- 6.2.1** Que la directora de la Junta administrativa y la directora técnica creen un manual a seguir para la contratación y el pago de la planilla del personal del área de la salud, en donde se estipulen el pago de salarios conforme a la ley como se realiza actualmente, la contratación de la cantidad necesaria de enfermeras por la cantidad de Personas Menores de Edad albergadas tomando en cuenta los recursos asignados para dicha contratación.

Objetivo específico: Estimar la situación financiera a futuro con base en la realidad financiera de la institución a fin de conciliar los intereses del personal de salud y las posibilidades económicas de la misma en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

- 6.2.2** Buscar 5 empresas potenciales que puedan donar doscientos mil colones por mes, además de grupos de personas que realicen actividades en beneficio para la Fundación (bingos, venta de comida, venta de garaje, rifas, entre otros) que se destine para ajustar el pago de dos enfermeras en caso de emergencia esto con el fin de seguirle brindando a las “Personas Menores de Edad” (PME) que se encuentran albergados en la Fundación, todos los cuidados que estos necesitan esto con el fin de tener asegurados los ingresos por mes para el pago de las planillas.

6.2.3 Crear un ahorro de un 10% mensual de los ingresos de la Fundación para alguna emergencia con respecto al pago de la planilla del personal de salud, esto con el fin de que si por alguna situación en algún mes no ingresan las donaciones ni las subvenciones esperadas no se tenga que reubicar al personal y en el peor de los casos despedirlos, si no que se puedan mantener con ese ahorro hasta encontrar una solución que beneficie a las dos partes.

Objetivo específico: Identificar las causas de las disconformidades del personal del área de la salud mediante la aplicación de un cuestionario para identificar las circunstancias que genera dichas disconformidades en el Programa Madre del Perpetuo Socorro, Fundación Hogar Manos Abiertas, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021.

6.2.4 Buscar apoyo de estudiantes de la carrera de Administración de Recursos Humanos para crear programas que incentiven los salarios emocionales sin ningún costo adicional como el empleado del mes, días libres, beneficios sociales, buen ambiente laboral, promociones internas, espacios de trabajo agradable, entre otros que motiven a los trabajadores a realizar sus labores de la mejor manera y que se sientan a gusto en todo momento del día.

Existen una serie de beneficios que ayudan a incrementar el nivel de productividad y competitividad de la empresa:

- ❖ Reconocimiento personal y laboral: demostrar aprecio por los empleados que realizan una buena labor, evitando que se vayan por qué no se les reconoce su trabajo.

- ❖ Incentivar a las personas: permitir y alentar a los trabajadores a que aporten a la empresa sus talentos y evitar la postura de esperar las indicaciones sobre lo que deben hacer.
- ❖ Cultura y valoración del compromiso mutuo: Socializar y logara coherencia de los valores proclamados en la organización, como ejemplo puede tratarse del valor el respeto.
Planificación del trabajo: socializar entre los participantes del equipo, las actividades a realizar con el debido tiempo, a fin de brindar estabilidad y organización. (Gómez, 2011, p.8-9)

6.2.5 Buscar un transporte que realice el traslado de los empleados a las provincias más cercanas de la Fundación, y que esta cubra todos los horarios de trabajo, otorgando la Fundación un 30% del costo de esta.

6.2.6 Implementar 5 reuniones simultáneas mensuales en donde se discutan las disconformidades que posee el personal de salud para que estas sean tomadas en cuenta por la administración y así llegar a un punto de conciliación (ganar-ganar) entre la administración del personal de salud y todas las disconformidades que estos poseen, esto con el fin de evitar tantas renunciaciones al mes por parte del personal y así como principal objetivo asegurarle una excelente atención a los Personas Menores de Edad que se encuentran albergados.

REFERENCIAS

- Almeida Coelho De Melo, J., Lima Gelbcke, F., Amadagi, F. R., Huhn, A., Da Silva, C. (2020). Cargas de trabajo y desgaste de los trabajadores de enfermería en servicios de medicina nuclear en Brasil. *Ciencia y enfermería*, 26. <https://doi.org/10.29393/ce26-27ctja50027>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación*. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Barrantes, R. (2013). *Un camino al conocimiento*. Recuperado de: <https://editorial.uned.ac.cr/book/U08167>
- Bleger José. (2008). *Psicología de la conducta*. Argentina: Paidós.
- Bonilla Barboza, K. P. (2018). *Salario emocional como factor influyente en la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, I Semestre 2018*. <http://198.27.66.206.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/3275>
- Chombo, P., & Eloy, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. *Universidad César Vallejo*. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2986031>
- Coss, Humberto, & León Zúñiga. 2003. "El Papel de las Organizaciones No Gubernamentales en un Gobierno Democrático" <http://library.jid.org/en/mono42/cross%20y%20leon.doc> (consultado el 15 de septiembre).

