

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

*Tesis para optar por el grado académico de*

*Licenciatura en Enfermería*

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES  
LABORALES ACTUALES, GRAN ÁREA  
METROPOLITANA, III CUATRIMESTRE, 2017**

**María Fernanda Mora Torres**

**Noviembre, 2017**

## TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS .....	5
RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1.1 Antecedentes del problema .....	14
1.1.2 Delimitación del problema .....	18
1.1.3 Justificación .....	18
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.3.1 Objetivo General .....	20
1.3.2 Objetivos Específicos .....	20
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	20
1.4.1 Alcances de la investigación.....	20
1.4.2 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	22
2.1.1 Concepto de satisfacción .....	23
2.1.2 Proceso de satisfacción.....	23
2.1.3 Tipos de factores para la satisfacción.....	24
2.1.4 Teorías sobre la satisfacción .....	25
2.1.4.1 Teoría o modelo de contenido.....	25
2.1.4.1.1 Teoría físico-económica de Taylor (1991) .....	25
2.1.4.1.2 Modelo de la escuela de las relaciones humanas .....	26
2.1.4.1.3 Teoría de las necesidades.....	26
2.1.4.2 Teorías o modelos de procesos .....	26
2.1.4.2.1 Teoría de las expectativas .....	27
2.1.4.2.2 Teoría de la equidad .....	27
2.1.4.2.3 Teoría del equilibrio .....	27
2.1.5 Variables determinantes de la satisfacción laboral .....	28
2.1.5.1 Variables derivadas del puesto de trabajo .....	28
2.1.5.2 Variables derivadas del trabajador .....	29
2.1.6 Variables afectadas por la satisfacción laboral .....	29
2.1.7 Satisfacción y motivación.....	29
2.1.8 Satisfacción y moral laboral .....	30
2.1.9 Concepto de condiciones laborales .....	30
2.1.10 Perfil del profesional de Enfermería .....	31
2.1.10.1 Deberes y responsabilidades de los puestos de Enfermería.....	33
2.1.11 Clima organizacional.....	34
2.1.12 Dimensiones del clima organizacional .....	34
2.2 TEORIZANTE DE ENFERMERÍA .....	35
2.2.1 Teoría de adaptación de Sor Callista Roy .....	35
CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO .....	39
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	40

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.3 UNIDADES DE ESTUDIO .....	40
3.3.1 Área de estudio .....	40
3.3.2 Población .....	41
3.3.3 Muestra .....	41
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	41
3.4.1. Validez del cuestionario .....	41
3.4.2. CONFIABILIDAD .....	42
3.4.4 Criterios de inclusión y exclusión .....	42
3.4 CUADRO DE VARIABLES .....	43
3.5 PLAN PILOTO .....	50
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	68
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	69
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
6.1 CONCLUSIONES .....	78
6.2 RECOMENDACIONES .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS .....	84
ANEXO 1. ALPHA DE CROMBACH .....	84
ANEXO 2. PLAN PILOTO .....	85
ANEXO 3. INSTRUMENTO .....	106
ANEXO 4. DECLARACIÓN JURADA .....	113
ANEXO 5. CARTA TUTOR .....	114
ANEXO 6. CARTA LECTOR .....	115
ANEXO 7. CARTA FILÓLOGO .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.....	42
Tabla 2. Distribución de la satisfacción del profesional de enfermería de la GAM con respecto al pago que reciben y a responsabilidades laborales.....	55
Tabla 3. Distribución del nivel de satisfacción de la población en estudio perteneciente a la GAM, con relación a el convivio con las personas.....	56
Tabla 4. Distribución del nivel de satisfacción de los profesionales en Enfermería de la GAM con respecto a horas laborales.....	57
Tabla 5. Distribución del nivel de satisfacción de la población en estudio de la GAM con respecto al equipo que tienen a disposición.....	57
Tabla 6. Dstribución de la población en estudio de la GAM relacionado con las condiciones laborales.....	62
Tabla 7. Distribución de la opinión de los profesionales de enfermería con respecto a las condiciones laborales, pertenecientes a la GAM.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a las condiciones laborales actuales, pertenecientes a la GAM.....	52
Figura 2. Distribución de la población en estudio perteneciente a la GAM por rango de edades en años cumplidos.....	52
Figura 3. Distribución de los profesionales de Enfermería del GAM, según cantón.....	53
Figura 4. Distribución de la población en estudio según estado civil, pertenecientes a la GAM.....	53
Figura 5. Distribución de los profesionales en enfermería de acuerdo con su nivel de escolaridad, del GAM.....	54
Figura 6. Distribución de la población en estudio, de acuerdo a su ingreso mensual, perteneciente a la GAM.....	54
Figura 7. Distribución del nivel de satisfacción del profesional de Enfermería con respecto a la promoción laboral que hay en las instituciones en las que trabajan del GAM.....	58
Figura 8. Distribución del nivel de satisfacción sobre la infraestructura del lugar donde el profesional de enfermería labora, del GAM.....	58
Figura 9. Distribución según perfil laboral de la población en estudio del GAM.....	59
Figura 10. Distribución del personal de enfermería según el tiempo en años, que tienen de ejercer como enfermeros profesionales del GAM.....	59
Figura 11. Distribución de los profesionales de Enfermería del GAM según el tiempo en años que llevan en el puesto actual.....	60
Figura 12. Distribución del profesional de Enfermería del GAM según la jornada laboral que tienen.....	60

Figura 13. Distribución de la población en estudio perteneciente a la GAM, según el tipo de jornada laboral.....	61
Figura 14. Distribución de los profesionales de Enfermería según tipo de plaza al que fue contratado, GAM.....	61
Figura 15. Distribución de la población en estudio del GAM sobre la opinión de la frecuencia de los ascensos en la institución en la que laboral.....	63
Figura 16. Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a la infraestructura de la institución en la que trabajan y su afectación con el desempeño.....	63
Figura 17. Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a si un ambiente sucio afecta la satisfacción laboral, GAM.....	64
Figura 18. Distribución de las razones por qué los enfermeros consideran que un ambiente sucio afecta el desempeño diario.....	64
Figura 19. Distribución de la opinión de los profesionales de enfermería con respecto a si las condiciones laborales o del ambiente de trabajo, del profesional de Enfermería afectan la satisfacción de este, GAM.....	65
Figura 20. Distribución de las razones por qué los enfermeros consideran que las condiciones laborales sí afectan la satisfacción laboral.....	65
Figura 21. Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería si reciben o no pago con dinero en compensación a las horas extras laboradas.....	66
Figura 22. Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería, si creen que pueden manejar el nivel de responsabilidad que el puesto actual conlleva.....	66

## Resumen

**Introducción.** En la actualidad, se ha presentado gran cantidad de casos de insatisfacción en los usuarios de la atención brindada por parte del personal de Enfermería. La presente investigación intenta definir la relación que existe entre la satisfacción laboral que hay en los profesionales de enfermería y sus condiciones laborales; además si estas son por debajo de las expectativas o alguna tiene repercusión en la atención que se les brinda a los usuarios. Es de vital importancia que las personas se sientan motivadas y lo suficientemente satisfechas con sus labores para que sean más productivas y brinden un mejor servicio en sus áreas de trabajo, independientemente de la que sea. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, es trascendental, ya que se busca establecer cuáles son los factores que deterioran el desempeño de estos, ya sean extrínsecos o intrínsecos; y, con esto, poder hacer un cambio en los que sean modificables con el fin de que el gremio mejore y que las personas que buscan el servicio estén satisfechas. **Objetivo General.** Determinar la satisfacción laboral en relación con las condiciones laborales del profesional de Enfermería, GAM, III cuatrimestre, 2017. **Metodología.** Estudio cuantitativo de tipo correlacional, realizado en una muestra de 380 personas, profesionales de Enfermería pertenecientes al GAM. **Resultados.** El 57% de la población son mujeres, pertenecientes a la GAM. La mayoría de profesionales de Enfermería. El 57% de la población son enfermeros licenciados. El salario predominante en la población de Enfermería oscila entre los 700000 y 800000. El 52% de la población se siente muy satisfecha con: el salario que recibe mensualmente, monto que recibe por el pago de horas extra, responsabilidades asignadas en el puesto actual y con el desempeño que ellos realizan en su puesto actual. Satisfechos es la manera en la que describen los enfermeros la relación que tienen con las jefaturas, compañeros de trabajo y usuarios. El 62% de la población se siente

satisfecha con la cantidad de horas de trabajo y el 53% se siente muy satisfecho con el tipo de horario que debe cumplir. El 33.6% de la población se siente satisfechos con la promoción laboral que hay en las instituciones que trabajan actualmente. El 29,7% de los enfermeros considera estar muy satisfecho con la infraestructura de los lugares en donde laboran. El perfil laboral que predomina en la población en estudio son los enfermeros 1. El 37.1% llevan entre 0 y 5 años laborando en el mismo puesto. El 47.63% de los enfermeros reconocen tener una jornada laboral de 8 horas. El 35.7% tiene jornada diurna. El 51% de la población en estudio tiene plaza interina. EL 24,7% está de acuerdo con la promoción laboral de la institución en la que trabaja, 24,9% está de acuerdo con la infraestructura del edificio. **Discusión.** Los profesionales menores a 40 años sufren de mayor insatisfacción laboral y que los menores están más expuestos a sufrir frustraciones laborales ya que están empezando en el campo laboral y la experiencia es muy poca a tan corta edad. Los profesionales de Enfermería trabajan como técnicos teniendo títulos mayores, por lo que genera altos niveles de insatisfacción. La remuneración económica no es un factor desencadenante para la insatisfacción laboral. Los profesionales que sí reciben pago con dinero por las horas extra se sienten satisfechos con el monto, sin embargo, existe una gran parte de la población que no recibe remuneración por este. La frecuencia de los ascensos es un ítem considerado como uno de las condiciones laborales que llevan a los profesionales de Enfermería a no estar satisfechos con la empresa. La edad de la población en estudio se determinó como un factor influyente en la satisfacción de los profesionales de Enfermería: entre más años como profesionales, se aumenta el desgaste emocional y físico, lo que provoca una insatisfacción general. **Conclusiones.** Los profesionales de Enfermería pertenecientes a la GAM se encuentran dentro de un nivel óptimo de satisfacción laboral; sin embargo, existen factores específicos en las condiciones

laborales que permanecen dentro de un nivel muy bajo y que no permiten que los profesionales se encuentren satisfechos en todas las áreas relacionadas con su empleo dentro de un nivel óptimo. Dentro de las condiciones laborales que se reconocieron como las más influyentes fueron el perfil laboral, ya que mucha de la población que tiene un título de Licenciatura labora como técnico, esta es una de las variables que más afecta la satisfacción; además, el tiempo que tiene de ser profesional, y la promoción laboral que fue la variable que más afectó la situación laboral de los profesionales de Enfermería. El tipo de contrato resaltó como un factor de incertidumbre para la población enfermera que se encontraba como interina.

**Palabras claves.** Satisfacción laboral, condiciones laborales actuales, Enfermería, productividad

## Abstract

**Introduction.** Currently, there has been a large number of cases of dissatisfaction in the users of the care provided by the nursing staff. The present investigation tries to define the relation that exists between the labor satisfaction that there is in the nursing professionals and their labor conditions; In addition, if these are under expectations or have an impact on the attention given to users. It is vital that people feel motivated and satisfied enough with their work to be more productive and provide a better service in their areas of work, regardless of what it is. Determine the level of job satisfaction of nursing professionals, is crucial, since it seeks to establish what are the factors that impair the performance of these, whether extrinsic or intrinsic; and, with this, to be able to make a change in those that are modifiable in order that the union improves and that the people who seek the service are satisfied. **Overall approach.** Determine job satisfaction in relation to the working conditions of the Nursing professional, GAM, III semester, 2017. Methodology. Quantitative study of correlational type, carried out in a sample of 380 people, nursing professionals belonging to the GAM. **Results.** 57% of the population are women, belonging to the GAM. The majority of Nursing professionals. 57% of the population are licensed nurses. The predominant salaries in the Nursing population ranges between 700000 and 800000. 52% of the population feels very satisfied with: the salary that they receive monthly, amount received for the payment of overtime, responsibilities assigned in the current position and with the performance they perform in their current position. Satisfied is the way in which nurses describe the relationship they have with headquarters, co-workers and users. 62% of the population feels satisfied with the amount of work hours and 53% feel very satisfied with the type of schedule that must be fulfilled. 33.6% of the population feels satisfied with the employment promotion that exists in the institutions that are currently working.

29.7% of the nurses consider to be very satisfied with the infrastructure of the places where they work. The occupational profile that predominates in the study population are nurses 1. 37.1% have worked between 0 and 5 years in the same position. 47.63% of nurses recognize having an 8-hour workday. 35.7% have a day shift. 51% of the study population has an interim position. 24.7% agree with the work promotion of the institution in which they work, 24.9% agree with the building's infrastructure.

**Discussion.** Professionals under 40 suffer from greater job dissatisfaction and minors are more exposed to work frustrations since they are starting in the workplace and the experience is very little at such a young age. Nursing professionals work as technicians with higher degrees, which generates high levels of dissatisfaction. Economic compensation is not a trigger for job dissatisfaction. The professionals who do receive payment with money for the extra hours are satisfied with the amount, however, there is a large part of the population that does not receive remuneration for this. The frequency of the promotions is an item considered as one of the working conditions that lead the nursing professionals not to be satisfied with the company. The age of the study population was determined as an influential factor in the satisfaction of Nursing professionals: the more years as professionals, the emotional and physical wear increases, which causes a general dissatisfaction. **Conclusions** Nursing professionals belonging to the GAM are within an optimum level of job satisfaction; however, there are specific factors in working conditions that remain at a very low level and that do not allow professionals to be satisfied in all areas related to their employment at an optimum level. Within the working conditions that were recognized as the most influential were the labor profile, since many of the population that has a Bachelor's degree work as a technician, this is one of the variables that most affects satisfaction; In addition, the time it takes to be a professional, and the job promotion that was the

variable that most affected the work situation of nursing professionals. The type of contract highlighted as a factor of uncertainty for the nursing population that was as an interim.

**Keywords.** Job satisfaction, current working conditions, Nursing, productivity

## **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

La satisfacción laboral se estudia desde 1935 como parte importante del cuidado integral en Enfermería y se ha puesto en estrecha relación con factores como la fatiga, la monotonía, las condiciones laborales, la supervisión, entre otros<sup>(1)</sup>.

La satisfacción laboral se ve afectada por muchos factores: en España, una situación que inquieta de manera positiva esta condición es la competencia profesional. En un estudio realizado en el 2000, esta es la dimensión más valorada de manera positiva. El 25,8 % de los trabajadores se encuentra poco o nada satisfecho con el apoyo de las jefaturas y describe el soporte que existe para tornarse más competitivos, lo cual genera una ventana de superación personal y laboral<sup>(2)</sup>.

La supervisión es uno de los factores que se presenta de forma repetitiva en los diferentes estudios, ya que colaboradores siempre esperan un reconocimiento por parte de su superior. La falta de retroalimentación por parte de los supervisores es un denominador común, con un 36,18 % de disconformidad, lo cual lleva a pensar que parte del descontento de los profesionales de Enfermería tiene que ver con la falta de guía y corrección de sus superiores, como sucede en Chile<sup>(3)</sup>.

En Cuba, ha aumentado la relación entre los bajos niveles de satisfacción y los altos niveles de estrés en el trabajo<sup>(4)</sup>. Existe una alta inclinación por altos niveles de insatisfacción debido a la sobrecarga laboral en el año 2005. La sobrecarga laboral no ha disminuido si se compara con los sistemas de salud de la actualidad, sino, por el contrario, va en aumento por la alta demanda de los servicios de salud, más que todo los

públicos, lo que trae como consecuencia que el índice de insatisfacción vaya en aumento a través de los años<sup>(4)</sup>.

A partir del 2006, en España, se efectuaron estudios que demuestran que la motivación y la complacencia en las labores del profesional de Enfermería se consideran parte de los grandes objetivos de cualquier sistema de salud; en igual preponderancia, se encuentra la atención adecuada y el conocimiento científico en el campo<sup>(5)</sup>.

La situación en Venezuela no presenta mucha diferencia con respecto a los países mencionados anteriormente, ya que el 45,9 % de los profesionales de Enfermería presenta insatisfacción o disminución de la satisfacción intrínseca, debido a la falta de libertad para elegir el método de trabajo, la falta de reconocimiento, la responsabilidad en las tareas diarias, la poca atención a sus sugerencias y la variedad de tareas que deben realizar. El 38,5 % presentan disminución en la satisfacción extrínseca por malas relaciones interpersonales o con sus superiores, inadecuadas condiciones de trabajo, descontento con el salario, modo de gestión en la institución, horario de trabajo o falta de estabilidad en el empleo<sup>(6)</sup>.

La remuneración económica es uno de los factores más comunes que se ve estrechamente ligado a la satisfacción laboral. Colombia es uno de los países donde se relaciona el salario con el tipo de contrato con que cuenta el personal; por lo tanto, existe mayor satisfacción en el personal de enfermería que está contratado indefinidamente. La estabilidad dada por el tipo de contrato favorece la satisfacción, ya que brinda mayor cantidad de beneficios, por el contrario a un contrato de tiempo definido. Algunas investigaciones mencionan que las remuneraciones guardan

relación con el valor asignado al trabajo, lo que permite aproximarse a definir políticas de equidad salarial frente al trabajo en mejora de las condiciones de vida<sup>(1)</sup>.

En la mayor parte de Latinoamérica, el profesional de Enfermería recibe una remuneración más baja que los demás profesionales en salud, aun cuando estos cuentan con el mismo nivel académico y con la misma cantidad de horas laborales<sup>(7)</sup>.

Parte de las consecuencias de la poca satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería es la afectación que se maneja en la atención a los usuarios y el trato poco humanizado que se les brinda. En México, 12,1 % de la población en estudio dijo que la atención era excelente, 48,4 % suficiente, 28 % insuficiente y solo 7,7 % inadecuado. Y el índice con menor puntuación fue el de trato amable con un 3,8%<sup>(7)</sup>.

En Cuba, un estudio realizado resalta que los trabajadores que tienen mayor formación académica, como título de grado o superior, tienen un 37,5 % de satisfacción laboral, lo que representa un porcentaje muy bajo en comparación con los trabajadores que cuentan con grados de escolaridad más bajo, como el técnico medio<sup>(8)</sup>.

México resalta como uno de los países donde se realizan frecuentes investigaciones sobre el tema de la satisfacción y la relación con las condiciones laborales. En el 2012, se realiza una investigación donde uno de sus objetivos era argumentar la teoría de Herzberg, la cual predice que los factores intrínsecos y extrínsecos influyen directamente en la satisfacción laboral. El estudio compara cuatro instituciones públicas de salud y encuentra que el nivel de satisfacción, basándose en estas dos áreas, era de medio a alto: “Donde los aspectos intrínsecos marcan la diferencia, ya que el personal

se encuentra satisfecho por la labor que realiza; evalúa como buenas las relaciones con sus superiores y con compañeros, aunque considere que los aspectos de promoción y competencia laboral sean limitados”<sup>(9)</sup>.

La Ley de derechos del profesional de Enfermería en Medellín, Colombia, del año 1996, estableció que el profesional debe contar con el recurso humano y material necesario y adecuado para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que les permita atender de manera digna a quién requiera de sus servicios<sup>(9)</sup>. En el ejercicio de la profesión, sin embargo, no es una situación que se vea reflejada. Una de las quejas que se da comúnmente es la falta de equipos y recursos para realizar los quehaceres diarios, tanto cuantitativos como cualitativos; esto ejerce un peso grande en la satisfacción laboral<sup>(9)</sup>.

Costa Rica presenta una alta demanda y poca oferta laboral para los profesionales de Enfermería. La mayoría de los enfermeros licenciados colegiados trabajan como técnicos y no desempeñando funciones de su categoría profesional. En el año 2006, se reveló que el 20 % de la población de Enfermería se desempeñaba como tal; mientras el 80 % de enfermeros era contratado como técnicos por políticas del hospital. La insatisfacción radica en que el profesional tiene una carrera que no puede ejercer como tal, y esto genera la imposibilidad de ascenso dentro del hospital<sup>(10)</sup>.

La infraestructura y espacio físico en el que se labora es un factor influyente en los enfermeros costarricenses; para el 2006, el 80 % de los profesionales en Enfermería estaba insatisfecho, ya que la infraestructura de los hospitales es vieja, y se notan a simple vista sus necesidades. Esto genera sentimientos de inseguridad en los trabajadores y disminución de la calidad en sus labores<sup>(10)</sup>.

La realización laboral en la vida del ser humano es de vital importancia para la satisfacción personal y, obviamente, laboral. Para el año 2015, en un hospital de Costa Rica, el 54 % de los profesionales mostraron niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización en su trabajo. Esto genera una disminución importante en la productividad laboral, por consiguiente, una disminución de la satisfacción en sus quehaceres laborales<sup>(11)</sup>.

La satisfacción laboral del profesional de Enfermería es del 73 % en Costa Rica, con respecto al perfil laboral y a las actividades que deben realizar según contrato para el año 2017. Pese a la mucha demanda que hay en el país y a los inconvenientes que se presentan con los profesionales que laboran como técnicos, las estadísticas revelan lo contrario<sup>(12)</sup>.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El presente estudio se realiza con una muestra de 380 personas. Hombres y mujeres profesionales de Enfermería de 25 a 60 años que cuentan como mínimo con el grado académico de Licenciatura, además que actualmente se encuentran laborando en cualquier área de Enfermería, durante el mes de diciembre del 2017 dentro de la Gran Área Metropolitana.

### **1.1.3 Justificación**

En la actualidad, se ha presentado gran cantidad de casos de insatisfacción en los usuarios de la atención brindada por parte del personal de Enfermería. Esta situación genera una serie de hipótesis que podrían responder a la gran interrogante: ¿por qué

existe tanto descontento en los clientes que son atendidos por el personal de enfermería, en sus diferentes ámbitos de trabajo?

Ante esta pregunta, la presente investigación intenta definir la relación que existe entre la satisfacción laboral que hay en los profesionales de enfermería y sus condiciones laborales; además si estas son por debajo de las expectativas o alguna tiene repercusión en la atención que se les brinda a los usuarios. Es de vital importancia que las personas se sientan motivadas y lo suficientemente satisfechas con sus labores para que sean más productivas y brinden un mejor servicio en sus áreas de trabajo, independientemente de la que sea.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, es trascendental, ya que se busca establecer cuáles son los factores que deterioran el desempeño de estos, ya sean extrínsecos o intrínsecos; y, con esto, poder hacer un cambio en los que sean modificables con el fin de que el gremio mejore y que las personas que buscan el servicio estén satisfechas.

## **1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en relación con sus condiciones laborales, GAM, III cuatrimestre, 2017?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la satisfacción laboral en relación con las condiciones laborales del profesional de Enfermería, GAM, III cuatrimestre, 2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Caracterizar el perfil sociodemográfico del profesional de Enfermería en relación con las condiciones de trabajo que influyen en su satisfacción laboral.

Identificar las condiciones laborales del profesional de Enfermería en el GAM.

Identificar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el GAM.

Relacionar el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del profesional de enfermería en el GAM.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances de la investigación**

Dentro de la investigación, se logra recolectar más información de la que estaba en el instrumento, pero que es valiosa para la investigación. Además, al ser parte de una reunión de jefaturas en el hospital La Católica, se forma una experiencia enriquecedora, en la cual se tocan varios temas importantes para el personal de Enfermería, como el uso de insumos y la rotación de nuevos horarios para el personal.

Otro logro importante es la participación en varias charlas que se brindan a los profesionales de Enfermería en el Hospital San Juan de Dios, donde se aborda el tema del maltrato que tanto se quejan los usuarios del Hospital San Juan de Dios. Tema que

fortalece la investigación, ya que los profesionales expresaban sus incomodidades y, a la vez, brindaban aportes para una continua mejora del servicio.

#### **1.4.2 Limitaciones de la investigación**

- Preguntas abiertas con poca respuesta por parte del encuestado.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1 MARCO TEÓRICO**

### **2.1.1 Concepto de satisfacción**

La motivación y satisfacción en el trabajo se han estudiado desde los años 30; esto con el fin de descubrir qué movía al ser humano a realizar sus jornadas laborales y en qué manera las variables podrían afectar o no su desempeño<sup>(13)</sup>.

La satisfacción laboral se define como un estado placentero o positivo que se da como resultado de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales. Este estado positivo va más allá de las emociones e integra otros conceptos como actitud generalizada hacia el trabajo. La importancia radica en que, cuando se habla de satisfacción laboral, se habla de actitudes<sup>(14)</sup>.

La persona puede desarrollar mayor o menor satisfacción laboral, dependiendo de la dificultad de la tarea. Hay una relación con otros factores que fluctúan en la satisfacción: se puede hacer mención de algunas, por ejemplo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de ascenso, el criterio propio para la toma de decisiones, el ambiente que lo rodee, la cohesión del grupo y la centralidad del trabajo<sup>(15)</sup>.

### **2.1.2 Proceso de satisfacción**

Para generar satisfacción en un ser humano, es necesario determinar la procedencia de esta necesidad. El concepto de necesidad se define como intrínsecamente ligado a la interrelación entre el sistema cuerpo-mente de cada ser humano y el ecosistema del que forma parte y que le provee los recursos para autorregularse, y así conservar su integridad e identidad como organismo<sup>(14)</sup>.

Existen tres diferentes tipos de necesidades que todo ser humano tiene, las cuales son las siguientes:

- Necesidades fisicoquímicas o comúnmente llamadas «necesidades básicas».
- Las necesidades derivadas de los mecanismos básicos del placer y del dolor comunes en todos los mamíferos que tienen un sistema nervioso.
- Necesidades derivadas de la memoria y la imaginación, emergentes del hiperdesarrollo del sistema nervioso.

Las necesidades humanas son comunes en todas las culturas, pero estas varían según las formas de resolución. La manera cómo se evacuen estas necesidades se llama «satisfactores».

### **2.1.3 Tipos de factores para la satisfacción**

Las diferentes culturas determinan la manera de satisfacer las diferentes necesidades.

Entre las formas más generales se encuentran las siguientes:

- Subsistencia: incluye tanto las necesidades de alimento como las de abrigo térmico.
- Protección y seguridad: capacidad de ser cuidado, disminución de la incertidumbre de subsistencia, reducción del riesgo de enfermedades, mantenimiento de cierta seguridad personal y comunitaria.
- Afecto: compañía, relaciones sociales.
- Entendimiento: conocimientos básicos para desenvolverse en el medio y la comunidad.
- Participación: poder influir en el curso de las cosas que suceden, en las decisiones que afectan al ser mismo y a la comunidad de referencia.
- Entretenimiento: recepción de unos rangos de estimulación, ocupación.
- Creación: capacidad para crear algo, producir variaciones, llevar a cabo realizaciones.

