

UNIVERSIDAD METROPOLITANA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE ENFERMERÍA
DE UN HOSPITAL DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN JUAN**

Por: Lorell V. Monge Torres

Mentora

Dra. Mayra Figueroa

Diciembre 2018

DEDICATORIA

A Dios, primeramente

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Mayra Torres

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y toda su ayuda brindada en el proceso de mi formación como estudiante de maestría.

A mi padre José Monge

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposo Sócrates Caba

Por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por toda tu ayuda, por ser parte importante en el logro de mis metas profesionales. Gracias por haber sido mi fuente de inspiración en mi deseo de proseguir mis estudios.

Finalmente, y no menos importante a mis hijos Aryam, Frankliell y Joannette

Que no tengo palabras para describir todo lo que han sacrificado para que pueda culminar con uno más de mis sueños. Por toda su paciencia en este proceso, por ser mi motor que me obliga a funcionar y ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Mayra y José por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir

A Sócrates Caba por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, les agradezco por todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitieron.

A Sr. Juan López, por su paciencia, dedicación y sobre todo profesionalismo en lo que hace, gracias por toda la ayudada brindada en tan poco tiempo.

A mi mentora Dra. Mayra Figuera Pérez por guiarme en esta nueva experiencia.

A mis compañeros de estudio, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional.

A los que me brindaron la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación en Hospital Auxilio Mutuo en San Juan P.R.

Y a los participantes que contestaron pacientemente y de forma desinteresada el cuestionario que hizo factible este trabajo.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, Universidad Metropolitana Recinto de Bayamón la cual abrió y abre sus puertas a estudiantes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

A cada uno de ustedes muchas gracias

ABSTRACTO

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier profesión y varía de persona en persona. La satisfacción laboral en el área de enfermería ha sido considerada como un predictor esencial relacionado a la rotación del personal, el ausentismo laboral, la intención de abandonar el trabajo y *burnout*; por lo que la satisfacción laboral en enfermería es considerada como un desafío para las organizaciones de salud donde los costos laborales son altos y la escasez de enfermeras profesionales es común. El propósito de este estudio es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que laboran en un hospital del área metropolitana de Puerto Rico. A través de los resultados obtenidos se pretende obtener datos para proponer alternativas que brinden una posible solución al problema de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en los hospitales y clínicas de salud del País. La población de este estudio fueron 24 profesionales de la enfermería que desearon participar de forma voluntaria de un hospital del área metropolitana de San Juan. El perfil sociodemográfico de los participantes, predominó el género femenino, con un grado académico de bachillerato en enfermería y con más de cinco (5) año de experiencia fungiendo en su profesión. El turno con mayor recurrencia fue el diurno (7:00am-3:00pm) sin guardias asignadas. La mayoría de los profesionales indicaron participar en actividades de capacitación en el hospital y tomar cursos de educación continua. Igualmente, se evidencia en esta sección un nivel de satisfacción laboral positivo. Las pruebas de significancia bivariantes identificaron diferencias significativas entre factores intrínsecos y extrínsecos específicos.

TABLA DE CONTENIDO

Portada	1
Página aprobatoria	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Abstracto	iv
Tabla de contenido	vi
Lista de tablas	x
Lista de gráficas	xi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
Introducción	1
Trasfondo / Antecedentes del problema	2
Planteamiento del problema	5
Propósito del estudio	6
Justificación del problema de investigación	6
Marco Conceptual y Aplicación	7
Pregunta de investigación	10
Objetivos de Investigación	10
Definiciones de conceptos relacionados con el estudio	10
Resumen	12
CAPÍTULO II	13
REVISIÓN DE LITERATURA	13
Introducción	13
Estudios de investigación relacionados al tema de estudio	13
Resumen	19
CAPÍTULO III	20
METODOLOGÍA	20
Introducción	20
Diseño del estudio	20
Población y muestra	21
Criterios de inclusión	22
Criterios de exclusión	22
Instrumento	22
Validez y confiabilidad del instrumento	23

Procedimiento para la colección de datos	24
Aspectos Éticos y Protección de los Derechos Humanos	25
Análisis Estadístico.....	26
Resumen.....	26
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS	27
Introducción	27
Perfil sociodemográfico de los participantes del estudio.....	27
Presentación de los resultados según el tipo de análisis	35
Análisis Descriptivo.....	35
Análisis Bivariado.....	45
Resumen.....	48
CAPÍTULO V.....	49
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	49
Introducción	49
Análisis de los hallazgos basado en los objetivos.....	49
Análisis Basado en Marco Conceptual	50
Conclusiones	51
Implicaciones para enfermería.....	52
Limitaciones.....	53
Recomendaciones	53
Referencias	54
Apéndices	58
APÉNDICE A.....	59
APÉNDICE B.....	73
APÉNDICE C.....	76
APÉNDICE D.....	78

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de los profesionales de enfermería de acuerdo con las respuestas	46
Tabla 2: Estadísticas Descriptivas: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.....	51
Tabla 3: Estadísticos de Prueba: Factores contra Satisfacción Laboral.....	55

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1: Distribución porcentual de los participantes por género	27
Gráfico 2: Distribución de los profesionales en enfermería por grupos de edades	29
Gráfico 3: Distribución de los profesionales en enfermería por estado civil.....	29
Gráfico 4: Distribución de los profesionales de enfermería por grado académico.....	30
Gráfico 5: Distribución de los profesionales de enfermería por horario (turno) de trabajo	30
Gráfico 6: Distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de guardias asignadas.	31
Gráfico 7: Distribución de los profesionales de enfermería por sector de servicios que se desempeña actualmente.	31
Gráfico 8: Distribución de los profesionales de enfermería por sector de servicios que se desempeña actualmente dentro de la institución.....	32
Gráfico 9: Distribución de los profesionales de enfermería por años de experiencia en la profesión.	33
Gráfico 10: Distribución porcentual de profesionales de enfermería por contestación sobre actividades de capacitación en el hospital	33
Gráfico 11: Distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de cursos de educación continua tomados durante los últimos tres (3) años.....	34
Gráfico 12: Distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de reuniones científicas a los que ha asistido.	34

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción

El trabajo juega un papel muy importante en la vida de las personas, pues pasan alrededor una tercera parte ($\frac{1}{3}$) del día trabajando durante casi la mitad de su vida (Morales Carcelén, 2016). La importancia del trabajo varía de persona en persona (Fundación..., 2018). La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier profesión, tanto en términos del bienestar que el personal de la enfermería brinda a los pacientes al igual que en términos de productividad y calidad que desempeña (Pablos González, 2016; Hernández Zavala et al, 2012,).

La satisfacción laboral influye en toda actividad de todo ser humano. Hernández Zavala et al (2012) define la satisfacción laboral como “el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador” lo que depende de la actitud de la persona frente a su labor y creencias y valores desarrolladas a través del trabajo.

De acuerdo con Morales Carcelén (2016), “la satisfacción laboral, es la percepción subjetiva e individual producto de la valoración afectiva de las personas que se encuentran dentro de una organización”. Desde principios del pasado siglo, la satisfacción laboral ha sido estudiada y discutida en áreas del conocimiento como la psicología, la sociología, la administración y hasta en la enfermería, siendo identificada como un indicador clave del desempeño y de la calidad del cuidado del paciente.

La satisfacción laboral en el área de enfermería ha sido considerada como un predictor esencial relacionado a la rotación del personal, el ausentismo laboral, la intención de abandonar

el trabajo y *burnout*; por lo que la satisfacción laboral en enfermería es considerada como un desafío para las organizaciones de salud donde los costos laborales son altos y la escasez de enfermeras profesionales es común. Encontrar y mantener personal de enfermería calificado dentro de las instituciones de salud, es una situación que afecta la atención en la salud de los usuarios debido a que la calidad de la atención depende de personal capacitado y de la satisfacción laboral de éste, debido a que enfermeros/as más satisfechos/as tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde trabajan (Morales Carcelén (2016).

Este capítulo contiene la presentación los antecedentes y planteamiento del problema, el propósito del estudio, la justificación del problema de investigación, el marco conceptual y su aplicación, la pregunta de investigación con sus objetivos, la definición de las variables utilizadas y la definición de conceptos.

Trasfondo / Antecedentes del problema

El concepto del trabajo fue evolucionando según las distintas sociedades. Los griegos consideraban el trabajo como denigrante, siendo el trabajo considerado como un indicador de un bajo nivel social. La división de trabajo y sacerdotes, guerreros y trabajadores surge en la Edad Media, donde se mantenían un orden social jerárquico basado en la economía de la salvación. Bajo el concepto de la economía de la salvación, los pobres trabajaban para los ricos a cambio de la caridad. Las modificaciones económicas de la Iglesia Católica trajeron cambios eclesiásticos y reevaluaron la función del trabajo, considerando una obligación el trabajar. Posteriormente, la obligación de trabajar se convirtió en una regla mediante poderes del gobierno y la ociosidad en un delito (Pablos González, 2016).

Actualmente, hay una gran preocupación para ir mejorando el entorno laboral de los/as profesionales de la enfermería que trabajan, de manera que éstos se encuentren lo más satisfechos posible, se sientan eficientes y puedan sentirse orgullosos del trabajo que realizan (Morales Carcelén, 2015). La asistencia de servicios de enfermería es fundamental en el cuidado de salud a la población, donde las condiciones de trabajo de los profesionales y auxiliarles de enfermería pueden afectar la movilidad y rotación del personal. La extensión e impacto de los problemas mencionados son generados por diferentes causas, entre las que se encuentra “el deterioro de las condiciones del ambiente de trabajo, que tiene una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda” (Contreras, Reynaldo & Cardona, 2015).

El estudio de la satisfacción laboral y de los factores que la podrían afectar se remonta a los años 30's del pasado siglo, siendo Dr. Robert Hoppock quien, en 1935, publicó el primer estudio sobre el tema, en el que identificó la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, además de asociarla con el desempeño como factores que pueden influir en la satisfacción laboral (Cifuentes Rodríguez, 2012).

Actualmente, la satisfacción laboral es considerada como un indicador de la actitud de la persona con relación a su entorno laboral, quien a la hora de realizar su trabajo considera factores como la calidad y la cantidad de éste u otros aspectos desfavorables como el ausentismo laboral, la rotación o el abandono de la institución. Estos factores han sido definidos por Dr. Edwin A. Locke (1976), como “...un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Plascencia Campos, Pradillo, Preciado Serrano & Vázquez Goñi, 2016).

Una preocupación frecuente de las instituciones de salud es la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de sus usuarios, pero pocas veces esta preocupación se centra en la satisfacción de su personal, que es fundamental para la calidad de la atención. En particular el personal de enfermería, que es considerada una pieza clave por ser quienes brindan cuidado directo al paciente, siendo muchas veces el rostro de los prestadores de los servicios de salud en la institución y, con frecuencia, el de mayor porcentaje dentro de las instituciones de salud pública.

A pesar de que se ha demostrado que la satisfacción laboral produce importantes beneficios en este grupo de trabajadores, tales como disminución en los niveles de estrés, mejor desempeño laboral, además de ser considerada como un factor que determina el grado de bienestar que el individuo experimenta en su trabajo. Asimismo, aunque es parte de las exigencias mundiales para cumplir estándares de calidad el mostrar mayor interés por la calidad de vida laboral del personal, con frecuencia no se da la importancia que tiene.

Algunos estudios que han evaluado el grado de satisfacción laboral general en el personal de enfermería han hallado que se encuentran en un nivel medio o de indiferencia y poco satisfechos (Plascencia Campos, Pradillo, Preciado Serrano & Vázquez Goñi, 2016). La satisfacción laboral es esencialmente relevante en los profesionales del área de la salud y, en especial, de las enfermeras, pues son ellas quienes cuidan la salud de las personas que están a su cuidado, para proporcionar una atención de calidad (Plascencia Campos, Pradillo, Preciado Serrano & Vázquez Goñi, 2016).

Planteamiento del problema

El problema a investigar es el grado de satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que trabajan en un hospital en Puerto Rico. El trabajo de enfermería depende del área y el entorno físico en el cual esté trabajando. A través de los años han encontrado múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, entre los que pueden mencionar la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión. Los expertos consideran que la insatisfacción de los profesionales de la enfermería se debe a factores como: "escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros". (Cifuentes Rodríguez, 2012).

Los manejadores de caso que generalmente son profesionales de enfermería con un adiestramiento especializado, y cuya responsabilidad es coordinar y facilitar la atención de los pacientes durante todo el proceso clínico, no están exentos de experimentar insatisfacción laboral debido a las condiciones de empleo actuales en nuestro País. En la actualidad, existen unos 150 profesionales de enfermería que laboran en puestos de Manejadores de Casos a nivel de toda la nación americana (Health Resources and Services Administration, 2010). En Puerto Rico, no existen suficientes puestos de Manejadores de Caso además de que existe confusión en cuanto al rol de los profesionales de enfermería que ejercen el mismo (Maldonado, 2018).

Esta situación puede generar insatisfacción con el trabajo en los profesionales de enfermería que laboran en diversas instituciones hospitalarias en nuestro País, por lo que se hace necesario investigar la naturaleza de este fenómeno dado su repercusión en la calidad de los servicios que se ofrecen.

Propósito del estudio

El propósito de este estudio es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que laboran en un hospital del área metropolitana de Puerto Rico. A través de los resultados obtenidos se pretende obtener datos para proponer alternativas que brinden una posible solución al problema de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en los hospitales y clínicas de salud del País.

Justificación del problema de investigación

Es de conocimiento general que trabajar en un hospital es uno de los entornos laborales más estresantes. Los profesionales de enfermería diariamente deben enfrentar el estrés en situaciones de vida o muerte. Esto conlleva gran sobrecarga de trabajo e importantes esfuerzos físicos y mentales (Pablos González, 2016). Asimismo, se han identificado otros factores relacionados inherentes al trabajo desempeñado por los profesionales de enfermería ejerciendo diferentes roles, que pueden incidir en la satisfacción con el trabajo. Algunos de éstos son: las condiciones de trabajo, la fatiga, la escasa autonomía, la falta de reconocimiento profesional, los salarios bajos y, las limitadas oportunidades de promoción, entre otros.