- Del Hoyo, M. (2004) Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, España. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- El congreso constitucional de la república de costa rica. (1943). Código de trabajo Disposiciones Generales (artículo nº 136) https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf
- Gómez, R. C. (2011). El Salario Emocional. Bogotá: Imageprinting Ltda.
- González-Block, M. Á., Figueroa, A., García-Téllez, I., & Alarcón, J. (2016). Asignación financiera en el Sistema de Protección Social en Salud de México: Retos para la compra estratégica. *Salud Pública de México*, 58, 522-532. <https://doi.org/10.21149/spm.v58i5.8242>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista (2004), Metodología de la Investigación, México, McGraw Hill marco metodológico
- Houtman, I. Jettinghoff, K. Cedillo, L. (2007) Sensibilización sobre estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie Protección de la salud de los trabajadores N.6 OMS. www.who.int/occupational_health

International Council of Nurses. Definición de enfermera. (2015). Disponible en:
<http://www.icn.ch/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>.

Johnson, R. B. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33 (7), 14-26. Marco metodológico.

La asamblea legislativa de la república de Costa Rica. (1989). Estatuto de servicios de enfermería (ley n° 7085).
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=13331&nValor3=14316&strTipM=TC

Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Ley N° 7600
Publicada en La Gaceta N° 102 de 29 de mayo de 1996 SECCION VII Reformas de la Ley General de Salud artículo 74. Reformas de la Ley No. 5395
<https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>

Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). Administración hospitalaria. Bogotá: Medica Panamericana.
<https://books.google.com.pe/books?id=IrMNVNsvX70C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de la Protección Social & ICBF, (2007). Lineamientos Técnico administrativos de Hogares sustitutos. Bogotá. https://www.suin-juricol.gov.co/imagenes//25/06/2018/1529938684413_ANEXO%20R%202365.pdf

Muñoz P., N., Campaña W., N., Campaña V., G., Muñoz P., N., Campaña W., N., & Campaña V., G. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en los residentes

- de cirugía general de Chile y sus factores asociados. *Revista chilena de cirugía*, 70(6), 544-550. <https://doi.org/10.4067/s0718-40262018000600544>
- Noticias Repretel. (2018). ¿Cuántos pacientes atienden un enfermo? (entrevista online). YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=m646ZktP0U8>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). Informe mundial sobre la discapacidad (Resumen). Ginebra, Suiza: Autor. Recuperado de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1
- Ortíz González, J. (2015). Finanzas Proyectos. Recuperado el 06 de Agosto de 2019, de <https://finanzasyproyectos.net/importancia-de-las-finanzas-en-laempresa/>
- Pimienta Prieto, J y De la orden Hoz, A. (2017). Metodología de la Investigación. 3ª ed. México: Ed. Pearson
- Quintana, A. M. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. Lima: unmsn.
- Real Academia Española. (2021). Disconformidad. Edición del tricentenario del diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/disconformidad>
- Red Latinoamericana de Gerontología*. (s. f.). Recuperado 24 de octubre de 2021, de <https://www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php?idinfo=2974>
- Romero Porras, C. (2020). *Desarrollo de un plan de incentivos que impacte en la motivación del personal administrativo, supervisores y áreas de producción de la empresa Concrepal, Barranca, en el II cuatrimestre del 2019*. <http://198.27.66.206.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/6059>
- Ruiz Medina, M. I. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular de Culiacán, Sinaloa, México. Obtenido de Universidad Autónoma de Sinaloa: https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.

ANEXOS

Cuestionario

Población en estudio: 7 trabajadores del personal de salud del personal Madre del Perpetuo Socorro de la Fundación Hogar Manos Abiertas.

Investigador a cargo: Ismael Ricardo Campos Solano

Variable	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Observación
Salario				
Horario				
Carga de trabajo				
Salario emocional				
Horas de descanso				
Vacaciones				
Capacitación				
Funciones asignadas				
Administración de personal				
Áreas de ocio				
Bonos				
Oportunidades de mejora				
Acceso al lugar de trabajo				

Población atendida				
-----------------------	--	--	--	--

1-Se cubre el pago total del personal de salud

2-Se genera déficit

3-Se genera superávit

en el pago para la contratación del personal de la salud del primer semestre del 2021 al segundo semestre del 2021.

