

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIO DE POST GRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION
POST GRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE
SALUD**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

DISEÑO DE UN INSTRUMENTO PSICOMETRICO QUE PERMITA
EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
AREA DE BACTERIOLOGIA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DEL
HOSPITAL “Dr. MIGUEL PEREZ CARREÑO”

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello, por:
Luisa Brillit González Zerpa

Como requisito parcial para optar al grado de:

**ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE
SALUD**

Realizado con la tutoría del profesor:
LUIS GALINDO

Caracas, Diciembre del 2009

AGRADECIMIENTOS

La autora desea agradecer muy especialmente a su tutor, Luis Galindo, quien con sus oportunos comentarios y orientaciones, hizo posible la realización de este Trabajo Especial de Grado.

A mi mamá, Luisa Zerpa, por haber apoyado a continuar con estudios de post grado, y además servir de guía durante todo mi camino.

A mis hermanos, Alejandro, Emmanuel y Eduard que siempre estuvieron ahí para brindarme su apoyo y conocimiento en todos los momentos y de darme mucho ánimo y entusiasmos.

Al profesor Teodoro Campos, quien con sus valiosos comentarios, oriento la primera etapa de este trabajo.

A mis compañeros de trabajos y jefes de servicios de laboratorio, del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño, por todo su apoyo y compañerismo brindando durante la realización de toda mi carrera.

A todos los que de una u otra manera, hicieron posible la realización de este trabajo.

No quiero terminar sin antes agradecer a Dios por darnos esta oportunidad en la vida y poder darnos sabiduría, fuerza y apoyo para lograrlo.

A todos, ¡mil gracias!

Luisa Brillit González

INDICE GENERAL

	pp
LISTA DE TABLAS	v
RESUMEN	ix
INTRODUCCION	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	6
1.3 Justificación de la investigación	6
1.4 MARCO REFERENCIAL	8
1.4.1 Marco Organizacional	8
1.4.1 Reseña Institucional	8
1.4.2 Visión y misión	9
1.4.3 Notas generales de sus planes	10
2. MARCO TEORICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación	11
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Bases legales	13
2.4 Definición de términos básicos	14
3. MARCO METODOLÓGICO	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Unidad de análisis, población y muestra	15
3.3 Variable(s) de la investigación: Definición conceptual y operacional	15
3.4 Recolección, procesamiento y análisis de los datos	17
3.4.1 Recolección de información	17
3.4.2 Análisis y procesamiento de datos	18
4. CONCLUSIONES	29
5. RECOMENDACIONES	31
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

6. ANEXO A Organigrama Estructural del Hospital IV	34
ANEXO B Organigrama Estructural del Servicio de Laboratorio	35
ANEXO C Test Psicometrico	36
ANEXO D Hoja de Respuesta del Test Psicometrico	47

LISTA DE TABLA

Tabla1 Tabla de Especificaciones	16
Tabla 2 Tabla de Validez	20
Tabla 3 Tabla de Confiabilidad	21
Tabla 4 Perfil Psicografico por Años de Servicios de Uno a Cinco Años	22
Tabla 5 Perfil Psicografico por Años de Servicios de Seis a Diez Años	23
Tabla 6 Perfil Psicografico Por Años de Servicios de Once a Quince Años	24
Tabla 7 Perfil Psicografico del Sexo Femenino	25
Tabla 8 Perfil Psicografico del Sexo Masculino	26
Tabla 9 Perfil Psicografico por Turno de Trabajo “Turno de la Mañana para Ambos Sexos”	27
Tabla 10 Perfil Psicografico por Turno de Trabajo “Turno de la Tarde para Ambos Sexos”	28

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIO DE POST GRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINSTRATIVAS Y GESTIÓN
POST GRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE
SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**DISEÑO DE UN INSTRUMENTO PSICOMETRICO QUE PERMITA
EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
AREA DE BACTERIOLOGIA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DEL
HOSPITAL “Dr. MIGUEL PEREZ CARREÑO”**

Autor: Luisa González

Asesor: Luis Galindo

Fecha: Diciembre 2009

RESUMEN

El hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño” ubicado en el Distrito Capital en la Ciudad de Caracas, es una organización que presta servicios en salud y dentro de su estructura organizativa se encuentra inserta el Servicio de Laboratorio, entre las diferentes áreas cabe destacar el Área de Bacteriología, si se conoce que la evaluación del desempeño es un proceso completo que abarca desde la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromisos especiales, esta evaluación abarca desde el inicio del período, el seguimiento continuo de su cumplimiento, hasta la evaluación formal de los mismos que se realiza una o dos veces al año, podría plantearse la siguiente interrogante: ¿Qué aspectos deberían considerarse en la elaboración del instrumento para evaluar el desempeño del personal que labora en el Área de Bacteriología en el Servicio de Laboratorio del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”? Para dar respuesta a esta interrogante me plante el siguiente objetivo proponer un instrumento psicométrico que permita evaluar el desempeño del personal que labora en la Área de Bacteriología del Servicio de Laboratorio del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”. Esto se justifica debido a que las personas son los elementos más valiosos de la organización y la calidad del servicio se sustenta sobre las personas que la integran. Ante el profesional de laboratorio clínico se presentan cambios fundamentales en los roles tradicionales. La naturaleza de la presente investigación es de tipo proyectiva. Siendo un proyecto factible. Posteriormente, la herramienta obtenida fue validada, demostrando que la misma cumple con los objetivos propuestos. Se obtuvo como resultado el diseño de un instrumento psicométrico que permite realizar la evaluación del desempeño de dicho personal. Con esto, el Servicio podrá realizar una mejor evaluación del desempeño y tomar decisiones en base a los criterios planteados, logrando así optimizar los procesos de trabajos dentro de la organización.

Palabras claves: Evaluación del desempeño, puesto de trabajo e indicadores.

INTRODUCCION

Vivimos en un mundo donde siempre estamos evaluando el desempeño de las cosas, de los objetos de las personas que lo rodean, siempre queremos saber hasta donde llega el volumen de un equipo de sonido que hemos comprado, a cuanta velocidad corre nuestro automóvil en una autopista, como se comporta nuestro novio ó novia en momentos difíciles o cosas por el estilo. La evaluación del desempeño es un hecho común y corriente en nuestras vidas, y también en las organizaciones. Las prácticas de evaluación del desempeño no son nuevas, desde que una persona empleo a otra, el trabajo de esta fue evaluado en su relación costo-beneficio.

Los sistemas de evaluación tampoco son recientes y datan desde la Edad Media. Conocido esto definiremos evaluación del desempeño según Chiavenato “es una apreciación sistemática de cómo una persona se desempeña en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo futuro”.

Por lo tanto podemos decir que la evaluación del desempeño es un proceso completo que abarca desde la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromiso especiales, al inicio del periodo de evaluación, el seguimiento continuo de su cumplimiento, hasta la evaluación formal de los mismo que se realiza una o dos veces al años.

Si bien es cierto lo ante mencionado, que la evaluación del desempeño, debe estar orientada al puesto de trabajo, que se desempeña es importante que existan instrumentos adecuado al puesto del trabajo, de ahí parte mi preocupación en diseñar un instrumento que permita evaluar el desempeño del personal que labora en el área de

bacteriología, del Servicio de Laboratorio del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño” ubicado en el Distrito Capital en la ciudad de Caracas, es una organización que presta servicios en salud y dentro de su estructura organizativa se encuentra inserta en el Servicio de Laboratorio el cual cuenta con diferentes áreas pero para nuestro estudio no enfocaremos en el área de Bacteriología.

Dentro del Área de Bacteriología específicamente en el Laboratorio la situación que se presenta es la siguiente: existe una planificación la cual es modificada de acuerdo a la necesidad del área por lo que podríamos decir que no se cumple con tal planificación ni diaria, ni semanal, ni mensual de las actividades a realizar, por lo que el personal no conoce ni esta claro en las tareas y volúmenes de trabajo a realizar cada día. Se aprecia que dentro del área no existe una organización, para la debida ejecución del trabajo y poco interés en la ejecución de las actividades laborales.

En la administración de los recursos materiales específicamente en el uso de equipos de computación y programas informáticos existe diversas posiciones del personal en cuanto a su utilización: Algunos tienen la disposición de hacerlo, otros no lo hacen objetando por no haber sido entrenados y otros por que le temen a los equipos.

En cuanto a la evaluación del desempeño del personal los objetivos utilizados en los diferentes turnos no se corresponden con las tareas que efectúan, los criterios utilizados por el personal evaluador no son totalmente objetivos. Por lo que se percibe desconocimiento en el uso del instrumento de evaluación del personal.

No existe buena administración y distribución del tiempo laboral, lo que trae como consecuencia la presencia de apatía, desarmonía, conflictividad, inadecuada interrelación.

Los límites laborales se encuentran desdibujados por que no hay definición de las funciones de los cargos, de los deberes y derechos de los funcionarios adscritos al Laboratorio.

De mantenerse esta situación, el personal no conoce hacia donde conducir sus esfuerzos laborales, baja la productividad y calidad de los servicios lo que repercute negativamente en la atención pronta y oportuna al usuario.