Este estudio, cuyo propósito principal es identificar los factores que inciden en la insatisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en un hospital del Área Metropolitana de San Juan, pretende obtener datos objetivos que puedan ser utilizados por las diferentes instituciones hospitalarias para diseñar e implantar estrategias efectivas para manejar la insatisfacción de los empleados y por ende, mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Marco Conceptual y Aplicación

El estudio de la satisfacción laboral y los factores que la determinan se ha desarrollado desde el siglo pasado, siendo centrados en el impacto relativo de las características personales, demográficas y variables organizacionales. Ningún modelo teórico ha dominado el campo de la satisfacción laboral en su totalidad, ni tampoco existe una definición universal (Cifuentes Rodríguez, 2012). El marco conceptual de esta investigación está basado en la literatura existente relacionada con las definiciones y teorías más aceptadas de la satisfacción laboral en el campo organizacional. Entre éstas, se encuentra la Teoría de Taylor, quien en su estudio sobre los trabajadores de la *Bethlehem Steel Company* asumió que la satisfacción laboral estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación y oportunidades de progreso (Pérez Vilar, 2011). La Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow y la Teoría bifactorial de Herzberg, han trascendido en el diseño de instrumentos que permiten medir la satisfacción laboral, los cuales han sido aplicados en hospitales y en el personal de enfermería (Cifuentes Rodríguez, 2012).

Para Maslow, el trabajo ayuda a satisfacer las necesidades primarias y ayuda a cumplir las de orden superior, alcanzando así el bienestar para el individuo mientras que para Herzberg la satisfacción laboral únicamente puede ser generada por factores intrínsecos a la persona. Entre los factores intrínsecos se encuentran el reconocimiento, la creatividad en el trabajo, la posibilidad de desarrollo, entre otros; mientras que la insatisfacción se debe a factores higiénicos o extrínsecos, como la política empresarial, puntos de vista técnicos de la supervisión, salario, etc. De acuerdo con Cifuentes Rodríguez (2012), la satisfacción laboral es vista como una actitud que posee un fuerte componente afectivo. Las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y respectivas evaluaciones por parte de los individuos respecto de su entorno, su

compromiso con las acciones previstas y su comportamiento. Las actitudes, son definidas como condiciones previas del comportamiento y están integradas por el componente cognitivo (creencias, opiniones), el afectivo (emociones y sentimientos) y el conativo (intención de comportarse de determinada forma). Por su parte, Pérez Vilar (2011) considera que la satisfacción laboral juega un papel mediador entre las consideraciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo organizacional e individual.

Marco teórico

Esta investigación se enmarca en la Teoría de Sor Callista Roy, “Modelo de Adaptación”, por su manera de analizar y describir su teoría. El Modelo de Roy es determinado como una teoría de sistemas con un análisis significativo de las interacciones. Contiene cinco elementos esenciales: paciente, meta de la enfermería, salud, entorno y dirección de las actividades. Los sistemas, los mecanismos de afrontamiento y los modos de adaptación son utilizados para tratar estos elementos. La capacidad para la adaptación depende de los estímulos a que está expuesto y su nivel de adaptación y éste, a la vez, depende de tres clases de estímulos: 1) Focales, los que enfrenta de manera inmediata. 2) Contextuales, que son todos los demás estímulos presentes. 3) Residuales, los que la persona ha experimentado en el pasado. Considera que las personas tienen cuatro modos o métodos de adaptación: Fisiológica, auto concepto, desempeño de funciones y relaciones de interdependencia. El resultado final más conveniente es un estado en el cual las condiciones facilitan la consecución de las metas personales, incluyendo supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. De acuerdo con el Modelo de Adaptación de Roy, el ser humano tiene la capacidad de adaptarse y crear cambios en el área de trabajo, según surjan las diferentes situaciones y establecer los cambios que estime conveniente, según las exigencias de la situación y los recursos disponibles.

Aplicación del marco teórico al problema de estudio

De acuerdo con el Modelo de Adaptación de Roy, los profesionales de enfermería que se desempeñan en diferentes roles en entornos diversos, buscan adaptarse a las situaciones laborales con el fin de poder ejercer sus tareas y responsabilidades. No obstante, existen ciertas condiciones que podrían generar insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería, tales como: exceso de trabajo, falta de autonomía, falta de reconocimiento profesional, salario bajo y oportunidades limitadas de promoción (Cifuentes Rodríguez, 2012).

De acuerdo con dicho Marco teórico, los entornos laborales proveen una variedad de experiencias que pueden generar satisfacción o insatisfacción en los trabajadores. Las instituciones hospitalarias constituyen entornos en los cuales los profesionales de enfermería se exponen a experiencias complejas que influyen en su percepción en torno a la calidad de la experiencia laboral, y por ende en el grado de satisfacción percibido.

Este estudio pretende obtener datos objetivos que permitan identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de profesionales de enfermería que laboran en un hospital del área Metropolitana de San Juan, con el propósito de que puedan ser utilizados en el diseño e implantación de estrategias de mejoramiento de las condiciones laborales en las instituciones hospitalarias de nuestro País.

Pregunta de investigación

¿Qué factores extrínsecos e intrínsecos influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que laboran en un hospital del área metropolitana de San Juan?

Objetivos de Investigación

1. Determinar la satisfacción laboral que poseen los empleados de enfermería de un hospital del área metropolitana de San Juan.
2. Identificar los factores intrínsecos relacionados con la satisfacción laboral del personal de enfermería.
3. Identificar los factores extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Definiciones de conceptos relacionados con el estudio

1. **Satisfacción laboral:** estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados (Hernández Zabala et al, 2011). También es definida como una actitud generalizada ante el trabajo (Miranda, 2016).
2. **Profesional de la enfermería:** Es un/a enfermero/a con un título universitario para el ejercicio de la enfermería superior. Se puede referir a esta clase de proveedor como ARNP (Profesional en enfermería avanzada) o APRN (Profesional certificado en enfermería avanzada); los profesionales en enfermería trabajan en varias especialidades como cardiología, pediatría, urgencias, oncología, salud escolar, entre otras

(MedlinePlus, 2017). Actualmente, La Ley Núm. 11 de 23 de junio de 1976, según enmendada, conocida como la “Ley de Reforma Integral de los Servicios de Salud de Puerto Rico”, fue modificada por la Ley Núm. 254 del año 2015, Ley para regular la práctica de la enfermería en Puerto Rico. Esta nueva Ley define la Enfermería como “una ciencia y la cual es el arte de brindar cuidado de salud a individuos, familias, grupos y comunidad tomando en cuenta las etapas de crecimiento y desarrollo en la cual se encuentren” (LexJuris - Proyecto de la Cámara, 2015). El campo de acción de esta Ley es “la promoción y el mantenimiento de la salud, la prevención de las enfermedades, participación en sus tratamientos, incluyendo la rehabilitación, y preparación para la muerte” (LexJuris - Proyecto de la Cámara, 2015). Como objetivo, esta Ley de la enfermería “se propone aportar al máximo el bienestar físico, mental, social y espiritual del ser humano (LexJuris - Proyecto de la Cámara, 2015). Entre las especialidades de la enfermería establecidas por esta nueva Ley están el Especialista Clínico, Enfermera/o Obstétrica-Partera/o, Enfermera/o Anestésista, “Nurse Practitioner”, Enfermera/o Especialista, Enfermera/o, Asociada/o, Enfermera/o Práctica/o y donde establece indica las responsabilidades de cada una de ellas (LexJuris - Proyecto de la Cámara, 2015).

3. **Práctica de la enfermería.** – “Es el conjunto de todas aquellas acciones, juicios y destrezas basadas en un cuerpo sistemático de conocimientos de la enfermería, de las ciencias biológicas, físicas, sociales, tecnológicas y de la conducta humana, necesarias para cuidar a los individuos, los grupos, la familia y la comunidad” (LexJuris - Proyecto de la Cámara, 2015).
4. **Hospital:** Establecimiento público o privado en el que se curan los enfermos, en especial aquellos carentes de recursos. Es una institución organizada, atendida y dirigida por

personal competente y especializado, cuya misión es la de proveer, en forma científica, eficiente, económica o gratuita, los complejos medios necesarios para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades y para dar solución, en el aspecto médico, a los problemas sociales (Diccionario de Ciencias Médicas Dorland, 1981).

- 5. Factores de motivación:** La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Hay impulsos intrínsecos e impulsos extrínsecos. De acuerdo con Rodríguez (2016), “en la motivación extrínseca el comportamiento es motivado por el deseo de obtener algo o evitar que algo adverso suceda” mientras que en la motivación intrínseca “el comportamiento es motivado por el deseo de mejorar y por la satisfacción de hacer las cosas bien hechas”; lo que lo hace gratificante (Rodríguez, 2016).

Resumen

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier profesión y varía de persona en persona. En este capítulo se presentan los antecedentes relacionados con el estudio de la satisfacción laboral, así como la literatura científica que recalca la importancia del estudio de los factores que inciden en la satisfacción laboral de profesionales en el campo de Enfermería. Se establece el propósito y justificación del estudio que se propone, el Marco teórico, la pregunta y objetivos de investigación, y las definiciones operacionales.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

Introducción

La revisión de literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que puedan ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe al problema de investigación (Hernández Sampieri, Fernández, Collado & Baptista Lucio, 2010). A tales efectos a continuación se presenta la revisión de literatura relacionada con el tema de estudio.

Estudios de investigación relacionados al tema de estudio

Hernández Zavala et al, (2012) considera que la satisfacción laboral se ha relacionado con el desempeño de los empleados y en los servicios de salud con la calidad del cuidado que se brinda. El propósito de este estudio fue el de establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. La metodología de esta investigación fue una transversal, observacional y descriptiva, cuya muestra fue de 594 profesionales de la enfermería. La encuesta consistió en dos partes: una de datos sociodemográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral según el instrumento de Font Roja ampliado a 9 factores con 26 ítems en total, (Hernández Zavala et al, 2012).

Los resultados proveyeron una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach; 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio general de 101 ± 10 . Los factores de insatisfacción identificados fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados fueron la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente

significativas; por lo que los resultados concuerdan con la literatura donde se identifica la promoción profesional y la competencia laboral como los más afectados (Hernández Zavala et al, 2012). La institución que tiene mayor nivel de satisfacción es la que también resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Se puede concluir que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral. La identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados, Hernández Zavala et al, (2012).

Por su parte, (González Álvarez et al, 2013) indica que “La satisfacción laboral es el clásico indicador al que se recurre cuando se desea conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral”. La ausencia de satisfacción laboral contribuye al aumento de factores negativos que implican consecuencias costosas para la empresa. Cuando se ejerce liderazgo, las personas adoptan "estilos", que posiblemente puedan tener cierta influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que puede incidir en el trabajo que desempeñan.

El objetivo de este estudio fue determinar si la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la enfermería de los Centros de Responsabilidad (CR) o servicios de 5 hospitales del sector "Gran Santiago", de la Región Metropolitana (RM), está relacionada a los Estilos de Liderazgo del Modelo de Hersey y Blanchard. Este estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional se realizó con una muestra de 214 enfermeros universitarios. Los resultados determinaron que la mayoría de los profesionales de enfermería pertenecientes a los CR o Servicios de Medicina y Cirugía, se encuentran satisfechos laboralmente mientras que los pertenecientes al CR o Servicio de Urgencia, se encuentran insatisfechos. Se destaca el hecho de que el 27.6% de los enfermeros que declararon sentirse satisfechos laboralmente se

relacionan con el estilo entrenador de su superior jerárquico, por lo que se concluye que a pesar de que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, si hay uno más adecuado para la situación. También, se demuestra que hay una relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo, motivo por el cual es importante profundizar en estos temas para obtener conocimientos que permitan formar profesionales líderes, capaces de mantener satisfecho a su equipo de trabajo (González Álvarez et al, 2013).

De otra parte, Pérez-Ciordia, Guillén-Grima, Brugos & Aguinaga Ontoso (2013), consideran que la calidad de los servicios en un sistema sanitario está relacionada con el nivel de satisfacción de sus profesionales. El propósito de esta investigación fue conocer la satisfacción laboral y jerarquizar aquellos factores capaces de mejorarla, en profesionales de atención primaria. Este estudio fue uno descriptivo; encuesta remitida por correo dirigido a la población de estudio: médicos, pediatras y enfermería de atención primaria. Se obtuvieron variables de datos sociodemográficos y auto evaluación de su satisfacción laboral y se solicitó la jerarquización de 10 factores que puedan mejorar la satisfacción previa señalada. Se hizo una comparación de medias y análisis bivariante mediante el test de la Chi cuadrado, estudiando la asociación entre variables mediante la Odds Ratio (OR). El análisis ajustado se realizó mediante regresión logística no condicional. Fueron contestados 432 cuestionarios (77.5%), donde la satisfacción media fue 6.7 (escala 1 a 10), más alta en enfermería. Las mujeres presentaron una media superior a los hombres (6.90:6.34). Los trabajadores de centros de salud urbanos (OR:1,71; IC:1,10-2,65) presentaron mayor riesgo de insatisfacción comparado a los profesionales de centros rurales. Las actividades didácticas de los profesionales fue la partida con más valor, seguido de razones económicas y de presión asistencial, no encontrándose diferencias por profesión. Concluye la investigación que la satisfacción laboral es una dimensión

de la administración de calidad en atención primaria y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan (Pérez-Ciordia, Guillén-Grima, Brugos & Aguinaga Ontoso, 2013).