- Identidad y pertenencia: a algún grupo de referencia y reconocimiento básico personal.
- Libertad: capacidad para elegir entre opciones disponibles, controles disponibles, control personal y autonomía.

#### **2.1.4 Teorías sobre la satisfacción**

La satisfacción laboral se relaciona con un sentimiento positivo o de bienestar que tiene la persona hacia su trabajo. Este sentimiento abarca o generaliza todos los factores o aspectos referidos al trabajo; por esta razón, se habla de satisfacción laboral general. Pero también este sentimiento de bienestar puede referirse a uno o algunos aspectos relacionados con el trabajo o el ambiente laboral: llamado «satisfacción laboral por facetas o dimensiones». Las teorías sobre la satisfacción laboral están orientadas en dos grandes grupos:

##### **2.1.4.1 Teoría o modelo de contenido**

Las teorías o modelos de contenido son las que van dirigidas hacia los objetivos, las necesidades o los aspectos que generan o condicionan la satisfacción laboral. Unos condicionan la satisfacción al grado de conseguir determinados resultados y beneficios, otros la hacen depender del grado en el que se satisfacen determinadas necesidades en el trabajo<sup>(14)</sup>.

###### **2.1.4.1.1 Teoría físico-económica de Taylor (1991)**

Taylor fue el primer teórico que se preocupó por estudiar el comportamiento del ser humano en su ambiente laboral, así como sus motivaciones. Parte de su teoría reconoce que el ser humano trabaja fundamentalmente por la remuneración económica. Habla del trabajador como ineficaz y perezoso, donde su única fuente de satisfacción es la

recompensa económica. Taylor considera que la remuneración económica es la única fuente motivacional<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4.1.2 Modelo de la escuela de las relaciones humanas**

Mayo es quien creó la escuela de relaciones humanas y es quien diseñó un nuevo modelo de satisfacción en el trabajo. El objetivo de esta escuela es la empresa y la productividad. La satisfacción laboral (actitud), en los trabajadores, depende de ser aceptado por sus pares y jefaturas, en vez de alguna remuneración económica. Por lo tanto, es necesario cuidar los aspectos psicológicos y sociales del trabajador, pues su repercusión en el desempeño puede ser evidente<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4.1.3 Teoría de las necesidades**

Esta teoría fundamenta que lo que determina la satisfacción en el trabajo es el grado en el que se llegan a cubrir las distintas necesidades del ser humano. Los siguientes puntos son las principales necesidades del ser humano, según Maslow:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia.
- Necesidades de estima.
- Necesidad de auto-realización.

Las necesidades, según Maslow, se ordenan jerárquicamente de esa manera y, entre mayor cantidad de necesidades estén satisfechas, mayor será la satisfacción laboral<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4.2 Teorías o modelos de procesos**

Estas teorías pretenden una descripción o análisis explicativo de los procesos que activan, dirigen y sostienen la actitud de la satisfacción laboral sin explicar las posibles

variables que lo pueden afectar. En general, las teorías de procesos, ven la satisfacción laboral como un conjunto, un todo<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4.2.1 Teoría de las expectativas**

La satisfacción laboral, según esta teoría, va a depender de la expectativa, la valencia y la instrumentalidad; es decir, que le sea fácil conseguir un determinado grado de desempeño en su trabajo, obtenga los resultados deseados por él<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4.2.2 Teoría de la equidad**

El núcleo de esta teoría se encuentra en el proceso de comparación social. Solo existe equidad o inequidad si se puede comparar con los demás y se percibe que la relación entre lo que se contribuye y los resultados coincide o no con la relación con las personas. Fruto de estas comparaciones es la sensación de equidad o inequidad, de justicia o injusticia<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4.2.3 Teoría del equilibrio**

La relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. Es decir, se dan dos tipos: uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal. La esencia de este modelo se resume en que la satisfacción o insatisfacción laboral es producida por la relación que se establece entre la expectativa y la realidad de una recompensa. La diferencia entre estos dos aspectos generaría una brecha que se ve reflejada en la satisfacción laboral<sup>(14)</sup>.

## **2.1.5 Variables determinantes de la satisfacción laboral**

Las variables se definen como los factores que intervienen o determinan la satisfacción laboral de los trabajadores. Estos factores podrían dividirse en dos grandes grupos:

- Variables derivadas del puesto de trabajo.
- Variables derivadas del trabajador.

### **2.1.5.1 Variables derivadas del puesto de trabajo**

Los factores derivados del puesto de trabajo se denominan comúnmente «variables ambientales o situacionales». Son aquellos relacionados con el puesto de trabajo y con el propio lugar donde la persona labora. A partir de esta última, se pueden encontrar variables como: el tamaño de la empresa, la estructura jerárquica, el proceso de toma de decisiones, los estilos de dirección, la solución de conflictos y su nivel formalización y complejidad<sup>(14)</sup>.

Existen otras variables incluidas en este apartado relacionadas con el reconocimiento del empleado por parte de la empresa que hacen referencia a la verdadera promoción del trabajador<sup>(14)</sup>.

Cada trabajador puede calificar su trabajo como agradable; es necesario que sienta que su actividad es razonable y que ejercita su capacidad intelectual en la tarea. Las tareas variadas, complejas y exigentes satisfacen más al trabajador que las monótonas y fáciles de realizar. Las variables que afectan las labores también incluye características y diseño del trabajo, establecimiento de metas, sistemas de recompensas y salario, reconocimiento y promoción, características organizacionales, liderazgo, participación

en la toma de decisiones, condiciones de trabajo (entorno físico), seguridad en el empleo.

#### **2.1.5.2 Variables derivadas del trabajador**

Algunas de las variables que se derivan del trabajador, son: personalidad, capacidad intelectual, experiencias afectivas y creencias laborales, variables laborales, nivel de formación, edad, género, entre otras<sup>(14)</sup>.

#### **2.1.6 Variables afectadas por la satisfacción laboral**

El comportamiento en el trabajo está ligado con la satisfacción del trabajador. Los trabajadores satisfechos se desempeñan mejor en sus tareas y están más dispuestos a seguir directrices y los objetivos de la empresa. Los trabajadores insatisfechos trabajan menos, rinden menos y su comportamiento laboral para la organización es menos positivo<sup>(14)</sup>. Las variables afectadas por la satisfacción laboral son: absentismo, rotación en el trabajo, actividad sindical, experiencia de quemarse en el trabajo (*burnout*),

#### **2.1.7 Satisfacción y motivación**

La motivación se refiere a un estado del organismo que desprende la energía corporal que se dirige selectivamente hacia partes del ambiente. La diferencia entre actitud y motivación es que la actitud es un estado de prontitud o preparación para que surja un motivo. El motivo es más específico y concreto que la actitud<sup>(14)</sup>.

Si la motivación laboral es una referencia en una disposición conductual hacia el trabajo y la satisfacción a las reacciones afectivas ante ese mismo objeto, no causaría asombro

plantear que el primer término sea considerado como elemento precedente y modulador del segundo<sup>(14)</sup>.

### **2.1.8 Satisfacción y moral laboral**

La moral es el grado según el cual las necesidades de una persona están satisfechas y el grado según en el que la persona percibe que esta satisfacción se deriva de la complacencia total de su trabajo<sup>(14)</sup>. La satisfacción laboral y la moral están relacionadas, sin embargo, no son conceptos idénticos. Los dos hacen referencia a estados emocionales de carácter positivo que pueden experimentar los empleados<sup>(14)</sup>.

La moral laboral se puede definir como un sentimiento, por parte del empleado, de verse y sentirse aceptado por un grupo de trabajadores. La moral laboral, hasta cierto punto, está determinada por la satisfacción en el empleo, ya que una persona que logra sus objetivos o que se encuentra encaminado a lograrlos tendrá más confianza en el futuro que otra que no los logre. La moral laboral hace referencia a los aspectos motivacionales de cada individuo<sup>(14)</sup>.

### **2.1.9 Concepto de condiciones laborales**

Las condiciones laborales es un concepto que integra la relación del trabajador con su medio social, físico y cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión de integración relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida en general con los aspectos de la vida laboral<sup>(15)</sup>.

Las condiciones laborales están directamente relacionadas con el entorno laboral. Estas condiciones de un puesto laboral están compuestas por varios tipos como el ambiente

físico, por ejemplo la iluminación, las comodidades, los tipos de maquinarias, los uniformes, entre otros; las condiciones medioambientales, como la contaminación y el manejo de desechos; y, por último, la cuestión organizativa como las jornadas laborales, los descansos, las jefaturas, entre otros<sup>(15)</sup>.

### **2.1.10 Perfil del profesional de Enfermería**

El colegio de enfermeras de Costa Rica describe la clasificación de los puestos de trabajo según los niveles de cargos en que deben desempeñarse de la siguiente manera<sup>(19)</sup>:

Enfermero 1: Enfermeros generales.

Jefe de Enfermería de la clínica de consulta externa tipo 1 o 2.

Enfermero 2: Jefe de Enfermería de la clínica de consulta tipo 3, Jefe de Enfermería o de Servicio (en proyecto para el establecimiento de módulos de enfermería de hospitalización que constarán de varios enfermeros jefes y subalternos).

Enfermero 3: Enfermeros especialistas.

Materno infantil, Salud mental y Psiquiatría, y otras reconocidas por el colegio.

Enfermero 4: Supervisoras de Enfermería de área clínica y de especialistas.

Jefes de Enfermería de centros de salud.

Jefes de Enfermería de clínica de consulta externa tipo 4.

Subdirectores de Enfermería de programa de formación de Auxiliares de Enfermería.

Enfermero 5: Jefe de Enfermería del área hospitalaria.

Directora de Enfermería de hospital periférico 1, 2 y 3.

Subdirectora de Enfermería de hospital regional y nacional especializado, excepto el Hospital Nacional de Niños y el Hospital Psiquiátrico.

Jefe del área de Enfermería del Ministerio de Salud y del Núcleo de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Enfermero 6: Subdirectora de Enfermería de Hospital Nacional, Hospital Nacional de Niños y Hospital Psiquiátrico.

Supervisoras de enfermería de ámbito nacional del Programa de Atención Primaria.

Directora de Enfermería de Hospital Regional y Nacional, excepto el Hospital Nacional de Niños y el Hospital Psiquiátrico.

Directora del Programa de Formación de Auxiliares de Enfermería.

Enfermero 7: Directora de Enfermería de Hospitales Nacionales.

Directora de Enfermería de Hospital Nacional de Niños y Hospital Nacional Psiquiátrico.

Supervisoras de Enfermería de la Caja Costarricense del Seguro Social y del Ministerio de Salud.

Subdirectora de Docencia de Enfermería del Centro de Docencia e Investigación de Salud y Seguridad Social (CENDEISS).

Enfermeras responsables de programas específicos de ámbito nacional del Ministerio de Salud.

Asistencia de la Jefatura de Enfermería de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Subdirectora de Enfermería del Ministerio de Salud.

Enfermero 8: Jefes de Enfermería al nivel nacional.

### **2.1.10.1 Deberes y responsabilidades de los puestos de Enfermería**

1. Auxiliar de Enfermería: ejecución de labores generales bajo la instrucción y supervisión de la persona profesional de Enfermería en los tres niveles de atención<sup>(19)</sup>.
2. Enfermero 1: ejecución de labores propias del área de Enfermería, coordinación y supervisión de labores en las clínicas de consulta externa de menos complejidad, del sector público o privado y de un servicio de hospitalización<sup>(19)</sup>.
3. Enfermero 2: planificación, coordinación, supervisión, ejecución y evaluación de la atención de Enfermería en una clínica de consulta externa de mediana complejidad o en una unidad de enfermería de un hospital<sup>(19)</sup>.
4. Enfermero 3: planificación, coordinación, ejecución, supervisión y evaluación de la atención de Enfermería en el área clínica de su especialidad<sup>(19)</sup>.
5. Enfermero 4: planificación, dirección, coordinación, supervisión, evaluación y control de la prestación de los servicios de Enfermería en hospitales, clínicas de consulta externa y centros de salud<sup>(19)</sup>.
6. Enfermero 5: planificación, dirección, coordinación, supervisión, evaluación y control de servicios de Enfermería en un área específica de un hospital nacional, en la subdirección de enfermería de un hospital regional y nacional especializado, en la dirección de un hospital periférico y en un área geográfica del Ministerio de Salud o de la Caja Costarricense del Seguro Social<sup>(19)</sup>.
7. Enfermero 6: planificación, dirección, coordinación, control y evaluación de servicios de Enfermería de instituciones hospitalarias regionales y nacionales especializados. Participación en el proceso administrativo de estos servicios en los centros hospitalarios nacionales especializados de más alta complejidad o en programas de formación de personal a nivel nacional<sup>(19)</sup>.

8. Enfermero 7: planificación, dirección, coordinación, control y evaluación de programas de Enfermería a nivel local, regional y nacional; participa con el nivel superior de Enfermería en la definición de los lineamientos generales que requiere la práctica de la Enfermería, en los diferentes niveles y programas de acuerdo con las políticas de salud<sup>(19)</sup>.

9. Enfermero 8: Definición de las políticas y lineamientos generales de Enfermería acorde con las políticas del país, de la salud y de la institución a la que representa para asegurar una atención de Enfermería eficiente, efectiva y equitativa en los diferentes niveles operativos<sup>(19)</sup>.

Planeamiento, dirección, coordinación y control de programa de enfermería que desarrolla la institución en diferentes niveles.

Asesoría al más alto nivel para la toma de decisiones en materia de Enfermería y salud.

### **2.1.11 Clima organizacional**

La consideración del concepto de clima organizacional radica tanto en la conducta como en los sentimientos. El clima organizacional se define como las percepciones que tiene el individuo sobre su trabajo y que incluyen estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas. Todas estas condiciones ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos<sup>(16)</sup>.

### **2.1.12 Dimensiones del clima organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles que pueden ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos<sup>(16)</sup>. Existen ocho dimensiones que miden la percepción del clima organizacional.

- Los métodos de mando: la manera en la que se utiliza el liderazgo para influir en los trabajadores.
- Las características de las fuerzas motivacionales: los procedimientos que se utilizan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación: la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa.
- Las características de los procesos de influencia: la importancia de la interacción superior/subordinado, para establecer el cumplimiento de objetivos.
- Las características de los procesos de la toma de decisiones.
- Las características de los procesos de planificación: la manera en la que se fijan los objetivos.
- Las características de los procesos de control.
- Los objetivos de rendimiento.

## **2.2 TEORIZANTE DE ENFERMERÍA**

### **2.2.1 Teoría de adaptación de Sor Callista Roy**

Roy nació en los Ángeles en 1939 y se graduó en 1963. Desarrolló la teoría de la adaptación, ya que en su experiencia en pediatría quedó impresionada por la capacidad de adaptación de los niños<sup>(14)</sup>.

Sor Callista utilizó las siguientes bases teóricas para desarrollar su teorizante:

- Concepto de Hombre

Considera al hombre un ser bio-psico-social en relación constante con el entorno que considera cambiante. El hombre es un complejo sistema biológico que trata de adaptarse

a los cuatro aspectos de la vida<sup>(14)</sup>: la fisiología, la autoimagen, la del dominio del rol, la de interdependencia.

El hombre, según C. Roy, debe adaptarse a cuatro áreas:

- Las necesidades fisiológicas básicas: las referidas a la circulación, temperatura corporal, oxígeno, líquidos orgánicos, sueño, actividad, alimentación y eliminación.
- La autoimagen: el yo del hombre debe responder también a los cambios del entorno.
- El dominio de un rol o papel: cada persona cumple un papel distinto en la sociedad, según su situación: madre, niño, padre, enfermo, jubilado, etc. Este papel cambia en ocasiones, como puede ser el caso de un hombre empleado que se jubila y debe adaptarse al nuevo rol que cumple.
- Interdependencia: la autoimagen y el dominio del papel social de cada individuo interacciona con las personas de su entorno, ejerciendo y recibiendo influencias. Esto crea relaciones de interdependencia, que pueden ser modificadas por los cambios del entorno<sup>(14)</sup>.
- Concepto de Salud: considera como un proceso de adaptación en el mantenimiento de la integridad fisiológica, psicológica y social<sup>(14)</sup>.
- Concepto de la Enfermería: la define como un sistema de conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo<sup>(14)</sup>.

Roy establece que las enfermeras, para cumplir su objetivo de promover la adaptación del individuo en las cuatro áreas enunciadas anteriormente, deben realizar dos tipos de acciones:

- La valoración, cuyo fin es definir la situación del paciente en la salud-enfermedad.
- La intervención directa sobre el paciente, ayudándole a responder adecuadamente.

Estas acciones se realizan dentro de un proceso de cuidados que comprende las fases de:

- Valoración.
- Planificación
- Actuación
- Evaluación

Callista hace una diferenciación entre enfermería como ciencia y enfermería como práctica; el significado de la segunda se enfoca en el propósito de ofrecer a los individuos un servicio que fomente positivamente su salud<sup>(14)</sup>.

El objetivo de la teoría es que el individuo llegue a un máximo nivel de adaptación y evolución, dentro de los conceptos de persona, salud, enfermería y entorno que están relacionados en un todo global.

La teorizante de adaptación menciona que hay interacciones con el medio ambiente que van a ser determinantes para que el ser humano se pueda adaptar a las nuevas condiciones de vida y, como consecuencia, se sentirá satisfecho y motivado en todos los ámbitos de su vida.

Las condiciones laborales representan un factor determinante para que el trabajador se adapte de una buena manera o no; asimismo, esto lleva a que este se sienta satisfecho o no. Las condiciones externas que son fluctuantes a lo largo de la vida, en este caso las condiciones laborales, van a determinar si el trabajador está satisfecho o no con su empleo.

La teoría de Roy plantea que hay cinco elementos esenciales que afectan directamente a la adaptación del ser humano y, por ende, a la satisfacción. Los cinco elementos son los siguientes: paciente, que, en este caso específico, sería el trabajador. Además, meta, que el trabajador se adapte de manera correcta a las condiciones laborales y traiga, como resultado, un alto nivel de satisfacción. Otro de los elementos es la salud, un estado de bienestar general de una manera holística, es decir, en todas las áreas de su vida. El siguiente es el entorno, que representa todas las condiciones laborales que tiene el empleado. El último es la dirección de actividades, que es la facilidad de adaptación de los trabajadores al entorno laboral y a todos los cambios que este trae para una adecuada satisfacción.

## **CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación utiliza el enfoque cuantitativo, ya que se centra en recolectar datos que caractericen las variables, con un enfoque numérico, al obtener los datos por medio de encuestas.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de tipo correlacional, ya que se estudian las variables y cómo estas se relacionan entre sí.

### **3.3 UNIDADES DE ESTUDIO**

Las unidades de estudio son los profesionales de enfermería que laboran como tal, dentro de la Gran Área Metropolitana y que se encuentran dentro de los 25 y los 60 años de edad.

#### **3.3.1 Área de estudio**

La investigación se realiza en la Gran Área Metropolitana, que representa una gran parte del territorio costarricense en la actualidad. Los principales cantones que más se destacan en la GAM son San José, Heredia, Alajuela y Cartago, los cuales se caracterizan por estar más desarrollados a nivel de transporte e infraestructura con respecto a otras zonas más rurales del país<sup>(13)</sup>.

La GAM cuenta con una extensión territorial de 196 700 habitantes, que equivalen al 3,83 % del territorio nacional. Geográficamente, está compuesta por 31 cantones y 164 distritos. Es importante aclarar que no todos los distritos de los 31 cantones mencionados pertenecen a la GAM<sup>(13)</sup>.

Específicamente, las siguientes áreas son las pertenecientes esta área metropolitana:

- San José: Cantón Central de San José, Escazú, Desamparados (parcialmente), Aserrí (parcialmente), Mora (parcialmente), Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita,

Vázquez de Coronado (parcialmente), Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat, y La Unión, que pertenece a Cartago, pero funcionalmente forma parte del área metropolitana de San José<sup>(13)</sup>.

- Cartago: Cantón Central de Cartago, Paraíso (parcialmente), Alvarado, Oreamuno y El Guarco (parcialmente).
- Heredia: Cantón Central de Heredia (excluyendo al distrito de Vara Blanca), Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo.
- Alajuela: Cantón Central de Alajuela, Poás y Atenas (parcialmente).

### **3.3.2 Población**

El INEC menciona que la GAM concentra cerca del 50 % de la población costarricense, alrededor de 2 209 816 habitantes, aproximadamente. Donde el 48 % de la población son hombres y el 52 % son mujeres para el 2011<sup>(14)</sup>.

### **3.3.3 Muestra**

La muestra es de 380 personas, según la fórmula aplicada. Con un margen de error de 5 % y una confiabilidad del 95 %.

## **3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **3.4.1. Validez del cuestionario**

Se valida el instrumento con un plan piloto aplicado al 10 % de la población, el cual representa a 38 personas.

### 3.4.2. Confiabilidad

El instrumento cuenta con un Alpha de Crombach de 0.8415, por lo que cuenta con una alta confiabilidad y validez (ver anexo 1)

### 3.3.4 Criterios de inclusión y exclusión

*Tabla N.º 1*

*Criterios de inclusión y exclusión*

---

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Profesionales de enfermería entre los 25 y los 60 años.</li><li>- Incorporados al Colegio de Enfermeros de Costa Rica.</li><li>- Profesionales de enfermería que trabajen en la GAM.</li><li>- Profesionales de enfermería que desempeñen sus funciones en algún área de salud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Profesionales de enfermería que se encuentren desempleados.</li><li>- Estudiantes de enfermería.</li></ul>

---

Fuente: Elaboración propia, 2017.

### 3.4 CUADRO DE VARIABLES

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Caracterizar el perfil sociodemográfico del profesional de Enfermería en relación con sus condiciones de trabajo que influyen en su satisfacción laboral.	Características sociodemográficas	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómicas, culturales que están presentes en la población de estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles.	Son las características medibles de la población de estudio, entre las cuales se encuentran edad, sexo, escolaridad, entre otras características sociales y demográficas.	Social  Demográfico	Lugar de residencia. Estado Civil.  Escolaridad.  Ingreso Mensual.  Sexo.  Edad.	Lugar de residencia  Estado Civil  Último año de estudio aprobado  Ingreso mensual  -Femenino -Masculino  Años cumplidos
Identificar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería de la GAM.	La satisfacción laboral del profesional de Enfermería.	Grado de conformidad de la persona con respecto a su entorno laboral.	Medición del grado de conformidad de la persona con respecto a su entorno laboral, incluyendo la remuneración,	-Remuneración	-Satisfacción con su salario base.  -Satisfacción con su salario base con aumentos de la ley.	¿Se siente satisfecho con el salario base que recibe?  ¿Se siente satisfecho con el salario base más los aumentos por ley que recibe?

			<p>tipo de trabajo, jornada laboral, relaciones humanas, seguridad laboral.</p>	<p>-Tipo de trabajo</p> <p>-Relaciones humanas laborales</p>	<p>-Recibo de pagos extra.</p> <p>-Satisfacción con el pago monetario por el tiempo extraordinario.</p> <p>-Satisfacción con las responsabilidades asignadas diarias.</p> <p>-Satisfacción con el cumplimiento del perfil para el cual fue contratado.</p> <p>-Satisfacción con la relación con las jefaturas</p>	<p>¿Recibe pagos con dinero por horas extras laboradas?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el pago con dinero por horas extras?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el nivel de responsabilidad de su trabajo?</p> <p>¿Cree usted que puede manejar este nivel de responsabilidad?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?</p> <p>¿Cree usted que cumple las funciones de acuerdo al perfil para el que fue contratado?</p> <p>¿Cree usted que tiene una buena relación con sus jefaturas?</p>
--	--	--	---	--	---	--

					<p>-Satisfacción con la relación con los compañeros de trabajo.</p> <p>-Satisfacción con la relación con los usuarios.</p> <p>-Satisfacción con las horas de trabajo.</p> <p>-Satisfacción con el tipo de</p>	<p>¿Se siente satisfecho con la relación que lleva con las jefaturas?</p> <p>¿Cree usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la relación que lleva con sus compañeros?</p> <p>¿Cree usted que tiene una buena relación con los usuarios?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la relación que tiene con los usuarios?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la cantidad de horas de trabajo?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el tipo de horario que debe de cumplir?</p>
--	--	--	--	--	---	---

				-Seguridad laboral.	<p>horario por cumplir.</p> <p>-Cuenta con el equipo necesario para realizar sus funciones.</p> <p>-Satisfacción laboral con el equipo necesario para realizar sus labores de la mejor manera.</p> <p>-Cuenta con el equipo necesario para protección personal.</p> <p>-Satisfacción con el equipo necesario de protección personal.</p>	<p>¿Cree usted que cuenta con el equipo necesario para realizar sus funciones de la mejor manera?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el equipo disponible para realizar sus labores?</p> <p>¿Usted cuenta con el equipo necesario para protección personal?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el equipo de protección personal que le brinda la institución?</p>
Identificar las condiciones laborales del profesional de Enfermería de la GAM.	Condiciones laborales del profesional de Enfermería.	Es el estado del entorno laboral que incide en el bienestar y salud del	Medición del entorno laboral, donde se incluyen conceptos como calidad,	-Puesto laboral.	<p>-Auxiliar de enfermería.</p> <p>-Enfermero.</p> <p>-Supervisor de enfermería.</p> <p>-Director de</p>	Indique cuál es su perfil laboral: <p>-Auxiliar de enfermería.</p> <p>-Enfermero.</p> <p>-Supervisor de</p>

		trabajador.	seguridad y limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.	<p>-Antigüedad</p> <p>-Funciones a cargo</p> <p>-Jornada laboral</p> <p>-Tipo de contrato</p> <p>-Promoción laboral</p>	<p>enfermería.</p> <p>-Años de la ejercer la profesión.</p> <p>-Tiempo de laborar en el puesto actual.</p> <p>-Funciones que ejerce en su cargo.</p> <p>-Horas laboradas mensualmente.</p> <p>-Jornada laboral de 8 h, 12 h o más.</p> <p>-Tipo de jornada (diurna, nocturna, mixta).</p> <p>-Plaza interina o plaza en propiedad.</p> <p>- Cuenta con promoción y superación en el trabajo.</p>	<p>enfermería.</p> <p>-Director de enfermería.</p> <p>¿Cuántos años tiene de ejercer la profesión?</p> <p>¿Cuánto tiempo lleva en el puesto actual?</p> <p>Describa las funciones que tiene a cargo.</p> <p>¿Cuántas horas labora mensualmente?</p> <p>Marque cuál es su jornada laboral.</p> <p>Identifique el tipo de jornada laboral. Diurna, nocturna o mixta</p> <p>Indique el tipo de plaza con que usted cuenta</p> <p>¿Cuenta con promoción y superación en el trabajo?</p> <p>¿Ha recibido algún</p>
--	--	-------------	---	---	--	---

					<p>-Calidad de la infraestructura.</p> <p>-Cuenta con la infraestructura adecuada para ejercer sus labores.</p> <p>-Cuenta con la limpieza necesaria para realizar su trabajo de la mejor manera.</p> <p>-Percepción del</p>	<p>ascenso desde que se encuentra trabajo en la institución actual?</p> <p>¿Qué tan frecuentes son los ascensos en la institución?</p> <p>¿Cuenta con una infraestructura adecuada para realizar sus labores de la mejor manera?</p> <p>Si pudiera darle una calificación a la infraestructura de su trabajo, ¿cuál sería?</p> <p>Considera que a su ambiente de trabajo le hace falta algún factor, por ejemplo, luz, ventilación, entre otros.</p> <p>¿Cree usted que las instalaciones se mantienen con una limpieza óptima para trabajar?</p> <p>¿Cree usted que el</p>
--	--	--	--	--	--	---

				-Calidad del servicio.	servicio que usted brinda como profesional.	trato que usted brinda es el adecuado?
--	--	--	--	------------------------	---	--

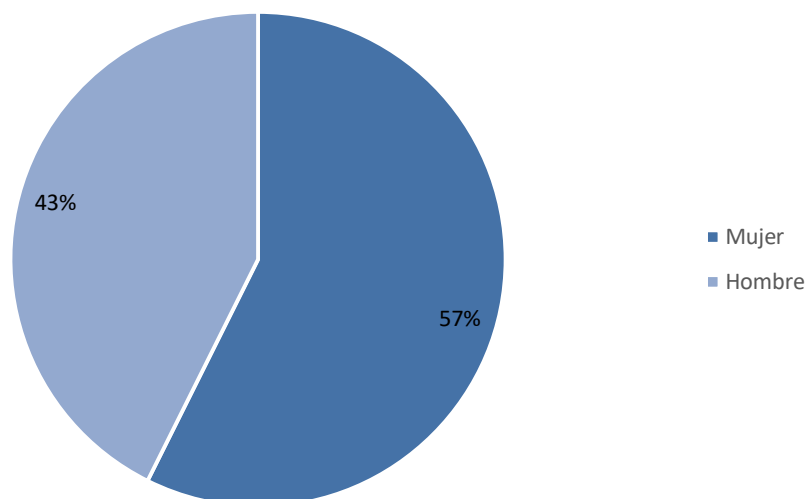
### **3.5 PLAN PILOTO**

El plan piloto creado, se aplicó a 38 personas correspondientes al 10 % de la muestra total escogida para el trabajo de investigación. La población en estudio se concentra en la Gran Área Metropolitana.