Al no haber una planeación, organización, control, supervisión y evaluación de las actividades, los resultados se ven amenazados. Ante la inexistencia de la debida gerencia, los recursos materiales se deterioran, al ser subutilizado o mal utilizados. El talento humano no desarrolla sus habilidades y capacidades para el buen uso de la tecnología de la información y la comunicación. No se generan incentivos, creatividad e innovación. El Personal que no es asistido, controlado, supervisado y reconocido en el buen uso del tiempo laboral sólo buscará actuar por si mismo, generando cultura y clima organizacional inadecuados por no presentar criterios de trabajo en equipo. Al desconocerse las funciones y normatividad de la organización se verá desvirtuada la eficacia y la eficiencia, descenso de la autoestima, la idoneidad al no ser reconocidos sus logros; por su bajo rendimiento.

Al tener esta visual panorámica de las situaciones que se presentan en el ámbito de la investigación se sugiere la Evaluación de Desempeño que consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre el jefe y colaborador. Su valor principal reside en el hecho de que es un instrumento para que los jefes

inmediatos de todos los niveles mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente acordados para el cumplimiento de dichos compromisos.

Por lo tanto la Evaluación del Desempeño es un proceso completo que abarca desde la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromisos especiales, al inicio del período de evaluación, el seguimiento continuo de su cumplimiento, hasta la evaluación formal de los mismos que se realiza una o dos veces al año.

Por todo lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué aspectos deberían considerarse en la elaboración del instrumento para evaluar el desempeño del personal que labora en el Área de Bacteriología en el Servicio de Laboratorio del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:

1.2.1 OBJETIVO GENERAL:

DISEÑAR UN INSTRUMENTO PSICOMETRICO QUE PERMITA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE BACTERIOLOGIA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DEL HOSPITAL “Dr. MIGUEL PEREZ CARREÑO”.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Para alcanzar el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Revisar los distintos instrumentos existentes actualmente que permiten evaluar el desempeño laboral.
- Determinar las características del puesto de trabajo necesario para la sección de bacteriología.
- Establecer los indicadores necesarios para la elaboración de dicho instrumento.
- Diseñar un Instrumento de Evaluación de Desempeño dirigido al Personal que labora en el Área de Bacteriología del Servicio de Laboratorio del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”.

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Desde el punto de vista teórico esta evaluación es necesaria para garantizar el adecuado y puntual cumplimiento de los objetivos plasmados en el plan de trabajo, permite generar una comunicación constante entre jefes y colaboradores para mejorar el desempeño del trabajo de ambos.

Podemos decir que esto se encuentra relacionado tanto con la materia de comportamiento organizacional como con la materia de administración

de recursos humanos por lo que los conocimientos en esta materia servirán de apoyo a la realización del mismo

Por otro lado, facilita que las experiencias diarias de trabajo sean fuentes de aprendizaje, tanto para jefes como para colaboradores y propiciar su capacitación y desarrollo, garantiza además que el personal pueda obtener orientación y reconocimiento, al conocer los resultados de su trabajo, sirve de guía y orienta los esfuerzos de trabajo, corrige oportunamente las desviaciones para obtener cada vez mejores resultados; sirve de apoyo en la toma de decisiones en materia de promociones y asignaciones de responsabilidades.

Las personas son los elementos más valiosos de la organización y la calidad del servicio se sustenta sobre las personas que la integran. Ante el profesional de laboratorio clínico se presentan cambios fundamentales en los roles tradicionales tales como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y educación (interna y externa) y nuevos retos en el ejercicio de sus funciones: nuevas áreas analíticas, mayor número y refinamiento de exámenes, total compromiso con la gestión de calidad, sistemas informáticos de mayor envergadura, nuevas demandas de gestión económicas, condicionado todo ello por el desarrollo tecnológico y la dinámica socio económica general de la sociedad.

El laboratorio clínico moderno requiere personal hábil, bien entrenado, capaz de realizar diferentes tareas, motivado en su trabajo, capaz y dispuesto El sistema de evaluación del desempeño es una herramienta de alto impacto orientado a lograr altos estándares de rendimiento grupal, vinculado al desarrollo de recursos humanos. La evolución de los modelos de dirección empresarial ha puesto de manifiesto un cambio, fundamental en la concepción del personal que ha dejado de considerarse un costo y ha pasado a ser un valioso recurso empresarial.

Una adecuada política de capacitación y preparación entre otras como son la remuneración, el reconocimiento, las promociones etc., es factor importante para disponer de los recursos humanos necesarios para el éxito en la organización, en estos tiempos que se generan muchos cambios.

Desde el punto de vista metodológico esta investigación servirá como punto de referencia para futuros trabajos e investigaciones relacionadas con la aplicación de instrumentos de evaluación que permitan medir el desempeño laboral en el área de laboratorio

Desde el punto de vista práctico, el resultado de esta investigación, que no es más que proponer un diseño de un instrumento psicometrico que permita evaluar el desempeño laboral del personal que labora en el área de bacteriología de dicho hospital será de gran ayuda para mejorar dicha situación.

1.4 MARCO REFERENCIAL

1.4.1 Marco Organizacional

1.4.2 Reseña Institucional

El Hospital General “Dr. Miguel Pérez Carreño” fue inaugurada oficialmente el 27 de enero de 1970, por el Presidente de la República Rafael Caldera en el marco del XXV aniversario del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). Fue construida en terrenos propios como hospital tipo IV y representa la síntesis médico-asistencial del progreso del IVSS desde 1944, cuando se creó el Instituto Central de los Seguros Sociales; desde 1961 hasta 1970 como hospital general en Caracas una parte alquilada al Hospital Militar “Carlos Arvelo”, que para 1966 recibe el nombre de “Ildemaro Salas” hasta 1987, cuando se inaugura el Hospital “Domingo Luciani”.

En 1970 tenía 85 000 m² de construcción distribuidas en trece pisos a un costo de 83 547 000 bolívares (entre construcción y equipos) para cubrir a una población de 300.000 asegurados. Aspiraba atender anualmente 120.000 emergencias, 24.000 hospitalizaciones, y 75.000 consultas con un presupuesto anual de 27 millones de bolívares y 582 camas distribuidas así: 444 para el departamento de cirugía, del cual forma parte anestesiología, de ellas 144 son para cirugía general y 150 para traumatología. Neurocirugía, cirugía de la mano, cirugía plástica, oftalmología y urología tienen 30 camas cada una. Los departamentos de medicina y pediatría contaban con 60 y 78 camas respectivamente. En 1971 se inicia obstetricia con 50 camas para un total de 632. Y además ofrece, entre otros importantes servicios, radiología, laboratorio, biblioteca y trabaja social.

En su inicio contó con una nómina de 1 710 personas, de las cuales 227 eran personal médico. El primer director fue Otto Hoffman, la coordinación médico-docente correspondió a Néstor Bracho Semprún y la jefatura de enfermera a Olga de Chirinos.

El IVSS busca el éxito médico-asistencial y docente. Así, la decisión oficial de colocar el nombre del doctor Miguel Pérez Carreño al hospital simboliza ese éxito y es interpretación del sentimiento e iniciativa del Colegio de Médicos del Distrito Federal, con apoyo de la Academia Nacional de Medicina, otros colegios médicos y sociedades científicas del país, en particular la Sociedad Venezolana de Cirugía.

En los anexos A y B podremos observar el organigrama del hospital y el organigrama del Servicio de Laboratorio para así poder tener una visión panorámica de la misma.

1.4.2 VISIÓN Y MISIÓN

Visión: El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad para toda la población, avanza hacia la conformación de la nueva estructura de la sociedad, garantizando el cumplimiento de los principios y normas de la Seguridad

Social a todos los habitantes del país. El compromiso social y el sentido de identificación con la labor que se realiza, debe ser la premisa fundamental en todos los servicios prestados.

Misión: El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos los beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, incapacidad, invalidez, nupcias, muerte, retiro y cesantía o pérdida de empleo, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, dentro del marco legal que lo regula.

1.4.3 Notas Generales de sus Planes

- Prestar asistencia médica curativa y preventiva a todos los venezolanos.
- Desarrollar los mecanismos necesarios que garanticen la prestación de los servicios médicos en estructuras cónsonas y adecuada dotación de recursos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

No existen evidencias sobre instrumentos de evaluación del desempeño del personal especialmente relacionado con el Área de Bacteriología, del Servicio de Laboratorio, por lo que tomamos como antecedentes otras investigaciones.

En base a lo ante expuesto tomamos como principal antecedente de la investigación el trabajo Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología en el año 2006, realizado por el Lic. Urbina y colaboradores; el cual tuvo como objetivo evaluar el

desempeño del profesional de enfermería que labora en los servicios de neonatología, en la provincia de Ciudad de la Habana. Se realizó el análisis de las variables del estudio a partir de las bases de datos creadas, el procesamiento de los mismos incluyó métodos estadísticos y el análisis cualitativo de los resultados, lo que permitió llegar a conclusiones sobre el diseño de los diferentes instrumentos a utilizar, y otras relacionadas con el insuficiente dominio y preparación de los profesionales de enfermería en las técnicas y/o procedimientos observados, lo que permitió llegar a conclusiones sobre el diseño de los diferentes instrumentos a utilizar.