De acuerdo con Pablos-González & Cubo-Delgado (2015), tanto en la Enfermería como en otras profesiones hay una gama de factores que intervienen en la satisfacción laboral. Entre ellas se pueden mencionar el entorno físico de trabajo, la fatiga, la supervisión, los compañeros, la promoción, por lo que para su estudio y análisis deben contemplarse los abordajes multidimensionales. Locke define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Según Maslow, es un estado dinámico que el ser humano raramente alcanza un grado de plenitud, excepto en breves periodos de tiempo, de forma tal modo que tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Así mismo, la satisfacción laboral constituye una preocupación para los directores de Enfermería, fomentando establecer una correlación entre insatisfacción laboral y ausentismo laboral, el cual se ha demostrado que la insatisfacción laboral se correlaciona con el ausentismo laboral.

En general, Pablos González & Cubo Delgado (2015), consideran que los profesionales de la enfermería suelen mostrarse satisfechos con los aspectos intrínsecos de su trabajo, particularmente con la atención que prestan a sus pacientes. Así mismo, consideran que factores como falta de autonomía y control del trabajo generan respuestas similares a situaciones de estrés excesivo; situaciones laborales que llegan a producir en los trabajadores estrés y el síndrome de *Burnout* (agotado, desgaste), términos que guarda relación con la insatisfacción laboral debido a que cuando una persona está “quemada”, se puede esperar que la satisfacción con el trabajo sea baja.

El objetivo de este estudio fue, no solo descubrir el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz, sino también determinar las diferencias entre los centros médicos e identificar las variables que pueden afectar dicha satisfacción laboral. Para ello, se realizó un cuestionario casero siguiendo los estudios de confiabilidad del contenido y la perspectiva de validez, el cual se entregó a las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos relacionados con el Servicio de Salud de Extremadura (SES, Sistema Extremeño de Salud) de Badajoz. Del 34.7% de los cuestionarios contestados, (83.3%) fueron féminas con empleos permanentes (78.9%) y 10 años (75.5%) de experiencia dentro de la profesión. No hubo diferencias significativas de satisfacción laboral entre los profesionales de la Enfermería en los tres hospitales donde se realizó este estudio (Pablos-González & Cubo-Delgado, 2015).

Los resultados obtenidos ayudaron a identificar aquellas áreas de la percepción del lugar de trabajo con las que las enfermeras están más satisfechas. La puntuación más alta (67.2%) está relacionada con el desarrollo de competencias y el grado de satisfacción en el trabajo, según el grupo de enfermeras, es medio alto, lo que es consistente con otros trabajos similares (Pablos-González & Cubo-Delgado, 2015). Portero de la Cruz & Vaquero Abellán (2015) consideran que la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más frecuente e intensa como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual. Cuando estos factores psicosociales son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo, se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador. La exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de desgaste profesional, el cual es caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional. El objetivo de esta investigación fue describir las características socio laborales del personal de enfermería

de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía. También se estarían evaluando el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales de la enfermería además de estudiar la posible relación entre la magnitud del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio laboral. Este estudio de corte descriptivo transversal se realizó con una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares utilizando un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo socio laboral, el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach, Jackson, Leiter y Schaufeli, 1996); la *Nursing Stress Scale* (Escribà Agüir, Mas Pons, 1997) y el Cuestionario Font-Roja (Aranaz, 1988). Al mismo, se le aplicó estadística descriptiva, inferencial y análisis multivariante. Los resultados obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente (Portero de la Cruz y Vaquero Abellán, 2015).

En relación con el desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la sub escala de agotamiento emocional; el cual se encontró elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Quedó evidenciado que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de éstos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones (Portero de la Cruz y Vaquero Abellán, 2015). Sumándose al grupo de investigadores, Rodríguez-Alonso, Gómez-Fernández & Del Valle (2017), realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción laboral y los factores asociados de los profesionales que trabajan en esta unidad sanitaria. Este estudio fue uno descriptivo transversal, cuya población eran profesionales de cualquier categoría que trabajase en Centros de Salud del Área V de Asturias y cuya población consistía de 575

personas. Utilizando el cuestionario validado Font Rojas AP, obtuvieron las variables sociodemográficas y laborales. Para determinar la relación entre la satisfacción laboral y las demás variables, utilizaron Chi-Cuadrado, T-Student y ANOVA. La tasa de respuesta fue de 57.22% (329 de 575), donde el 72.3% eran mujeres con una edad media de 50.8 años. El 83.9% se auto-declararon como satisfechos y el 62.6% están satisfechos calculando la Satisfacción Media Global (SMG) derivada del cuestionario de Font-Roja.

El área de mayor satisfacción según el instrumento Font-Roja, fue la relación con los compañeros y la competencia profesional, mientras que el de menor satisfacción fue la de promoción profesional y la tensión relacionada con trabajo. Los encuestados categorizaron como bajo el salario y en el análisis bivalente entre SMG y variables sociodemográficas, hay una asociación estadísticamente significativa con la docencia, donde el 68.8% de los profesionales estaban satisfechos en los centros docentes ($p = 0.039$), siendo los más satisfechos los MIR/EIR 88.9% y los menos los médicos 46,1% ($p = 0.009$); por lo que se concluye que la mayoría de los profesionales se encuentran satisfechos laboralmente. Los participantes presentaron una mayor satisfacción auto-declarada que la que se deduce de la medición SMG en Font-Roja. Áreas (Rodríguez-Alonso, Gómez-Fernández & Del Valle (2017).

Resumen

Al explorar la revisión literaria para desarrollar este capítulo se concluye de que las causas de la insatisfacción o satisfacción laboral son variadas. Son muchos los investigadores que han tocado el tema desde diferentes perspectivas: administrativas, de mercado y psicología. Este tema toca directamente al empleado de enfermería: apunta hacia su autoestima, la relación con sus compañeros de trabajo, sus superiores, los horarios, el salario devengado, beneficios, niveles de estrés, actitud del empleado, entre otros factores.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

En este capítulo se presenta la metodología a utilizada en esta investigación, por el cual se identificaron los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que trabajan en un hospital del área metropolitana en Puerto Rico. La satisfacción laboral, es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este. Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento como la psicología, la sociología, la administración e incluso la enfermería en donde la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente (Cifuentes Rodríguez.2012).

A continuación, se detallará el diseño del estudio de investigación, la población, la muestra, el instrumento y el procedimiento que se llevado a cabo para la recolección de los datos. Además, se describe el procedimiento que aseguró la protección de los derechos humanos de los participantes, así como el análisis estadístico que analizaron los resultados del estudio.

Diseño del estudio

El diseño de esta investigación fue uno descriptivo, exploratorio, cuantitativo. Según Polit & Beck (2017) el diseño descriptivo se considera como uno apropiado para esta investigación, ya que los diseños descriptivos tienen como objetivo describir el fenómeno de estudio. El estudio exploratorio ofrece un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer, de manera que nos permita “familiarizarnos” con el mismo. Los resultados

de este tipo de investigación brindan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera realizar. Con esta clase de investigación se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para investigaciones futuras (Universia, 2007). El estudio cuantitativo se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos que se obtienen de la construcción de instrumentos de medición para la prueba de hipótesis. Se establecen hipótesis y procedimientos de investigación antes de llevar a cabo un estudio. Mantiene el control sobre factores contextuales que puedan interferir en con la recopilación de datos minimizando los posibles errores (Robles, 2007).

Población y muestra

La población de este estudio incluye al total de individuos participantes de la investigación (Figuroa Sánchez, 2014). La población fueron profesionales de la enfermería que laboran en un hospital del área metropolitana de San Juan. Según la disponibilidad de los profesionales de la enfermería la muestra será no aleatoria, es decir, por conveniencia, con un total de 24 profesionales de la enfermería de un hospital del área metropolitana de San Juan. Este método se refiere a que se escogerán aquellos que voluntariamente deseen ser parte del estudio, el día en que los investigadores lleven a cabo el mismo Polit y Beck (2017).

Criterios de inclusión

1. Ser enfermera/o practico/a, graduada/o, o con maestría o doctorado; todos con licencia vigente.
2. Trabajar en una institución hospitalaria.
3. Estar trabajando en alguna de las áreas de la institución hospitalaria como pediatría, ginecología y obstetricia, medicina interna, cirugía, salud mental, entre otras.
4. Haber estado trabajando en la institución hospitalaria por un periodo no menor de un año.

Criterios de exclusión

1. Estudiantes de enfermería no podrán participar en la investigación.
2. No se permitirá la participación de otros profesionales de la salud como médicos, psicólogos, psiquiatras, tecnólogos, etc.

Instrumento

El instrumento de la investigación fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral creado por la investigadora principal, Lorell V. Monge Torres, en el año 2018. La primera parte compuesta por la porción sociodemográfica/laboral y la segunda parte, los indicadores a ser evaluados.

El cuestionario evaluó la satisfacción laboral mediante indicadores relacionados con el puesto de trabajo (1-5), la dirección de la unidad de trabajo (6-10), la comunicación y coordinación (11-15), el ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros (16-21), condiciones ambientales, infraestructura y recursos (22-24), capacitación (26-29), áreas de mejoramiento (30-32) y motivación y reconocimiento (33-39).

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento que recopiló los datos del estudio fue sometido a un proceso de validación de contenido. Se utilizó un panel de expertos según establece Lawshe (1975). Dicho panel estuvo compuesto por un grupo de cinco profesionales de la salud. La evaluación realizada por el panel de jueces consistió en establecer un índice numérico para la validez de contenido, utilizando la fórmula y metodología propuesta por Lawshe que cuantifica el grado de consenso del panel de expertos para cada reactivo del cuestionario. Cada miembro del panel evaluó cada reactivo del cuestionario y determinó si el mismo es representativo del concepto que el instrumento pretende medir. Los miembros decidían si cada reactivo es “esencial”, “útil pero no esencial” o, “no necesario o no esencial”.

Las respuestas se agruparon y contabilizaron, de acuerdo con el número de panelistas que calificaron el reactivo como “esencial”. Se procedió a obtener el índice de validez de contenido (IVC) de cada reactivo:

$$\text{IVC} = \frac{ne - N/2}{N/2}$$

Donde ne , es el número de panelistas que cualifican el reactivo como “esencial” y N es el total de los panelistas. El IVC es una medida estadística que permite determinar si el reactivo se elimina o se retiene en el cuestionario. Cada reactivo que resulte menor al valor esperado de acuerdo con el número del panel de jueces, se elimina. Los valores del IVC son los reactivos que pasan la prueba de validación.

Procedimiento para la colección de datos

Para la realización de este estudio se observaron las recomendaciones establecidas por Polit y Beck (2017). Igualmente, se tomaron en consideración las observaciones del *Institutional Review Board* (IRB, en lo sucesivo) del Sistema Universitario Ana G. Méndez el cual es requerido para este tipo de investigación. Una vez fue aprobada la investigación se procedió a continuar con los procedimientos para iniciar el estudio.

La ejecución del estudio se inició cuando el Departamento de Recursos Humanos y la Supervisora del área de enfermería del hospital seleccionado aprobaron la investigación. Acto seguido, se presentó una carta al personal de supervisión de enfermería del hospital en el área metropolitana de San Juan tal como el hospital lo exigió. Una vez aprobado por el personal correspondiente, se coordinó una reunión con el Departamento de Enfermería de la Institución, incluyendo los Manejadores de Caso, con el propósito proporcionarles la información relacionada con el estudio incluyendo el propósito, los objetivos y en qué consistirá su participación. Se les explicó sobre el procedimiento de administración del cuestionario, el cual consistía de información de datos sociodemográficos y una serie de preguntas utilizando una escala tipo Likert. Se especificó que la participación en el estudio debía ser libre y voluntaria. En adición, se le informó sobre el tiempo aproximado de 20 minutos para contestarlo.

Igualmente, se les explicó que, durante el procedimiento de administración de los cuestionarios, la investigadora se mantendría distanciada de los sujetos de estudio para evitar que éstos se sientan vigilados o coaccionados, aunque sí estaría disponible para responder las dudas que puedan surgir. Además, de esto se garantizó la no presencia de coordinadores del área de enfermería de dicha Institución de salud durante el proceso de recopilación de la información.

Al finalizar el procedimiento de administración de los cuestionarios, los participantes colocaron el cuestionario completado dentro de un sobre manila, lo sellaron y lo depositaron en una urna ubicada en el salón previamente asignado para el proceso. La investigadora procedió a recogerlos para realizar el análisis correspondiente de los datos recopilados.

Aspectos Éticos y Protección de los Derechos Humanos

Como parte de los requisitos para la realización del estudio propuesto, la investigadora tomó las certificaciones de IRB, RCR e HIPPA relacionadas con las leyes federales de confidencialidad y protección de los derechos humanos. Para garantizar la protección de los sujetos, se observaron los principios de confidencialidad y protección de identidad. Se les explicó a los sujetos que su participación en la investigación era libre y voluntaria y se enfatizó el riesgo mínimo de sentirse levemente cansados o aburridos al contestar el cuestionario.

Se entregó la Hoja informativa a cada participante. La investigadora explicó la información de la hoja en detalle; en qué consiste el estudio y que podrá retirarse de la administración cuando así lo deseara, sin ser coaccionado por la investigadora. Se les explicó además los beneficios potenciales de participar en el estudio y que no se incluía compensación económica por participar en el estudio. Los cuestionarios recopilados es custodiado por la investigadora en un archivo bajo llave en su residencia por un periodo de cinco años. Finalizado ese periodo, serán destruidos utilizando una trituradora de papel.

Análisis Estadístico

Para el análisis de los datos se recurrió a la estadística descriptiva y a la prueba de los rangos con signos de Wilcoxon. Los datos recopilados por el instrumento fueron tabulados en el programa de hojas de cálculo de Microsoft Excel. Posteriormente, esta base de datos se exportó al programa estadístico SPSS en donde se procedió a realizar el análisis correspondiente según la naturaleza de las variables.