Las preguntas 30, 31 y 32 del plan piloto son eliminadas para la aplicación del instrumento, ya que generaron confusión en la población en estudio: los encuestados preguntaron si eran las mismas preguntas que la 23, 24 y 25, estas referentes a la satisfacción laboral y no a las condiciones laborales.

La pregunta número 13 no se tabula, ya que es planteada de manera incorrecta, por lo que no se pudo cuantificar. Se decide replantear la pregunta en el instrumento de aplicación.

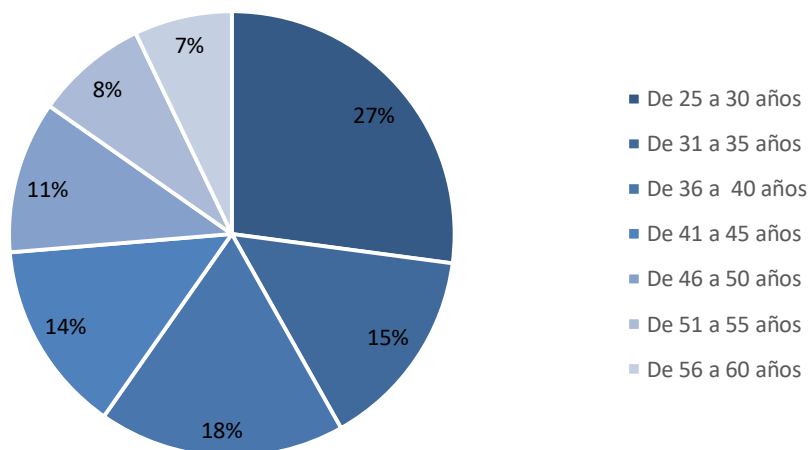
## **CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**



*Figura 1. Distribución porcentual de los profesionales de Enfermería de la GAM según género.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

El 57 % de la población encuestada son mujeres pertenecientes a la GAM.



*Figura 2. Distribución porcentual de la población en estudio perteneciente a la GAM por rango de edades en años cumplidos.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

La mayoría de profesionales en Enfermería pertenecen un grupo etario entre los 25 a los 30 años: 103 personas son el total de esa muestra; seguido, el grupo que se encuentra entre los 36 y los 40 años cumplidos con 68 personas.

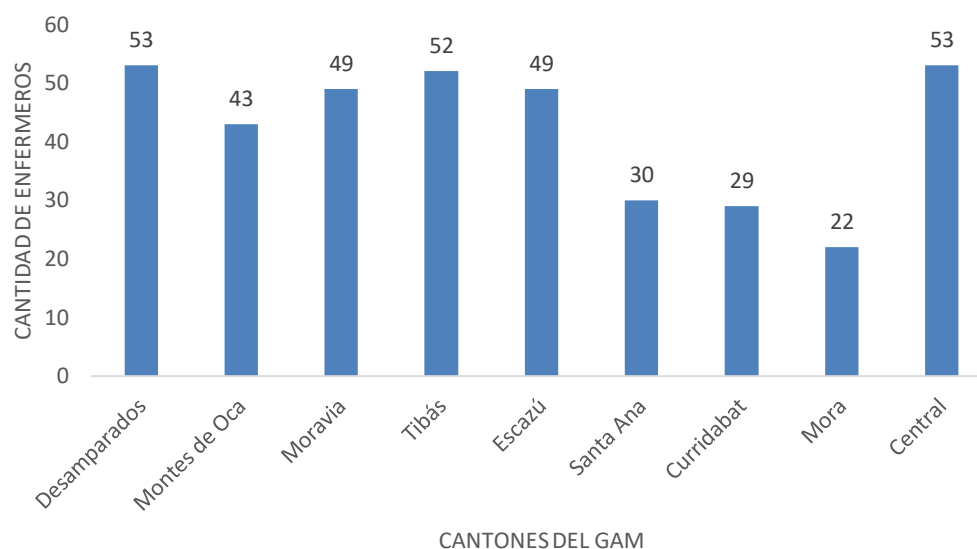


Figura 3. Distribución de los profesionales de Enfermería de la GAM según cantón.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Entre los cantones pertenecientes a la GAM en donde hay más profesionales de Enfermería, se destaca Desamparados, con 53 personas, y el Cantón Central, con la misma cantidad. Prosigue el cantón de Tibás, con 52 personas del total de la muestra.

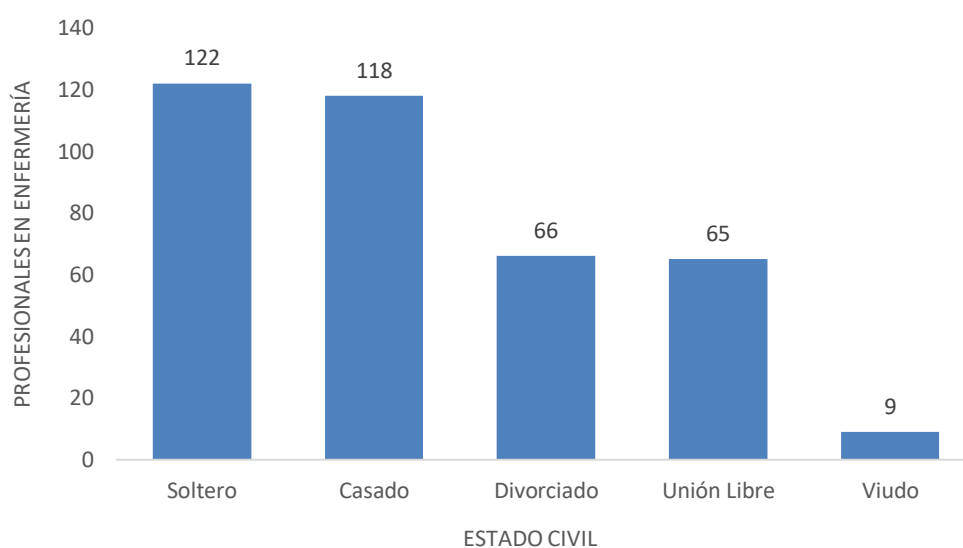
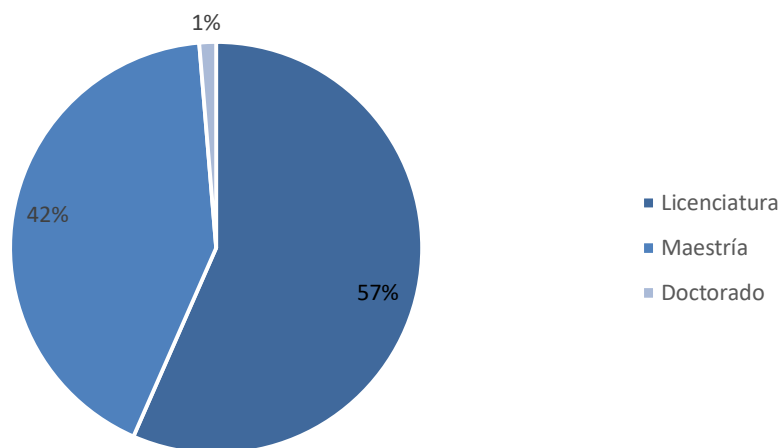


Figura 4. Distribución de la población en estudio según estado civil, pertenecientes a la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

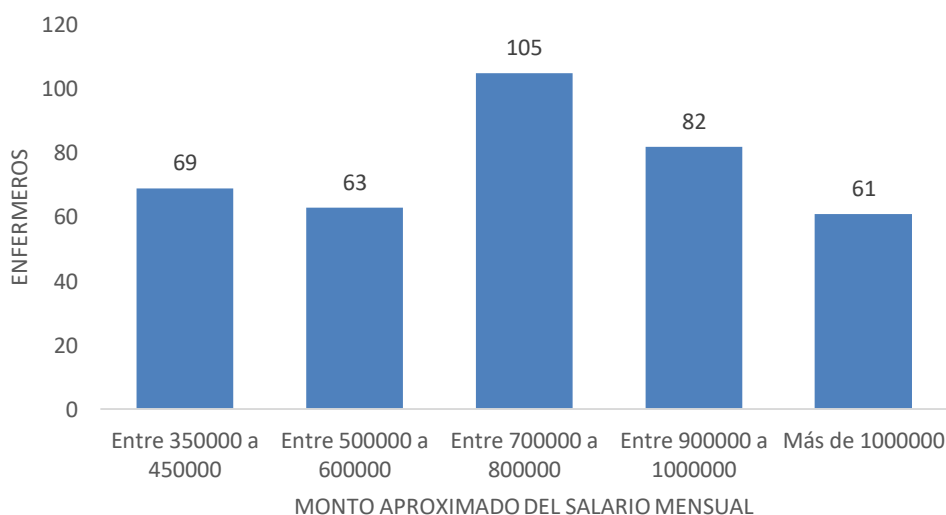
Los dos estados civiles que más predominan en los profesionales en Enfermería pertenecientes a la GAM son los solteros, con 122 personas, y los casados, con 118.



*Figura 5. Distribución porcentual de los profesionales en Enfermería de la GAM de acuerdo con su nivel de escolaridad.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

La población que se encuentra a la cabeza de este gráfico es la que cuenta con el grado académico de licenciatura: con 215 encuestados del total de la muestra. Más de la mitad de los profesionales de Enfermería posee el grado de Licenciatura, nivel académico mínimo para ejercer esta profesión.



*Figura 6. Distribución de la población en estudio de acuerdo con su ingreso mensual, perteneciente a la GAM.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

El salario predominante en la población de Enfermería perteneciente a la GAM oscila entre los 700 000 y los 800 000 colones mensuales, es decir, 105 personas de 380 profesionales encuestados.

Tabla N.º 2

*Distribución de la satisfacción del profesional de Enfermería de la GAM con respecto al pago que reciben y a las responsabilidades laborales.*

Nivel de satisfacción	Salario que recibe mensualmente	El monto que recibe por el pago de horas extra	Nivel de responsabilidades asignadas en su puesto laboral actual	El trabajo que realiza diariamente
	Absoluto	Absoluto	Absoluto	Absoluto
	Muy satisfecho	88	100	114
Satisfecho	116	80	83	122
Indeciso	58	80	61	41
Poco satisfecho	64	70	76	56
Insatisfecho	54	50	46	45
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>380</b>

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

En relación con el vínculo entre el nivel de satisfacción de la población en estudio perteneciente a la GAM y el salario que recibe mensualmente, el nivel más sobresaliente es el «satisfecho» con 116 encuestados del total de la muestra.

Ahora bien, a partir del monto que reciben por el pago de horas extras, los profesionales de Enfermería de la GAM dicen estar muy satisfechos con estos pagos.

En el nivel de satisfacción con respecto a las responsabilidades asignadas en el puesto laboral de los enfermeros de la GAM, «satisfecho» cuenta con 114 personas del total de la muestra.

«Muy satisfecho» es el nivel general que tienen los enfermeros de la GAM con respecto al desempeño que ellos realizan en su puesto laboral actual.

Tabla N.º 3

*Distribución del nivel de satisfacción de la población en estudio perteneciente a la GAM en relación con el convivio con las personas.*

Nivel de satisfacción	Relación con las jefaturas	Relación con sus compañeros de trabajo	Relación con los usuarios
	Absoluto	Absoluto	Absoluto
Muy satisfecho	103	107	123
Satisfecho	107	120	134
Indeciso	60	68	47
Poco satisfecho	57	45	41
Insatisfecho	53	40	35
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>380</b>

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

La población en estudio opina que se siente satisfecha con la relación que tienen con las jefaturas, representado con 107 del total de la muestra.

Respecto a la relación que poseen con los compañeros de trabajo, los profesionales de Enfermería pertenecientes a la GAM dicen sentirse de igual manera satisfechos, con 120 personas del total.

Los enfermeros dicen sentirse «satisfechos» con la relación que tienen con los usuarios, representado con 134 encuestados del total de la muestra.

Tabla N.º 4

*Distribución del nivel de satisfacción de los profesionales en Enfermería de la GAM con respecto a horas laborales*

Nivel de satisfacción	Cantidad de horas de trabajo	Tipo de horario que debe cumplir
	Absoluto	Absoluto
Muy satisfecho	105	97
Satisfecho	131	95
Indeciso	67	80
Poco satisfecho	42	71
Insatisfecho	35	37
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>380</b>

Fuente: Elaboración propia, 2018.

En relación con la satisfacción de los profesionales de Enfermería sobre la cantidad de horas de trabajo, 131 del total de la muestra son «satisfechas». Los enfermeros de la GAM dicen estar «muy satisfecho» con respecto al tipo de horario que deben cumplir.

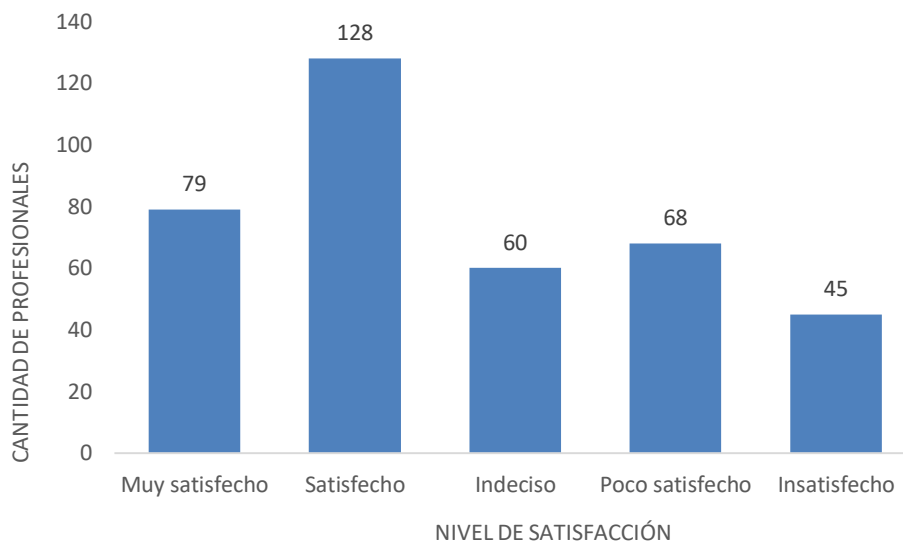
Tabla N.º 5

*Distribución del nivel de satisfacción de la población en estudio de la GAM con respecto al equipo de trabajo que tienen a disposición.*

Nivel de satisfacción	Equipo disponible para realizar las labores	Equipo de protección personal que le brinda la institución
	Absoluto	Absoluto
Muy satisfecho	114	113
Satisfecho	128	111
Indeciso	57	72
Poco satisfecho	44	40
Insatisfecho	37	44
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>380</b>

Fuente: Elaboración propia, 2018.

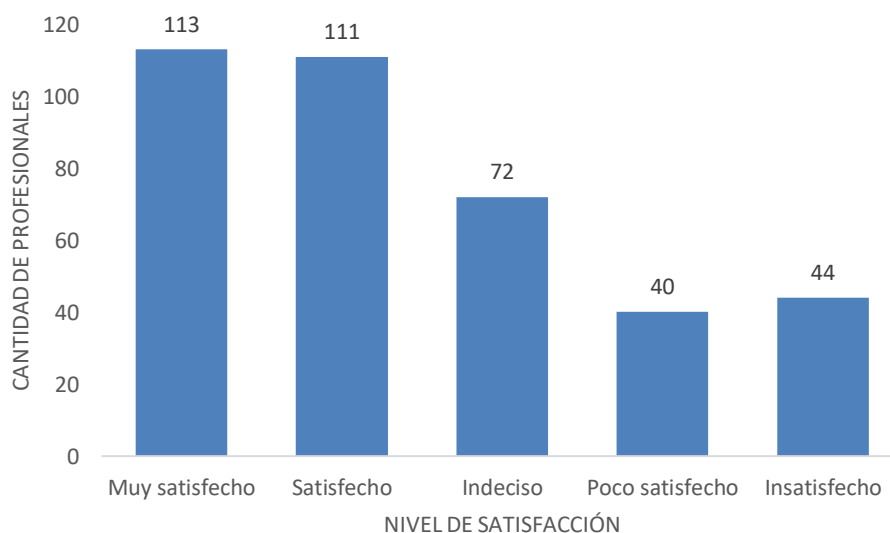
El profesional de Enfermería considera que se siente «satisfecho» con el equipo disponible para realizar las labores diarias de la mejor manera, obteniendo un puntaje de 128 personas del total de la muestra. El equipo de protección personal brindado por la institución en la que los enfermeros de la GAM trabajan genera que ellos se sientan «muy satisfechos» al respecto, con 113 encuestados del total de la muestra utilizada.



*Figura 7. Distribución del nivel de satisfacción del profesional de Enfermería con respecto a la promoción laboral que hay en las instituciones en las que trabajan en la GAM.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

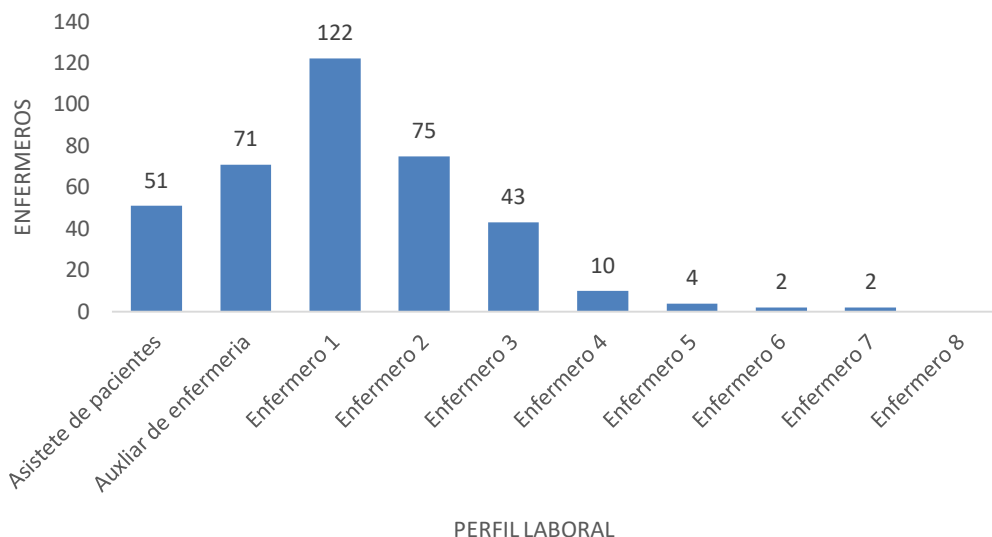
La población encuestada refleja que 128 profesionales se sienten «satisfechos» con la promoción laboral que hay en la institución que trabajan actualmente, pertenecientes a la GAM.



*Figura 8. Distribución del nivel de satisfacción sobre la infraestructura del lugar donde labora el profesional de Enfermería de la GAM.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

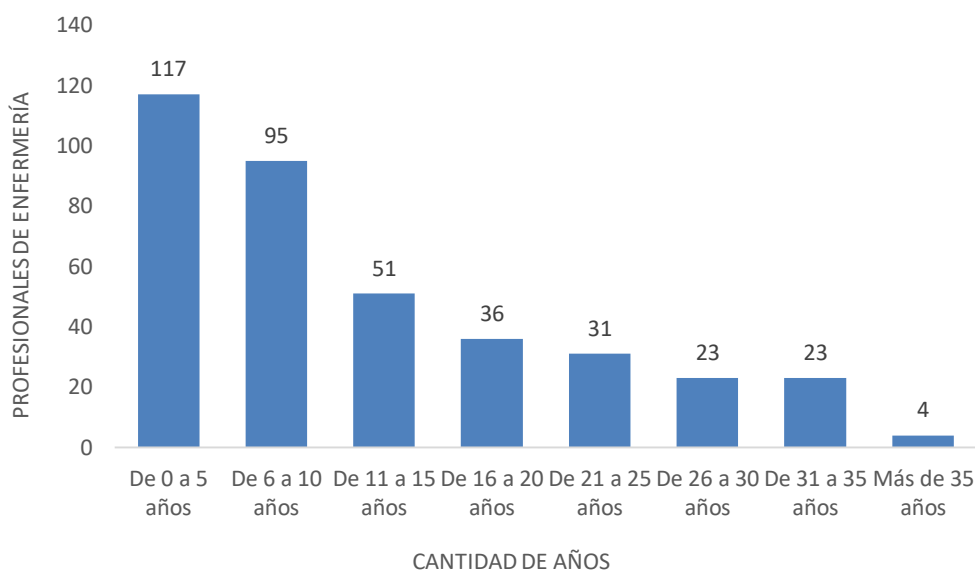
La infraestructura resulta «muy satisfactorio» para los profesionales de Enfermería de la GAM. Este apartado cuenta con 113 personas del total de la muestra.



*Figura 9. Distribución según perfil laboral de la población en estudio de la GAM.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

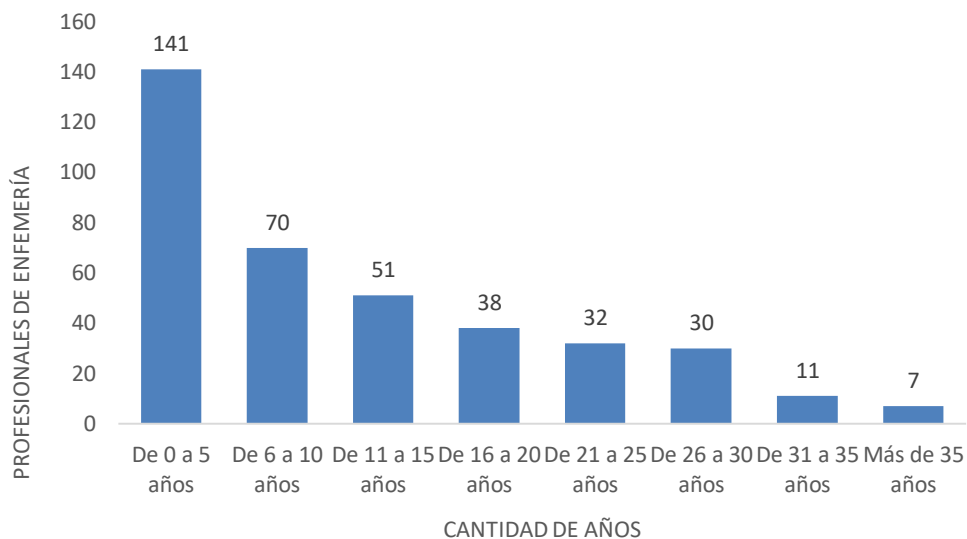
El perfil laboral que predomina en la población en estudio son los enfermeros 1, con 122 de la muestra total que se encuentran en la GAM.



*Figura 10. Distribución del personal de Enfermería de la GAM según el tiempo en años que tienen de ejercer como enfermeros profesionales.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

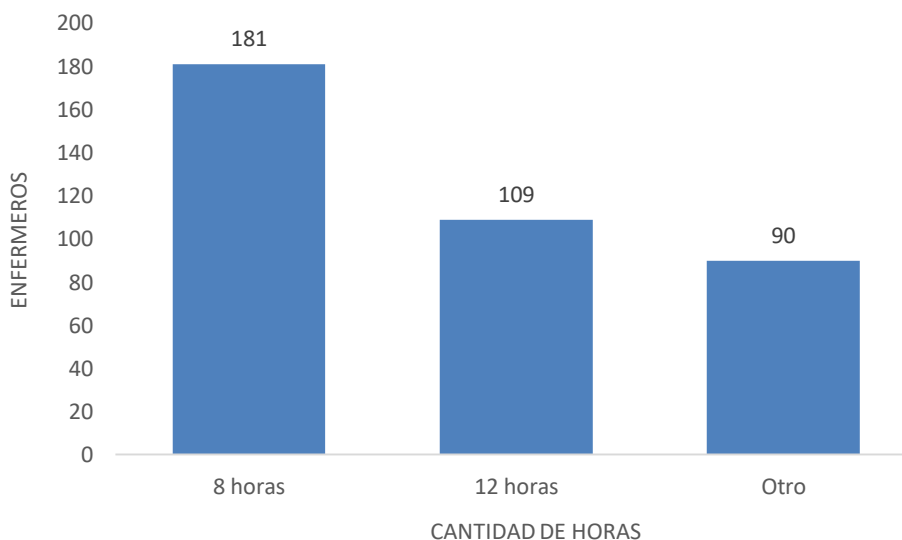
El tiempo promedio de laborar como profesionales de Enfermería de la población en estudio perteneciente a la GAM, es de 0 a 5 años, con 117 personas de 380.