Otro de los antecedentes es la Evaluación del desempeño del MINISTERIO DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL y sus implicaciones en la gestión de las tecnologías en salud realizados R. Mijares, L. Lara, E. Rincón Osorio. En este trabajo se aplicó una metodología desarrollada por la Organización Panamericana de la Salud, basada en las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP), se evaluó el desempeño de las autoridades sanitarias del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS). El propósito de dicha evaluación fue identificar las fortalezas y debilidades de la estructura de salud pública, entendida como el conjunto de recursos humanos, fórmulas de gestión y recursos materiales necesarios. El instrumento tomó en cuenta once (11) FESP, de las cuales la "Garantía y mejoramiento de la calidad de servicios de salud individuales y colectivos" obtuvo el menor puntaje (0,06). La función "Desarrollo de recursos humanos y capacitación en salud pública" obtuvo la segunda puntuación más baja (0,38). Por tal motivo, la Unidad de Gestión de Tecnología en Salud (UGTS) de la Universidad Simón Bolívar (USB), propone una metodología de desarrollo y evaluación alternativa que contribuyan al mejoramiento de la salud pública. Dicha metodología debe estar enmarcada en una real estructuración de las políticas públicas, para luego determinar el apoyo que deben tener las tecnologías

2.2 Bases teóricas

La evaluación del desempeño es uno de los mecanismos para dar seguimiento al trabajo de las personas dentro de una organización, además de ser una apreciación sistemáticas de cómo cada persona se desempeña en su puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo futuro.

De acuerdo con el puesto que se ocupe, una persona puede ser evaluada en cuanto al desempeño que obtuvo con relación a objetivos y programas de trabajo, pero también en cuanto a metas de productividad, la precisión con la que cumple sus actividades, el acierto de sus decisiones operativas, el rendimiento que se traduce en aportaciones o ganancias para la organización, o en cuanto al cumplimiento de normas o estándares aplicables al método con el que desempeña su trabajo.

“Existen problemas y beneficios que son comunes en la evaluación del desempeño como los son:

- Carencia de test psicométricos.
- Los objetivos y propósitos no son elaborados
- Mal uso del sistema de evaluación.”

Todos estos problemas pueden evitarse con la utilización de la herramienta de evaluación y el entrenamiento de los jefes. Conociendo que existen diversos métodos de evaluación debe escogerse el que mejor se adapte a las necesidades del servicio que se desea evaluar.

2.3 Bases legales

En la Ley Orgánica de la Administración Pública en su Título V De los compromisos de la Gestión, artículo 131 “los compromisos de la gestión determinaran y regularan en cada caso, por lo menos los siguientes aspectos:... en el numeral 9 establece los criterios e instrumentos de evaluación del desempeño institucional.”

También Ley del Estatuto de la Función Pública, en su Capítulo IV Evaluación del Desempeño, establece en su artículo 57 aquí habla acerca de las normas y procedimientos que debe tendentes a evaluar su desempeño, en el artículo 58 establece cada cuanto tiempo debería ser dicha evaluación en la cual se ha establecido dos veces al año, y los objetivos debe encontrarse acorde con las funciones inherentes al cargo que se desempeña, en el artículo 59 habla de que el ministerio para el poder popular de planificación y desarrollo como la oficina de recursos humanos de los diferentes entes, deberán establecer los instrumentos de evaluación en el servicio, en los artículos 60,61,62 establece de quien es la obligación de realizar dicha evaluación, y el uso de los resultados que esto arrojen.

Ley del ejercicio del Bioanálisis en el Capítulo V artículo 28 determina que el colegio de bioanalista es el encargado dictar las normas en cuanto a sus agremiados se refiere.

2.4 Definición de términos

Evaluación del desempeño: Según Chiavenato lo define como una apreciación sistemática de cómo cada persona desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

Puesto de trabajo: Son las pautas en cuanto a la obligación y responsabilidad en cuanto a la tarea asignada.

Indicadores: Según García Servén lo define como un instrumento valioso para obtener información de las actividades que identifican la gestión de administrativo-asistencial de todos los servicios médicos.

3. MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

La naturaleza de la presente investigación es de tipo proyectiva. Siendo un proyecto factible, según el manual de la UPEL (2006) “consiste en la investigación elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales (...)”.

Su diseño es no experimental en cuanto a que incluye una fase de observación de los fenómenos tal cual se dan en su contexto natural, para después analizarlo. El diagnóstico que surja de esta fase servirá de base para el diseño de la propuesta.

Está apoyada en una investigación de campo, que según el Manual de la UPEL la define como el “Análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia”.

El diagnóstico se sustenta en un enfoque cuantitativo que utilizará la recolección y el análisis de datos para dar respuestas a las preguntas de investigación y sobre la base de la medición numérica, se intentará con exactitud patrones de comportamiento que permitan mayor acierto en la formulación de la propuesta.

3.2 Unidad de análisis, población y muestra:

UNIDAD DE ANALISIS: Los profesionales del bioanálisis que necesitan ser evaluados para poder saber cómo están realizando su trabajo y poder ser corregido a tiempo. La población para la cual resulta relevante el desarrollo de esta investigación, está representada por profesionales que laboren dentro, de la institución hospitalaria.

3.3 Variable de la investigación: Definición conceptual y operacional:

Con el objeto de poder alcanzar los objetivos planteados en esta investigación, es necesario definir las variables que serán analizadas para poder determinar los distintos componentes que conformarán la herramienta observar tabla 1.

TABLA 1
TABLA DE ESPECIFICACIONES

PARAMETROS	DEFINICIONES	N° DE ITEM			INDICACIONES PSICOMETRICAS	VALIDEZ		
		A	B	TOTAL				
PRODUCTIVIDAD	Capacidad de establecer objetivos que superan el promedio, excediendo lo que se espera para su nivel.	16	16	32	TEST R TEST SIN MEDICION DE TIEMPO	VALIDES DE JUICIO DE EXPERTOS		
ORIENTACION AL CLIENTE	Esta relacionada con ayudar, comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, además de esforzarse por conocer y resolver los problemas del clientes.	16	16	32				
MANEJO DEL ENTORNO Y STRES	Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficiencia en situaciones de presión, tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	16	16	32			TEST PARALELO SIN MEDICION DE TIEMPO	VALIDES EMPIRICA DIAGNOSTICA
APRENDIAZAJE CONTINUO	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial del laboratorio, incluyendo la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando lo adquirido en foros locales o internacionales.	16	16	32			DIVISION POR MITADES	VALIDES DE CONSTRUCTO
TRABAJO EN EQUIPO	Es la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos para lograr objetivos compartidos.	16	16	32				

3.4 Recolección, procesamiento y análisis de los datos

3.4.1 Recolección de información:

Se estableció realizar, como instrumento para evaluar el desempeño del personal del área de bacteriología un test como técnica de medida. Conociendo que un **test** es una situación previamente preparada a la que el sujeto tiene que responder según ciertas instrucciones y de cuya respuesta se estima, por comparación con las respuestas de un grupo normativo, la calidad, grado o cuantía de algún aspecto de su personalidad. Como instrumento de medida ha de poseer confiabilidad, validez y tipicidad.

El Test Psicometrico el cual es definido como la medida objetiva y tipificada de una muestra de conducta según anastasia anne.

Los Método psicometrico son prueba objetiva que posee como principio el isomorfismo, el cual se encuentra en una relación uno a uno, basado en la propiedad de los números y la conducta observables.

Conducta: es un hecho o evento observable por los sentidos o por medios de aparato que permitan medir.

Condiciones de la prueba o herramienta psicométrica:

- El ruido es el mismo.
- Las condiciones bajo las cuales se aplica la prueba son la misma para ambos.
- Las preguntas son la misma para todos.
- La escala y norma es igual.

Se definió Tipificación como el proceso o procedimiento por medio del cual se elabora una prueba por primera vez. Existen además unos criterios de tipificación por lo que se deben seguir unos parámetros básicos

1. Confiabilidad de la prueba.
2. Validez de la medición (credibilidad)
3. Norma o baremo de comparación

Confiabilidad de la prueba: es la consistencia del puntaje cuando un sujeto es evaluado con la misma prueba en ocasiones diferentes. La fiabilidad, es la precisión del test. El coeficiente de fiabilidad, r_{xx} , es la correlación de un test consigo mismo, obtenida bien aplicando el mismo test a los mismos sujetos en dos ocasiones comparables (técnica del test-retest); bien hallando la correlación entre dos formas equivalentes del test (técnica de las formas paralelas).

Validez: se refiere a que la prueba mida lo que se pretende medir y no otra cosa esto se determina numéricamente.

Existen diversos tipos de validez en este trabajo usamos la validez de juicio de expertos, validez empírica de criterio específicamente validez de diagnóstica la cual se define como la capacidad de la prueba para medir el presente y la validez de constructo que es la capacidad de la prueba de medir un constructo teórico.

Normalización: es la adaptación de una prueba ya existente a otra área diferente.