Resumen

En este capítulo se describe la metodología de la investigación a realizarse. Se describe el instrumento a utilizarse y la validación del mismo. Se detalla además el procedimiento para la recopilación de los datos, el proceso a seguir para garantizar la protección de los participantes y los análisis estadísticos a realizar para analizar los datos recopilados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

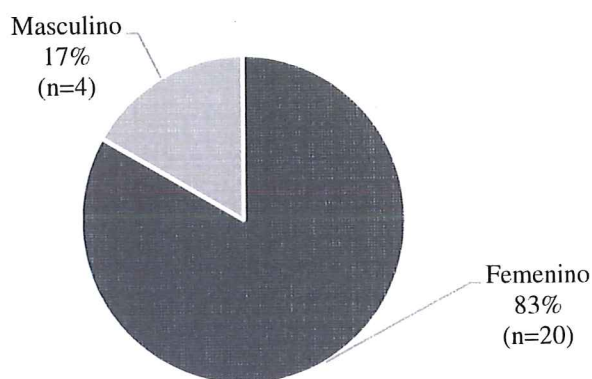
Introducción

A continuación, se presentan los resultados del estudio de acuerdo con el propósito de la investigación y los objetivos de estudio cuya finalidad es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que laboran en un hospital del área metropolitana de Puerto Rico. No obstante, antes de detallar los resultados de la evaluación sobre el conocimiento de los estudiantes de maestría, se presentarán las características sociodemográficas y de experiencia de los participantes de esta encuesta.

Perfil sociodemográfico de los participantes del estudio

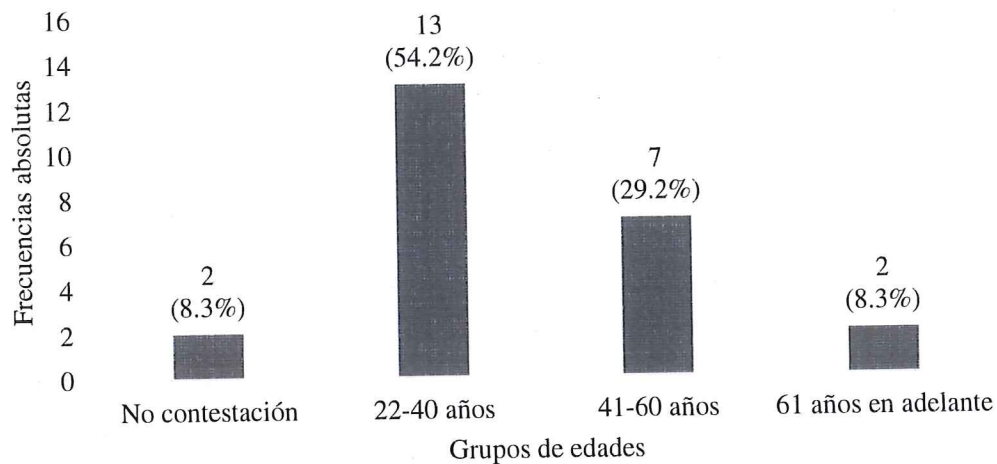
La distribución porcentual por género de los participantes del estudio (gráfico 1) reflejó que en su mayoría fueron féminas (83%; n=20) y el restante 17% (n=4) fueron del género masculino.

Gráfico 1: Distribución porcentual de los participantes por género



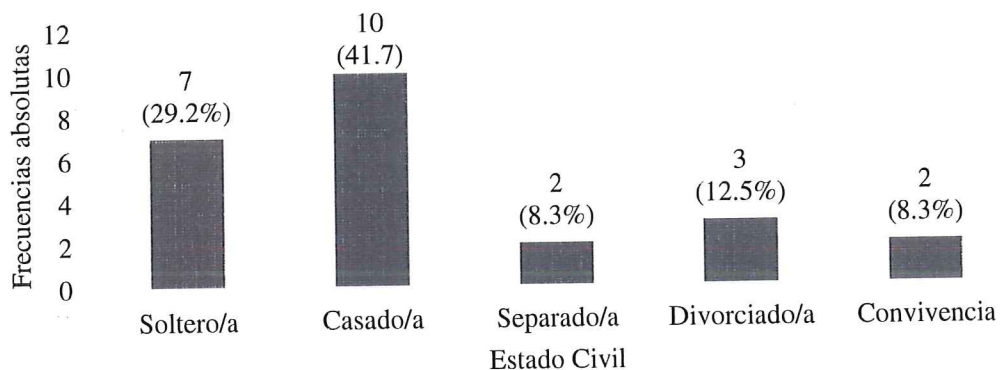
Los grupos de edades de los participantes del estudio, según mostrado en el gráfico 2, fluctuó de la siguiente forma. La mitad de los participantes (54.2%; n=13) mencionaron tener entre 22 a 40 años, un 29.2% (n=7) entre 41 a 60 años, un 8.3% (2) de 61 años en adelante y el restante 8.3% (2) no brindaron contestación.

Gráfico 2: Distribución de los profesionales en enfermería por grupos de edades



Un 41.7% (n=10) de los profesionales en enfermería indicaron estar casados/as al momento de ser entrevistados, seguido por un 29.2% (n=7) que indicaron estar solteros/as. Un 12.5% (n=3) indicó estar divorciado/a, un 8.3% (n=2) está separado/a y el restante 8.3% (n=2) en la convivencia/a.

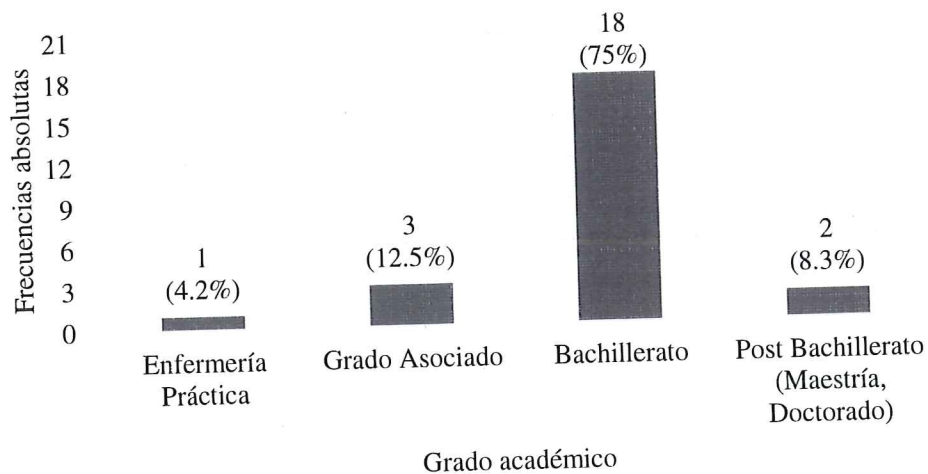
Gráfico 3: Distribución de los profesionales en enfermería por estado civil



Sobre el grado de estudio de los estudiantes de maestría, según muestra el gráfico 4, el 75% (n=18) mencionó tener un bachillerato, seguido de un 12.5% (n=3) que indicó tener un

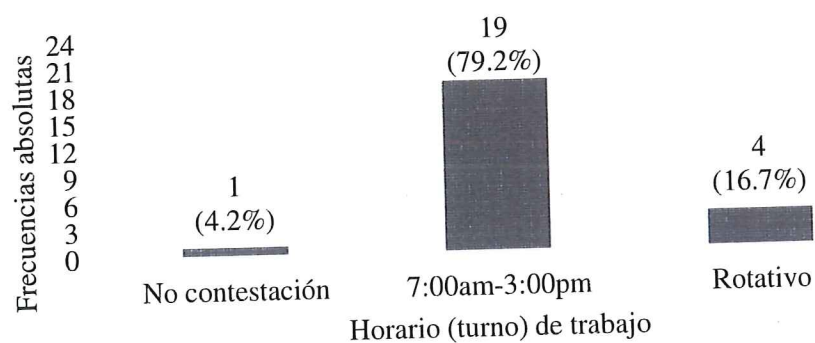
asociado. Un 8.3% (n=2) tiene un post bachillerato, entiéndase maestría o doctorado y el restante 4.2% (n=1) enfermería práctica.

Gráfico 4: Distribución de los profesionales de enfermería por grado académico.



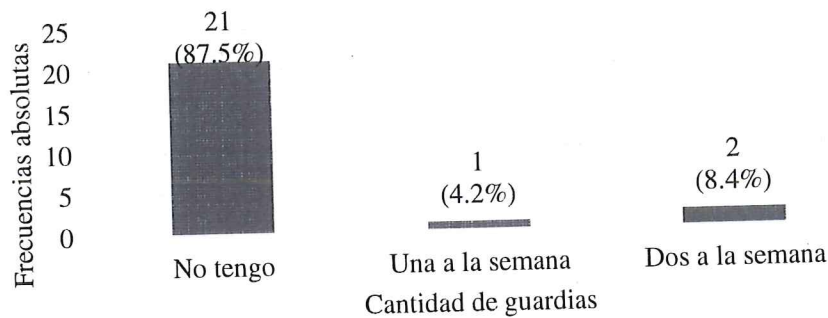
Por otro lado, referente al horario (turno) de trabajo de los profesionales de enfermería se presentó lo siguiente. Según muestra el gráfico 5, un 79.2% (n=19) indicaron tener turnos de 7:00am a 3:00pm. Un 16.7% (n=4) indicaron tener turnos rotativos y el restante 4.2% (n=1) no contestó.

Gráfico 5: Distribución de los profesionales de enfermería por horario (turno) de trabajo



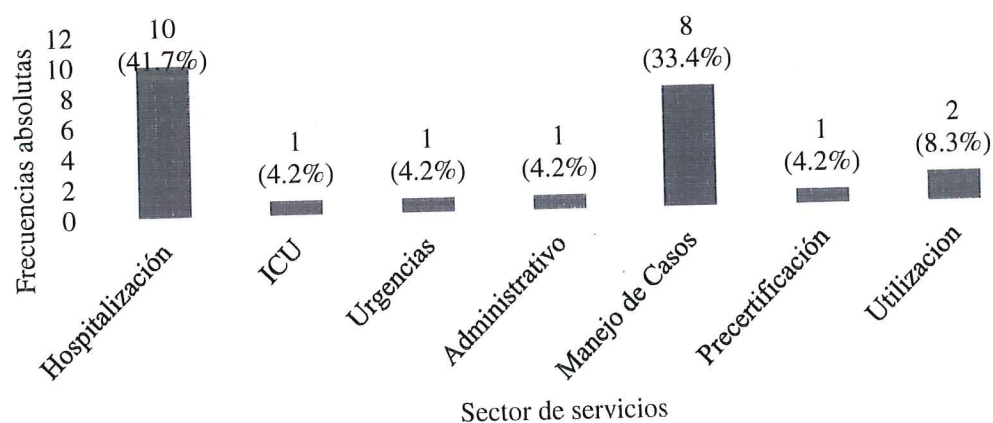
Mediante el gráfico 6, se presenta la cantidad de guardias asignadas en la semana de los profesionales de enfermería, de los cuales un 87.5% (n=21) contestaron no tener. Un 8.4% (n=2) contestó tener dos (2) a la semana y el restante 4.2% (n=1) una (1) a la semana.

Gráfico 6: Distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de guardias asignadas



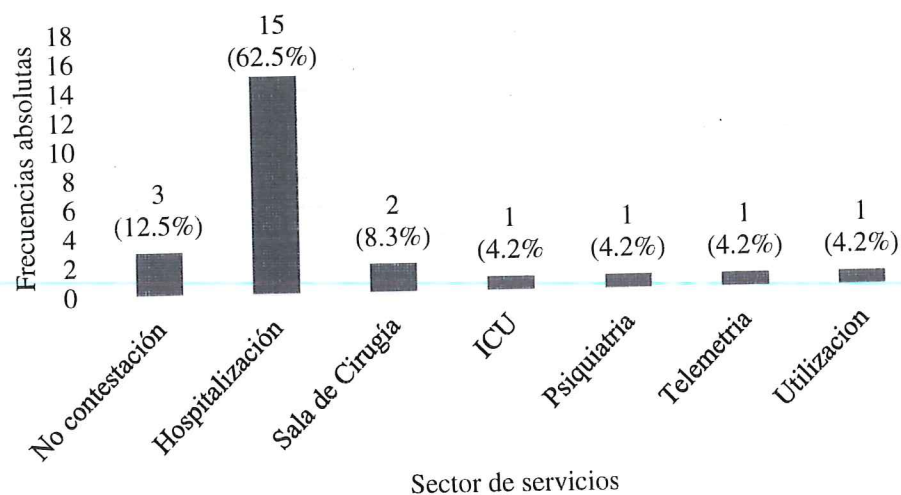
Se presenta en el gráfico 7, la distribución de los profesionales por sector de servicio donde se desempeña actualmente. De acuerdo con la información, un 41.7% (n=10) contestó en hospitalización, seguido por un 33.4% (n=8) en manejo de casos. Un 8.3% (n=2) indicó desempeñarse en utilización y restante se distribuyó entre unidades de cuidados intensivos (ICU) (4.2%; n=1), urgencias (4.2%; n=1), administrativo (4.2%; n=1) y pre certificación (4.2%; n=1).

Gráfico 7: Distribución de los profesionales de enfermería por sector de servicios que se desempeña actualmente.