*Figura 11. Distribución de los profesionales de Enfermería de la GAM según el tiempo en años que llevan en el puesto actual.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

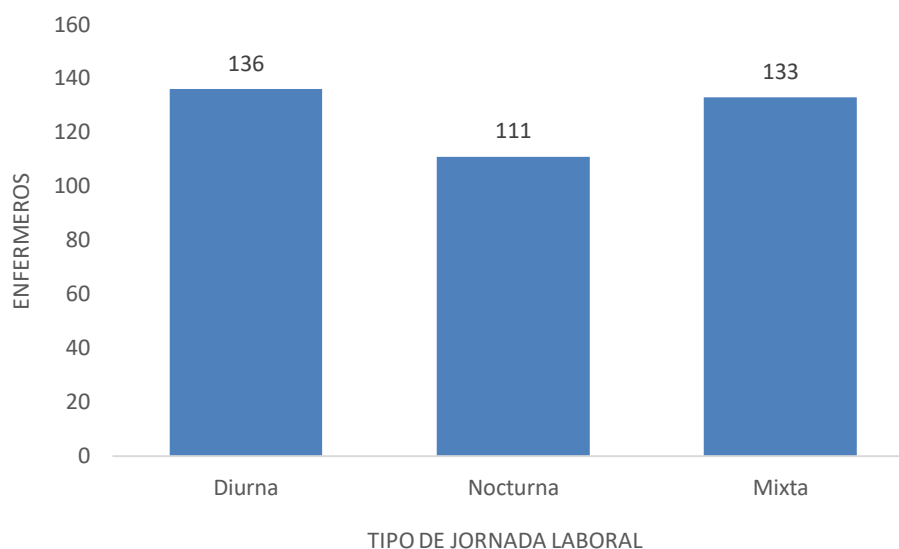
En promedio, los profesionales de Enfermería de la GAM llevan entre 0 y 5 años de laborar en el puesto actual.



*Figura 12. Distribución del profesional de Enfermería de la GAM según la jornada laboral que tienen.*

*Fuente: Elaboración laboral, 2018.*

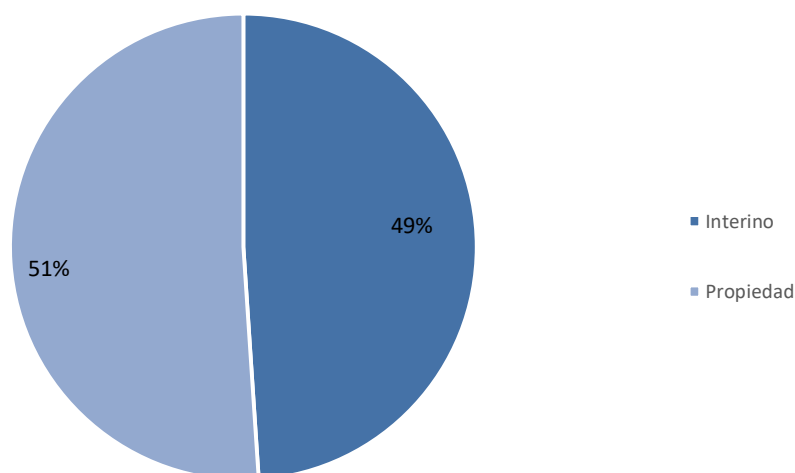
En la GAM, 181 profesionales de Enfermería de 380 reconocen tener una jornada laboral de 8 horas.



*Figura 13. Distribución de la población en estudio perteneciente a la GAM según el tipo de jornada laboral.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

La población en estudio tiene, en su mayoría, una jornada laboral diurna: 136 del total; sin embargo, la jornada mixta también es una de las opciones que más resalta con 133 encuestados.



*Figura 14. Distribución porcentual de los profesionales de Enfermería según tipo de plaza para la que fue contratado, GAM.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

Más de la mitad de la población encuestada se encuentra con una plaza interina, todos ellos pertenecientes a la GAM.

Tabla N.º 6

*Distribución de la población en estudio de la GAM relacionado con las condiciones laborales.*

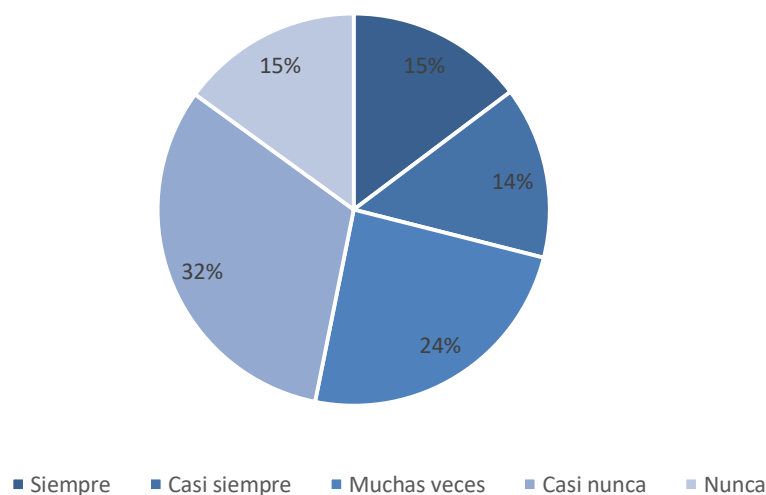
Opinión del profesional	Promoción laboral en la institución en la que trabaja	Infraestructura adecuada para realizar sus labores de la mejor manera	Las instalaciones físicas de su trabajo se mantienen con una limpieza óptima para realizar sus labores
	Absoluto	Absoluto	Absoluto
Muy de acuerdo	80	92	156
De acuerdo	94	96	85
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	79	61
Poco de acuerdo	85	65	40
Muy en desacuerdo	64	48	38
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>380</b>

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

Los profesionales de Enfermería dicen estar «de acuerdo» con la promoción laboral que hay en las instituciones de la Gran Área Metropolitana.

Referente a la infraestructura que brinda la institución, la población en estudio refiere estar «de acuerdo» con que la infraestructura es la adecuada para realizar sus labores de la mejor manera, con 96 personas de total de la muestra.

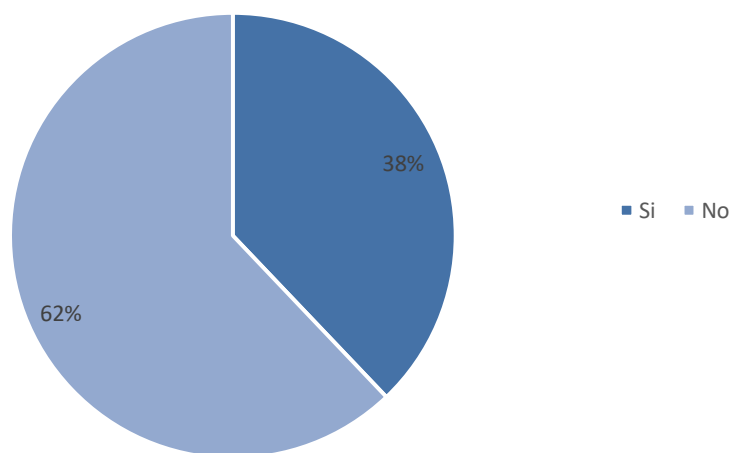
La población en estudio está «muy de acuerdo» con que las instalaciones físicas de su lugar de trabajo se mantienen con una limpieza óptima para realizar sus labores, dichas instituciones pertenecientes a la GAM.



*Figura 15. Distribución porcentual de la población en estudio de la GAM sobre la opinión de la frecuencia de los ascensos en la institución en la que laboran.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

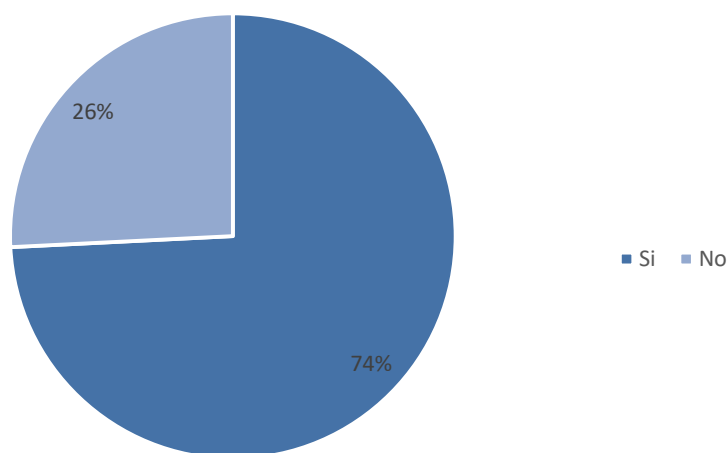
Los profesionales de Enfermería consideran que «casi nunca» es la frecuencia con la que ocurren los ascensos en las instituciones en que laboran pertenecientes a la GAM.



*Figura 16. Distribución porcentual de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a la infraestructura de la institución en la que trabajan y su afectación con el desempeño.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

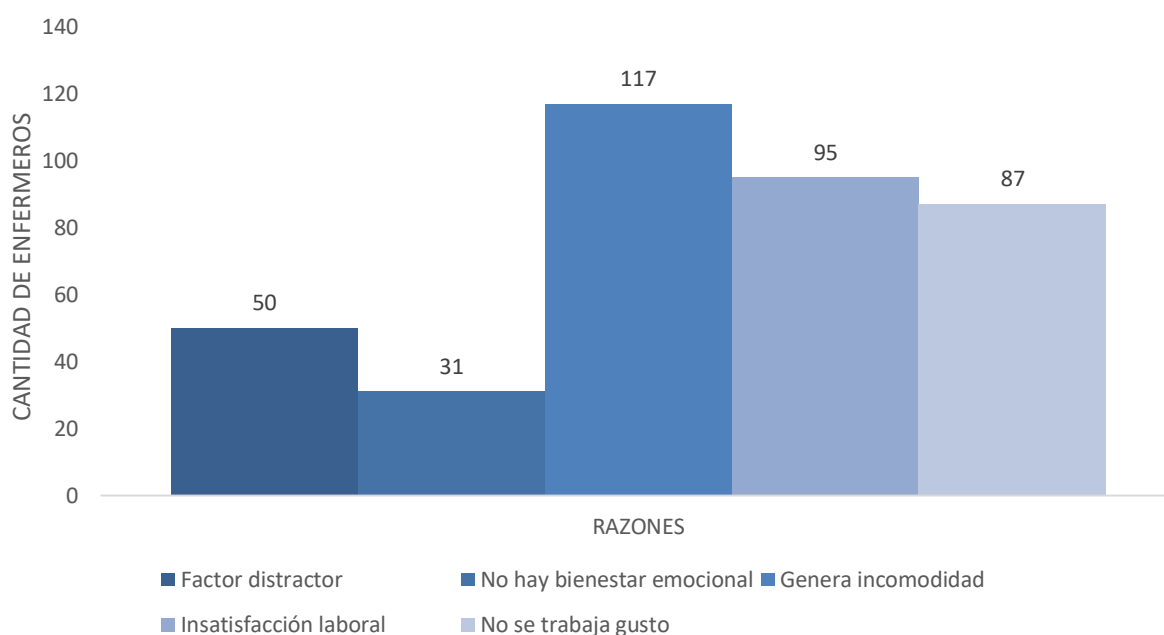
Más de la mitad de la población estudiada, equivalente a 236 personas, consideran que la infraestructura física sí afecta en el desempeño diario en el trabajo.



*Figura 17. Distribución porcentual de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a si un ambiente sucio afecta la satisfacción laboral, GAM.*

Fuente: Elaboración propia, 2018.

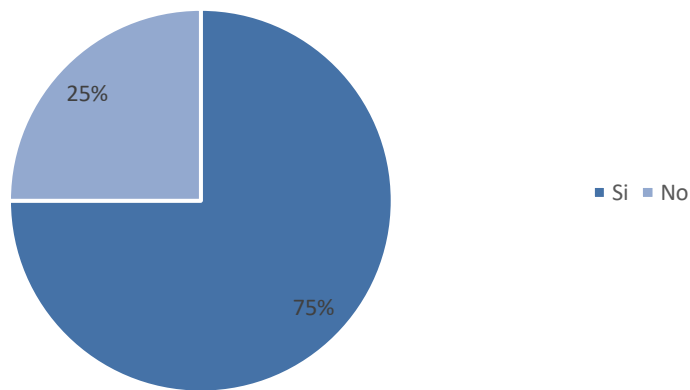
La población en estudio considera que un ambiente sucio sí afecta en la satisfacción laboral, representada por 282 personas pertenecientes a la GAM.



*Figura 18. Distribución de las razones del porqué los enfermeros consideran que un ambiente sucio afecta el desempeño diario.*

Fuente: Elaboración propia, 2018.

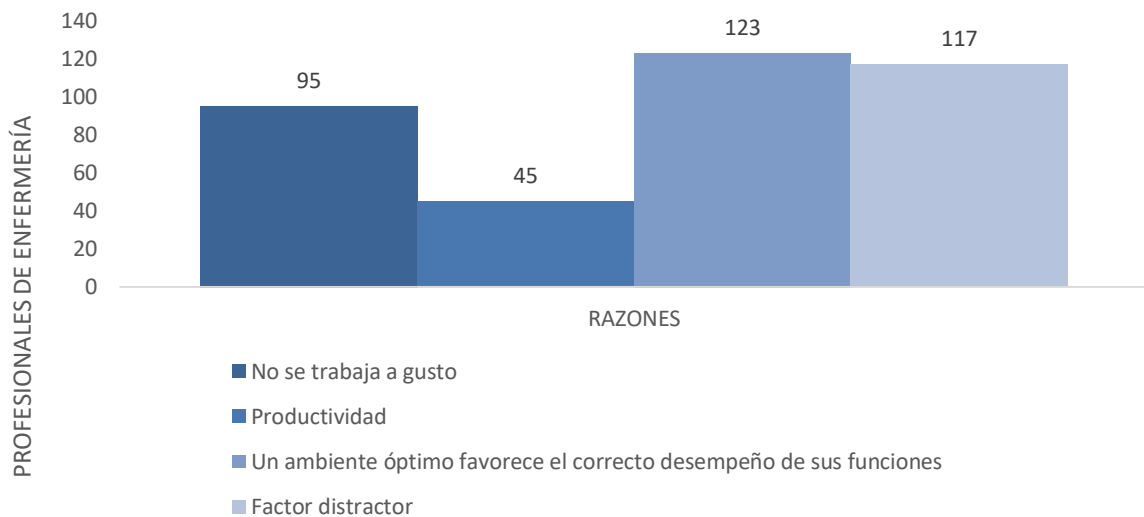
La razón principal por la que los enfermeros consideran que la infraestructura sí afectan el desempeño diario es porque genera incomodidad laboral, en 117 personas.



*Figura 19. Distribución porcentual de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a si las condiciones laborales o del ambiente de trabajo del profesional de Enfermería afectan su satisfacción, GAM.*

Fuente: Elaboración propia, 2018.

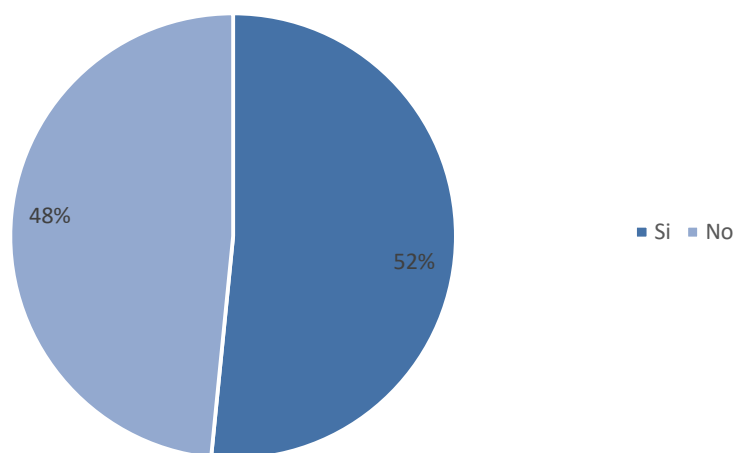
En este ítem, 285 personas de 380 consideran que las condiciones laborales o el ambiente de trabajo sí afectan la satisfacción del profesional perteneciente a instituciones ubicadas en la GAM.



*Figura 20. Distribución de las razones del porqué los enfermeros consideran que las condiciones laborales sí afectan la satisfacción laboral.*

Fuente: Elaboración propia, 2018.

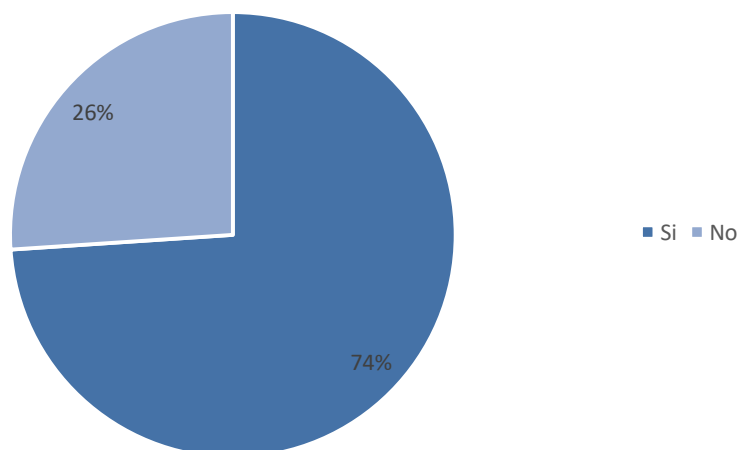
Las condiciones favorables propician un ambiente óptimo para el correcto desempeño de los profesionales de Enfermería, según 123 personas encuestadas del total de la muestra.



*Figura 21. Distribución porcentual de la opinión de los profesionales de Enfermería si reciben o no pago con dinero en compensación a las horas extras laboradas.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

Se observa que 184 profesionales de Enfermería de 380, un poco menos de la mitad, no reciben pago por laborar horas extra, estos pertenecientes a la Gran Área Metropolitana.



*Figura 22. Distribución porcentual de la opinión de los profesionales de Enfermería, si creen que pueden manejar el nivel de responsabilidad que el puesto actual conlleva.*

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

Los profesionales de Enfermería pertenecientes a la GAM consideran que ellos sí pueden manejar el nivel de responsabilidad que lleva el puesto actual en el que se desempeñan.

*Tabla N.º 7*

*Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a las condiciones laborales actuales, pertenecientes a la GAM.*

<b>Opinión del profesional</b>	Cumplimiento de las funciones de acuerdo con el perfil para el que fue contratado	Cuenta con el equipo necesario para realizar el trabajo de la mejor manera	Cuenta con el equipo necesario de protección personal.
	<b>Absoluto</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Absoluto</b>
Muy de acuerdo	118	119	112
De acuerdo	102	107	110
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	72	80
Poco de acuerdo	41	44	40
Muy en desacuerdo	40	38	38
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>380</b>

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

Los profesionales de Enfermería de la GAM consideran que están «muy de acuerdo» con el que las funciones que ellos cumplen van de la mano con el perfil bajo el cual fueron contratados, representado por 118 encuestados del total de la muestra.

Respecto a la disponibilidad del equipo necesario para realizar las labores diarias, la población en estudio considera estar «muy de acuerdo» con esto, con 119 afirmaciones del total de la muestra.

Los enfermeros de la GAM, consideran estar «muy de acuerdo» con respecto al aporte que brinda la institución en la que laboran en el aspecto del equipo de protección personal, con 112 personas de 380.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

## **5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

Las condiciones laborales actuales del profesional de Enfermería han afectado desde el 2006, la satisfacción de los trabajadores; esta es una de las razones por las cuales el gremio, en general, ha sido atacado, ya que su productividad ha bajado en muchos sentidos<sup>(12)</sup>.

A lo largo de los años, ha existido un comportamiento que con el pasar del tiempo ha ido en disminución, sin embargo, todavía existe una brecha que se debe eliminar. Enfermería no es solo una profesión del género femenino, además, la población masculina en el gremio ha aumentado; puede suceder que el fenómeno de que los estudios mencionan que la insatisfacción laboral se presenta más en mujeres que en hombres, se puede estar relacionado con la mayoría de mujeres en el ámbito<sup>(18)</sup>.

La mayoría de la población se encuentra en edad reproductiva, menores de 40 años; por lo que se puede afirmar lo que menciona un estudio en Cartagena<sup>(18)</sup> donde los profesionales menores a 40 años sufren de mayor insatisfacción laboral; además los menores están más expuestos a sufrir frustraciones laborales, debido a su poca experiencia en el campo laboral por la corta edad, por lo que no se han generado buenas estrategias de afrontamiento, con diferencia de los profesionales que llevan más tiempo de trabajar y tienen expectativas más realistas.

Los cantones que más sobresalen son Desamparados, el Cantón Central y Tibás, por lo que hay estrecha relación entre la afectación de las condiciones laborales y la

satisfacción, ya que muchos profesionales se quejan de las distancias tan largas que tienen que recorrer para llegar a sus trabajos<sup>(19)</sup>.

La distribución de la población según el estado civil no muestra relación cercana con el rendimiento laboral y la satisfacción que este pueda traer. La mayoría de los profesionales entrevistados se encuentran casados o solteros, por lo que los resultados de las investigaciones anteriores y esta concuerdan en que no hay relación alguna: que, en realidad, lo que realmente es fundamental es la calidad de la relación y no el estado civil como tal<sup>(18)</sup>. La satisfacción laboral se ha relacionado también con la familia, es así como los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de satisfacción laboral<sup>(19)</sup>. Otras investigaciones revelan que la familia es vista como un soporte importante para la consecución de la satisfacción laboral.

Más de la mitad de la población entrevistada posee un grado académico de licenciatura, este se reconoce como el grado mínimo para ejercer como profesional de Enfermería<sup>(17)</sup>. El perfil laboral donde la mayoría de la población se halla laborando como profesional de Enfermería 1; sin embargo, gran parte de la muestra se encuentra laborando como Auxiliar de enfermería. Esta población ya es profesional de Enfermería con un título de Licenciatura, por lo que la situación mencionada en estudios realizados anteriormente ha mermado, pero continúa pasando y permanece como un factor determinante para que los profesionales de Enfermería se sientan insatisfechos en relación con sus condiciones laborales<sup>(10)</sup>.

En relación con el ingreso mensual aproximado de los profesionales de Enfermería, según el Colegio de Enfermeros, el salario mínimo del profesional de Enfermería es de 648 562,908<sup>(17)</sup>, por lo que la remuneración económica no es un factor desencadenante para la insatisfacción laboral, como se presentaba en estudios anteriores alrededor del mundo. Los profesionales de Enfermería se encuentran satisfechos con el salario que reciben, contrario a la situación que se presentaba en Colombia y otras partes de Latinoamérica<sup>(1)</sup>. Al realizar una comparación con los datos anteriormente presentados, uno de los factores que más representaba descontento en la población y la mayor queja de los profesionales es la remuneración económica. Los enfermeros de la GAM se mantienen satisfechos con el salario que reciben, por lo que el factor de remuneración no es un punto desencadenante para el descontento con su trabajo.

El pago de las horas extra se presenta con el mismo comportamiento que el ingreso mensual, manteniéndose en un estado de satisfacción favorable; sin embargo, ante el cuestionamiento de si recibían remuneración económica por trabajar horas extra, este sí es uno de los factores que afecta la satisfacción laboral, ya que el 48 % de la población no recibe pago con dinero por las horas extra que trabaja, no obstante, no se estudia de manera más profunda el tipo de pago que se recibe por estas o si lo reciben. Según el Código de Trabajo, todo trabajador tiene derecho al pago de horas extra con dinero cuando este tenga que efectuarlas<sup>(20)</sup>. Los profesionales que sí reciben pago con dinero por las horas extra se sienten satisfechos con el monto, sin embargo, existe una gran parte de la población que no recibe remuneración por este.

La sobrecarga laboral y el exceso de responsabilidades hace que los enfermeros se sientan insatisfechos con su trabajo, según estudios anteriores<sup>(4)</sup>; sin embargo, la

población estudiada refleja que se siente muy satisfecha con el nivel de responsabilidades que tienen a cargo en su puesto actual. Lo mismo sucede con el nivel de satisfacción que sienten los profesionales de Enfermería con la labor que hacen diariamente en su trabajo, ellos se sienten satisfechos, por contrario a lo que se mencionaba en los estudios anteriores<sup>(4)</sup>.

Las relaciones interpersonales que sostienen con las jefaturas, compañeros de trabajo y los usuarios conforman un grupo de variables que afectan de manera importante la satisfacción laboral<sup>(19)</sup>. Las tres afirmaciones tuvieron casi el mismo comportamiento, donde el profesional en Enfermería se sentía entre muy satisfecho y satisfecho; por lo tanto, la insatisfacción laboral no es un factor determinante para ver reducida la proactividad y el rendimiento laboral<sup>(12)</sup>.

La satisfacción laboral con la cantidad de horas de trabajo se describe como muy satisfecho, por lo que las afirmaciones de que la insatisfacción laboral está estrechamente relacionada con la cantidad de horas laboradas<sup>(1)</sup>, en esta investigación, no se cumple, ya que los profesionales de la GAM se sienten satisfechos. Respecto al tipo de horario que deben cumplir, la mayoría de población se identifica entre muy satisfechos y satisfechos, por lo que las horas laborales no representan un factor determinante para la insatisfacción laboral.

En la jornada laboral, donde la mayoría se concentra en el horario de ocho horas diarias, y en cuanto al tipo de jornada, lo que más abunda es la diurna y la mixta; esta última podría impactar de manera negativa al profesional, ya que muchos profesionales expresan no poder llevar una vida «normal» por el tipo de horario que tenían.

Respecto a la distribución y accesibilidad de equipo que tienen los profesionales de enfermería, en la tabla 4, se presentan los datos. Ante el cuestionamiento del equipo disponible, la población se siente satisfecha al respecto. Asimismo, ante el cuestionamiento sobre el equipo de protección, los profesionales se mantienen entre muy satisfechos y satisfechos, por lo que las afirmaciones de estudios anteriores no aplican en esta investigación, ya que ellos postulan uno de los principales factores de insatisfacción: la falta de equipo para realizar las labores<sup>(9)</sup>, sin embargo, en Costa Rica y en la GAM, siendo más específicos, la población en estudio se encuentra muy satisfecha con los recursos que brindan las instituciones para las que laboran.

El nivel de satisfacción del profesional de enfermería con respecto a la promoción laboral en las instituciones se ve distribuido en la figura 7, donde se resalta la satisfacción de los profesionales en estudio ante esta situación; por lo tanto, no concuerda las investigaciones realizadas anteriormente con la población de la GAM, debido a que se menciona que hay poca motivación por parte de las jefaturas y poca promoción y superación para los empleados<sup>(9)</sup>. En la mayoría de las indagaciones, se concluye que las promociones son escasas, que las políticas de promoción no son las adecuadas y que las remuneraciones son consideradas como menos de lo merecido, entre otras<sup>(18)</sup>.