3.4.2 Análisis y procesamiento de datos

Se realizó un test psicométrico observar Anexo C el cual contenía ciento sesenta preguntas dividido a su vez en dos subtest y cada subtest dividido en cinco subtest el nos permitió evaluar los siguientes parámetros productividad, orientación al cliente, manejo del entorno y estrés, aprendizaje continuo y por último trabajo en equipo tome estos cinco parámetros que parecían importantes

y fundamental desde mi punto de vista. Una vez realizado el test psicometrico se aplico el mismo a los diferentes colegas, y luego se procedió a realizar el análisis de los resultados para poder definir si este test era valido y confiable.

Para la corrección de las preguntas se estableció como criterio que para pregunta tres formas de responderlo “si” si la persona se encontraba de acuerdo con lo planteado, “no” si estaba en desacuerdo con lo planteado y “¿” si la persona no poseía información o no tenia conocimiento alguno de lo que se estaba planteando. Para cada respuesta se estableció un puntaje por cada “si” se le asigno un valor de cinco puntos, por cada “no” se le asigno un puntaje de un punto y por cada “¿” se le designo tres punto.

A su vez se elaboro una hoja de respuesta observar Anexo E por lo que cada participante tenía un formulario de planteamientos con sus respectiva indicaciones, al igual que su hojas de respuesta para así poder facilitar después su corrección y sus respectiva interpretación.

3.4.3 Análisis de los datos

Para poder realizar el análisis de los datos se procedió aplicar los criterios de tipificación, en primer lugar se revisaron los coeficientes de correlación para validar la prueba, si observamos la tabla de validez que se muestra a continuación, podemos deducir según los coeficiente de correlación obtenidos que existe una correlación positiva si lo analizamos según la correlación de Pearson, el cual dice que si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva, si observamos cada variable se encuentra dentro de los rangos de correlación aceptable por lo que podemos concluir que la prueba es validad, recordando que para que una prueba sea validad la prueba debe ser capaz de medir lo que pretende medir y no otra cosa y que esto se determina numéricamente.

TABLA 2

TABLA DE VALIDEZ

VARIABLE	COEFICIENTE DE VARIACION
PRODUCTIVIDAD	0,398
ORIENTACION AL CLIENTE	0,541
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	0,953
APRENDIZAJE CONTINUO	0,767
TRABAJO EN EQUIPO	0,833

3.5 Recolección, procesamiento y análisis de los datos

3.5.1 Recolección de información:

Se estableció realizar, como instrumento para evaluar el desempeño del personal del área de bacteriología un test como técnica de medida. Conociendo que un **test** es una situación previamente preparada a la que el sujeto tiene que responder según ciertas instrucciones y de cuya respuesta se estima, por comparación con las respuestas de un grupo normativo, la calidad, grado o cuantía de algún aspecto de su personalidad. Como instrumento de medida ha de poseer confiabilidad, validez y tipicidad.

El Test Psicométrico el cual es definido como la medida objetiva y tipificada de una muestra de conducta según Anastasia Anne.

Los Métodos psicométricos son pruebas objetivas que poseen como principio el isomorfismo, el cual se encuentra en una relación uno a uno, basado en la propiedad de los números y la conducta observable.

Conducta: es un hecho o evento observable por los sentidos o por medios de aparato que permitan medir.

Condiciones de la prueba o herramienta psicométrica:

- El ruido es el mismo.
- Las condiciones bajo las cuales se aplica la prueba son la misma para ambos.
- Las preguntas son la misma para todos.
- La escala y norma es igual.

Se definió Tipificación como el proceso o procedimiento por medio del cual se elabora una prueba por primera vez. Existen además unos criterios de tipificación por lo que se deben seguir unos parámetros básicos

4. Confiabilidad de la prueba.
5. Validez de la medición (credibilidad)
6. Norma o baremo de comparación

Confiabilidad de la prueba: es la consistencia del puntaje cuando un sujeto es evaluado con la misma prueba en ocasiones diferentes. La fiabilidad, es la precisión del test. El coeficiente de fiabilidad, r_{xx} , es la correlación de un test consigo mismo, obtenida bien aplicando el mismo test a los mismos sujetos en dos ocasiones comparables (técnica del test-retest); bien hallando la correlación entre dos formas equivalentes del test (técnica de las formas paralelas).

Validez: se refiere a que la prueba mida lo que se pretende medir y no otra cosa esto se determina numéricamente.

Existen diversos tipos de validez en este trabajo usamos la validez de juicio de expertos, validez empírica de criterio específicamente validez de diagnóstica la cual se define como la capacidad de la prueba para medir el presente y la validez de constructo que es la capacidad de la prueba de medir un constructo teórico.

Normalización: es la adaptación de una prueba ya existen a otra área diferente.

3.4.2 Análisis y procesamiento de datos

Se realizo un test psicométrico observar Anexo C el cual contenía ciento sesenta pregunta dividido a su vez en dos sub test y cada sub test dividido en cinco sub test el nos permitió evaluar los siguientes parámetros productividad, orientación al cliente, manejo del entorno y stres, aprendizaje continuo y por ultimo trabajo en equipo tome estos cinco parámetro que parecieron importante y fundamental desde mi punto de vista. Una vez realizado el test psicométrico se aplico el mismo a los diferentes colegas, y luego se procedió a realizar el análisis de los resultados para poder definir si este test era valido y confiable.

Para la corrección de las preguntas se estableció como criterio que para pregunta tres formas de responderlo “si” si la persona se encontraba de acuerdo con lo planteado, “no” si estaba en desacuerdo con lo planteado y “¿” si la persona no poseía información o no tenia conocimiento alguno de lo que se estaba planteando. Para cada respuesta se estableció un puntaje por cada “si” se le asigno un valor de cinco puntos, por cada “no” se le asigno un puntaje de un punto y por cada “¿” se le designo tres punto.

A su vez se elaboro una hoja de respuesta observar Anexo E por lo que cada participante tenía un formulario de planteamientos con sus respectiva indicaciones, al igual que su hojas de respuesta para así poder facilitar después su corrección y sus respectiva interpretación.

3.4.3 Análisis de los datos

Para poder realizar el análisis de los datos se procedió aplicar los criterios de tipificación, en primer lugar se revisaron los coeficientes de

correlación para validar la prueba, si observamos la tabla de validez que se muestra a continuación, podemos deducir según los coeficiente de correlación obtenidos que existe una correlación positiva si lo analizamos según la correlación de Pearson, el cual dice que si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva, si observamos cada variable se encuentra dentro de los rangos de correlación aceptable por lo que podemos concluir que la prueba es validad, recordando que para que una prueba sea validad la prueba debe ser capaz de medir lo que pretende medir y no otra cosa y que esto se determina numéricamente.

TABLA 2
TABLA DE VALIDEZ

VARIABLE	COEFICIENTE DE VARIACION
PRODUCTIVIDAD	0,398
ORIENTACION AL CLIENTE	0,541
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	0,953
APRENDIZAJE CONTINUO	0,767
TRABAJO EN EQUIPO	0,833

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Los mismo se hizo con la confiabilidad en la cual se revisaron los coeficientes de correlación obtenido en la tabla de confiabilidad que se muestra a continuación, podemos deducir según los coeficiente de correlación obtenidos que existe una correlación positiva si lo analizamos según la correlación de Pearson, el cual dice que si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva, recordando que la confiabilidad de la prueba es la consistencia del puntaje cuando un sujeto es evaluado con la misma prueba en ocasiones diferentes. Por lo tanto se determino que esta prueba es validad y confiable

para estas variables, luego se procedió a la normalización es la adaptación de una prueba ya existen a otra área diferente.

TABLA 3
TABLA DE CONFIABILIDAD

VARIABLE	COEFICIENTE DE VARIACION
PRODUCTIVIDAD	0,490
ORIENTACION AL CLIENTE	0,600
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	0,980
APRENDIZAJE CONTINUO	0,600
TRABAJO EN EQUIPO	0,500

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Se realizo una escala de normalizada, para poder luego proceder a interpretar los valores obtenidos, se realizaron perfil psicografico por años de servicios, tomándose tres rangos los que tenían de uno a cinco años, de seis a diez años de servicios y aquellos que poseían once a quince años de servicios. Otro perfil psicografico por sexo y el otro por turno de trabajo.

Para realizar dicho analices comenzaremos por el perfil psicografico de años de servicios, podemos observar según el perfil mostrado a continuación.

TABLA 4

PERFIL PSICOGRAFICO POR AÑOS DE SERVICIOS DE UNO A CINCO AÑOS

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Que corresponde a las persona que poseen de uno a cinco años de servicios su productividad se encuentra baja, por el contrario notamos que la orientación al cliente y el aprendizaje continuo se ubica en un promedio bajo, en comparación con el manejo del entorno y el estrés como el trabajo en equipo. Si analizamos cada una de la variable vemos que en cuanto a la productividad que la definimos anteriormente como la capacidad de establecer objetivos que superen el promedio podemos decir que no se encuentran todavía bien identificado con este concepto, en cuanto a orientación al cliente notamos que existe un promedio bajo por lo que puedo inferir o que no se esta claro con lo que se relaciona con conocer los problemas y resolver los problemas de los clientes esto se debería indagar mas a fondo a ver, sino se conoce la importancia de los cliente en nuestro trabajo diario o si es por falta de tiempo debido a que existe un exceso de trabajo lo que no permite detenerse a pensar ni prestar su mejor colaboración a este usuario del servicio. Si analizamos el manejo del entorno y el stres, podemos observar que existe manejo promedio bajo de las diferentes situaciones que se le puedan presentar a diario.