Lista de chequeo

No	Indicador	Revisado
1	El costo de planillas para el área de la salud de años anteriores se encuentra dentro del mismo rango que el costo que se presenta actualmente.	
Observación:		
2	Los ingresos mensuales para la contratación de personal en salud son suficientes.	
Observación:		
3	La Fundación recibe donaciones en dinero	
Observación:		
4	Los gastos en personal de salud son altos con respecto a los ingresos.	
Observación:		
5	Los ingresos de años anteriores son suficientes para pagar las planillas del personal de salud.	
Observación:		

6	Los salarios del personal de salud se pagan de acuerdo con lo que dicta el Colegio de Enfermeras de Costa Rica.	
Observación:		
7	Se observa el salario real para el personal de salud en las planillas de meses pasados.	
Observación:		
8	Hay una persona en cargada de velar por los ingresos y gastos de contratación del personal de salud.	
Observación:		
9	La fundación solo cuenta con donaciones y algunas subvenciones por parte del PANI.	
Observación:		

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ismael Campos Solano, mayor de edad, cédula de identidad número 4-0218-0739, en condición de egresado de la carrera de Administración de negocios con énfasis en banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "partidas asignadas para la contratación del personal de salud y su efecto en las finanzas del "programa madre del perpetuo socorro" de la "Fundación Hogar Manos Abiertas" en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021." es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 30 de Enero del año dos mil veintiuno.



Ismael Campos Solano

Cédula de identidad: 4-0218-0739

Heredia, 10 de Octubre de 2021.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Directora Técnica de la Fundación Hogar Manos Abiertas, brindo autorización para que el estudiante Ismael Ricardo Campos Solano, cédula de identidad 4-0218-0739, desarrolle en esta organización el trabajo de investigación titulado: "Partidas asignadas para la contratación de personal de salud y su efecto en las finanzas del "Programa Madre del Perpetuo Socorro" de la "Fundación Hogar Manos Abiertas" en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021".

Además, indico que en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta organización, sin embargo, solicito que toda la información obtenida de esta organización se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico nanardzblanco@hotmail.com, o al teléfono 6176-1141.

Atentamente,



Firma
Nazaret Rodríguez Blanco
Directora Técnica
Fundación Hogar Manos Abiertas



CARTA DEL TUTOR

San José, 04 de marzo del 2022

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Facultad de Ciencias Económicas

Estimados señores:

El estudiante Ismael Ricardo Campos Solano, cedula de identidad No. 4 0218 0739, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "PARTIDAS ASIGNADAS PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL DE SALUD Y SU EFECTO EN LAS FINANZAS DEL "PROGRAMA MADRE DEL PERPETUO SOCORRO" DE LA "FUNDACIÓN HOGAR MANOS ABIERTAS" EN, ROSALES DE DESAMPARADOS, ALAJUELA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2021", el cual ha elaborado para obtener el grado de Bachiller en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

RONALD ORTIZ
 RAMIREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 RONALD ORTIZ RAMIREZ
 (FIRMA)
 Fecha: 2022.03.04 00:30:39
 -06'00'

M.Sc. Ronald Ortiz Ramírez
Cedula 1-0591-0178
CPCECR 2146

CARTA DE LECTOR

22 de marzo de 2022

**Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor

La estudiante **Ismael Ricardo Campos Solano**, cédula de identidad **0402180739** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Partidas asignadas para la contratación del personal de salud y su efecto en las finanzas del “Programa Madre del Perpetuo Socorro” de la “Fundación Hogar Manos Abiertas” en, Rosales de Desamparados, Alajuela, durante el segundo semestre 2021”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación.

He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO
VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2022.03.22 20:42:45
-06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 26 de Setiembre de 2022


Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Ismael Ricardo Campos Solano con número de identificación 4-0218-0739 autor (a) del trabajo de graduación titulado PARTIDAS ASIGNADAS PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL DE SALUD Y SU EFECTO EN LAS FINANZAS DEL "PROGRAMA MADRE DEL PERPETUO SOCORRO" DE LA "FUNDACIÓN HOGAR MANOS ABIERTAS" EN, ROSALES DE DESAMPARADOS, ALAJUELA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2021 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachiller Universitario en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

 4-0218-0739
Firma y Documento de Identidad