La frecuencia de los ascensos es un ítem considerado como uno de las condiciones laborales que llevan a los profesionales de Enfermería a no estar satisfechos con la empresa, ya que el 32 % opinó que esto casi nunca sucede. Esta situación sigue

afectando a los enfermeros durante mucho tiempo y cierra la puerta a un crecimiento exponencial de la profesión<sup>(18)</sup>.

En el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería con respecto a la infraestructura física del lugar de trabajo, la población se encuentra muy satisfecha y satisfecha, por lo que no hay relación entre este estudio y el realizado en el 2006, donde se menciona que el 80 % de los profesionales de Enfermería se encontraba insatisfecho, ya que la infraestructura de algunos hospitales, en su mayoría, se encontraba vieja<sup>(10)</sup>. Sin embargo, en los últimos años, se han hecho cambios y remodelaciones en los principales centros de salud del país; y se puede afirmar que esta ya no es una condición laboral que afecte a los profesionales de Enfermería en su satisfacción laboral.

La edad de la población en estudio se determinó como un factor influyente en la satisfacción de los profesionales de Enfermería: entre más años como profesionales, se aumenta el desgaste emocional y físico, lo que provoca una insatisfacción general<sup>(19)</sup>. La población en estudio, en su mayoría, posee entre 0 y 5 años como profesional de Enfermería, según la figura 10; por lo tanto, la minoría de la población en estudio presenta insatisfacción laboral y desgaste por la cantidad de años que tiene como profesional. De acuerdo con la cantidad de años que poseen los encuestados de trabajar en el mismo lugar, se determina que laborar por mucho tiempo en el mismo puesto, generalmente después de 15 años, genera desgaste emocional y físico; esto podría producir, eventualmente, poca satisfacción laboral<sup>(19)</sup>. Los profesionales de Enfermería que pertenecen a la GAM llevan entre 0 a 5 años en el puesto actual, por lo que ellos no cuentan con este factor predisponente para un desgaste laboral y emocional que provoca insatisfacción laboral.

El tipo de plaza para el cual la población en estudio fue contratada se encuentra en la figura 14, donde se distribuye casi que en partes iguales el tipo de contrato; por lo tanto, se podría afirmar que la situación de insatisfacción se afecta por esta condición, ya que los profesionales que están contratados de manera permanente reciben mayores beneficios y emocionalmente no representa un desgaste; estos mencionan sentirse seguros de tener un trabajo<sup>(1)</sup>. La remuneración se encontró diferente en el tipo de contratación, hay mayor satisfacción en el grupo de enfermeras contratadas indefinidamente, la estabilidad dada por el tipo de contrato favorece la satisfacción. (18).

Al recaudar la opinión de los profesionales de Enfermería sobre la infraestructura de la institución y si afecta en el desempeño, el 62 % de la población aceptó que sí afecta en el desempeño, por lo que se puede afirmar que la satisfacción laboral se ve influenciada por la infraestructura y el ambiente en el que se trabaja<sup>(10)</sup>. Los trabajadores de la GAM están muy de acuerdo con que cuentan con el equipo especializado para realizar las labores diarias y que también cuentan con el equipo especializado para la protección personal, por lo que se afirma una vez más que los insumos es una variable positiva en la satisfacción del profesional de Enfermería en la GAM<sup>(10)</sup>.

El ambiente sucio, según los profesionales de Enfermería de la GAM sí afecta en la satisfacción laboral. La razón más contundente es porque genera incomodidad. Gracias a esto, se afirma que una de las condiciones que más afecta la satisfacción laboral es un ambiente sucio. El 75 % de la población afirmó que afecta, y la razón principal se dio fue porque un ambiente óptimo favorece el desempeño del profesional, y un mal

ambiente, representa un factor distractor. Por lo que el ambiente laboral se mantiene como uno de los factores determinantes para la satisfacción laboral.

El nivel de estrés y la responsabilidad es una de las variables que más se menciona como factor para desencadenar insatisfacción laboral; sin embargo, el 74 % de profesionales de Enfermería mencionan que sí creen poder manejar el nivel de responsabilidad que el puesto que realizan actualmente conlleva; por lo que, en esta población, el estrés y la sobrecarga laboral no parece ser un factor determinante para la falta de satisfacción laboral<sup>(11)</sup>.

El cumplimiento de otras funciones para las cuales no se fue contratado figura como una condición que afecta la satisfacción laboral; sin embargo, la población en estudio opina que está muy de acuerdo con que este cumple las funciones por las cuales fue contratado, por lo que la sobrecarga laboral no es un factor que afecte a la población enfermera de la GAM<sup>(11)</sup>.

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Los profesionales de Enfermería pertenecientes a la GAM se encuentran dentro de un nivel óptimo de satisfacción laboral; sin embargo, existen factores específicos en las condiciones laborales que permanecen dentro de un nivel muy bajo y que no permiten que los profesionales se encuentren satisfechos en todas las áreas relacionadas con su empleo dentro de un nivel óptimo.

Dentro del perfil sociodemográfico, las características que afectan directamente la satisfacción laboral son la edad, menor de 40 años; el lugar de residencia, entre más largo mayor nivel de insatisfacción, el nivel de escolaridad y el ingreso mensual.

El nivel de satisfacción general del profesional de Enfermería es muy satisfecho, a excepción de pocas variables que no se encuentran en un nivel aceptable, como la promoción y la frecuencia de ascensos en los trabajos, sin embargo, estas variables no causan tal impacto como para disminuir el nivel de satisfacción en general.

Las condiciones laborales que se reconocieron como las más influyentes fueron el perfil laboral, ya que mucha de la población que tiene un título de Licenciatura labora como técnico, esta es una de las variables que más afecta la satisfacción; además, el tiempo que tiene de ser profesional, y la promoción laboral que fue la variable que más afectó la situación laboral de los profesionales de Enfermería. El tipo de contrato resaltó como un factor de incertidumbre para la población enfermera que se encontraba como interina, representada por el 49 %. Las condiciones laborales físicas como infraestructura, el aseo, entre otros, no afectaron de manera negativa la satisfacción.

Las condiciones laborales de los profesionales de enfermería que pertenecen a la GAM son muy positivas en general, por lo que la satisfacción laboral también es muy positiva. Solo hay tres factores que afectan negativamente: la poca promoción laboral, la gran cantidad de profesionales con nivel académicos de Licenciatura y que trabajan como técnicos desde hace mucho tiempo y la cuestión de que muchos profesionales no reciben pago con dinero por las horas extras laboradas. La mala atención de los profesionales de Enfermería y la disconformidad que existe en el gremio no se ve estrechamente relacionada con las condiciones laborales

## **6.2 RECOMENDACIONES**

- Elaboración y cumplimiento de planes para implementar el pago de horas extra con dinero, ya que es obligación de todo patrón la retribución de este, según el código de trabajo.
  
- Mantener un ambiente favorable y relaciones pacíficas entre jefaturas y el personal, ya que esto motiva al trabajador y produce mayor productividad.
  
- Reorganizar algunos servicios, donde sea posible, para aumentar la promoción laboral.
  
- Fomentar al colegio de Enfermería de Costa Rica a elaborar políticas para prevenir el atropello a la profesión relacionado con el contrato de profesionales de Enfermería como técnicos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Herrera-Amaya G, Manrique-Abril FG. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Aquichan [Internet]. 2008 [citado 2 de octubre de 2017]; 8(2). Disponible en:  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/150>
2. Martín FS, Isabel M, Moinelo Camporro A, Villanueva Guerra A, Andrade Rosa C, Rivera Tejjido M, et al. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. Rev Esp Salud Pública. Abril de 2000; 74(2):00-00.
3. Parra LH S, Paravic KT. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Cienc Enferm. Diciembre de 2002; 8(2):37-48.
4. Herrera Sánchez R, Cassals Villa M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Rev Cuba Enferm. Abril de 2005; 21(1):1.
5. Díaz Echenique M, Stimolo M y Caro N. Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina. Scielo [Internet]. 2010 [citado 19 de noviembre de 2017]. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2010000100003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000100003)
6. Parada M, Moreno Blanco R, Mejías Z, Rivas Fernández A, Rivas Fernández F, Cerrada S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. Rev Fac Nac de Salud Pública [Internet]. 2005 [citado 24 de abril de 2018]; 23(enero-junio). Disponible en:  
<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12023104>> ISSN 0120-386X
7. Ponce Gómez J, Reyes Morales H, Ponce Gómez G. (2006) *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad*. Tesis de

Licenciatura. UNAM. México. Disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>

8. Raya A AD. Satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería: factores que la afectan. Rev Habanera Cienc Médicas. Noviembre de 2009; (1).

9. Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A, Galán N, Guadalupe M, López P, Teresa M, et al. Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm Univ. Marzo de 2012; 9(1):7-15.

10. García Ramos M., Luján López E, Martínez Corona A. Satisfacción laboral del personal de salud. Mediagraphic [Internet]. 2007 [citado 12 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18895> [Accesado 12 Oct. 2017].

11. Muñoz M. (2015). *Síndrome del burnout y satisfacción laboral en los enfermeros, Hospital La Católica*. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

12. Salazar JG, Guerrero J, Machado Rodríguez Y, Cañedo Andalia R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Scielo [Internet]. 2009 [citado 12 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://201.195.87.22:2056/lib/bibliouhsp/reader.action?docID=80208372>.

13. Leonel AA, Salcedo Álvarez R, Zárate Grajales R, Higuera Ramírez F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Mediagraphic [Internet]. 2008 [citado 10 de noviembre de 2017]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18958>.

14. Yañez Gallardo R, Arenas Carmona A, Ripoll Novales M. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Scielo [Internet] 2010 [citado 11 de noviembre de 2017]. Disponible en:

<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729->

[48272010000200009&script=sci\\_arttext&tlng=en.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en)

15. Aguirre Raya D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería: factores que la afectan. Scielo [Internet]. 2009 [citado 11 noviembre de 2017] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021).

16. Tapia Martínez H, Ramírez Rodríguez C, Islas García, E. Satisfacción laboral de las enfermeras de un hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS. Redalyc [Internet]. 2009 [citado 14 octubre de 2017]. Disponible en: Available at: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741831004.pdf>.

17. Torres Barrera S, Chávez Gonzales A, Lizarraga Zambrano E, Guerra Herrera A. Absentismo y su relación con la satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. Medigraphic [Internet]. 2007 [citado 21 de noviembre de 2017]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18914>.

18. Posada M, González M. Condiciones de trabajo. [Internet]. Buenos Aires; 2014 [citado 21 de noviembre de 2017]. Disponible en: <http://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/Condiciones-Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e004618d2a18f7affca390e0080>

19. Araya M, Guerrero C. Ley 7085. Ley Orgánica del Colegio de Enfermeros de Costa Rica [Internet]. 22 de septiembre del 2012 [citado 29 de noviembre de 2017]. Disponible en: <http://www.enfermeria.cr/docs/reglamentos/Ley7085.pdf>.

20. Mora N, Jiménez M, Menéndez A. Dimensiones del clima organizacional. México; 2012 [citado 21 de noviembre de 2017]. Disponible en: [http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones\\_del\\_clima\\_organizacional.pdf](http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf)

21. Méndez A, Arguedas L. La Gran Área Metropolitana, Costa Rica. 2016 [citado 6 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://ougam.ucr.ac.cr/index.php/la-gam>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Alpha de Crombach

Item	item-test		item-rest		interitem		covariance	alpha
	Obs	Sign	correlation	correlation				
p17	48	+	0.7112	0.6143	.3954639	0.8192		
p18	48	+	0.6550	0.5276	.39901	0.8290		
p19	48	+	0.7230	0.6229	.3880762	0.8181		
p20	48	+	0.7690	0.6869	.3819444	0.8117		
p21	48	+	0.6289	0.5098	.4122833	0.8297		
p22	48	+	0.4219	0.3541	.481383	0.8419		
p23	48	+	0.5885	0.4797	.4297183	0.8319		
p24	48	+	0.7039	0.6108	.4013741	0.8198		
p25	48	+	0.4169	0.3128	.4701537	0.8439		
p26	48	+	0.7259	0.6262	.3871651	0.8177		
Test scale					.4146572	0.8415		

Anexo 2. Plan Piloto

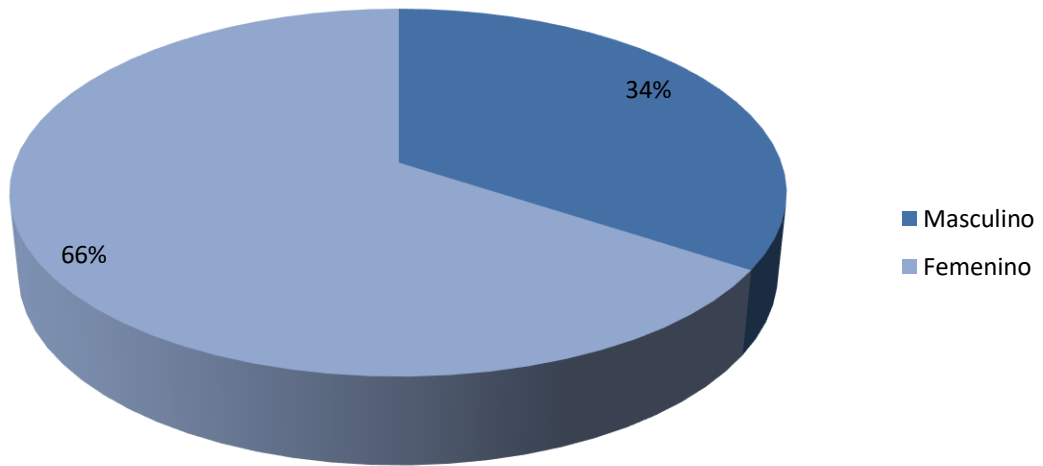


Figura1. Distribución porcentual según sexo de la población en estudio perteneciente a la GAM

Fuente: Elaboración propia, 2018.

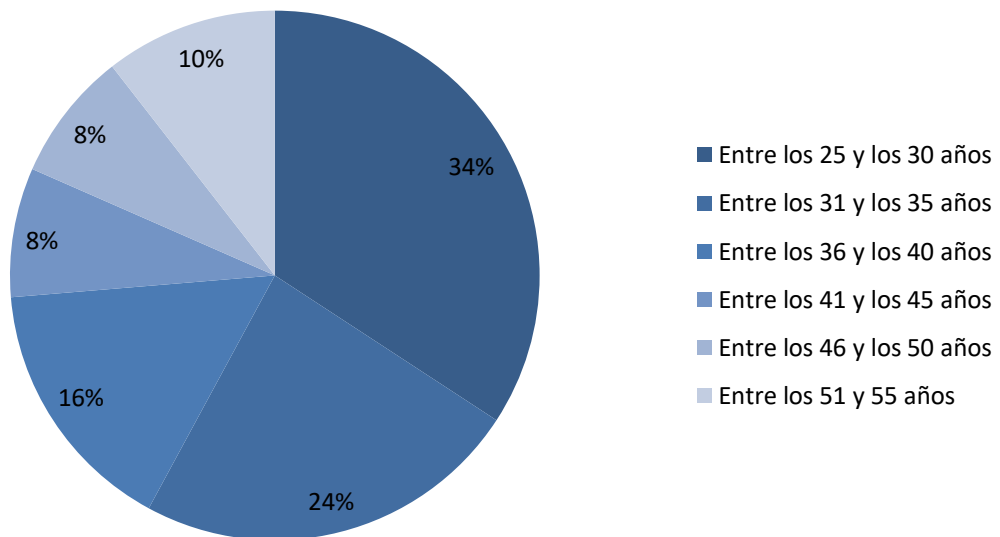


Figura 2. Distribución porcentual por rangos de edades de los profesionales de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

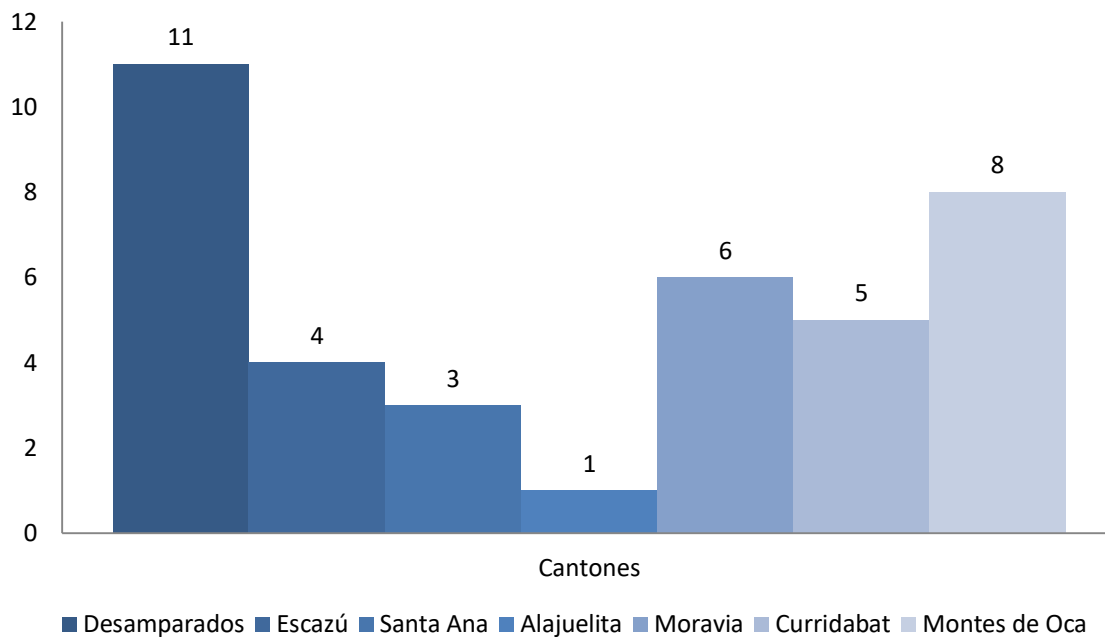


Figura 3. Distribución por lugar de residencia por cantón de la población en estudio.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

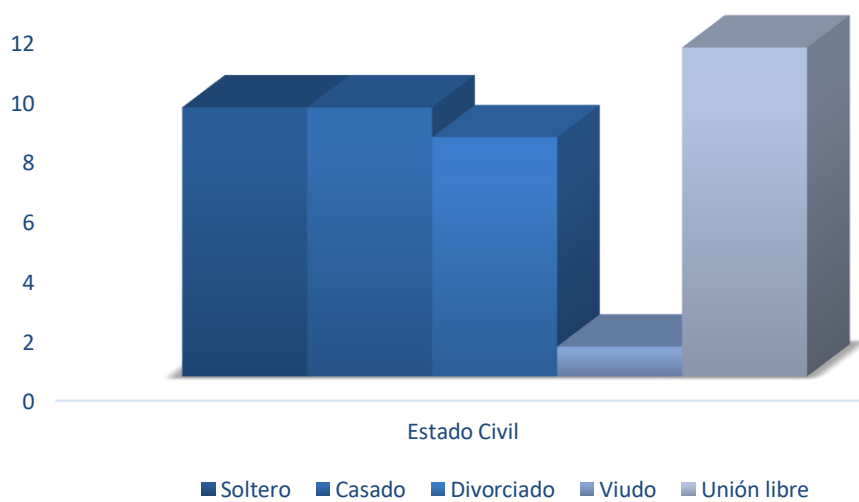


Figura 4. Descripción del estado civil de los profesionales de Enfermería de la GAM

Fuente: Elaboración propia, 2018.

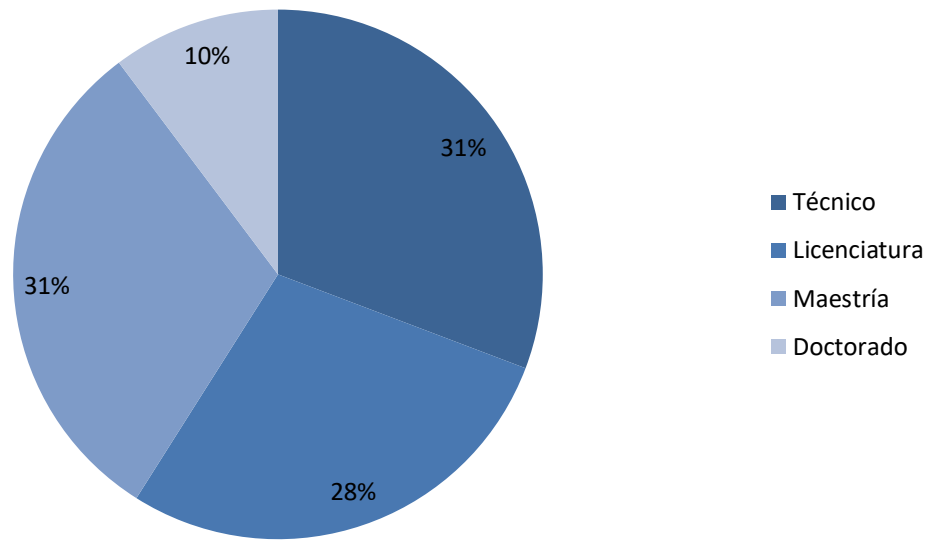


Figura 5. Nivel de escolaridad del profesional de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

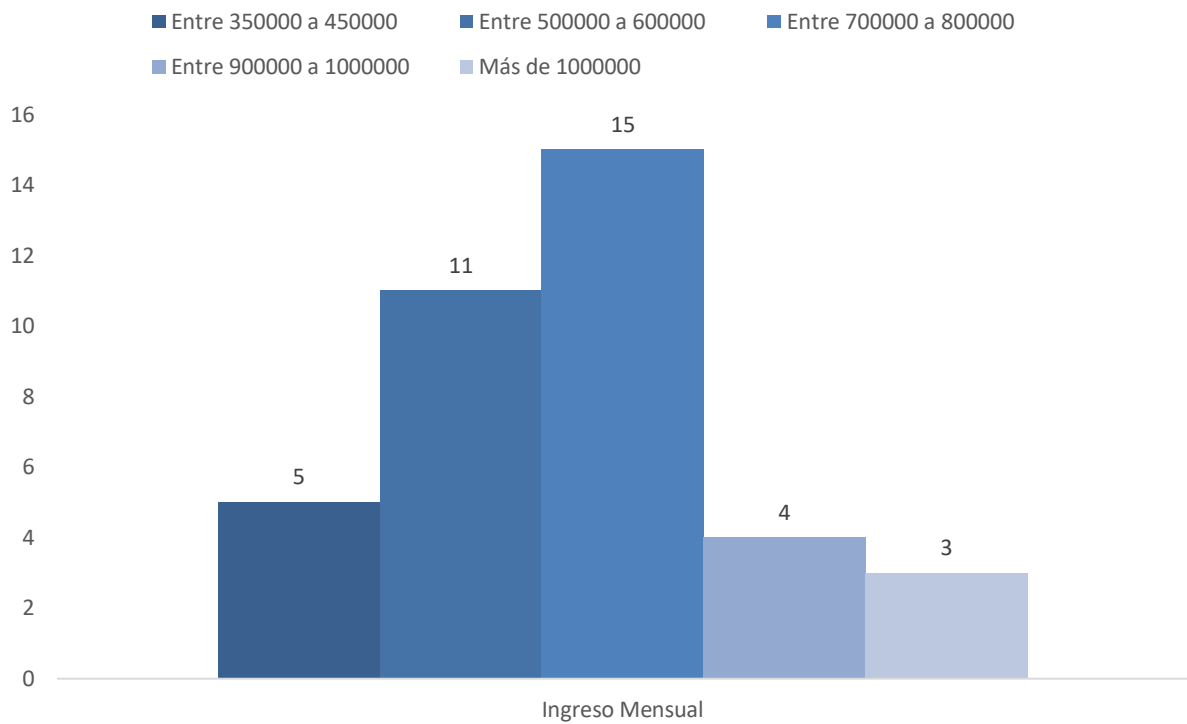


Figura 6. Distribución del ingreso mensual del profesional de enfermería del GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

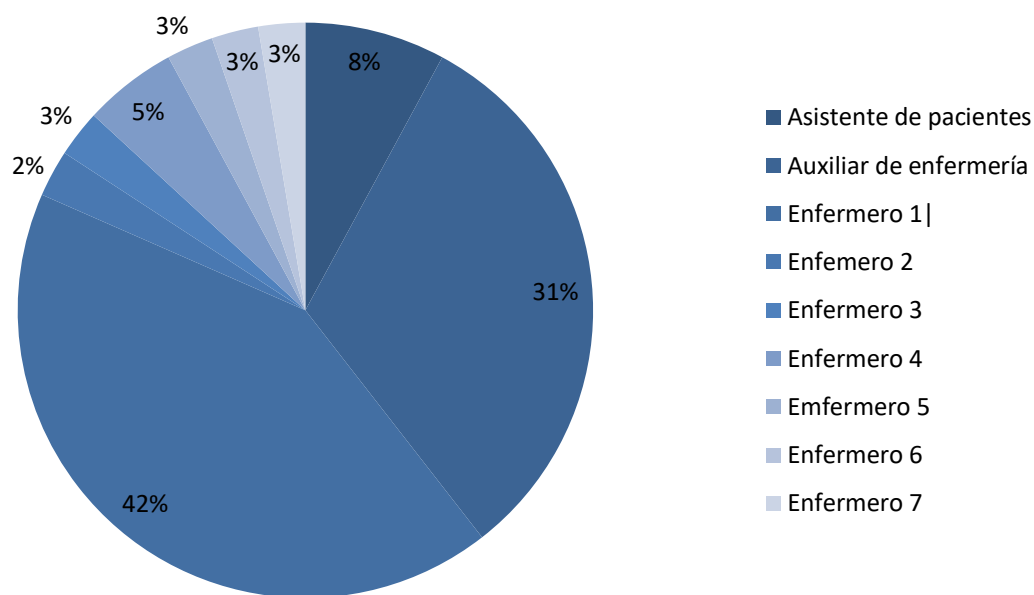


Figura 7. Distribución porcentual del perfil del enfermero de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