Se observa que de acuerdo a la variable aprendizaje oportuno se encuentran por debajo del promedio puede deberse a que en los primeros cinco se dedica mas otra cosa o puede deberse a factores internos como no hay permiso para realizar curso, no se incentiva económicamente. Con respecto al trabajo en equipo se observa un aumento en colaboración y cooperación con los demás.

Si analizamos el perfil psicografico de años de servicios, podemos observar según el perfil mostrado a continuación que corresponde a las personas que poseen de seis a diez años de servicios.

TABLA 5

PERFIL PSICOGRAFICO POR AÑOS DE SERVICIOS DE SEIS A DIEZ AÑOS

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

La orientación al cliente se encuentra baja, mientras que se encuentra dentro del promedio la productividad el manejo del entorno y el estrés, y el aprendizaje continuo, y el trabajo en equipo en un promedio alto si analizamos cada uno por separado podemos inferir que la orientación al cliente que puede ser por falta de tiempo debido al exceso de trabajo lo que no le permite detenerse a pensar ni prestar su mejor colaboración a este usuario del servicio.

Existe un adecuado promedio para la productividad lo cual me hace pensar que se encuentra identificado con el concepto, al igual que un mejor manejo del entorno y el estrés, con respecto a las diferentes situaciones que se le pueden presentar a diario manteniendo la misma eficacia en situaciones de presión tiempo y desacuerdo. Existe un interés por buscar y compartir información para el crecimiento personal como profesional. Por otro lado notamos que existe un promedio alto en cuanto cooperación, colaboración y cooperación con lo demás, observando mejoras en cuanto al trabajo en equipo.

Ahora analizare el perfil psicografico por años de servicio de once a quince años el cual se presenta a continuación.

TABLA 6

PERFIL PSICOGRAFICO POR AÑOS DE SERVICIOS DE ONCE A QUINCE AÑOS

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Existe un nivel bajo en cuanto al trabajo en equipo, un promedio bajo para orientación al cliente, manejo del entorno y el stres, y aprendizaje continuo, por otro parte en el promedio encontramos la productividad. Notaremos que el nivel bajo en trabajo en equipo se puede decir que con el paso de los años de servicio decae el trabajo en equipo por roce entre los

compañeros de trabajo los cuales pueden de alguna manera generar tensiones y evitar la colaboración por parte de los mismo, notamos que se encuentra dentro del promedio bajo otras tres variables en cuanto al aprendizaje puede deberse a varios factores entre ellos la creación de vicios que ya lo se todo o algunos factores internos como no hay permiso para la realización de cursos, no se incentiva económicamente la capacitación continua y otro podría ser lo factores externos la llegada de los hijos, esposos, los compromisos familiares que muchas veces de alguna manera pueden crear peso, pero observamos que la productividad se mantiene lo que habría es que ver como podríamos aumentar la misma.

En cuanto al perfil psicografico del sexo femenino podemos notar que todas las variables se mantienen en el promedio. A diferencia de la del sexo masculino.

TABLA 7

PERFIL PSICOGRAFICO DEL SEXO FEMENINO

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

El perfil psicografico masculino que se muestra a continuación.

TABLA 8

PERFIL PSICOGRAFICO DEL SEXO MASCULINO

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Existe un promedio bajo en cuanto a aprendizaje continuo esto podría explicarse si recordamos que los hombres son padres de familia o lo encargados del sustento familiar por lo que se enfocan más en su trabajo, que estudios, en cuanto a la variable orientación al cliente, manejo del entorno y el stres, y el trabajo en equipo notamos que se mantienen dentro del promedio, lo que nos habla de un equilibrio en esta variable y en cuanto a la productividad se encuentra dentro del promedio alto, superando lo que establece el concepto de productividad ellos van mas allá.

El perfil psicografico por turno de trabajo para ambos sexo correspondiente al turno de la mañana que se muestra a continuación.

TABLA 9

**PERFIL PSICOGRAFICO POR TURNO DE TRABAJO
“TURNO DE LA MAÑANA PARA AMBOS SEXOS”**

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Notaremos que la diferentes variables se mantienen dentro del promedio, mientras que la productividad se encuentra en un promedio alto puede deberse a que existe mayor cantidad de trabajo lo que excede lo que se espera para su nivel con respecto a las otras variables.

Para el perfil psicografico correspondiente al turno de la tarde que se muestra a continuación.

TABLA 10

**PERFIL PSICOGRAFICO POR TURNO DE TRABAJO
“TURNO DE LA TARDE PARA AMBOS SEXOS”**

VARIABLE	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO BAJO	PROMEDIO	PROMEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7
ORIENTACION AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7
MANEJO DEL ENTORNO Y EL STRES	1	2	3	4	5	6	7
APRENDIZAJE CONTINUO	1	2	3	4	5	6	7
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	7

FUENTE DE ELABORACION: PROPIA

Todas las variables se encuentran dentro del promedio.

CONCLUSIONES

Se pudo concluir que este test psicometrico realizado es valido y confiable, de acuerdo a los coeficiente de correlación obtenidos y se estableció la escala de normalización, de acuerdo a esta escala se pudo realizar los diferentes perfiles psicograficos. Podemos inferir que la productividad se encuentra en un nivel alto para el sexo masculino y el turno de la mañana, lográndose se así los objetivos establecidos sean cumplidos, y también podemos deducir que los años de servicios también repercutirán en la productividad por lo que uno de los planteamientos en el test psicometrico aplicado decía si la mayor experiencia en el área de bacteriología permitía obtener mayores logros relacionados con el trabajo, este planteamiento se ve totalmente aceptado según los perfiles psicograficos obtenidos.

Con respecto a la orientación al cliente que si analizamos los perfiles psicograficos de los diferentes turnos y sexo, se observa que ambos se mantienen en el promedio debemos establecer algunos programas para mejorar esto y prestar un mejor servicio creando conciencia de la importancia de los clientes, vemos que existen dos extremos preocupante los primeros cinco años y después de el años once de servicio podríamos deducir que los primeros cinco años son por desconocimientos de la importancia de los usuarios que asisten a diarios a este servicio, y depuse puede ser por apatía, cansancio o exceso de trabajo se debería evaluar que es lo que pasa por que se esperaría que por lo menos se mantuviera en el promedio o por lo menos aumentara nunca los contrarios es importante tomar medidas en estos casos.

El manejo del entorno y el stres por lo que muestran los diferentes perfiles psicograficos se observa que se mantiene un equilibrio ya que los valores obtenidos para los diferentes perfiles son dentro del promedio.

El aprendizaje continuo se observa nuevamente que en los extremos los primeros cinco años de servicios y a partir del año once una disminución con respecto a la capacidad por adquirir nuevos conocimientos capacitarse a lo largo de su desempeño al principio de sus años de servicio, infiero que es por descuido o desconocimiento de la importancia de capacitación aunque muchas veces comenzando en un trabajo es difícil que se le ofrezca permiso o curso de adiestramiento al personal recién ingresado al servicio, luego del año once se puede deducir que es por la formación de familia si son mujeres tienen hijos y se le hace más difícil realizar curso, compromiso con su esposo, o familia a parte de no existir motivación económica ya que es igual si sabe más que el que sabe menos, apatía.

En cuanto al trabajo en equipo si observamos el perfil psicográfico por sexo y turno de trabajo ambos se mantiene en el promedio es decir tienden a formar equipo de trabajo para garantizar el éxito de sus procesos, pero cuando nos vamos a los años de servicios observamos que desde el primer año hasta el año décimo de servicio se incrementa la formación de trabajo de equipos que al pasar al año once de servicio, decae de una manera en la cual podemos inferir que esto puede ser a los roces entre los diferentes grupos por lo que se tiende a trabajar más individualmente.

RECOMENDACIONES

A continuación se presentaran una serie de recomendaciones que se proponen para futuras investigaciones o trabajos, así como aquellas oportunidades de mejoras detectadas durante el desarrollo de la investigación.