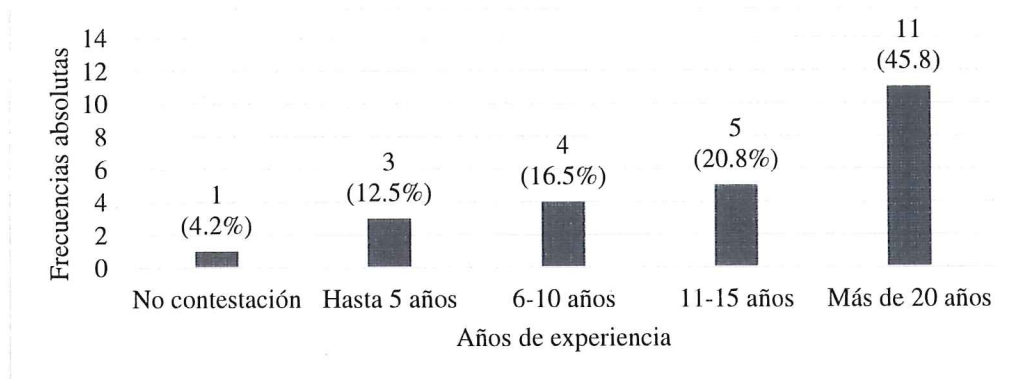
Se presenta en el gráfico 8, la distribución de los profesionales por sector de servicio donde se desempeña actualmente dentro de la institución. De acuerdo con la información, un 62.5% (n=15) contestó en hospitalización, seguido por un 12.5% (n=3) que no ofreció contestación. Un 8.3% (n=2) indicó desempeñarse en sala de cirugía y restante se distribuyó entre unidades de cuidados intensivos (ICU) (4.2%; n=1), telemetría (4.2%;n=1), psiquiatría (4.2%; n=1) y utilización (4.2%; n=1).

Gráfico 8: Distribución de los profesionales de enfermería por sector de servicios que se desempeña actualmente dentro de la institución.



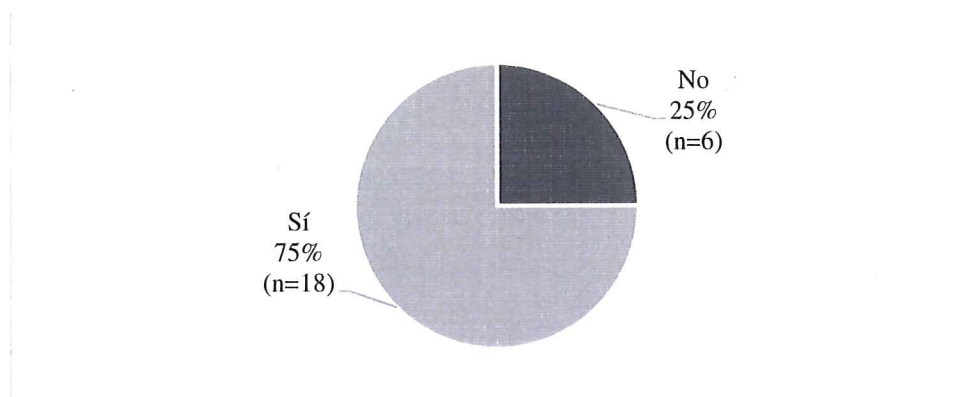
Mediante el gráfico 9 se ilustra la distribución de los años de experiencia de los profesionales de enfermería. Se observó que un 45.8% (n=11) indicaron tener más de 20 años. Un 20.8% (n=5) entre 11-15 años. Un 16.5% (n=4) tenían entre 6 a 10 años, un 12.3% (n=3) no más de 5 años y el restante 4.2% (n=1) no contestó.

Gráfico 9: Distribución de los profesionales de enfermería por años de experiencia en la profesión.



Un 75% (n=18) de los profesionales de enfermería contestaron que el hospital les ofrece actividades de capacitación según muestra el gráfico 10. El restante 25% (n=6) de los profesionales de enfermería contestaron que no.

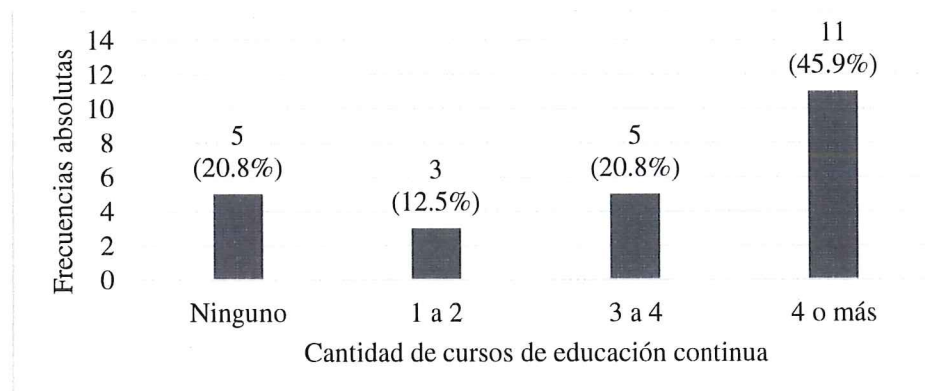
Gráfico 10: Distribución porcentual de profesionales de enfermería por contestación sobre actividades de capacitación en el hospital



En el gráfico 11 se presenta la distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de cursos de educación continua tomados en los últimos tres (3) años. Se observó

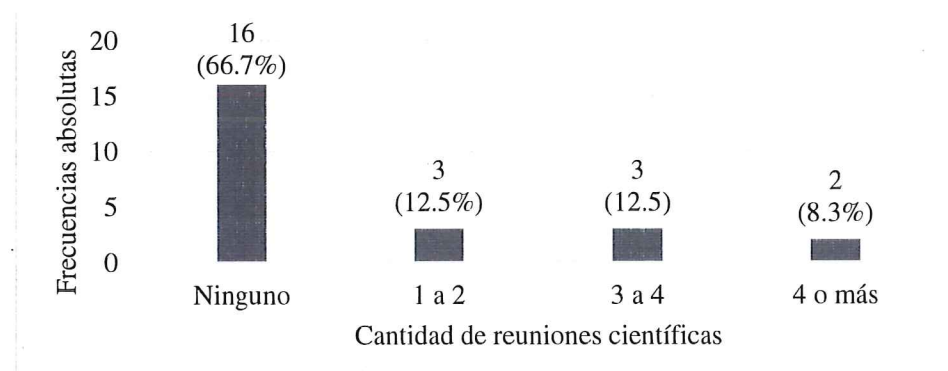
que un 45.9% (n=11) tomaron cuatro (4) cursos o más. Un 20.8% (n=5) entre 3 a 4 cursos, otro 20.8% (n=5) no tomó cursos y el restante 12.5% (n=4) tomaron de 1 a 2 cursos.

Gráfico 11: Distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de cursos de educación continua tomados durante los últimos tres (3) años.



Por otro lado, sobre la cantidad de reuniones científicas asistidas, se observó que un 66.7% (n=16) indicaron, a ninguna (gráfico 12). Un 12.5% (n=3) asistieron entre 3 a 4 reuniones, otro 12.5% (n=3) entre 1 a 2 y el restante 8.3% (n=2) asistieron a 4 o más.

Gráfico 12: Distribución de los profesionales de enfermería por cantidad de reuniones científicas a los que ha asistido.



Presentación de los resultados según el tipo de análisis

Este capítulo recoge los análisis realizados para esta investigación según descritos en la sección de metodología. Los resultados de los análisis estadísticos serán presentados según el tipo de análisis planteado en el Capítulo 3 para cada uno de los objetivos específicos. La presentación de los hallazgos se llevará a cabo para dos (2) tipos de análisis principales: análisis descriptivo y bivariado.

Análisis Descriptivo

Para la presentación de estos resultados se categorizó la escala de la siguiente forma: De acuerdo (incluye totalmente en desacuerdo y de acuerdo) y En desacuerdo (incluye en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Para describir las tendencias de respuestas en esta sección se utilizaron frecuencias absolutas y relativas (porcientos).

Según muestra la tabla 1, las siguientes premisas reflejaron las mayores distribuciones porcentuales, entre los cuales se mencionan de forma descendente;

- Un 95.8% (n=23) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con la premisa 13 “Conozco los servicios que prestan otras unidades de trabajo”.
- Un 91.6% (n=22) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes tres (3) premisas: premisa 16 “La comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada”, premisa 30 “Es mi responsabilidad establecer iniciativas para mejorar los servicios” y premisa 38 “El prestigio de la Institución son gratificantes para mí”.
- Un 87.5% (n=21) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes cinco (5) premisas: premisa 1: “Las áreas en el donde laboro están bien distribuidas”, premisa 8 “El supervisor toma decisiones con la participación del personal de enfermería a cargo”, premisa 11 “Me puedo comunicar con mi supervisor fácilmente”

premisa 14 “La comunicación con otras unidades del trabajo es adecuada” y premisa 17 “La relación con los compañeros de trabajo es excelente”.

- Un 83.3% (n=20) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes diez (10) premisas: premisa 2 “En mi área de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades”, premisa 6 “El supervisor soluciona los problemas eficazmente”, premisa 9 “El supervisor me mantiene informado sobre todos los asuntos que afectan mi trabajo”, premisa 10 “Dentro del área de trabajo, la comunicación es eficaz”, premisa 12 “Recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente”, premisa 15 “La comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios es buena”, premisa 18 “Entre compañeros, es habitual la colaboración para realizar las tareas”, premisa 20 “Me siento parte de un equipo de trabajo”, premisa 29 “Dentro del área de trabajo, mejorar la calidad de los servicios tiene prioridad” y premisa 39 “En general, me siento satisfecho en mi trabajo”.
- Un 79.1% (n=19) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes tres (3) premisas: premisa 7 “El supervisor delega funciones de responsabilidad eficazmente”, premisa 28 “Cuando se instalan nuevos protocolos, somos informados y adiestrados en el procedimiento para llevarlos a cabo” y la premisa 31 “Es mi responsabilidad identificar áreas de mejoramiento”.
- Un 75% (n=18) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes siete (7) premisas: premisa 22 “Las condiciones de trabajo dentro del área que laboro son seguras; no representan riesgos para la salud”, premisa 23 “El ambiente de trabajo facilita mi actividad diaria”, premisa 24 “Las instalaciones del área donde elaboro facilitan el trabajo que realizo los servicios prestados a los usuarios”, premisa 25 “El

equipo informático utilizado está adaptado a las necesidades del trabajo”, premisa 33 “Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo”, premisa 34 “Me siento motivado para realizar mi trabajo” y premisa 36 “Las condiciones laborales son satisfactorias”.

Por otro lado, las siguientes premisas del cuestionario, presentaron distribuciones porcentuales de acuerdo más bajas:

- Un 70.8% (n=17) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes tres (3) premisas: premisa 21 “Puedo expresar mis opiniones en el área de trabajo con facilidad”, premisa 27 “Las necesidades para mi desarrollo profesional han sido atendidas” y premisa 37 “La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional”.
- Un 66.7% (n=16) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes tres (3) premisas: premisa 4 “Las responsabilidades del trabajo están bien repartidas”, premisa 5 “El supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones” y premisa 26 “Solo recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente”.
- Un 58.3% (n=14) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con las siguientes dos (2) premisas: premisa 3 “Recibo retroalimentación sobre mi desempeño en el trabajo que realizo” y premisa 32 “En mi área de trabajo se me consulta sobre las iniciativas para mejorar la calidad”. Un 54.2% (n=13) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con la premisa 35 “Recibo reconocimiento por las tareas que realizo”.
- Un 45.8% (n=11) de los participantes mencionaron estar de acuerdo con la premisa 19 “El ambiente de trabajo me produce estrés.”

Tabla 1

Distribución de los profesionales de enfermería de acuerdo con las respuestas

Premisas/Factores	Niveles de percepción						Total
	De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		
	F	%	F	%	F	%	
1. Las áreas en donde laboro están bien distribuidas.	21	87.5	3	12.5	0	0	24
2. En mi área de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades.	20	83.3	3	12.5	1	4.2	24
3. Recibo retroalimentación sobre mi desempeño en el trabajo que realizo.	14	58.3	7	29.2	3	12.5	24
4. Las responsabilidades del trabajo están bien repartidas.	19	66.7	6	25.0	2	8.4	24
5. El supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones.	19	66.7	4	16.7	1	4.2	24
6. El supervisor soluciona los problemas eficazmente.	20	83.3	3	12.5	1	4.2	24
7. El supervisor delega funciones de responsabilidad eficazmente.	19	66.7	3	12.5	2	8.4	24
8. El supervisor toma decisiones con la participación del personal de enfermería a cargo.	21	87.5	1	4.2	2	8.4	24
9. El supervisor me mantiene informado sobre los asuntos que afectan mi trabajo.	20	83.3	1	4.2	3	12.5	24
10. Dentro del área de trabajo, la comunicación es eficaz.	20	83.3	1	4.2	3	12.5	24
11. Me puedo comunicar con mi supervisor fácilmente.	21	87.5	3	12.5	0	0	24
12. Recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.	20	83.3	3	12.5	1	4.2	24
13. Conozco los servicios que prestan otras unidades de trabajo.	23	95.8	1	4.2	0	0	24
14. La comunicación con otras unidades del trabajo es adecuada.	21	87.5	2	8.4	1	4.2	24
15. La comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios es buena.	20	83.3	4	16.8	0	0	24
16. La comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada.	22	91.6	1	4.2	1	4.2	24
17. La relación con los compañeros de trabajo es excelente.	21	87.5	2	16.8	1	4.2	24
18. Entre compañeros, es habitual la colaboración para realizar las tareas.	20	83.3	2	16.8	1	4.2	24