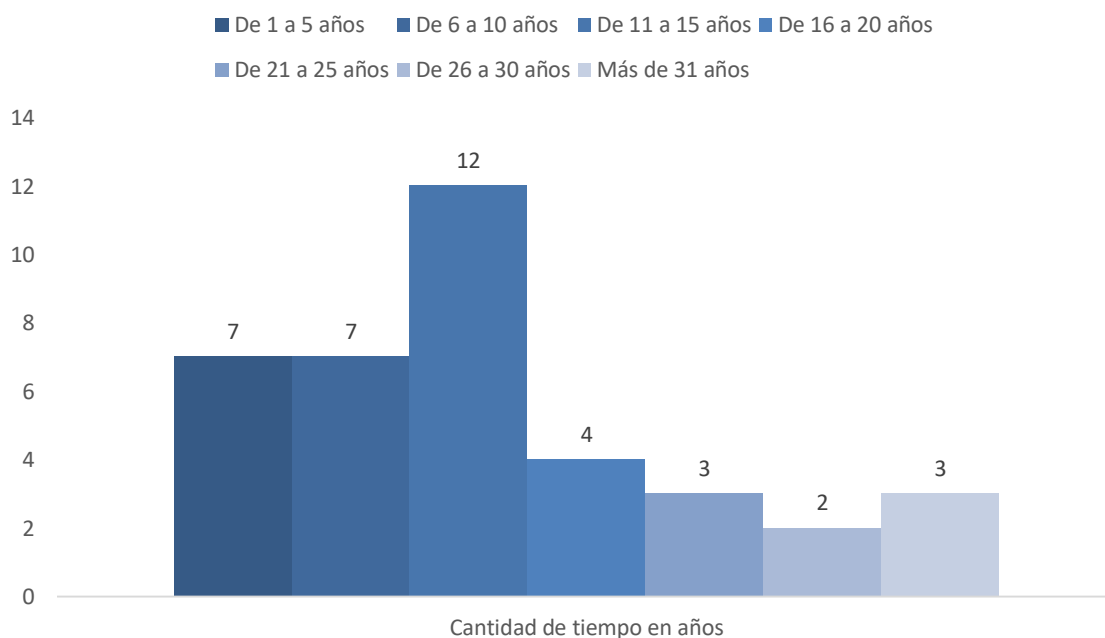


Figura 8. Distribución del tiempo de ejercer la profesión del profesional de enfermería del GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

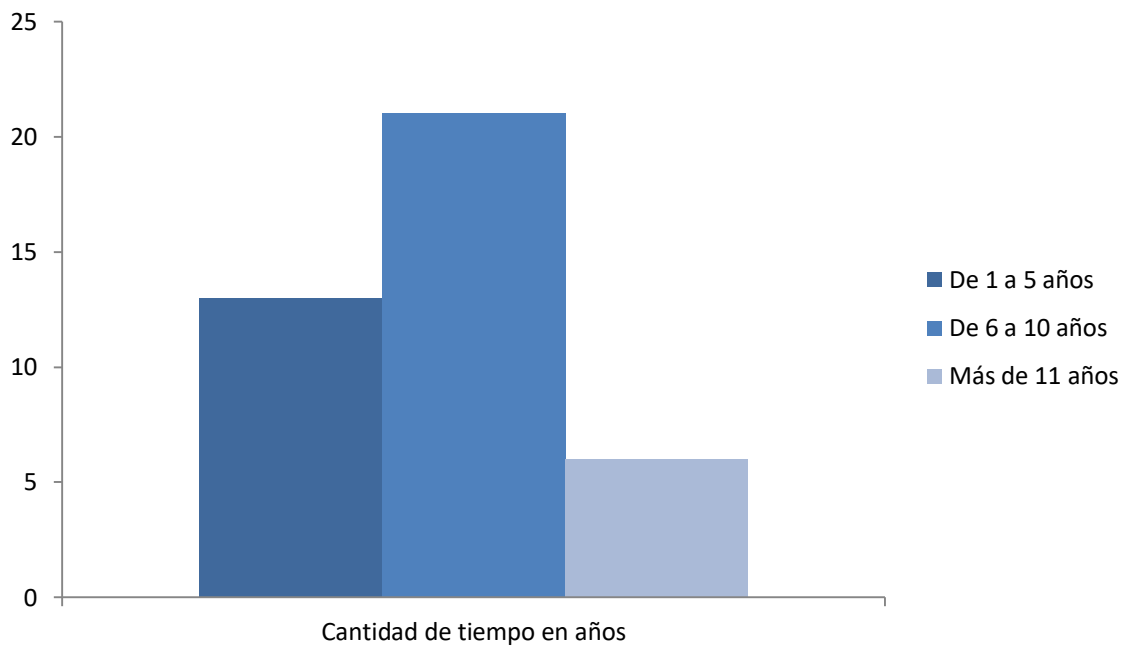


Figura 9. Distribución del tiempo de laborar en el puesto actual de los profesionales de enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

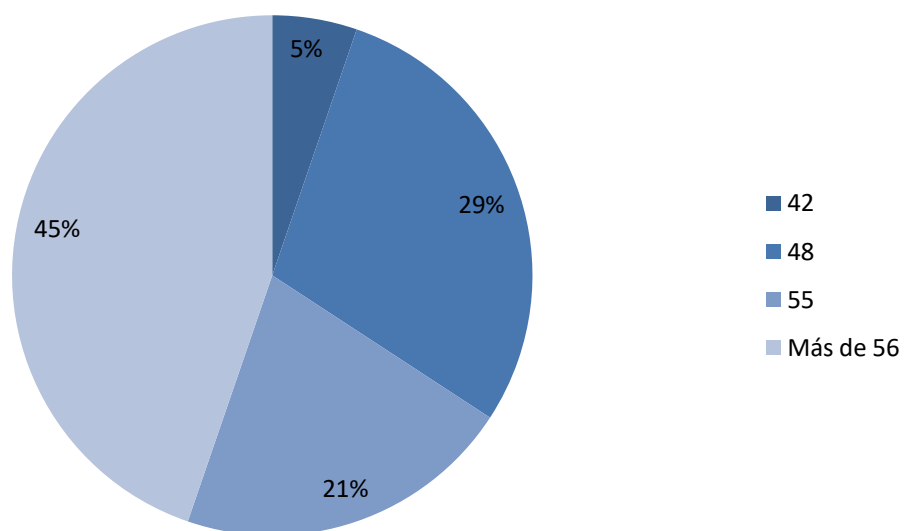


Figura 10. Cantidad de horas laboradas semanalmente de los profesionales de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

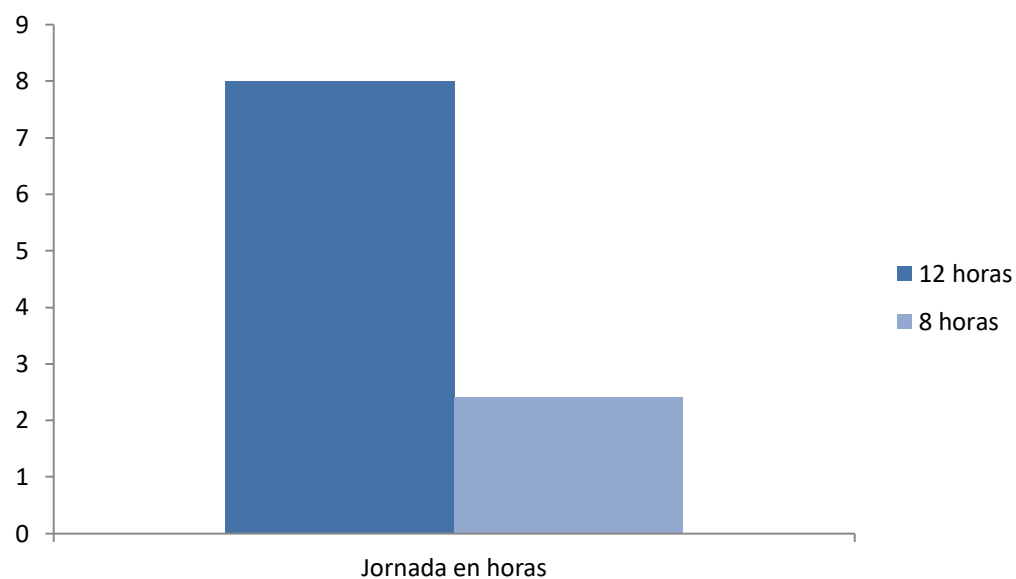


Figura 11. Distribución de la jornada laboral en horas del profesional de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

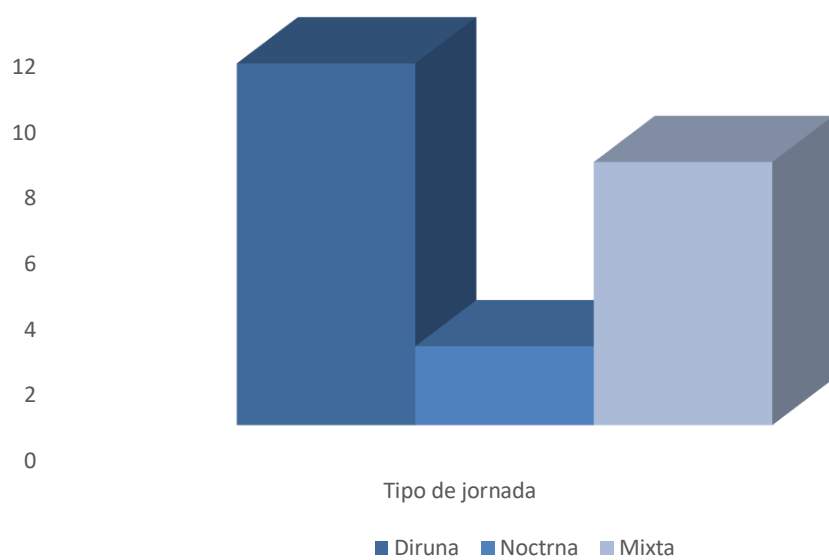


Figura 12. Distribución del tipo de jornada laboral del profesional de Enfermería en la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

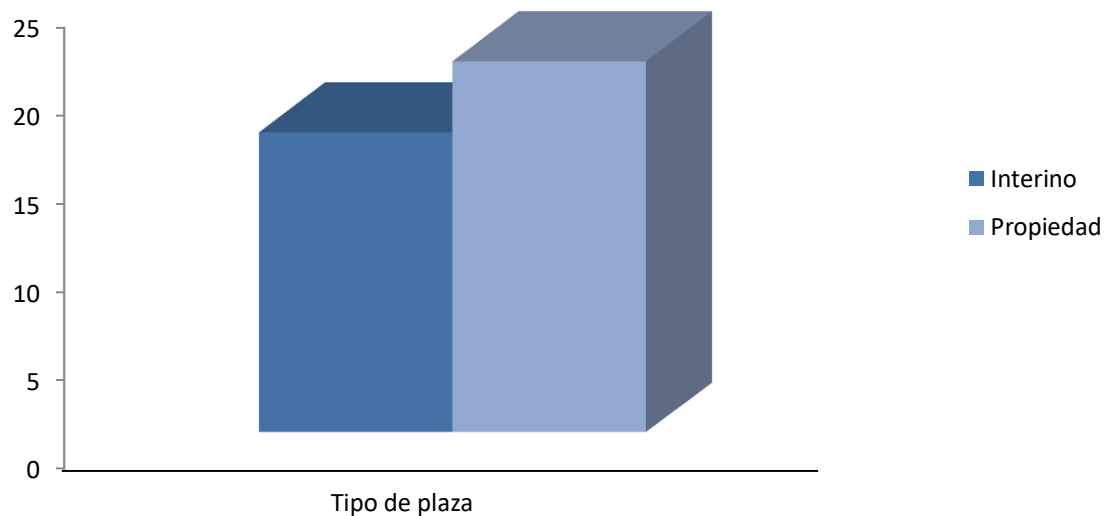


Figura 13. Tipo de plaza que tienen los enfermeros en la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

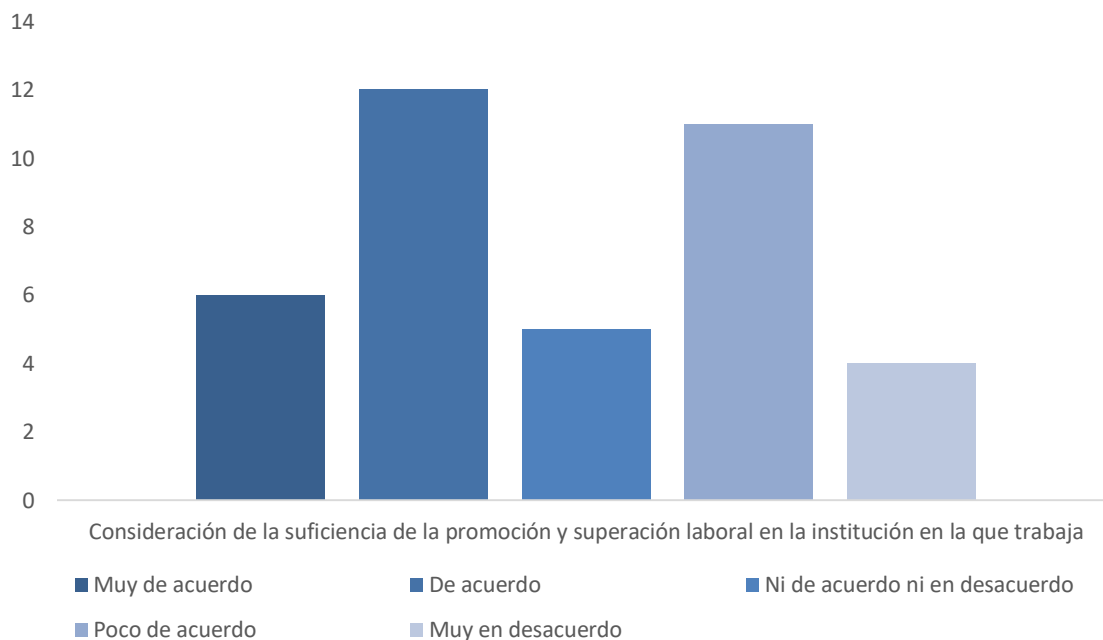


Figura 14. Distribución de las condiciones laborales del profesional de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

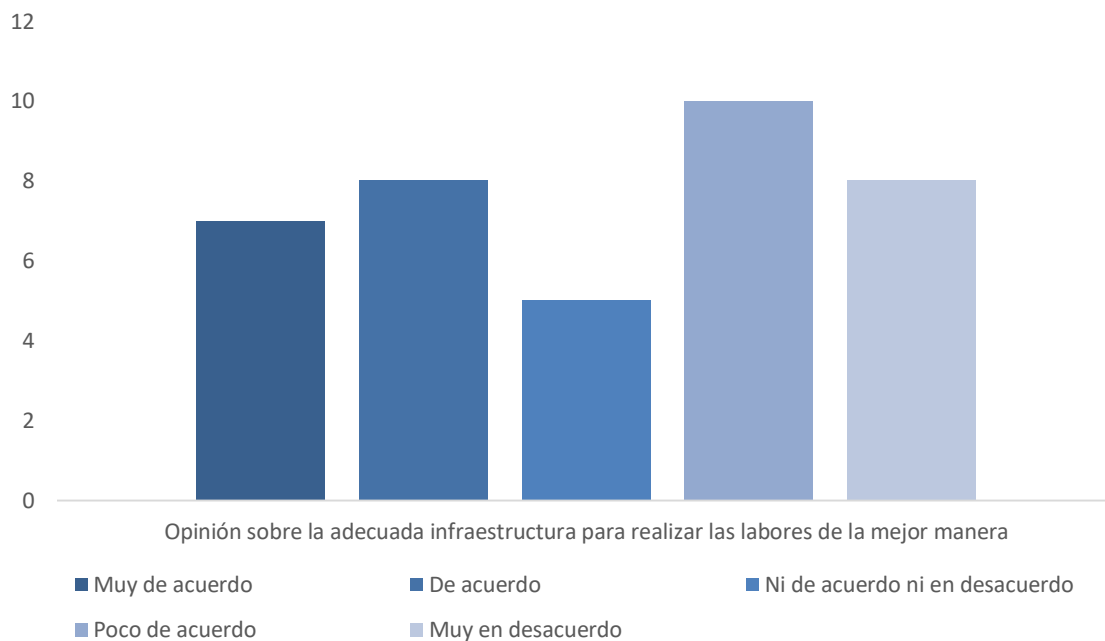


Figura 14. Distribución de la opinión sobre la adecuada estructura física para realizar las labores de la mejor manera, de la población en estudio de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

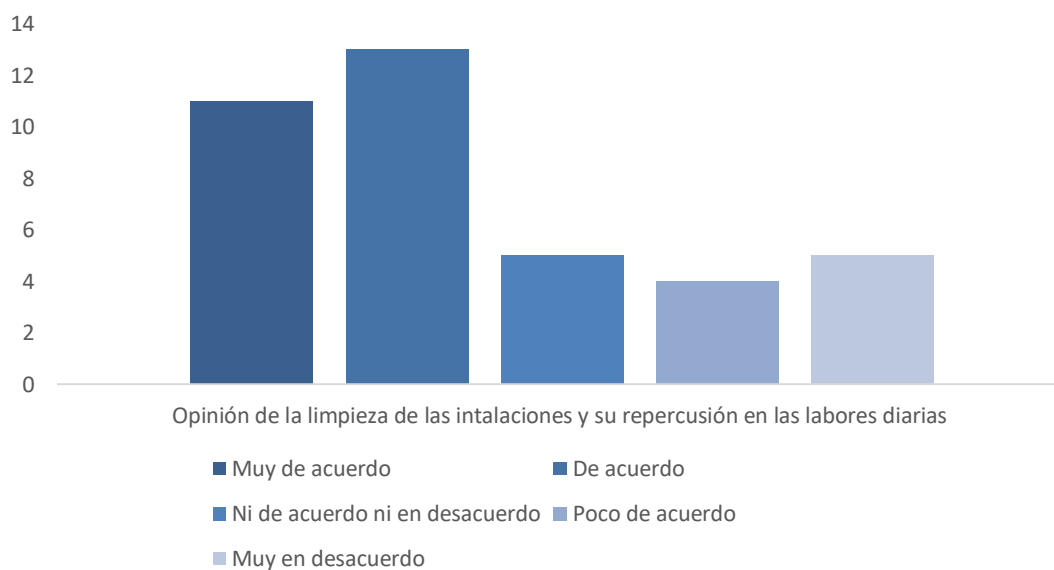


Figura 15. Distribución sobre la opinión de la limpieza de las instalaciones y su repercusión en las labores diarias de los profesionales de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

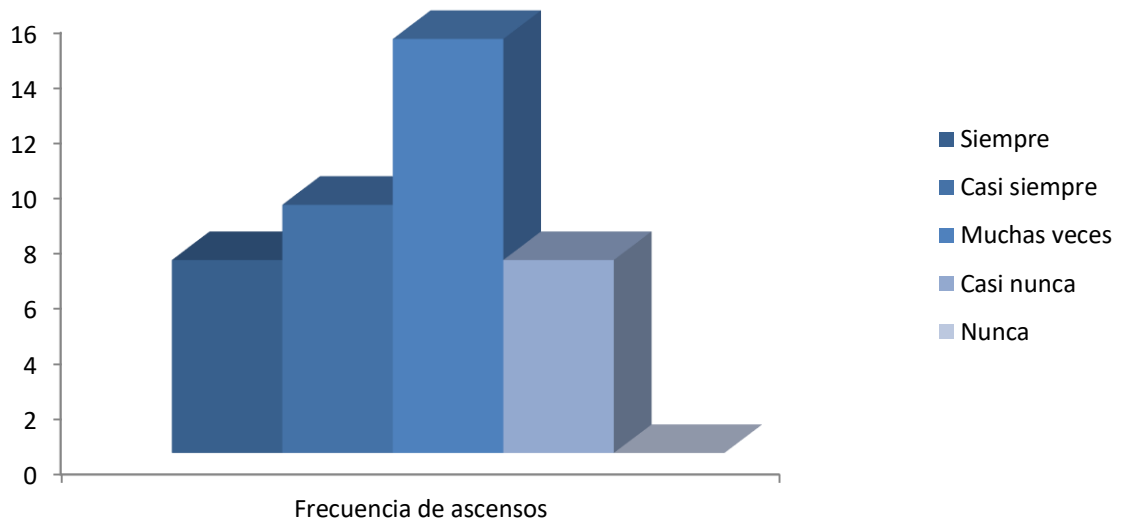


Figura 15. Distribución de la frecuencia de ascensos en la población enfermera de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

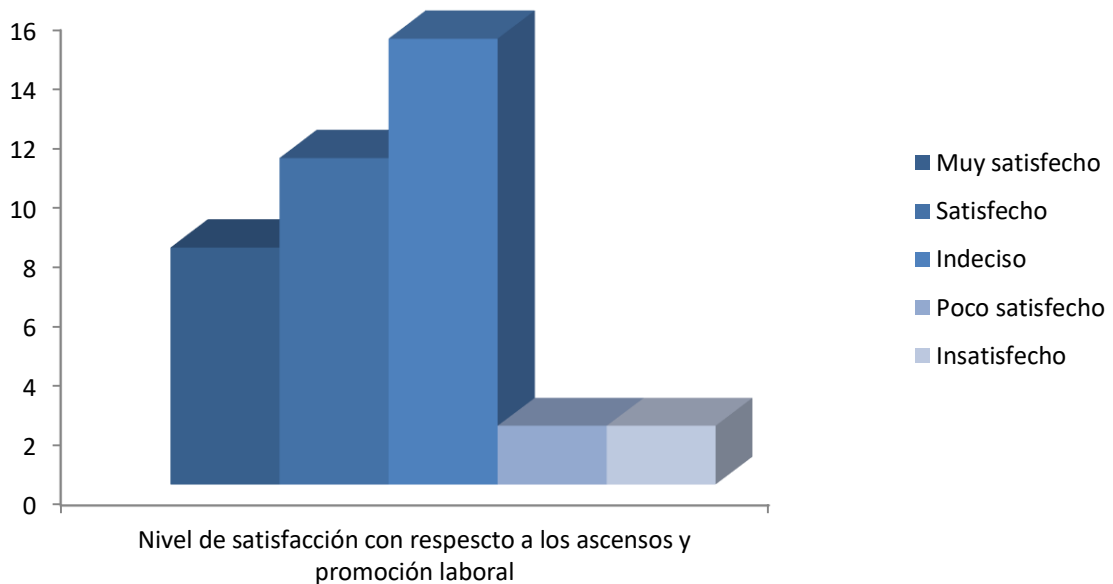


Figura 16. Distribución del nivel de satisfacción del profesional de Enfermería de la GAM con respecto a la promoción y los ascensos en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

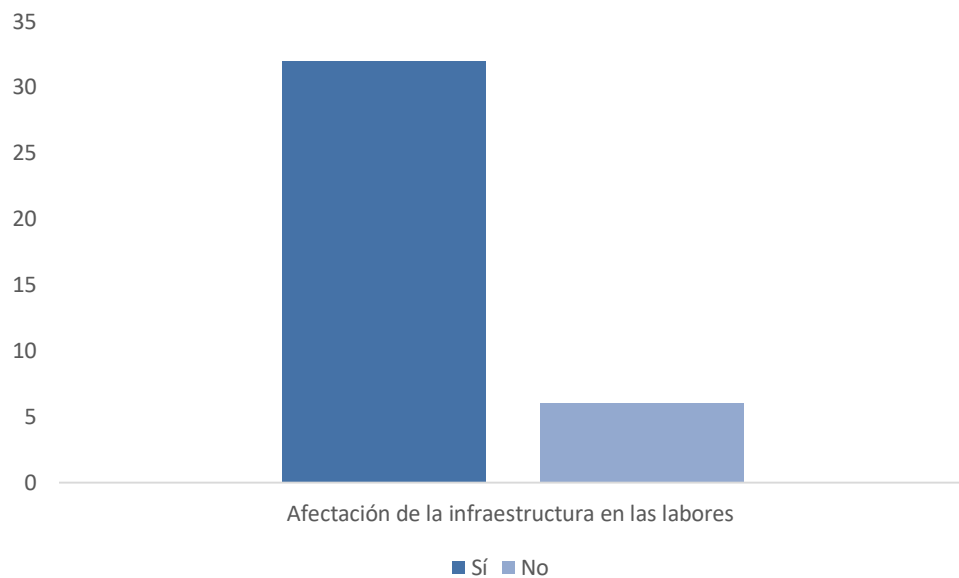


Figura 17. Distribución de la afectación o no de la infraestructura en las labores de los profesionales de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

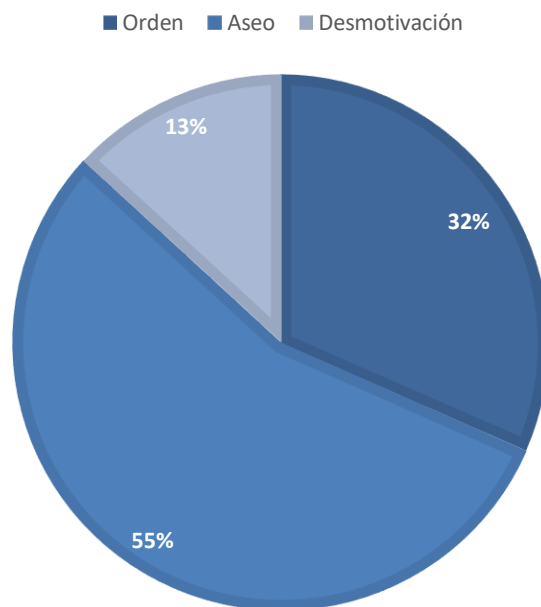


Figura 18. Distribución de la razones por las cuales la infraestructura afecta las labores diarias de la población en estudio de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

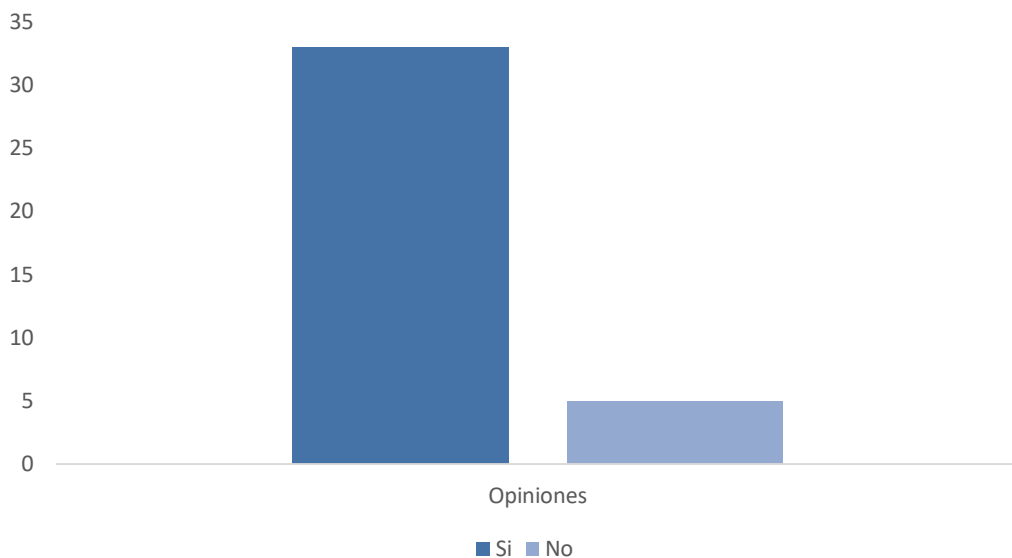


Figura 19. Distribución de la afectación o no del aseo en las labores diarias del profesional de Enfermería en la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