- Implementar programa de inducción general y específicos para cada área garantizando la participación de los trabajadores de este servicio en un tiempo establecido de cada seis meses.
- Tratar que esta capacitación se ha transmitido a los demás miembros que no pudieron asistir para garantizar los conocimientos se queden guardados.
- Diseñar y establecer programas que generen beneficios aquellos trabajadores que demuestren un alto desempeño.
- Dar a conocer a sus miembros que ingresa por primera vez al servicio los beneficios que ofrece el departamento. Al igual de sus deberes derechos dentro de la organización.
- Programar charlas y talleres que permitan obtener conocimiento en cuanto al manejo de quejas y felicitaciones, con respecto a la atención del cliente.
- Fomentar los trabajos en equipos y garantizar que esto se mantengan en el tiempo.
- Implementar de algunas maneras este test psicometricos para mejorar y poder evaluar si existe mejoras en las diversas áreas.
- Realizar un seguimiento estableciendo una correlación entre las variables de criterio del test de desempeño y los indicadores cuantitativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, Martha. (2008). Desempeño por Competencias evaluación 360° (2da ed.) Argentina: Ediciones Granica.
- Alles, Martha. (2005). Gestión por Competencias el diccionario (2da ed.) Argentina: Ediciones Granica.
- Alles, Martha. (2005). Diccionario de Comportamientos gestión por competencias (1ra ed.) Argentina: Ediciones Granica.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- García Servén, José. (1993). Guía práctica de los Indicadores de Gestión para Establecimientos de Atención Médica. Caracas: DISINLIMED.
- Ley del Ejercicio del Bioanálisis (1973). Gaceta Oficial. 30.160, Julio 23, 1973.
- Ley del Estatuto de la Función Pública (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 37.522, Septiembre 6, 2002.
- Ley Orgánica de la Administración Pública (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 37.305, Octubre 17, 2001.
- Mijares y colaboradores, (2001). Evaluación del desempeño del Ministerio de Salud y Desarrollo Social y sus implicaciones en la gestión de las tecnologías en salud. (Documento en línea). Disponible: 2.1 evaluacion%desempeño%20MSDSvenezuela. (Consulta: 2008,

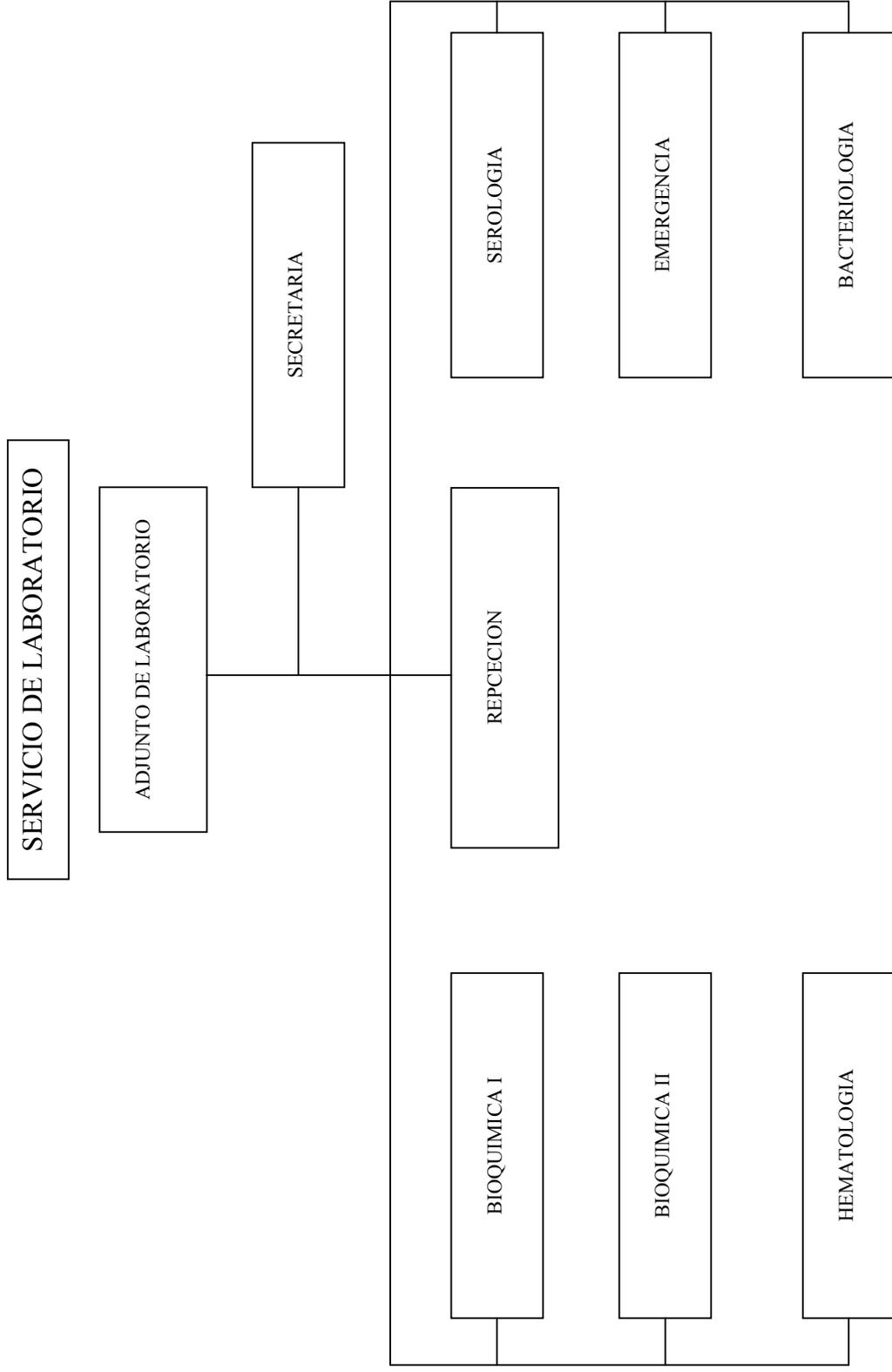
Noviembre 23).

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). Manual de Trabajo de Especialización y Maestría en Tesis doctorales (4ta ed.) Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Urbina y colaboradores, (2006). Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. (Documento en línea). Disponible: www.educmedsup.com (Consulta: 2008, Octubre 10).

ANEXOS

ANEXO B
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO



ANEXO C

TEST PSICOMETRICO

INTRUCCIONES

1. LEA CUIDADOSAMENTE CADA UNA DE LOS SIGUIENTES PLANTEAMIENTOS QUE SE PRESENTAN A CONTINUACION.
2. MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA QUE CONSIDERE ADECUADA SEGÚN SU EXPERIENCIA.
3. RESPONDA (SI) EN CASO DE ESTAR DE ACUERDO, (NO) SI NO SE ENCUENTRA DE ACUERDO CON EL PLANTEAMIENTO, (?) SI POSEE DUDA O NO POSEE INFORMACION CON RESPECTO A LO PLANTEADO.
4. **SE RECUERDA QUE ESTO NO TIENE NINGUNA INCIDENCIA CON RESPECTO A SU PUESTO DE TRABAJO.**
5. **LOS DATOS QUE SE OBTENGAN AQUÍ SON COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL, NO SERAN DIVULGADO, NI USADO PARA OTRO FIN QUE NO SEA LO DE REALIZACION DEL PROYECTO DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD.**
6. CUALQUIER DUDA PODRA PREGUNTARME
7. MUCHAS GRACIAS POR LA COLABORACION Y EL APOYO PRESTADO.

1. La mayor experiencia en el área de bacteriología permite obtener mayores logros relacionado con el trabajo.
2. Si existe mayor experiencia en el área de trabajo de bacteriología se presta mayor atención a lo que se está realizando.
3. Cree usted que se puede lograr un máximo de atención con un uso mínimo de insumos.
4. Piensa usted que el alto desempeño laboral puede ser demostrado cuando son asignadas labores que posean alto grado de dificultad.
5. De acuerdo a su percepción personal, sus compañeros de trabajos escuchan oportunamente las quejas e inquietudes de los médicos.
6. Observa que sus compañeros de trabajo muestran interés en corregir sus errores cometidos.
7. Ha escuchado que sus compañeros de trabajo comentan que los pacientes son fundamental dentro de la organización.
8. Aquellos problemas que se presentes durante su desempeño laboral por general son solucionados de manera rápida y oportuna.
9. Al aumentar el volumen de trabajo en el área de bacteriología usted ha observado que se produce mayor fricción entre el grupo.
10. Escucha constantemente quejas por parte del personal que labora en el área de bacteriología por contracciones musculares producto del exceso de trabajo.
11. La disminución del personal en los meses de julio, agosto y septiembre por vacaciones, genera una sobre carga en el trabajo asignados en los compañeros que se encuentran laborando.
12. Observa que el aumento de trabajo produce incrementos en el número de errores por parte de sus compañeros.
13. El coordinador del área de bacteriología fomenta la capacitación continua del personal que labora en esta área para prestar un mejor servicio.
14. El coordinador del área de bacteriología estimula mediante reconocimientos la capacitación continua del personal, generando así anhelos de mejoras por parte de cada unos.
15. El coordinador del área de bacteriología propone adiestramiento para el desarrollo de sus capacidades.
16. El coordinador del área de bacteriología ofrece herramientas para el desarrollo de la competencia del personal que labora bajo su supervisión.
17. Percibe usted que el grupo de trabajo logra llegar acuerdos en cuantos a la división del trabajo.