19. El ambiente de trabajo me produce estrés.	11	45.8	8	33.3	5	20.8	24
20. Me siento parte de un equipo de trabajo.	20	83.3	3	12.5	1	4.2	24
21. Puedo expresar mis opiniones en el área de trabajo con facilidad.	17	70.8	3	12.5	4	16.8	24
22. Las condiciones de trabajo dentro del área que laboro son seguras; no representan riesgos para la salud.	18	75.0	4	16.8	2	8.4	24
23. El ambiente de trabajo facilita mi actividad diaria.	18	75.0	4	16.8	2	8.4	24
24. Las instalaciones del área donde elaboro facilitan el trabajo que realizo los servicios prestados a los usuarios.	18	75.0	4	16.8	2	8.4	24
25. El equipo informático utilizado está adaptado a las necesidades del trabajo.	18	75.0	3	12.5	3	12.5	24
26. Solo recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.	16	66.6	5	20.8	3	12.5	24
27. Las necesidades para mi desarrollo profesional han sido atendidas.	17	70.8	5	20.8	2	8.4	24
28. Cuando se instalan nuevos protocolos, somos informados y adiestrados en el procedimiento para llevarlos a cabo.	19	66.7	4	16.8	1	4.2	24
29. Dentro del área de trabajo, mejorar la calidad de los servicios tiene prioridad.	20	83.3	3	12.5	1	4.2	24
30. Es mi responsabilidad establecer iniciativas para mejorar los servicios.	22	91.6	1	4.2	1	4.2	24
31. Es mi responsabilidad identificar áreas de mejoramiento.	19	66.7	2	8.4	3	12.5	24
32. En mi área de trabajo se me consulta sobre las iniciativas para mejorar la calidad.	14	58.3	5	20.8	5	20.8	24
33. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo.	18	75.0	2	8.4	4	16.8	24
34. Me siento motivado para realizar mi trabajo.	18	75.0	4	16.8	2	8.4	24
35. Recibo reconocimiento por las tareas que realizo.	13	54.2	7	29.0	4	16.8	24
36. Las condiciones laborales son satisfactorias.	18	75.0	1	4.2	5	20.8	24
37. La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	17	70.8	4	16.8	3	12.5	24
38. El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	22	91.6	1	4.2	1	4.2	24
39. En general, me siento satisfecho en mi trabajo.	20	83.3	1	4.2	1	4.2	24

Para establecer e interpretar la satisfacción laboral que poseen los empleados de enfermería de un hospital del área metropolitana de San Juan, se utilizó el siguiente intervalo de medición: 5.00 -4.50 (Completamente de acuerdo), 4.49-3.50 (De acuerdo), 3.49-2.50 (Desacuerdo ni En acuerdo) 2.49-1.50, (En Desacuerdo) y 1.49-1.00 (Completamente en desacuerdo). Según se muestra en la tabla 2, el promedio total de la satisfacción laboral que poseen los empleados de enfermería manifestó un nivel de acuerdo con el constructo. La mayor parte de las premisas del cuestionario manifestaron el nivel de acuerdo, a continuación se mencionan de forma descendente:

- Premisa 11 “Me puedo comunicar con mi supervisor fácilmente” (\bar{x} =4.42).
- Premisa 13 “Conozco los servicios que prestan otras unidades de trabajo” (\bar{x} =4.29).
- Premisa 38 “El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 1 “Las áreas en donde laboro están bien distribuidas” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 2 “En mi área de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 5 “El supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 6 “El supervisor soluciona los problemas eficazmente” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 17 “La relación con los compañeros de trabajo es excelente” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 20 “Me siento parte de un equipo de trabajo” (\bar{x} =4.25).
- Premisa 8 “El supervisor toma decisiones con la participación del personal de enfermería a cargo” (\bar{x} =4.21).
- Premisa 12 “Recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente” (\bar{x} =4.21).
- Premisa 16 “La comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada” (\bar{x} =4.21).

- Premisa 30 “Es mi responsabilidad establecer iniciativas para mejorar los servicios”
($\bar{x}=4.17$).
- Premisa 7 “El supervisor delega funciones de responsabilidad eficazmente” ($\bar{x}=4.13$).
- Premisa 15 “La comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios es buena”
($\bar{x}=4.13$).
- Premisa 18 “Entre compañeros, es habitual la colaboración para realizar las tareas” ($\bar{x}=4.13$).
- Premisa 28 “Cuando se instalan nuevos protocolos, somos informados y adiestrados en el procedimiento para llevarlos a cabo” ($\bar{x}=4.13$).
- Premisa 39 “En general, me siento satisfecho en mi trabajo” ($\bar{x}=4.13$).
- Premisa 14 “La comunicación con otras unidades del trabajo es adecuada” ($\bar{x}=4.08$).
- Premisa 25 “El equipo informático utilizado está adaptado a las necesidades del trabajo”
($\bar{x}=4.08$).
- Premisa 29 “Dentro del área de trabajo, mejorar la calidad de los servicios tiene prioridad”
($\bar{x}=4.08$).
- Premisa 9 “El supervisor me mantiene informado sobre todos los asuntos que afectan mi trabajo” ($\bar{x}=4.04$).
- Premisa 10 “Dentro del área de trabajo, la comunicación es eficaz” ($\bar{x}=4.04$).
- Premisa 22 “Las condiciones de trabajo dentro del área que laboro son seguras; no representan riesgos para la salud” ($\bar{x}=4.04$).
- Premisa 23 “El ambiente de trabajo facilita mi actividad diaria” ($\bar{x}=3.96$).
- Premisa 24 “Las instalaciones del área donde elaboro facilitan el trabajo que realizo los servicios prestados a los usuarios” ($\bar{x}=3.92$).

- Premisa 34 “Me siento motivado para realizar mi trabajo” ($\bar{x}=3.92$).
- Premisa 27 “Las necesidades para mi desarrollo profesional han sido atendidas” ($\bar{x}=3.88$).
- Premisa 36 “Las condiciones laborales son satisfactorias” ($\bar{x}=3.83$).
- Premisa 21 “Puedo expresar mis opiniones en el área de trabajo con facilidad” ($\bar{x}=3.79$).
- Premisa 31 “Es mi responsabilidad identificar áreas de mejoramiento” ($\bar{x}=3.79$).
- Premisa 37 “La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional” ($\bar{x}=3.79$).
- Premisa 4 “Las responsabilidades del trabajo están bien repartidas” ($\bar{x}=3.71$).
- Premisa 26 “Solo recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente” ($\bar{x}=3.71$).
- Premisa 33 “Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo” ($\bar{x}=3.71$).
- Premisa 3 “Recibo retroalimentación sobre mi desempeño en el trabajo que realizo” ($\bar{x}=3.58$).
- Premisa 32 “En mi área de trabajo se me consulta sobre las iniciativas para mejorar la calidad” ($\bar{x}=3.58$).
- Premisa 35 “Recibo reconocimiento por las tareas que realizo” ($\bar{x}=3.50$).
- Premisa 19 “El ambiente de trabajo me produce estrés” ($\bar{x}=3.38$).

Tabla 2:

Estadísticas Descriptivas: Satisfacción de los profesionales de enfermería

Premisas	N	Mínimo	Máximo	Media	Clasificación
1. Las áreas en el área en el cual laboro están bien distribuidas.	24	3	5	4.25	De acuerdo
2. En mi área de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades.	24	1	5	4.25	De acuerdo
3. Recibo retroalimentación sobre mi desempeño en el trabajo que realizo.	24	1	5	3.58	De acuerdo
4. Las responsabilidades del trabajo están bien repartidas.	24	1	5	3.71	De acuerdo
5. El supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones.	24	1	5	4.25	De acuerdo
6. El supervisor soluciona los problemas eficazmente.	24	1	5	4.25	De acuerdo
7. El supervisor delega funciones de responsabilidad eficazmente.	24	1	5	4.13	De acuerdo
8. El supervisor toma decisiones con la participación del personal de enfermería a cargo.	24	1	5	4.21	De acuerdo
9. El supervisor me mantiene informado sobre todos los asuntos que afectan mi trabajo.	24	1	5	4.04	De acuerdo
10. Dentro del área de trabajo, la comunicación es eficaz.	24	1	5	4.04	De acuerdo
11. Me puedo comunicar con mi supervisor fácilmente.	24	3	5	4.42	De acuerdo
12. Recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.	24	1	5	4.21	De acuerdo
13. Conozco los servicios que prestan otras unidades de trabajo.	24	3	5	4.29	De acuerdo
14. La comunicación con otras unidades del trabajo es adecuada.	24	2	5	4.08	De acuerdo
15. La comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios es buena.	24	3	5	4.13	De acuerdo
16. La comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada.	24	2	5	4.21	De acuerdo
17. La relación con los compañeros de trabajo es excelente.	24	1	5	4.25	De acuerdo
18. Entre compañeros, es habitual la colaboración para realizar las tareas.	24	2	5	4.13	De acuerdo
19. El ambiente de trabajo me produce estrés.	24	2	5	3.38	Desacuerdo ni En acuerdo

20. Me siento parte de un equipo de trabajo.	24	2	5	4.25	De acuerdo
21. Puedo expresar mis opiniones en el área de trabajo con facilidad.	24	2	5	3.79	De acuerdo
22. Las condiciones de trabajo dentro del área que laboro son seguras; no representan riesgos para la salud.	24	2	5	4.04	De acuerdo
23. El ambiente de trabajo facilita mi actividad diaria.	24	2	5	3.96	De acuerdo
24. Las instalaciones del área donde elaboro facilitan el trabajo que realizo los servicios prestados a los usuarios.	24	2	5	3.92	De acuerdo
25. El equipo informático utilizado está adaptado a las necesidades del trabajo.	24	2	5	4.08	De acuerdo
26. Solo recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.	24	1	5	3.71	De acuerdo
27. Las necesidades para mi desarrollo profesional han sido atendidas.	24	2	5	3.88	De acuerdo
28. Cuando se instalan nuevos protocolos, somos informados y adiestrados en el procedimiento para llevarlos a cabo.	24	2	5	4.13	De acuerdo
29. Dentro del área de trabajo, mejorar la calidad de los servicios tiene prioridad.	24	2	5	4.08	De acuerdo
30. Es mi responsabilidad establecer iniciativas para mejorar los servicios.	24	2	5	4.17	De acuerdo
31. Es mi responsabilidad identificar áreas de mejoramiento.	24	1	5	3.79	De acuerdo
32. En mi área de trabajo se me consulta sobre las iniciativas para mejorar la calidad.	24	1	5	3.58	De acuerdo
33. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo.	24	1	5	3.71	De acuerdo
34. Me siento motivado para realizar mi trabajo.	24	1	5	3.92	De acuerdo
35. Recibo reconocimiento por las tareas que realizo.	24	1	5	3.50	De acuerdo
36. Las condiciones laborales son satisfactorias.	24	1	5	3.83	De acuerdo
37. La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	24	1	5	3.79	De acuerdo
38. El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	24	1	5	4.29	De acuerdo
39. En general, me siento satisfecho en mi	24	1	5	4.13	De acuerdo

 trabajo.

<i>Puntuación Total</i>	24	2	5	4.01	<i>De acuerdo</i>
-------------------------	----	---	---	------	-------------------

Análisis Bivariado

Para identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería de un hospital del área metropolitana de Puerto Rico, se muestra un análisis bivariado. Este análisis se realiza para determinar si existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería por factores intrínsecos y extrínsecos medidos mediante las premisas del cuestionario. La prueba estadística utilizada para este análisis bivariado fue la prueba de rangos con signos de *Wilcoxon*, para variables de naturaleza categórica ordinal.

El rechazo o aceptación de la hipótesis nula estriba del valor del estadístico calculado y su probabilidad asociada. La regla de decisión consiste en que si el valor *p* es mayor que .05 se acepta la hipótesis nula. La hipótesis nula va a establecer que no existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral de los profesiones de enfermería y los factores intrínsecos y extrínsecos. Si el valor *p* es menor que .05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. La hipótesis alterna establece que existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral de los profesiones de enfermería y los factores intrínsecos y extrínsecos.

En este caso, se identificaron diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral de los profesiones de enfermería entre el factor de las siguientes ocho (8) premisas:

- Premisa 3 ($p = .012 < .05$) que mide si el profesional recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo.

- Premisa 4 ($p = .027 < .05$) que mide si las responsabilidades del trabajo están bien repartidas.
- Premisa 11 ($p = .005 < .05$) que mide si el supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones.
- Premisa 16 ($p = .049 < .05$) que mide la comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada.
- Premisa 19 ($p = .011 < .05$) que mide si el ambiente de trabajo le produce estrés.
- Premisa 32 ($p = .030 < .05$) que mide si en el área de trabajo se le consulta al profesional sobre las iniciativas para mejorar la calidad.
- Premisa 35 ($p = .033 < .05$) que mide si el reconocimiento por las tareas que realizó.
- Premisa 38 ($p = .008 < .05$) que mide si el nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para el profesional.

Tabla 3: Estadísticos de prueba: Nivel de Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería por Factores Intrínsecos y Extrínsecos.