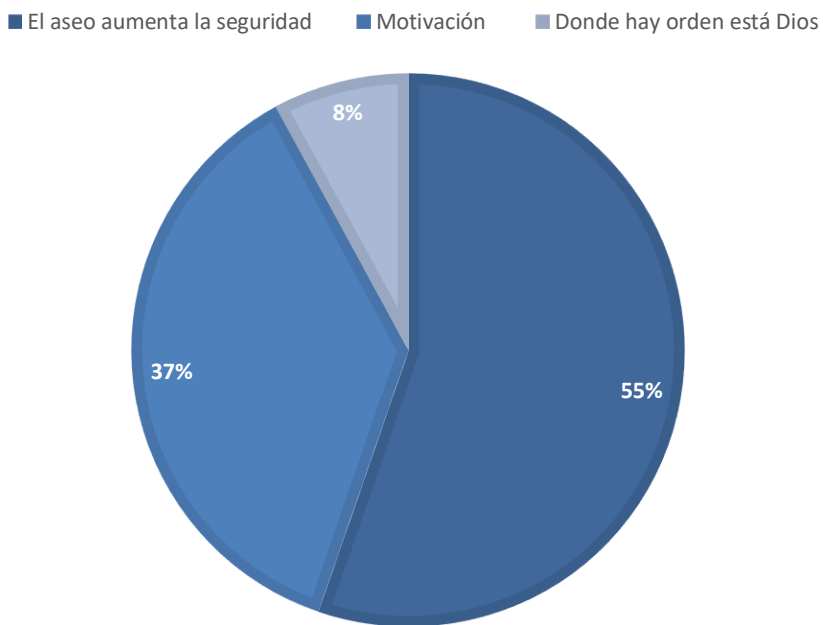


Figura 19. Distribución de la razones por las cuales el aseo afecta las labores diarias de la población en estudio de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

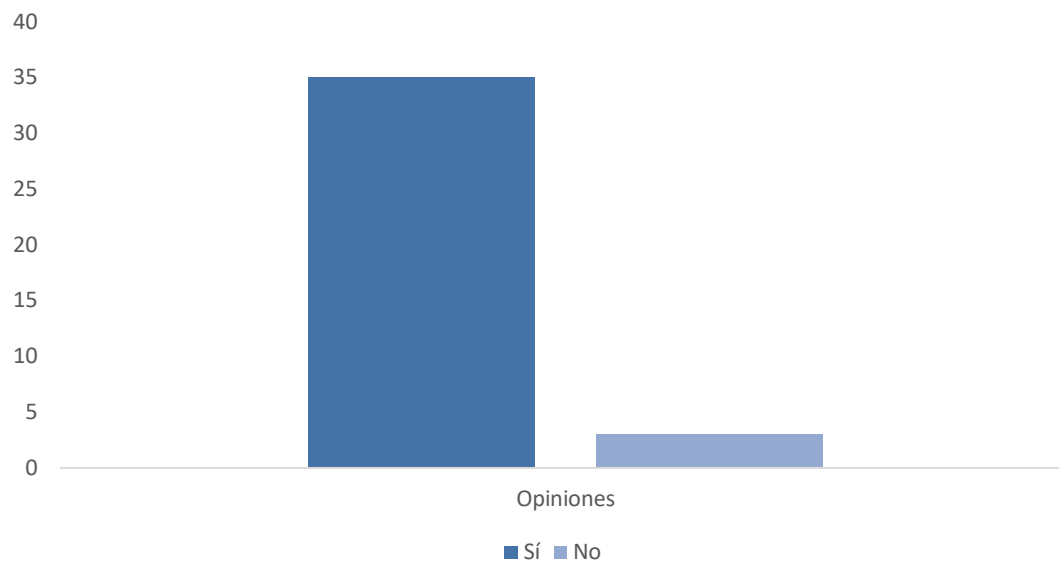


Figura 20. Distribución de la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción del profesional de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

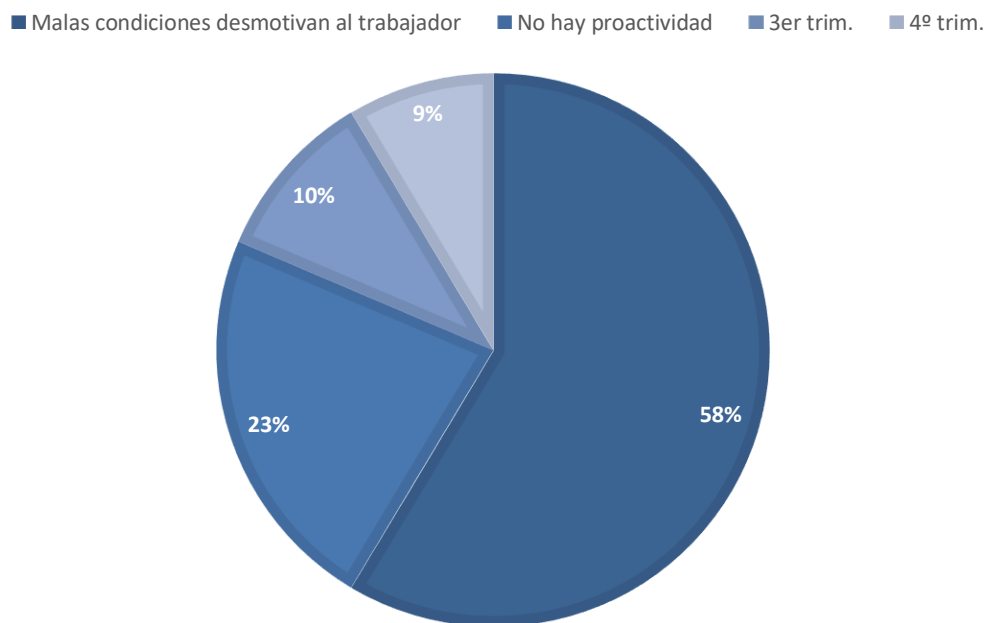


Figura 21. Distribución porcentual de la razones por las cuales las condiciones laborales afectan la satisfacción laboral de la población en estudio de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

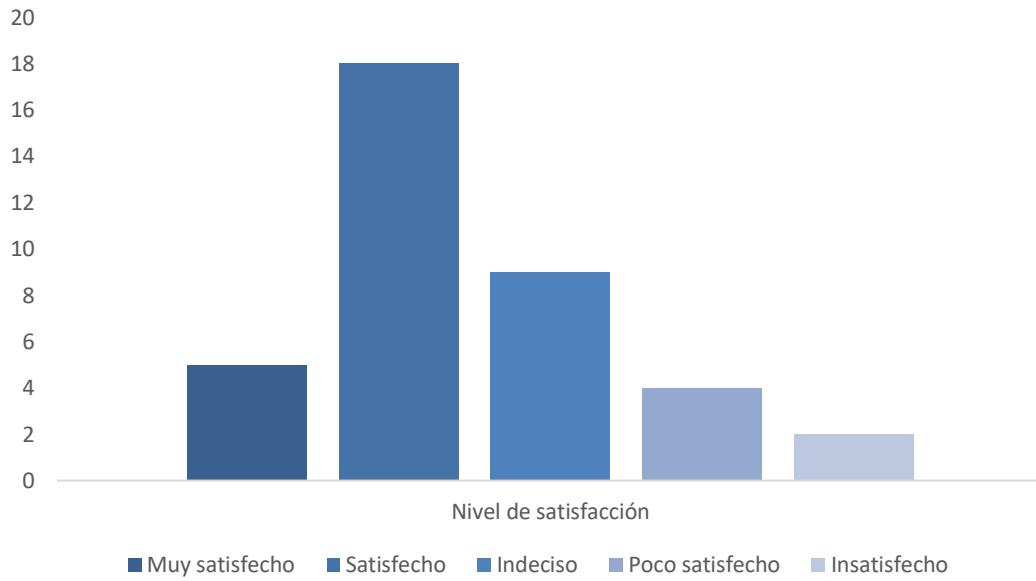


Figura 21. Distribución de la opinión de la satisfacción sobre el salario de los enfermeros de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

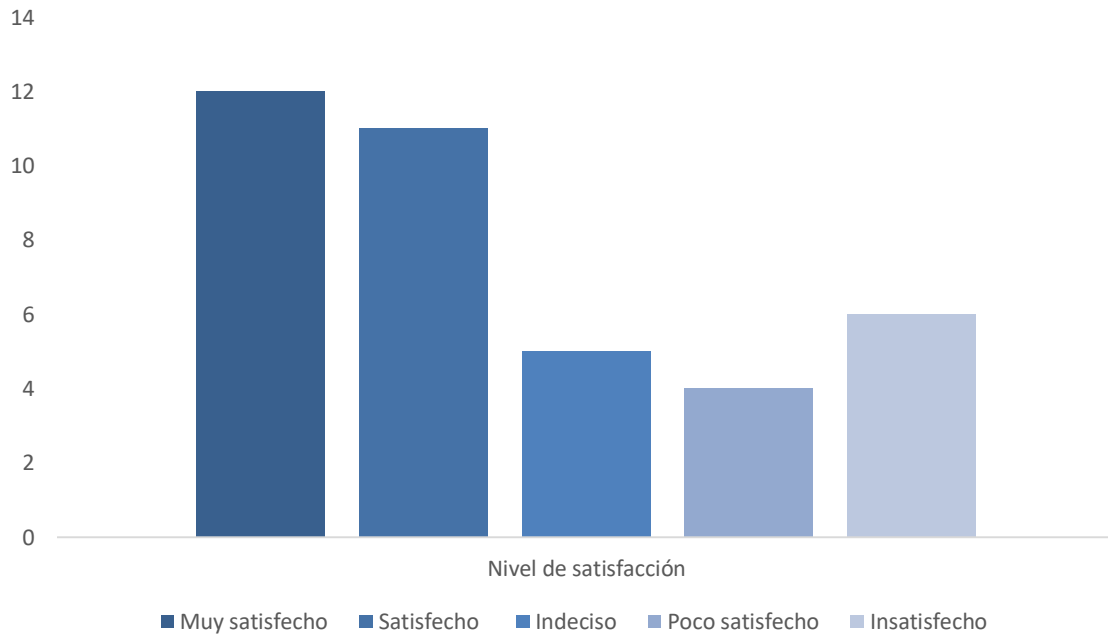


Figura 22. Distribución de la satisfacción por el monto que recibe por el pago de horas extra de los profesionales de Enfermería de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

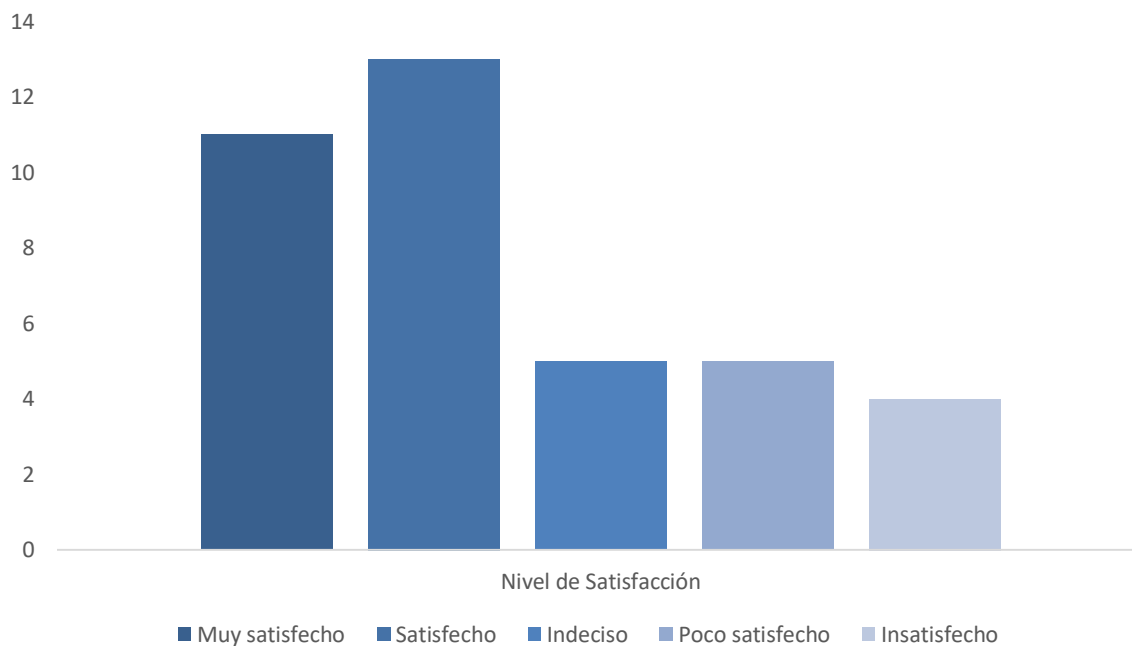


Figura 23. Distribución del nivel de satisfacción que sienten los enfermeros con el nivel de responsabilidades asignadas en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

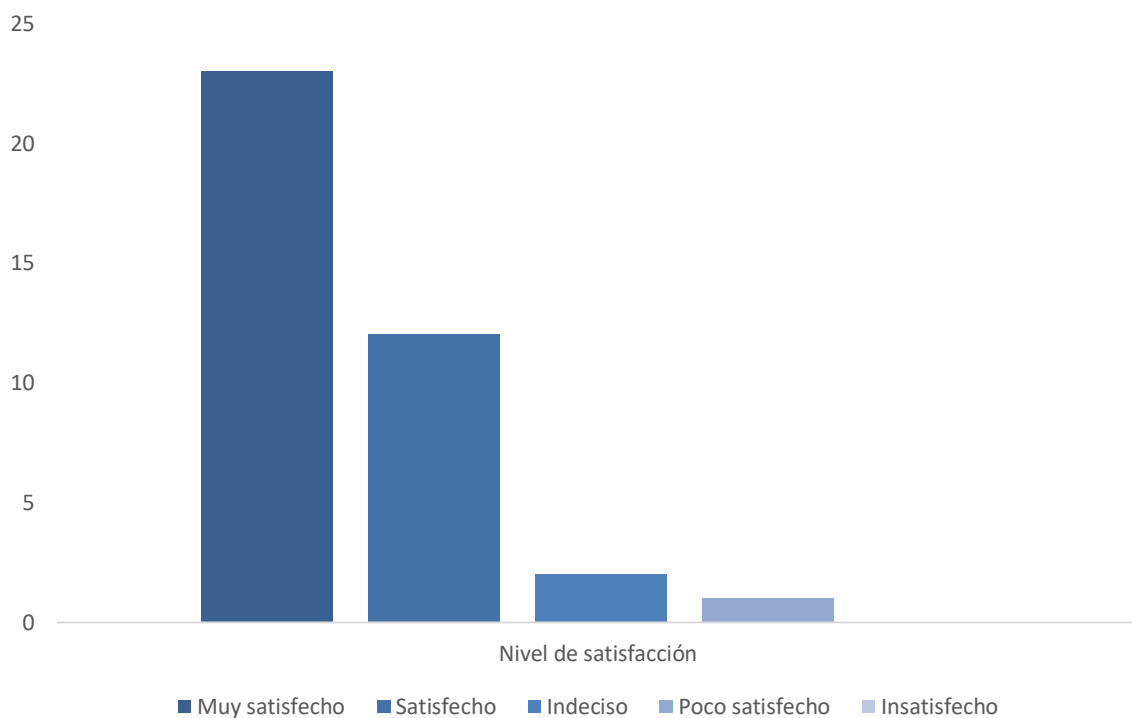


Figura 24. Distribución de la satisfacción de los enfermeros en relación con el trabajo que realizan.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

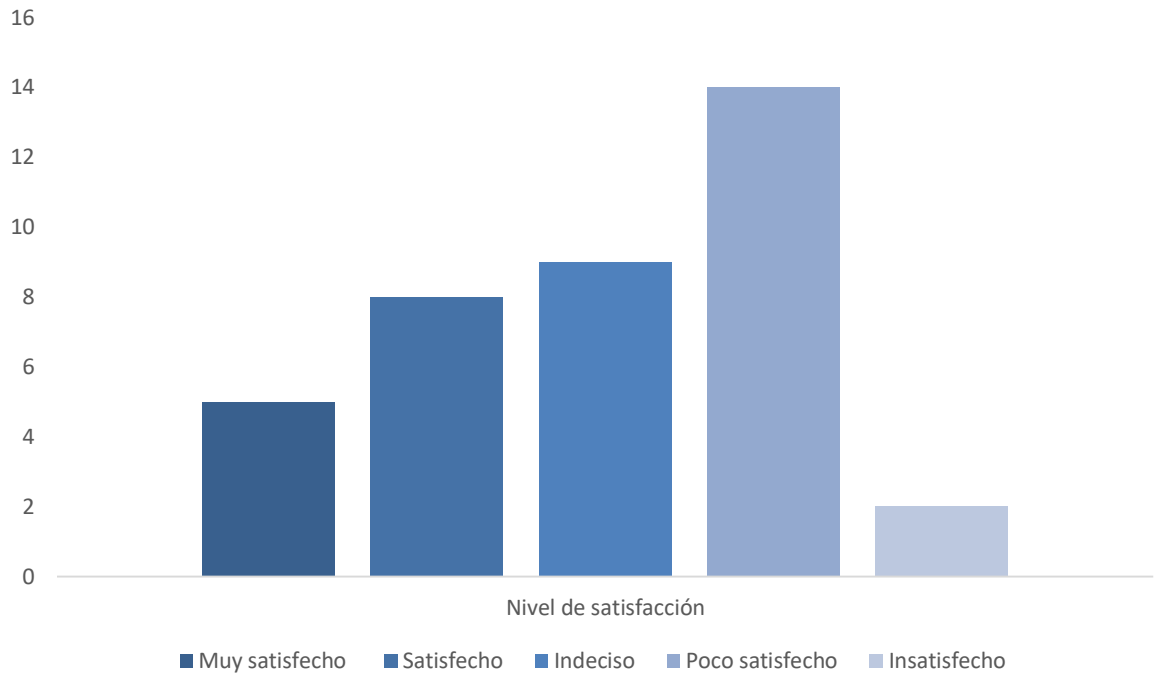


Figura 25. Distribución de la satisfacción del profesional de Enfermería con la relación que tiene con las jefaturas.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

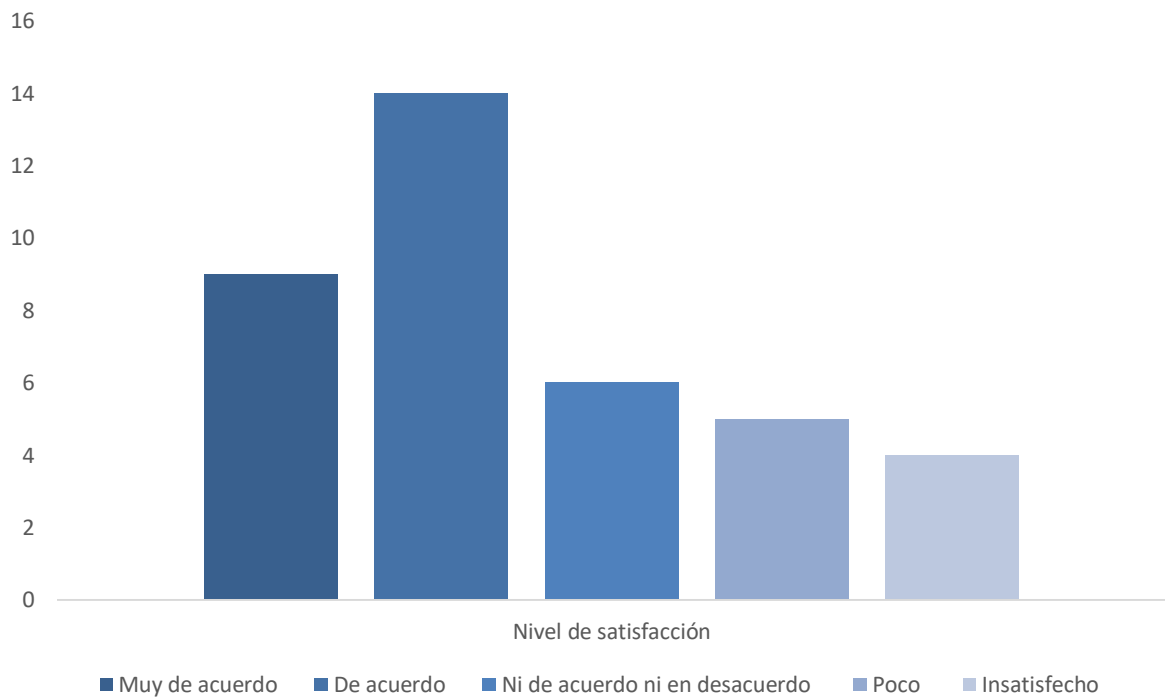


Figura 26. Distribución de la satisfacción del profesional de Enfermería con la relación que tiene con los compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

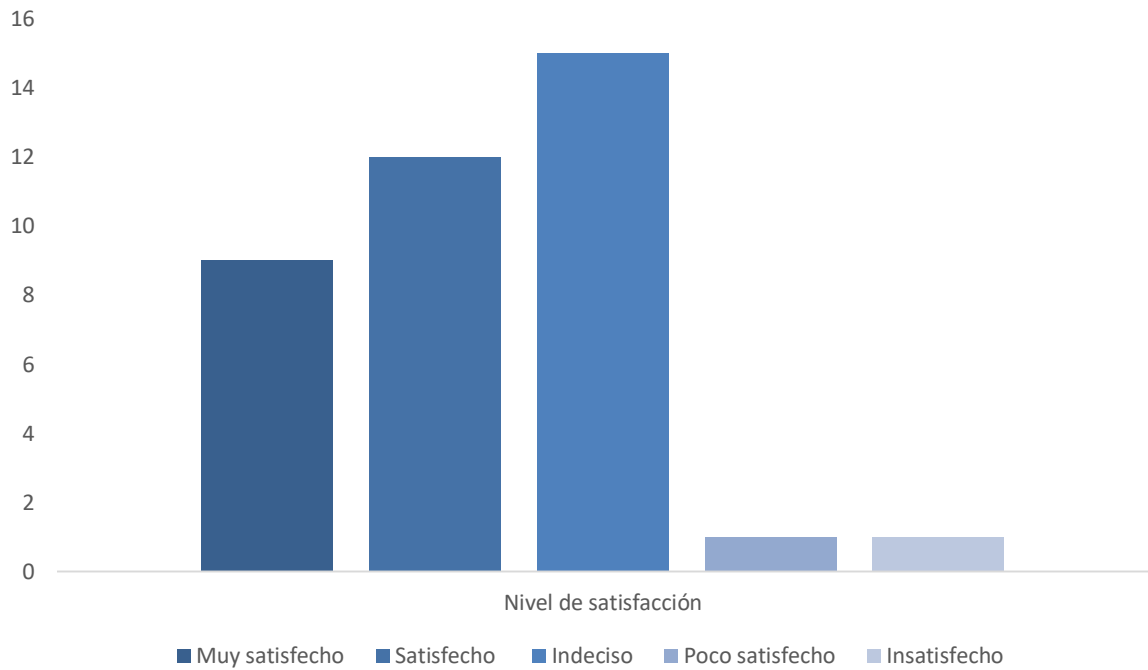


Figura 27. Distribución de la satisfacción del profesional de Enfermería con la cantidad de horas de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

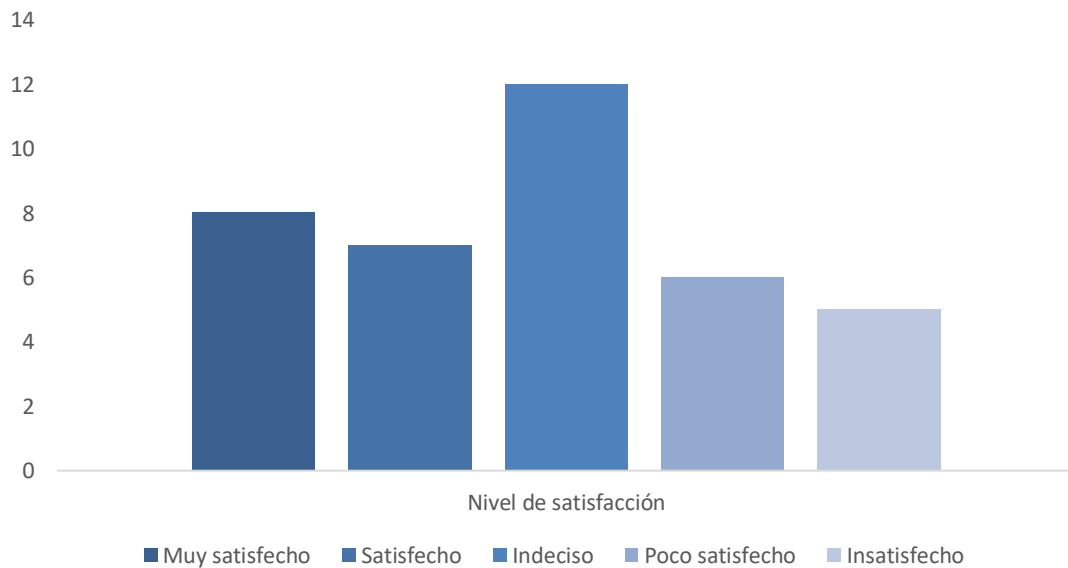


Figura 28. Distribución de la satisfacción del profesional de Enfermería con el horario que debe de cumplir.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

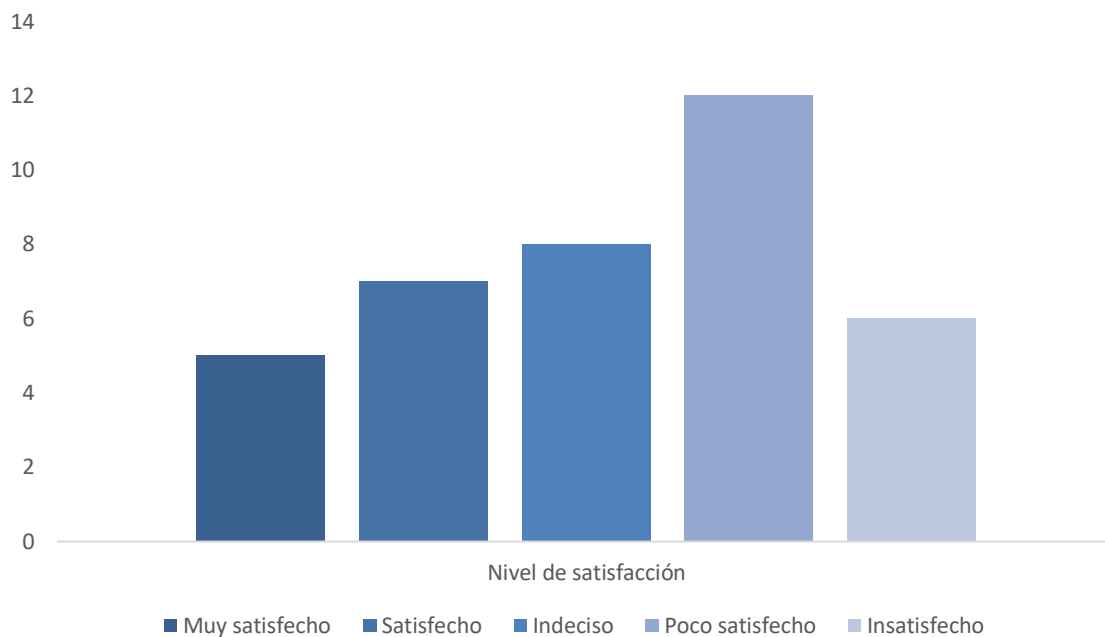


Figura 29. Distribución de la satisfacción del profesional de Enfermería con el equipo disponible para realizar las labores diarias.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