18. Los compromisos pactados por el equipo de trabajo son por lo general cumplidos.
19. Piensa usted que se genera integración de las ideas, en el grupo de trabajo del área de bacteriología mediante argumentos racionales.
20. Observa usted que existe integración en el grupo de trabajo lo que genera un mayor desenvolvimiento del área.
21. Según su experiencia el mejor uso de los reactivos, es realizados por aquellas personan que tienen mayor experiencia en el área de trabajo.
22. Ofrece usted sugerencias que permiten mejorar el desempeño laboral de sus compañeros.
23. Alcanza usted las asignaciones en su totalidad de actividades relacionadas con su puesto de trabajo.
24. Espera usted que el supervisor indique el trabajo que usted debe realizar.
25. Existen mecanismo que permitan conocer por usted las inquietudes de los usuarios con respecto al área de bacteriología.
26. De acuerdo a la pregunta anterior, implementa mejoras en el área de trabajo de acuerdo a las inquietudes de los pacientes.
27. Las inquietudes y problemas de los usuarios del área de bacteriología son solucionados de forma rápida y oportuna.
28. Los resultados emitidos por el laboratorio de bacteriología transmite confianza y credibilidad según su percepción.
29. Existen mecanismo que permitan determinar la necesidad de formación o actualización con respecto a su puesto de trabajo.
30. El área de bacteriología según su punto de vista realiza aporte de alto impacto a la comunidad que asiste diariamente al laboratorio.
31. Aplica usted los nuevos conocimientos adquiridos con respecto al área de bacteriología, de acuerdo a las necesidades de la organización.
32. Esta usted en constante investigación con respecto a los nuevos métodos de identificación microbiana y de resistencia bacteriana a fin de ofrecer un mejor servicio.
33. Sus compañeros de trabajos manifiestan dolores de cabeza relacionados con el aumento en el volumen de trabajo.
34. Los dolores a nivel de cervical que manifiestan sus compañeros en el laboratorio son por lo general relacionado con el tipo de trabajo que se realiza.
35. Nota usted que sus compañeros de trabajos están mas irritados producto del aumento en el volumen de trabajo.
36. Sus compañeros de trabajo manifiestan que las situaciones críticas relacionadas con el trabajo le generan insomnios.

37. Usted colabora activamente en la prosecución de los objetivos grupales establecidos en el área de trabajo.
38. Por lo general usted actúa como asesor interno, para lograr solucionar problemas relacionados con el área de trabajo.
39. Ofrece usted diversas soluciones a los problemas que se puedan presentar relacionados con el área de trabajo.
40. Ofrece usted diversas soluciones a los problemas que puedan presentarse con respecto a los retos del entorno.
41. Usted conoce sus limitaciones en el área de bacteriología con respecto al trabajo que realiza diariamente.
42. Los conocimientos que usted posee con respecto a las nuevas técnicas bacteriológicas son compartidas con sus compañeros de trabajos.
43. Cuando usted comete un error durante sus desempeños laboral y se percata en el momento, lo corrige inmediatamente.
44. Se preocupa usted por ofrecer al público alto estándares de calidad con respecto al área de bacteriología.
45. La recepcionista escucha los requerimientos de los usuarios para luego transmitírselos al área de bacteriología.
46. La recepcionista al no encontrar un resultado bacteriológico de algún paciente evita hablar mal del área de bacteriología, evitando así que el paciente se lleve una mala imagen del área ante mencionada.
47. La recepcionista una vez con los resultados en su mano retarda la salidas de los mismo creando una mala imagen del servicio.
48. Tiene usted cuidado al momento de procesar la muestra bacteriológica realizándolo de manera adecuada y rápida.
49. Nota usted que el aumento en el volumen de trabajo en el área de bacteriología genera mayor ansiedad en usted.
50. Observa usted que al aumentar el trabajo en el área de bacteriología se produce un incremento en el numero de falta del personal que aquí labora por enfermedad.
51. Observa usted que se produce aumento en el numero de falta injustificada por parte del personal que labora en el área de bacteriología con el aumento en el volumen de trabajo.
52. Percibe usted que se produce mayor roce entre los compañeros de trabajos en el área de bacteriología producto del aumento del volumen de trabajo.
53. Usted establece práctica que le permitan mejoras en el área de trabajos.
54. Esta en constante investigación para obtener las nuevas técnicas para el análisis microbiológico.

55. Se considera usted asesor interno ofreciendo sus propios conocimientos para la mejora en el desempeño en el área de bacteriología.
56. Cree usted que el conocimiento forma parte importante en el área de bacteriología.
57. Piensa usted que los problemas en el área de bacteriología son conducidos de manera discreta.
58. Su actitud muchas veces permite que el grupo pueda llegar a consenso con respecto a ciertos inconvenientes que se puedan estar sucediendo en el equipo de trabajo.
59. Según su percepción existe colaboración en el equipo de trabajo.
60. Usted es una persona que participa en las diferentes reuniones que se producen en el equipo de trabajo del área de bacteriología.
61. Se considera usted una persona responsable con respecto al trabajo asignado en el área de bacteriología.
62. Una vez culminado su trabajo asignado en el área de bacteriología brinda su colaboración aquellos compañeros que no han terminado sin que ellos lo soliciten.
63. Una vez identificado el microorganismo analiza que esto presente coherencia con la muestra analizada.
64. Opina usted que la menor experiencia en el área de bacteriología podría estar implicado en el uso inadecuado de los reactivos, generando así un mayor consumo de los mismo.
65. Observa usted que la recepcionista da una buena orientación a los pacientes relacionados con la toma de muestras de tipo bacteriológicos
66. Percibe usted que la recepcionista revisa la solicitud de examen de laboratorio junto con el paciente aclarando sus dudas relacionados con el tipo de examen bacteriológico solicitado.
67. Observa usted que la recepcionista se percata de que la muestra se encuentre adecuadamente identificada.
68. Piensa usted que la mala identificación de la muestra bacteriológicas podría ser una de las fuentes de problemas en el área de bacteriología.
69. Observa usted que la recepcionista se percata que la muestra entregada por el paciente coincide con la solicitud del medico en el caso del área de bacteriología.
70. En cuanto a sus compañeros de trabajos manifiestan que la disminución del trabajo en el área de bacteriología le genera cansancio.
71. Manifiesta usted cansancio por el aumento en el volumen en el de trabajo en el área de bacteriología.

72. El aumento en el volumen de trabajo en el área de bacteriología genera en usted mayor preocupación por la calidad de sus trabajos en el área de bacteriología.
73. Cree usted que el aumento de errores en el área de bacteriología se puede deber muchas veces al descuido cuando existe disminución en el volumen de trabajo.
74. Opina usted que en el área de bacteriología existe una adecuada utilización del capital humano.
75. A presenciado que se oferta cupos para los cursos de capacitación en el área de bacteriología por medios de rifas.
76. Piensa usted que la jefatura del servicio de laboratorio colabora con el área de bacteriología en cuanto a facilitar permiso para la capacitación del personal que labora en esta área.
77. Observa usted que la jefatura del servicio de laboratorio promueve la motivación del personal del área de bacteriología a la capacitación continua en pro de la mejora de esta área de trabajo.
78. Observa usted que existe apoyo entre los compañeros de trabajo del área de bacteriología cuando alguno de sus compañeros se encuentra en una situación difícil.
79. Usted aportan argumentos claros cuando se generan problemas para llegar a la mejor solución.
80. Considera usted que los logros de sus compañeros son dados a conocer en el área de bacteriología.
81. Opina usted que los mayores logros en el área de bacteriología lo permite la mayor experiencia en esta área de trabajo.
82. Opina usted que la mayor atención en el área de bacteriología, es producto de la mayor experiencia en el trabajo.
83. Cree usted que el menor número de insumo le permitirá prestar una mayor atención a los pacientes que asisten al laboratorio clínico.
84. Piensa usted que aquellas pruebas de gran dificultad permiten demostrar su nivel desempeño.
85. Sus compañeros de trabajos prestan atención a las quejas de los médicos.
86. Sus compañeros al cometer errores los corrigen inmediatamente.
87. Sus compañeros de trabajos manifiestan que los pacientes son clave fundamental del hospital.
88. Si durante su desempeño laboral se suscita un problema por lo general lo soluciona rápidamente.
89. Se produce mayor fricción en el grupo trabajo del área de bacteriología cuando aumenta el volumen de trabajo.

90. Observa usted que paralelo al aumento en el volumen de trabajo, en el área de bacteriología se genera mayores quejas por contracciones musculares.
91. La sobrecarga en el trabajo asignado en los compañeros de trabajos muchas veces se relaciona con los meses de vacaciones julio, agosto y septiembre por lo que se observa menos personal con la misma cantidad de trabajo.
92. Observa usted que el incremento en el número de errores se debe al aumento de trabajo.
93. El coordinador del área de bacteriología se asegura que su personal preste el mejor servicio por eso constantemente fomenta la capacitación del grupo.
94. El coordinador del área de bacteriología, genera anhelos de mejoras para cada uno, mediante reconocimientos en cuanto a su capacitación.
95. El desarrollo de sus capacidades es realizado mediante adiestramiento por parte del coordinador del área de bacteriología.
96. El desarrollo de sus competencias, muchas veces es realizado por el coordinador del área de bacteriología que ofrece las herramientas.
97. Con respecto a la división del trabajo la mayoría de las veces es realizado por consenso entre el grupo de trabajo.
98. Los compromisos adquiridos son cumplidos por lo general por el equipo de trabajo.
99. Opina usted que se genera integración de las ideas, en el grupo de trabajo en el área de bacteriología mediante argumentos coherentes.
100. Observa usted que existe cooperación en el grupo de trabajo lo que genera mayor desenvolvimiento del área.
101. Según usted la mayor experiencia en el área de bacteriología permite, que se utilicen de manera adecuada los reactivos.
102. Las sugerencias ofrecidas permiten mejorar el desempeño laboral de sus compañeros.
103. Alcanza usted los objetivos en su totalidad establecidos en cuanto a su puesto de trabajo.
104. La mayoría de las veces espera que su supervisor le asigne el trabajo que debe realizar.
105. Las inquietudes de los usuarios con respecto al área de bacteriología, son de alguna manera conocida por algún mecanismo.
106. Algunas de las mejoras realizadas en el área de bacteriología se deben a las inquietudes de los pacientes.
107. En el área de bacteriología son solucionadas rápidas y oportunamente las dudas y problemas de los usuarios.