Premisas/ Factores	Rangos negativos			Rangos positivos			Z	Sig. asintótica (bilateral)
	N	Rango promedio	Suma de rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos		
p1	15	11.70	175.50	7	11.07	77.50	-1.591	.112
p2	15	10.70	160.50	6	11.75	70.50	-1.564	.118
p3	6	7.25	43.50	15	12.50	187.50	-2.503	.012
p4	6	8.67	52.00	15	11.93	179.00	-2.208	.027
p5	17	10.94	186.00	5	13.40	67.00	-1.932	.053
p6	15	12.13	182.00	7	10.14	71.00	-1.802	.071
p7	13	11.65	151.50	9	11.28	101.50	-.812	.417
p8	17	10.97	186.50	5	13.30	66.50	-1.949	.051
p9	13	10.73	139.50	9	12.61	113.50	-.422	.673
p10	13	11.19	145.50	9	11.94	107.50	-.617	.537
p11	19	11.18	212.50	3	13.50	40.50	-2.793	.005
p12	14	11.54	161.50	7	9.93	69.50	-1.599	.110
p13	14	11.64	163.00	7	9.71	68.00	-1.651	.099
p14	11	11.59	127.50	10	10.35	103.50	-.417	.676
p15	13	10.85	141.00	8	11.25	90.00	-.887	.375
p16	16	11.69	187.00	6	11.00	66.00	-1.965	.049
p17	16	10.19	163.00	5	13.60	68.00	-1.651	.099
p18	12	11.17	134.00	9	10.78	97.00	-.643	.520
p19	5	9.60	48.00	17	12.06	205.00	-2.549	.011
p20	15	11.20	168.00	6	10.50	63.00	-1.825	.068
p21	10	9.15	91.50	11	12.68	139.50	-.834	.404
p22	12	11.04	132.50	10	12.05	120.50	-.195	.846
p23	12	10.92	131.00	10	12.20	122.00	-.146	.884
p24	12	10.08	121.00	10	13.20	132.00	-.179	.858
p25	15	10.53	158.00	7	13.57	95.00	-1.023	.306
p26	11	8.86	97.50	11	14.14	155.50	-.942	.346
p27	10	10.10	101.00	11	11.82	130.00	-.504	.614
p28	13	11.96	155.50	9	10.83	97.50	-.942	.346
p29	13	11.27	146.50	8	10.56	84.50	-1.078	.281
p30	15	11.13	167.00	6	10.67	64.00	-1.790	.073
p31	12	9.25	111.00	9	13.33	120.00	-.156	.876
p32	7	7.57	53.00	14	12.71	178.00	-2.173	.030
p33	9	9.00	81.00	12	12.50	150.00	-1.200	.230
p34	12	10.38	124.50	10	12.85	128.50	-.065	.948
p35	7	7.71	54.00	14	12.64	177.00	-2.138	.033
p36	12	10.08	121.00	10	13.20	132.00	-.179	.858
p37	10	9.55	95.50	11	12.32	135.50	.487	.487
P38	17	11.32	192.50	4	9.63	38.50	-2.677	.007
P39	15	11.27	169.00	6	10.33	62.00	-1.860	.063

Resumen

En este capítulo se describe el perfil sociodemográfico de los participantes, cuyo género predomina el femenino, con un grado académico de bachillerato en enfermería y con más de cinco (5) año de experiencia fungiendo en su profesión. El turno con mayor recurrencia fue el diurno (7:00am-3:00pm) sin guardias asignadas. La mayoría de los profesionales indicaron participar en actividades de capacitación en el hospital y tomar cursos de educación continua. Igualmente, se evidencia en esta sección un nivel de satisfacción laboral positivo. Las pruebas de significancia bivariantes identificaron diferencias significativas entre factores intrínsecos y extrínsecos específicos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

Este capítulo consiste de la discusión y el análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos de estudio. Una vez concretado el análisis, se establecen las conclusiones y surgen las implicaciones para el área de enfermería. Igualmente, se discutirán las limitaciones del estudio y el desarrollo de recomendaciones para investigaciones futuras.

Análisis de los hallazgos basado en los objetivos

Según los resultados obtenidos en el primer objetivo, se evidencia que, en términos generales, el profesional de enfermería manifestó satisfacción laboral en su área de trabajo. De las 39 premisas que consistía el cuestionario, la mayoría de los profesionales de enfermería contestaron estar de acuerdo con 38 de las mismas. Estas premisas están relacionadas con factores intrínsecos y extrínsecos como puesto de trabajo, dirección de la unidad de trabajo, comunicación y coordinación, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, capacitación, áreas de mejoramiento, motivación y reconocimiento. La premisa en el que los profesionales de enfermería manifestaron un nivel de indecisión (ni de acuerdo ni en desacuerdo) esta relacionada con que el ambiente de trabajo les produce estrés.

Por otro lado, mediante los objetivos dos y tres, se evidenciaron los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados al nivel de satisfacción. En el caso de los factores extrínsecos, el profesional recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo, las responsabilidades del trabajo están bien repartidas, si el supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones, la comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada, el ambiente de

trabajo le produce estrés, en el área de trabajo se le consulta al profesional sobre las iniciativas para mejorar la calidad, el reconocimiento por las tareas que realizó. El factor intrínseco relacionado a la satisfacción fue el nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para el profesional.

Análisis Basado en Marco Conceptual

El Modelo de Adaptación de Sor Callista Roy fue el marco conceptual utilizado para este estudio. En referencia a la información obtenida mediante el análisis descriptivo, se evidenció, en términos generales, satisfacción laboral tanto en los factores extrínsecos como los intrínsecos, de los profesionales de enfermería que participaron voluntariamente de este estudio. El análisis bivariado identificó relación entre factores extrínsecos e intrínsecos específicos que evaluó el instrumento. Los factores extrínsecos específicos que identificó la relación la prueba fueron: el profesional recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo, las responsabilidades del trabajo están bien repartidas, si el supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones, la comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada, el ambiente de trabajo le produce estrés, en el área de trabajo se le consulta al profesional sobre las iniciativas para mejorar la calidad, el reconocimiento por las tareas que realizó. Por otro lado, el factor intrínseco relacionado a la satisfacción laboral fue el nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para el profesional. Por la cantidad de factores relacionados con la satisfacción laboral, parece indicar que los factores extrínsecos son un gran determinante en la percepción de los profesionales de enfermería que participaron de la encuesta. En el modelo de adaptación de Roy se abordan conceptos como sistema adaptativo humano, ambiente, estímulos, mecanismos de enfrentamiento, nivel de adaptación, salud y meta de enfermería, los cuales orientan el cuidado, teniendo en cuenta la autodeterminación de la persona y los mecanismos que emplea

para lograr su adaptación. Según Roy, los seres humanos son holísticos y trascendentes. La persona busca, en la autorrealización, una razón de ser para su existencia. Por su capacidad de autodeterminación, las personas toman decisiones y, por lo tanto, son autónomas y responsables de los procesos de interacción y creatividad. Las personas y el mundo tienen patrones comunes y relaciones integrales, que los identifican como seres únicos. La transformación de las personas y del ambiente está creada en la conciencia humana, o sea, en la capacidad que tiene cada uno de interpretar el medio ambiente interno y externo. La adaptación es “el proceso y resultado por medio del cual las personas con pensamientos y sentimientos, en forma individual o grupal, utilizan la conciencia consciente y eligen para crear una integración humana y ambiental”. Por ende, es de vital importancia que, en las instituciones de salud, el personal de gestión identifique los estímulos focales, contextuales y residuales en los trabajadores a su cargo y trate de modificar el entorno laboral para garantizar bienestar laboral, y por ende un cuidado de primera.

Conclusiones

Una vez expuestos los resultados de la presente investigación, extraemos las conclusiones de la misma. A continuación se presentan las conclusiones del estudio de investigación cuyo propósito es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la enfermería que laboran en un hospital del área metropolitana de Puerto Rico. Primero, se enunciarán las conclusiones siguiendo el orden de los hallazgos presentados en el capítulo anterior. Posteriormente, se abundará sobre las implicaciones para enfermería tomando como referencia el marco conceptual.

1. Los profesionales de enfermería manifestaron un nivel de satisfacción laboral.

2. La mayoría de los profesionales de enfermería tenían un nivel académico de bachillerato con más de cinco (5) años de experiencia como profesionales de enfermería.
3. La mayoría de los profesionales de enfermería tienen un horario diurno de 7:00 am-3:00pm sin guardias asignadas, se mantienen capacitándose y tomando cursos de educación continua.
4. Los factores intrínsecos relacionados a la satisfacción laboral fue la satisfacción fue el nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para el profesional.
5. Los factores extrínsecos relacionados a la satisfacción laboral fueron el profesional recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo, las responsabilidades del trabajo están bien repartidas, si el supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones, la comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada, el ambiente de trabajo le produce estrés, en el área de trabajo se le consulta al profesional sobre las iniciativas para mejorar la calidad y el reconocimiento por las tareas que realizó.

Implicaciones para enfermería

En Enfermería, como en otras profesiones, hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, tales como el entorno físico de trabajo, la fatiga, la supervisión, los compañeros, la promoción, entre otros. La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Si en el ambiente motiva la satisfacción laboral de sus empleados, se promueve su organización y la gestión del personal; y con ello se reduce el absentismo y a su vez, mejora la calidad del producto. De igual forma, se

promueve la libertad a los trabajadores y permite asumir responsabilidades en las actividades que desempeñan.

Limitaciones

Este estudio tiene algunas limitaciones, principalmente alineada al tipo de diseño metodológico al tratarse de uno transversal.

1. Sujeto a potenciales sesgos de información.
2. No permite establecer relaciones causales entre variables.
3. El diseño de esta investigación no permite cálculo real la incidencia.
4. El estudio se realizará en un solo hospital del área metropolitana, no es suficiente para generalizar los resultados de este estudio a toda la población.

Recomendaciones

Más allá de la remuneración monetaria existen muchos factores que influyen en la motivación de los empleados para lograr una satisfacción laboral. Incluso, podríamos decir que el que los trabajadores se sientan parte de una familia y vean la empresa como una especie de segundo hogar al que disfrutan ir, y no como algo que les genera una gran carga de estrés como suele ocurrir en muchos casos, debe ser uno de los principales desafíos que las organizaciones deben asumir. Por ende, se recomiendan los siguientes:

1. Replicar este estudio con una muestra representativa para realizar inferencias de poblaciones respecto a la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.
2. Desarrollar un plan educativo sobre estrategias de liderazgo estratégico y buenas prácticas de bienestar laboral para profesionales de enfermería.

Referencias

- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Fernández-Cánovas, M. L., Celdrán-Gil, F., Vivo-Molina, M. del C., & Martínez-Roche, M. E. (2015, octubre). *Enfermería Global*, 14 (40). Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/198061>
- Cifuentes Rodríguez, J. E. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención* (Tesis para optar el título de Magíster en Enfermería). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Congreso Historia Enfermería 2015. (2015). *Metaparadigma enfermero*. Recuperado de <https://www.congresohistoriaenfermeria2015.com/enfermero.html>
- Contreras, V., Reynaldos, K. & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1).
- Feldman D.C. y Arnold, H. J. (1995, June). Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model. *Canadian Journal of Administrative Science*, 2(1), 192-210. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1936-4490.1985.tb00401.x>
- Fundación para la Calidad Humana en la Productividad. (2017, 18 de mayo). *La importancia del trabajo en nuestras vidas*. Recuperado de <https://prezi.com/hiyccimzbswr/la-importancia-del-trabajo-en-nuestras-vidas/>
- González Álvarez, L., Guevara Sotomayor, E., Morales Figueroa, G., Segura Hernández, P., & Luengo Martínez, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de Hospitales Públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*, XIX (1), 11-21.

- González Ortigoza, L. (2015). *Diagnóstico para identificar los factores de motivación prevalcientes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional*. (Tesis para obtener el Grado de Maestra en Ciencias Administrativas). Universidad Veracruzana, México.
- Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Nava Galán, M. G., Pérez López, M. T., Hernández Ramírez, M. G., Matus Miranda, R., & Balseiro Almario, C. L. (2012, enero-marzo). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9 (1), 7-15. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/33252>
- LexJuris, Proyecto de la Cámara. (2015, diciembre 31). Ley Núm. 254 del año 2015, Ley para regular la práctica de la enfermería en Puerto Rico. Recuperado de <http://www.lexjuris.com/lexlex/Leyes2015/lexl2015254.htm>
- MedlinePlus. (2017, diciembre 21). *Profesionales en enfermería*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001934.htm>
- Mejía Chan, Y. M. (2012, octubre). *Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales*. (Tesis para el Grado de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Miranda, C. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y el sentido de vida en trabajadores de la empresa Listos S.A.S*. (Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga). Fundación Universitaria los Libertadores en Bogotá.
- Morales Carcelén, E. M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. *EsSalud*.

2016. (Trabajo de Investigación para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima.
- Morales Pixcae, B. A. (2013, octubre). *Relación entre incentivos laborales y satisfacción de los colaboradores de organizaciones no gubernamentales en el casco urbano de Chichicastenango*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar en Guatemala.
- Newman Dorland, W. A. (1981). *Diccionario de ciencias médicas Dorland*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Olmedo, N. (2012, 17 de octubre). *Investigación; Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, Explicativa*. Recuperado de <https://prezi.com/pmlcw6uczoas/investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-explicativa/>
- Pablos-González, M. del M., & Cubo-Delgado, S. (2015, abril/junio). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo* 61(239). doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006
- Pérez-Ciordia, I., Guillén-Grima, F., Brugos, A. y Aguinaga Ontoso, I. (2013, mayo/agosto). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* 36(2). doi.org/10.4321/S1137-66272013000200008
- Pérez Vilar, P.S. (2011). *Satisfacción laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. (Tesis de Maestría en Psicología Organizacional y Gerencial). Universidad Abierta Interamericana.
- Plascencia Campos, A. R., Pozos Radillo, B. E., Preciado Serrano, M. L. & Vázquez Goñi, J. M. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México*. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 17(2), 42-46.

- Polit, D., & Beck, B. (2017). *Investigación científica en Ciencias de la Salud*. México: McGraw-Hill.
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015, mayo-junio). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 23 (3). doi: 10.1590/0104-1169.0284.2586
- Rodríguez-Alonso, A., Gómez-Fernández, P., & Del Valle, R. de D. (2017, julio). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*, 47.
- Rodríguez, E. M. (2016, 13 de febrero). *Diferencias entre la motivación intrínseca y extrínseca*. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/diferencias-entre-la-motivacion-intrinseca-y-extrinseca/>
- Rossi, G. G., Cagnoni, A., Giser, E. L., Luciano, J., Cortes. L. A., Laura A. Cortés, Leroise, C., La Greca, R., Sánchez, J., & Dalbherg, P. (2013, 17 de mayo). Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un Hospital Público. *IntraMed Journal*, 2(1).
- Universia Costa Rica. (2017, 4 de septiembre). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Zubiri Sáenz, F. (2013, mayo-agosto). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2). doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002

Apéndices

APÉNDICE A

Cuestionario



**Sistema Universitario Ana G. Méndez
Universidad Metropolitana
Centro Universitario de Bayamón
Escuela de Ciencias de la Salud**

**Información para participar en un estudio/investigación
Hoja Informativa**

**La satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de un hospital del Área
Metropolitana de San Juan**

Descripción del estudio/investigación y tu participación en el mismo

Mi nombre es Lorell V. Monge Torres, estudiante del Programa de Maestría en Ciencias de Enfermería de la Universidad Metropolitana. Me dispongo a realizar un estudio cuyo propósito principal es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en un hospital del Área Metropolitana de San Juan.

Su participación en este estudio consistirá en contestar un cuestionario diseñado para recopilar los datos.