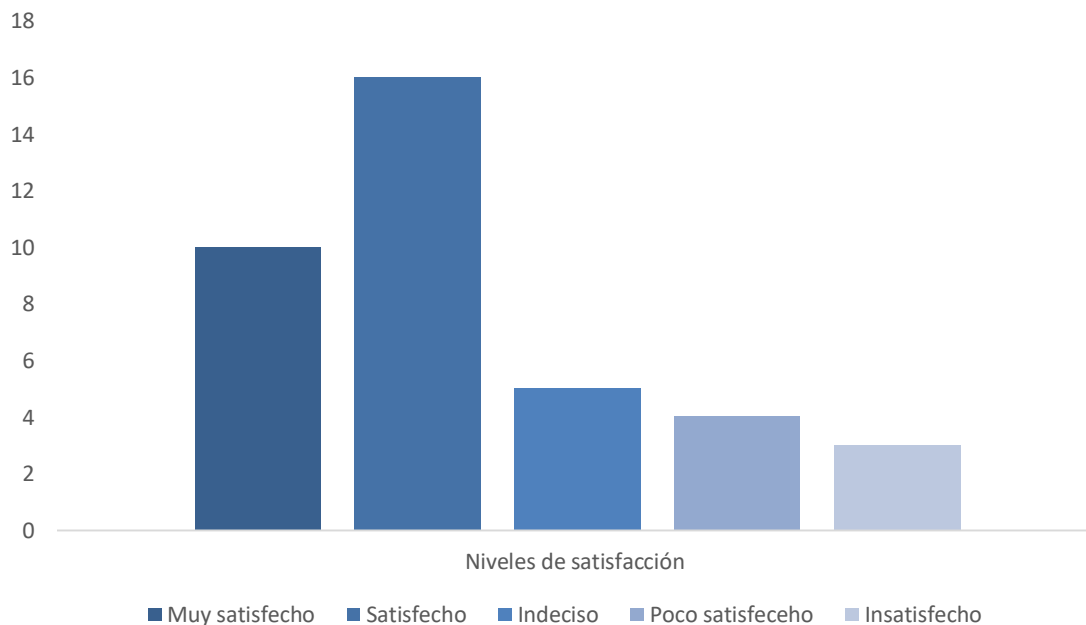


Figura 30. Distribución del nivel de satisfacción por parte del profesional de Enfermería con respecto al equipo de protección personal que le brinda la institución.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

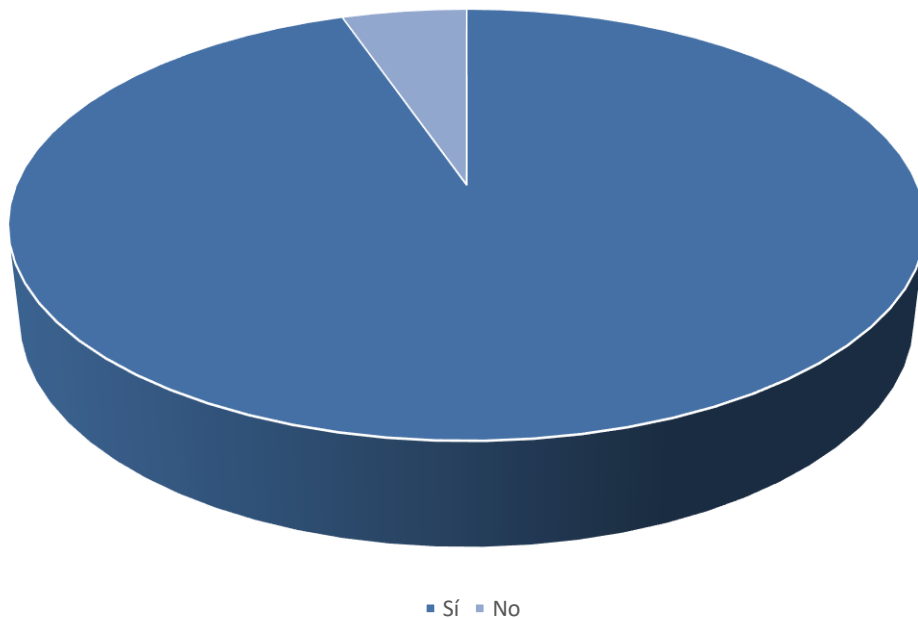


Figura 31. Distribución del pago o no de horas extra con dinero de la población en estudio de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

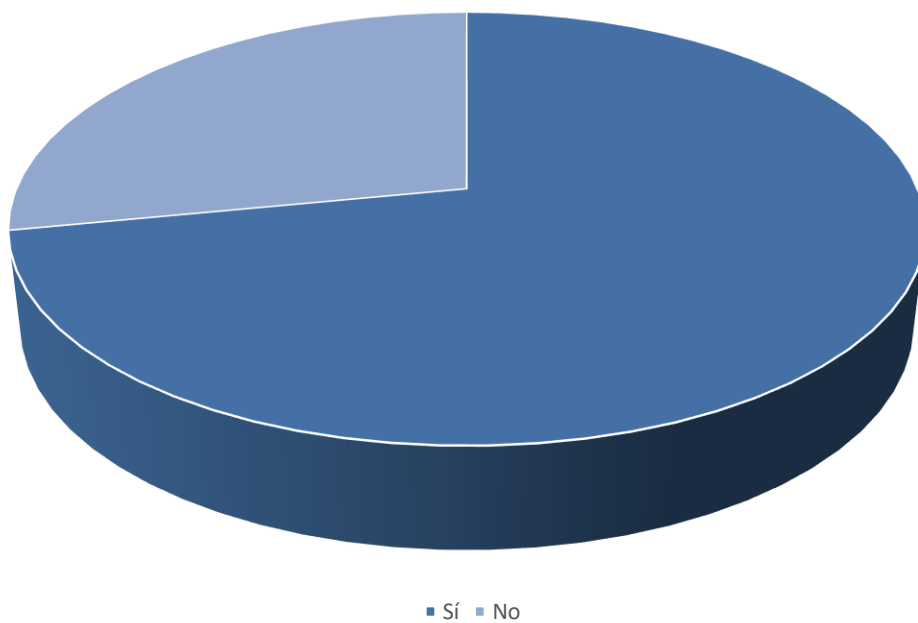


Figura 32. Distribución de la opinión sobre la capacidad de manejo de las responsabilidades a cargo de los enfermeros de la GAM.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

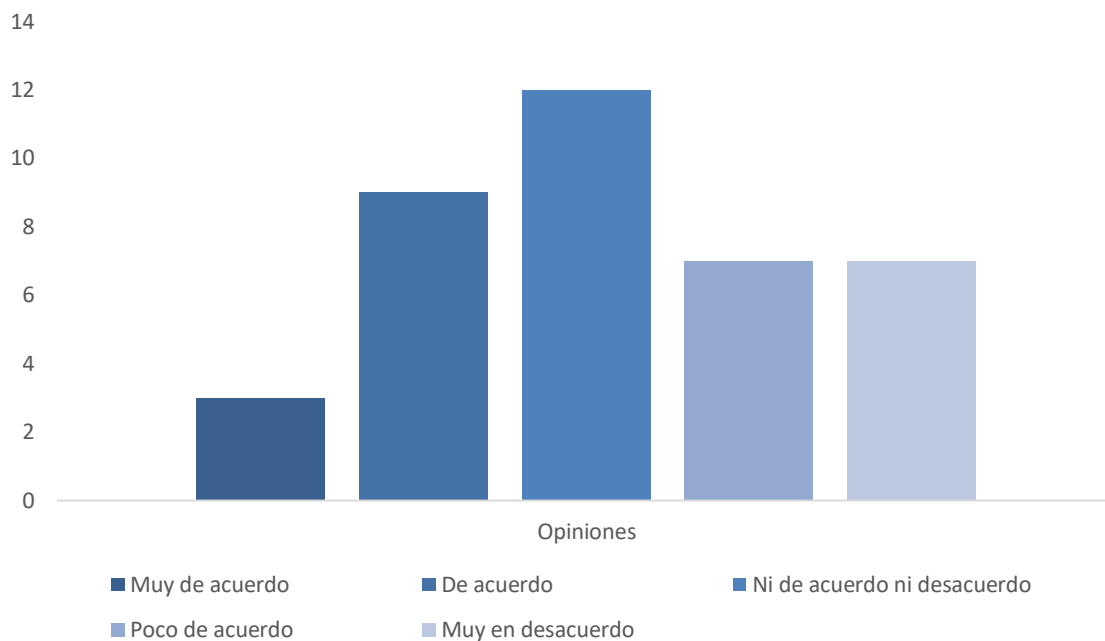


Figura 33. Distribución de la opinión de las funciones que cumple de acuerdo con el perfil para el cual se contrató al profesional de Enfermería.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

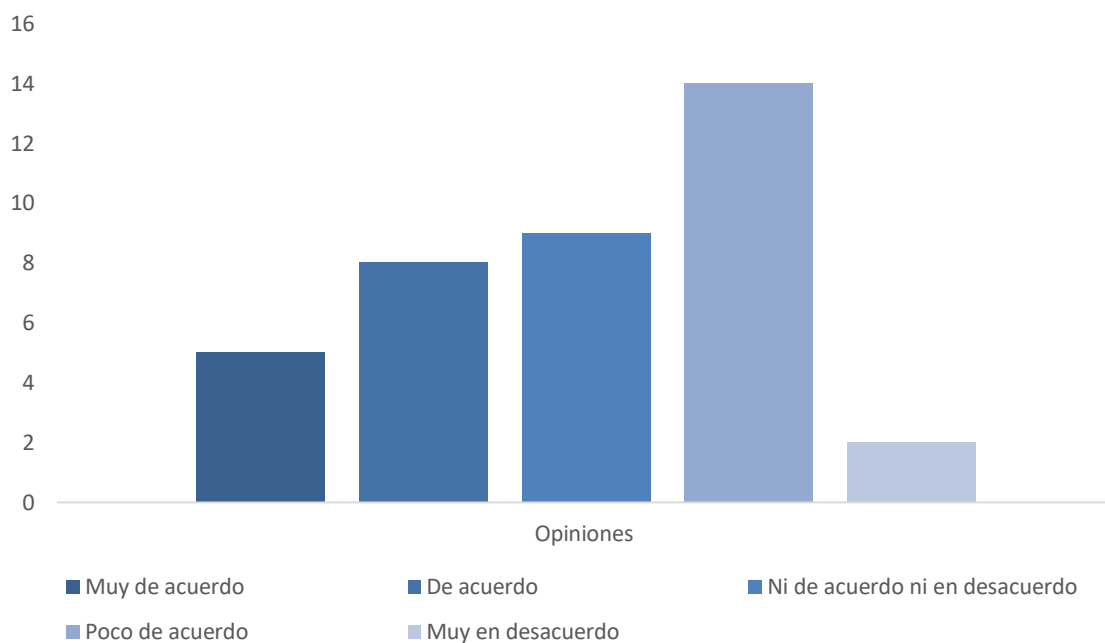


Figura 34. Distribución de la opinión de los profesionales de Enfermería con respecto a la relación con sus jefaturas.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

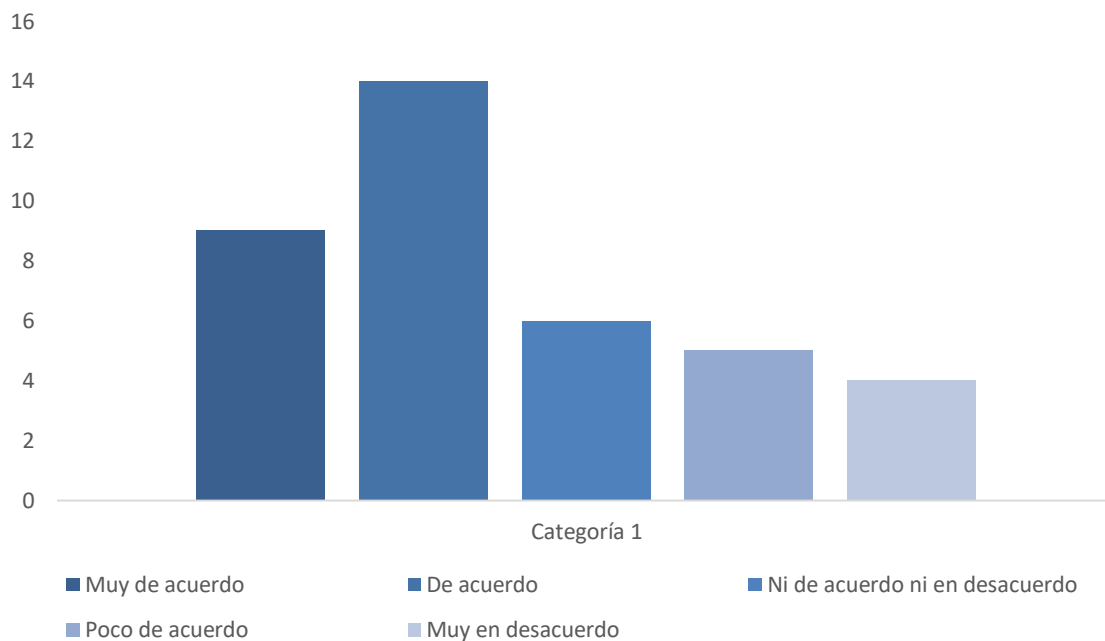


Figura 35. Distribución de la del profesional de Enfermería con la relación que tiene con los compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

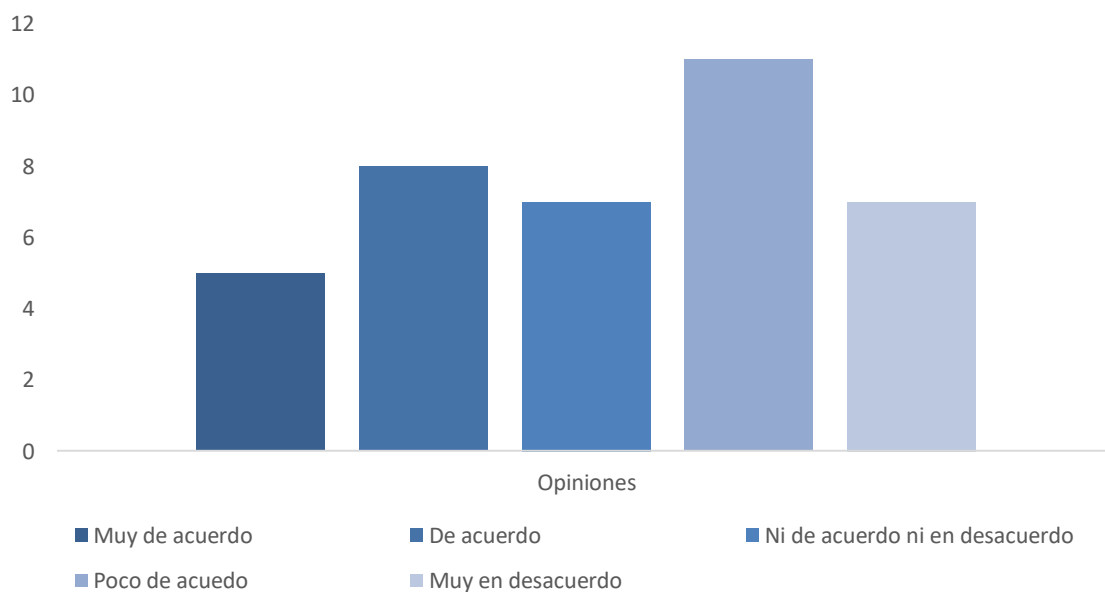


Figura 36. Distribución de la opinión del profesional de Enfermería con respecto al equipo que tiene a disposición para realizar sus tareas diarias.

Fuente: Elaboración propia, 2108.

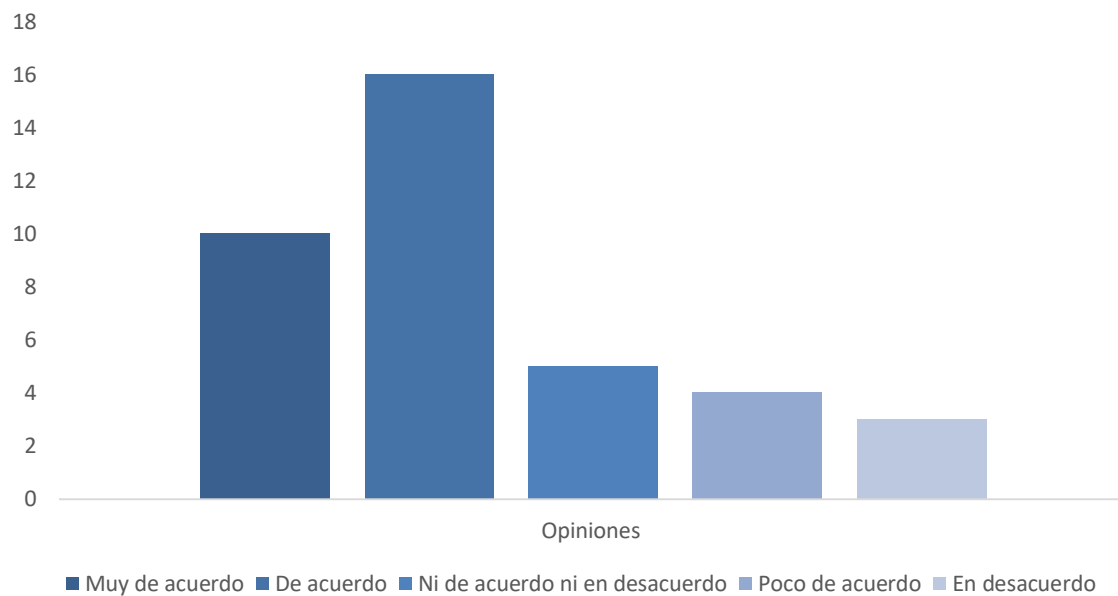


Figura 37. Distribución de la opinión del profesional de Enfermería con respecto a la relación con el equipo de protección personal que le brinda la institución.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

**Universidad Hispanoamérica**  
**Escuela de Enfermería**  
**Licenciatura en Enfermería**

Estimado participante, el presente formulario tiene como objetivo obtener información para determinar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en relación con las condiciones laborales actuales. Lo anterior como parte de la tesis para optar por el grado de Licenciatura en Enfermería de la estudiante Ma. Fernanda Mora Torres de la Universidad Hispanoamérica, sede Aranjuez. Toda la información que usted pueda aportar será de gran valor para el estudio. Se garantiza total confidencialidad de la información, la cual será de conocimiento único de la estudiante anteriormente mencionada. Por favor, responda con total sinceridad, muchas gracias por su colaboración.

**Instrucciones generales:** Marque con una X la respuesta que usted considere que más se acerca a su opinión. Solo se permite una respuesta por pregunta, excepto, cuando se le indique lo contrario.

**Parte I. Datos generales o aspectos sociodemográficos**

1. Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_
2. Edad en años cumplidos: \_\_\_\_\_
3. Lugar de Residencia (Cantón): \_\_\_\_\_
4. Estado Civil: Casado \_\_\_\_\_ Viudo \_\_\_\_\_  
Soltero \_\_\_\_\_ Unión Libre \_\_\_\_\_  
Divorciado \_\_\_\_\_
5. Indique su nivel de escolaridad: Técnico \_\_\_\_\_ Maestría \_\_\_\_\_  
Bachiller \_\_\_\_\_ Doctorado \_\_\_\_\_

Licenciatura\_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

6. Indique su ingreso mensual: Entre 350000 a 450000

Entre 500000 a 600000

Entre 700000 a 800000

Entre 900000 a 1000000

Más de 1000000

## II Parte. Condiciones laborales

1. Indique cuál es su perfil laboral

Asistente de Pacientes\_\_\_ Auxiliar de Enfermería\_\_\_ Enfermero 1\_\_\_ Enfermero

2\_\_\_ Enfermero 3\_\_\_ Enfermera 4\_\_\_ Enfermero 5\_\_\_ Enfermero 6\_\_\_

Enfermero 7\_\_\_ Enfermero 8\_\_\_

2. ¿Cuánto tiempo tiene de ejercer como enfermero?

\_\_\_\_\_

3. ¿Cuánto tiempo tiene en el puesto actual?

\_\_\_\_\_

4. Indique la jornada laboral que usted tiene

8 horas\_\_\_

12 horas\_\_\_

Otro\_\_\_

5. Indique el tipo de jornada que usted tiene

Diurna\_\_\_

Nocturna\_\_\_

Mixta\_\_\_

6. Indique el tipo de plaza con la que usted está contratado actualmente

Interino

Propiedad

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Poco de acuerdo	Muy en desacuerdo
8.¿Considera usted que hay suficiente promoción laboral en la institución en la que trabaja?					
9.¿Cuenta con una infraestructura adecuada para realizar sus labores de la mejor manera?					
10.¿Cree usted que las instalaciones físicas de su trabajo se mantienen con una limpieza óptima para realizar sus labores?					

11. ¿Qué tan frecuentes son los ascensos en la institución en la que usted trabaja?

Siempre\_\_\_

Casi siempre\_\_\_

Muchas veces\_\_\_

Casi nunca\_\_\_

Nunca\_\_\_

	Muy satisfecho	Satisfecho	Indeciso	Poco satisfecho	Insatisfecho
12. ¿Qué tan satisfecho se siente con la					

promoción laboral en la institución que usted trabaja?					
13.¿Qué tan satisfecho se siente con la infraestructura del sitio donde usted labora?					

14. ¿Considera usted que la infraestructura actual de su lugar de trabajo afecta en el desempeño de su trabajo?

SI  NO  ¿Por qué?\_\_\_\_\_

15. ¿Considera usted que un ambiente sucio afecta la satisfacción laboral?

SI  NO  ¿Por qué?\_\_\_\_\_

16. ¿Considera usted que las condiciones laborales o del ambiente de trabajo, del profesional de Enfermería afectan la satisfacción de este?

SI  NO  ¿Por qué?\_\_\_\_\_

## II Parte. Satisfacción laboral

	Muy satisfecho	Satisfecho	Indeciso	Poco Satisfecho	Insatisfecho
17. Satisfacción que siente usted con el salario base que recibe					
18. Satisfacción que siente por el monto que recibe por el pago de horas extra					
19. Satisfacción que siente con el					

nivel de responsabilidades asignadas en su trabajo					
20.Satisfacción se siente con el trabajo que realiza					
21.Satisfacción se siente con la relación que tiene con sus jefaturas					
22. Satisfacción que siente con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo					
23.Satisfacción que siente con la cantidad de horas de trabajo.					
24.Satisfacción que siente con el tipo de horario que debe de cumplir.					
25.Satisfacción que siente con el equipo disponible para realizar sus labores.					

26.Satisfacción con el equipo de protección personal que le brinda la institución.					
--	--	--	--	--	--

28. ¿Recibe pago con dinero por consignación a horas extras?

SI  NO

29. ¿Cree usted que puede manejar ese nivel de responsabilidad?

SI  NO

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Poco de acuerdo	Muy en desacuerdo
30. Usted cumple las funciones de acuerdo al perfil para el que fue contratado					
31. Usted cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo de la mejor manera					
32. Usted cuenta con el equipo necesario de protección					

personal.					
-----------	--	--	--	--	--

## Anexo 4. Declaración Jurada

### Declaración Jurada

Yo **María Fernanda Mora Torres**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **115730163** egresado de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjuicio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Satisfacción laboral del profesional de enfermería con relación a las condiciones laborales, Gran Área Metropolitana, III Cuatrimestre, 2017**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 de 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 de 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 24 días del mes de abril del año dos mil dieciocho



---

María Fernanda Mora Torres

115730163

## Anexo 5. Carta Tutor

### CARTA DE LA TUTORA

San José, 23 de abril del 2018.

**Máster Zaida Rodríguez**  
**Carrera Enfermería**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimada señora:

La estudiante, **MARÍA FERNANDA MORA TORRES**, cédula 1-1573-0163 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON RELACIÓN A LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES, GRAN ÁREA METROPOLITANA, III CUATRIMESTRE, 2017**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.


En mi calidad de tutora, 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%	9
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	19
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	27
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	17
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18
	TOTAL		<b>90</b>

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

Atentamente,

  
**MSc. Marcela Castro Méndez**  
**Cédula identidad 1-1034-0377**  
**Carné Colegio Profesional E-4705**

## Anexo 6. Carta Lector

San José, 09 mayo de 2018

**Departamento de Registro**  
**Universidad Hispanoamericana**  
**Presente**

La estudiante María Fernanda Mora Torres, cédula de identidad número 1-1573-0163, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON RELACIÓN A LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES, GRAN ÁREA METROPOLITANA, III CUATRIMESTRE, 2017", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

En mi calidad de lectora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de lectura 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.

Atentamente,

  
**Licda. Melissa Quesada Corella**  
**Cédula identidad 4-0201-0667**  
**Carné Colegio Profesional 11645**

## Anexo 7. Carta Filólogo

San José, 11 de mayo, 2018

A quien le interese:

Yo, Mariela María Solís González, cédula de identidad 2-666-796, licenciada en Filología Española y perteneciente al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes, leí y corregí la tesis denominada:

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN  
RELACIÓN CON LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES, GRAN ÁREA  
METROPOLITANA, III CUATRIMESTRE, 2017**

Dicho documento fue realizado por la estudiante María Fernanda Mora Torres, cédula de identidad 1-1517-0163, con el fin de optar por el título de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Hispanoamericana. Por este motivo, se revisó y se corrigió la construcción de párrafos, los vicios del lenguaje, la ortotipografía, la sintaxis y otros aspectos relacionados con el campo filológico. Por lo tanto, considero que este proyecto está listo para ser presentado.

Se suscribe ante ustedes, cordialmente,



---

Mariela María Solís González  
Cédula de identidad: 2-666-796  
Carné: 56521