Le tomará aproximadamente 20 minutos contestar dicho cuestionario.

Riesgos e Incomodidad

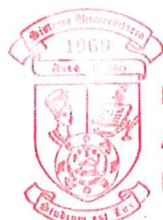
Su participación en el estudio no conlleva riesgo, solamente podría experimentar leve cansancio, agotamiento, fatiga o sueño durante el proceso.

Posibles Beneficios

El beneficio que recibirá a través de su participación en este estudio consistirá en lograr un mayor entendimiento de la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en el hospital.

Protección de la Privacidad y Confidencialidad

Toda información relacionada a su identidad será manejada de manera privada y confidencial y será protegida en todo momento. Bajo ninguna circunstancia se compartirá información del participante con terceros. Los datos recopilados en el cuestionario se guardarán en un lugar privado, seguro y bajo llave. Cualquier documento recopilado será almacenado en la residencia de la investigadora principal por un



periodo de cinco (5) años. Los mismos estarán bajo la tutela del investigador principal Lorell V. Monge Torres. Los datos generales se mantendrán archivados en una memoria portátil (USB) Que estará ubicado en un archivo bajo llave.

Decisión sobre su participación en este estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted tiene todo el derecho de decidir participar o no de este estudio. Si usted decide participar en este estudio tiene el derecho de retirarse en cualquier momento sin penalidad alguna.

Información contacto

Si usted tiene alguna duda o inquietud correspondiente a este estudio de investigación o si surge alguna situación durante el periodo de estudio, por favor contacte a Lorell V. Monge Torres, lmonge9@email.suagm.edu al (787) 210-7209 y/o Mayra Figueroa Pérez, mfigueroaperez@suagm.edu, (787) 766-1717 ext 6453. Si usted tiene preguntas sobre sus derechos como sujeto de investigación por favor comuníquese con la Oficina de Cumplimiento en la Investigación del SUAGM al 787-751-3120 o compliance@suagm.edu.

Una copia de esta carta informativa le será entregada.



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019



SISTEMA UNIVERSITARIO ANA G. MÉNDEZ

Universidad Metropolitana

Centro Universitario de Bayamón

Escuela de Ciencias de la Salud

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN JUAN

CUESTIONARIO

Por: Lorell V. Monge Torres, 2018



El cuestionario consta de dos partes: una sociodemográfica/laboral y la otra en la escala tipo Likert, la cual contiene aseveraciones para seleccionar una de las cinco alternativas: Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Muy en desacuerdo.

Instrucciones: El cuestionario contiene una serie de indicadores sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

1. Marca con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre las preguntas o aseveraciones que se indican. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2019

Expiration Date 07/19/2019

2. En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.
3. Su participación en esta encuesta es libre y voluntaria. La información provista es confidencial y sólo será para propósitos del estudio de investigación.
4. Como observará, el cuestionario es totalmente anónimo, por lo que le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18
Approval Date 07/20/2018
Expiration Date 07/19/2019

Parte I. Cuestionario sociodemográfico/laboral

Instrucciones: Escriba la contestación (donde aplique) o marque con una X la respuesta correspondiente.

1. **EDAD:** _____

2. **GÉNERO:** Femenino _____ Masculino _____ Otro _____

3. **ESTADO CIVIL:**

Soltero/a _____

Casado/a _____

Separado/a _____

Divorciado/a _____

Convivencia _____

4. **NIVEL DE ESTUDIOS:**

Enfermería Práctica _____

Grado Asociado _____

Bachillerato _____

Post Bachillerato (Maestría, Doctorado) _____



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019

5. **TURNO EN EL CUAL TRABAJA:**

7:00 a.m. – 3:00 p. m. _____

3:00 p. m. – 11:00 p.m. _____

3:00 p. m. - 7:00 a.m. _____

Rotativo _____

6. **¿CUÁNTAS GUARDIAS TIENES ASIGNADAS EN LA SEMANA?**

No tengo _____

Una a la semana _____

Dos a la semana _____

Tres a la semana o más _____

7. **SECTOR DE SERVICIOS EN QUÉ SE DESEMPEÑA****ACTUALMENTE.**

Hospitalización (Pisos) _____

Salas de Cirugía _____

Salas de Partos _____

Unidades de Cuidado Intensivo _____

Pediatría _____

Urgencias _____

Otro _____ (Especifique _____)



Ana G. Mendez University System
 Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019

8. ¿EN QUÉ ÁREA DE SERVICIO SE DESEMPEÑA
ACTUALMENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?

Hospitalización (Pisos) _____
Salas de Cirugía _____
Salas de Partos _____
Unidades de Cuidado Intensivo _____
Pediatría _____
Urgencias _____

9. AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA PROFESIÓN (CULMINADO
SUS ESTUDIOS EN ENFERMERÍA)

Hasta 5 años _____
De 6 a 10 años _____
De 11 a 15 años _____
Más de 20 años, _____

10. ¿OFRECE EL HOSPITAL ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN?

Sí _____ No _____



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18
Approval Date 07/20/2018
Expiration Date 07/19/2019

11. EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS SEÑALE:

NÚMERO DE CURSOS DE EDUCACIÓN CONTINUADA

REALIZADOS:

Ninguno _____

1-2 _____

3-4 _____

Más de 4 _____

12. NÚMERO DE REUNIONES CIENTÍFICAS (CONGRESOS,

JORNADAS, ETC.) A LAS QUE HA ASISTIDO:

Ninguna _____

1-2 _____

3-4 _____

Más de 4 _____



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019

Parte II. Cuestionario de Satisfacción Laboral creado por Lorell V. Monge Torres

(2018).

Introducción: Los indicadores presentados a continuación, representan la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de una institución hospitalaria del área metropolitana de San Juan. Se utiliza el Cuestionario creado por Lorell V. Monge Torres (2018), para realizar esta evaluación.

Instrucciones: A continuación, se muestra una serie de indicadores relacionados con sus experiencias de satisfacción laboral. La información aquí registrada, será totalmente confidencial y se utilizará para fines de la investigación.

1. Favor contestar todas las aseveraciones marcando la opción de la respuesta que describa mejor su experiencia, siendo 5 el indicador de mayor puntuación (Totalmente de Acuerdo) y el 1 (Totalmente en Desacuerdo), el de menor puntuación.
2. El cuestionario comienza en la próxima te página.



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18
Approval Date 07/20/2018
Expiration Date 07/19/2019

UNIVERSIDAD METROPOLITANA

Recinto de Bayamón
Maestría en Ciencias de la Enfermería

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

Indicador		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De Acuerdo 4	Totalmente de Acuerdo 5
1.	Las áreas en el área en el cual laboro están bien distribuidas.					
2.	En mi área de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades.					
3.	Recibo retroalimentación sobre mi desempeño en el trabajo que realizo.					
4.	Las responsabilidades del trabajo están bien repartidas.					
5.	El supervisor demuestra dominio o conocimiento de sus funciones.					
6.	El supervisor soluciona los problemas eficazmente.					
7.	El supervisor delega funciones de responsabilidad eficazmente.					
8.	El supervisor toma decisiones con la participación del personal de enfermería a cargo.					
9.	El supervisor me mantiene informado sobre todos los asuntos que afectan mi trabajo.					
10.	Dentro del área de trabajo, la comunicación es eficaz.					



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019

Continuación Cuestionario Satisfacción Laboral

Indicador		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De Acuerdo 4	Totalmente de Acuerdo 5
11.	Me puedo comunicar con mi supervisor fácilmente.					
12.	Recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.					
13.	Conozco los servicios que prestan otras unidades de trabajo.					
14.	La comunicación con otras unidades del trabajo es adecuada.					
15.	La comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios es buena.					
16.	La comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada.					
17.	La relación con los compañeros de trabajo es excelente.					
18.	Entre compañeros, es habitual la colaboración para realizar las tareas.					
19.	El ambiente de trabajo me produce estrés.					
20.	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
21.	Puedo expresar mis opiniones en el área de trabajo con facilidad.					
22.	Las condiciones de trabajo dentro del área que laboro son seguras; no representan riesgos para la salud.					



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019

Continuación Cuestionario Satisfacción Laboral

Indicador		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De Acuerdo 4	Totalmente de Acuerdo 5
23.	El ambiente de trabajo facilita mi actividad diaria.					
24.	Las instalaciones del área donde elaboro facilitan el trabajo que realizo los servicios prestados a los usuarios.					
25.	El equipo informático utilizado está adaptado a las necesidades del trabajo.					
26.	Solo recibo la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.					
27.	Las necesidades para mi desarrollo profesional han sido atendidas.					
28.	Cuando se instalan nuevos protocolos, somos informados y adiestrados en el procedimiento para llevarlos a cabo.					
29.	Dentro del área de trabajo, mejorar la calidad de los servicios tiene prioridad.					
30.	Es mi responsabilidad establecer iniciativas para mejorar los servicios.					
31.	Es mi responsabilidad identificar áreas de mejoramiento.					



Ana G. Mendez University System
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18

Approval Date 07/20/2018

Expiration Date 07/19/2019

Continuación Cuestionario Satisfacción Laboral

Indicador		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De Acuerdo 4	Totalmente de Acuerdo 5
32.	En mi área de trabajo se me consulta sobre las iniciativas para mejorar la calidad.					
33.	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo.					
34.	Me siento motivado para realizar mi trabajo.					
35.	Recibo reconocimiento por las tareas que realizo.					
36.	Las condiciones laborales son satisfactorias.					
37.	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
38.	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.					
39.	En general, me siento satisfecho en mi trabajo.					



Ana G. Mendez University System
 Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 01-669-18
 Approval Date 07/20/2018
 Expiration Date 07/19/2019

APÉNDICE B**Hoja de Validación de Expertos**

Continuación Validación del Instrumento

Indicador	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado en el reactivo		Mide lo que pretende		Utilidad del Instrumento			Observaciones (Por favor, indique si se debe modificar o eliminar el reactivo)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Esencial	Útil pero no esencial	No importa	
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														
32														
33														
34														
35														
36														
37														
38														
39														

Validado por: _____ Firma _____ Fecha _____

Validado por: _____ Firma _____ Fecha _____

Validado por: _____ Firma _____ Fecha _____

Validado por: _____ Firma _____ Fecha _____

Validado por: _____ Firma _____ Fecha _____

APÉNDICE C

Carta de Autorización

**Hospital Español Auxilio Mutuo de Puerto Rico, Inc.**

Apartado 191227, San Juan, PR 00919-1227 Tel (787)758-2000

Por este medio autorizamos a la Sra. Lorell V. Monge Torres, estudiante del Programa de Maestría en Ciencias de Enfermería de la Universidad Metropolitana, a realizar la investigación titulada: *"Satisfacción laboral de los empleados de Enfermería en un hospital del Área Metropolitana de San Juan"*, en el Hospital Auxilio Mutuo. Consentimos que como parte del procedimiento de la investigación, la estudiante administre un cuestionario a los manejadores de caso que laboran en nuestro Hospital, siguiendo los procesos de protección de los participantes y salvaguardando la confidencialidad de la información recopilada como parte de la investigación.

Exhortamos a la Institución a continuar desarrollando proyectos de investigación que contribuyan a mejorar la práctica de la profesión de enfermería en nuestro País.

Atentamente,

Gloria R. Vélez Acevedo

Supervisora de Utilización y Plan de Alta

Hospital Auxilio Mutuo, San Juan

APÉNDICE D

Hoja Informativa del Estudio



Sistema Universitario Ana G. Méndez

Universidad Metropolitana
Centro Universitario de Bayamón
Escuela de Ciencias de la Salud

Hoja Informativa

Información para participar en un estudio/investigación La satisfacción laboral de los empleados de Enfermería de un hospital del Área Metropolitana de San Juan

Descripción del estudio/investigación y tu participación en el mismo Mi nombre es Lorell V. Monge Torres, estudiante del Programa de Maestría en Ciencias de Enfermería de la Universidad Metropolitana. Me dispongo a realizar un estudio cuyo propósito principal es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en un hospital del Área Metropolitana de San Juan. Su participación en este estudio consistirá en contestar un cuestionario diseñado para recopilar los datos. Le tomará aproximadamente 20 minutos contestar dicho cuestionario.

Riesgos e Incomodidad Su participación en el estudio no conlleva riesgo, solamente podrá experimentar leve cansancio, agotamiento, fatiga o sueño durante el proceso.

Posibles Beneficios El beneficio que recibirá a través de su participación en este estudio consistirá en lograr un mayor entendimiento de la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en el hospital.

Protección de la Privacidad y Confidencialidad Toda información relacionada a su identidad será manejada de manera privada y confidencial y será protegida en todo momento. Bajo ninguna circunstancia se compartirá información del participante con terceros. Los datos recopilados en el cuestionario se guardarán en un lugar privado, seguro y bajo llave. Cualquier documento recopilado será almacenado en la residencia de la investigadora principal, bajo llave, por un periodo de cinco (5) años. Los mismos estarán bajo la tutela del investigador principal Lorell V. Monge Torres. Los datos generales se mantendrán archivados en una memoria portátil (USB) que estará ubicado en un archivo bajo llave.

Decisión sobre su participación en este estudio Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted tiene todo el derecho de decidir participar o no de este estudio. Si usted decide participar en este estudio tiene el derecho de retirarse en cualquier momento sin penalidad alguna.

Información contacto Si usted tiene alguna duda o inquietud correspondiente a este estudio de investigación o si surge alguna situación durante el periodo de estudio, por favor contacte a Lorell V. Monge Torres, lmonge9@email.suagm.edu al (787) 210-7209 y/o Mayra Figueroa Pérez, mfigueroaperez@suagm.edu, (787) 766-1717 ext. 6453. Si usted tiene preguntas sobre sus derechos como sujeto de investigación por favor comuníquese con la Oficina de Cumplimiento en la Investigación del SUAGM al 787-751-3120 o compliance@suagm.edu.

Una copia de esta carta informativa le será entregada