108. Según sus conocimientos los resultados emitidos por el área de bacteriología transmite confianza y credibilidad.
109. La necesidad de formación o actualización con respecto al puesto de trabajo que desempeña puede ser determinada mediante mecanismo existentes que así lo permiten.
110. El área de bacteriología según su punto de vista realiza aporte de gran impacto a la comunidad que asiste diariamente al laboratorio.
111. Según las necesidades de la organización, sus nuevos conocimientos relacionados con el área de bacteriología son puesto en práctica por usted.
112. Esta en constante actualización con respecto a las nuevas técnicas de identificación microbiana y de resistencia bacteriana a fin de ofrecer un mejor servicio.
113. Cuando existe un gran volumen de trabajo escucha que sus compañeros manifiestan dolores de cabezas debido a lo ante mencionado.
114. Según el tipo de trabajo que realiza su compañero escucha manifestación de dolores a nivel cervical producto de este.
115. El aumento en el volumen de trabajo hace que sus compañeros según su percepción se noten mas irritados.
116. Nota usted que las situaciones críticas relacionadas con el trabajo genera en sus compañeros de trabajos insomnios.
117. Usted colabora activamente para que se logren los objetivos grupales establecidos en el área de trabajo.
118. Por lo general usted actúa como un guía interno, para lograr solucionar problemas relacionados con el área de trabajo.
119. Ofrece usted diversas propuestas para solucionar problema que puedan presentarse relacionados con el área de trabajo.
120. Ofrece usted diversas propuestas para solucionar problema que puedan presentarse con respecto a los retos del entorno.
121. Conoce usted sus limitaciones en el área de bacteriología con respecto al trabajo que realiza diariamente.
122. Los conocimientos que usted posee con respecto a nuevas métodos bacteriológicos son compartidas con sus compañeros de trabajo.
123. Corrige usted inmediatamente sus errores cometidos durante su desempeño laboral cuando se percata en el momento.
124. Con respecto al área de bacteriología, se preocupa usted por ofrecer al público alto estándares de calidad.
125. La recepcionista escucha las inquietudes de los usuarios para luego transmitírselos al área de bacteriología.

126. La recepcionista al no encontrar un resultados bacteriológicos de algún pacientes evita hablar mal del área de bacteriología, evitando así que el paciente se lleve una mala imagen del área ante mencionada.
127. La recepcionista crea una mala imagen del servicio retardando la salida de los resultados una vez que lo tiene en su mano.
128. Al momento de realizar el análisis bacteriológicos tiene cuidado y lo realiza adecuada y rápidamente.
129. Nota usted que tiene mayor ansiedad cuando aumenta el volumen de trabajo en el área de bacteriología.
130. Observa usted que se produce un incremento en el numero de falta del personal que aquí labora por enfermedad debido al aumento en el trabajo en el área de bacteriología.
131. El aumento en el volumen de trabajo en el área de bacteriología, observa usted que genera aumento en el numero de falta injustificada.
132. Cuando existe aumento en el volumen de trabajo en el área de bacteriología, nota usted que se produce mayor roce entre los compañeros.
133. Usted establece práctica que le permitan mejoras en el área de trabajo.
134. Esta usted en constante investigación para obtener nuevos conocimientos para el análisis microbiológico.
135. Se considera usted un coordinador interno ofreciendo sus propios conocimientos para la mejora en el desempeño del área de bacteriología.
136. Opina usted que el conocimiento es pieza fundamental en el área de bacteriología.
137. Opina usted que los problemas en el área de bacteriología son conducidos de manera discreta.
138. Su actitud muchas veces permite que el grupo pueda llegar acuerdos con respectos a ciertos inconvenientes que se puedan estar ocurriendo en el grupo de trabajo.
139. Según su punto de vista existe colaboración en el grupo de trabajo.
140. Considera usted que cada vez que existe diferentes reuniones en el equipo de trabajo de bacteriología usted participa.
141. Es responsable con respecto a su trabajo asignado en el área de bacteriología.
142. Colabora usted con sus compañeros de trabajo sin que ellos manifiesten que usted lo ayude siempre y cuando usted allá culminado su labores.
143. Una vez obtenido el germen se preocupa por que este presente relación con la muestra analizada.

144. Cree usted que la utilización inadecuada de los reactivos, genere un mayor consumo por parte de lo mismo y esto pudiese estar relacionado con la menor experiencia en el área de bacteriología.
145. Observa usted que la recepcionista da al paciente las indicaciones adecuadas con respecto a la toma de muestras de tipo bacteriológicas.
146. Cree usted que la recepcionista revisa la solicitud de exámenes de laboratorio junto con el paciente aclarando así sus dudas relacionadas con el tipo de examen bacteriológico solicitado.
147. Cree usted que la recepcionista se percata de que la muestras se encuentren bien identificadas.
148. Piensa usted que una de las fuentes de problemas en el área de bacteriología podría ser la mala identificación de la muestra bacteriológicas.
149. Observa usted que la recepcionista se percata que la muestra entregada por los pacientes concuerden con la solicitud del medico en el caso del área de bacteriología.
150. Expresan sus compañeros de trabajos que la disminución en el volumen de trabajo en el área de bacteriología genera cansancio.
151. Expresa usted cansancio con el aumento en el volumen de trabajo en el área de bacteriología.
152. Tiene usted mayor preocupación por la calidad de sus trabajos en el área de bacteriología, cuando se produce un aumento en el volumen de trabajo.
153. La disminución en el volumen de trabajo, puede ocasionar aumento en el numero de errores debido a que se produce una menor preocupación por el trabajo que se esta realizando.
154. El capital humano en el área de bacteriología cree usted que esta sien adecuadamente utilizado.
155. Por medios de sorteos se ofrecen los cupos para cursos de capacitación en el área de bacteriología.
156. Se le brinda la mayor colaboración en cuanto a permiso por parte de la jefatura de servicio de laboratorio para la capacitación del personal que labora en esta área.
157. Piensa usted que la jefatura del servicio de laboratorio motiva al personal del área de bacteriología para que se sigan capacitando en el área en pro de la mejora del área de trabajo.
158. Si alguno de los compañeros del área de bacteriología, se encuentra en una situación difícil, ha observa usted que se le ofrece apoyo por partes de su compañeros.

159. Aporta usted ideas claras cuando se generan problemas para llegar a la mejor solución posible.
160. Los logros de sus compañeros son dados a conocer el área de bacteriología.

ANEXO D

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

SERVICIO DE BIOANALISIS	SECCION DE BACTERIOLOGIA
EDAD: SEXO: NIVEL EDUCATIVO: UNIV. POSTGRADO	
AÑOS DE SERVICIOS	

	P.B		P.B	STD
01 SI ? NO 21 SI ? NO 41 SI ? NO 61 SI ? NO	81 SI ? NO	101 SI ? NO 121 SI ? NO 141 SI ? NO	A	
02 SI ? NO 22 SI ? NO 42 SI ? NO 62 SI ? NO	82 SI ? NO	102 SI ? NO 122 SI ? NO 142 SI ? NO		
03 SI ? NO 23 SI ? NO 43 SI ? NO 63 SI ? NO	83 SI ? NO	103 SI ? NO 123 SI ? NO 143 SI ? NO		
04 SI ? NO 24 SI ? NO 44 SI ? NO 64 SI ? NO	84 SI ? NO	104 SI ? NO 124 SI ? NO 144 SI ? NO		
05 SI ? NO 25 SI ? NO 45 SI ? NO 65 SI ? NO	85 SI ? NO	105 SI ? NO 125 SI ? NO 145 SI ? NO	B	
06 SI ? NO 26 SI ? NO 46 SI ? NO 66 SI ? NO	86 SI ? NO	106 SI ? NO 126 SI ? NO 146 SI ? NO		
07 SI ? NO 27 SI ? NO 47 SI ? NO 67 SI ? NO	87 SI ? NO	107 SI ? NO 127 SI ? NO 147 SI ? NO		
08 SI ? NO 28 SI ? NO 48 SI ? NO 68 SI ? NO	88 SI ? NO	108 SI ? NO 128 SI ? NO 148 SI ? NO		
SI TIENE ALGUNA DUDA PREGUNTE AL EVALUADOR				
09 SI ? NO 29 SI ? NO 49 SI ? NO 69 SI ? NO	89 SI ? NO	109 SI ? NO 129 SI ? NO 149 SI ? NO	C	
10 SI ? NO 30 SI ? NO 50 SI ? NO 70 SI ? NO	90 SI ? NO	110 SI ? NO 130 SI ? NO 150 SI ? NO		
11 SI ? NO 31 SI ? NO 51 SI ? NO 71 SI ? NO	91 SI ? NO	111 SI ? NO 131 SI ? NO 151 SI ? NO		
12 SI ? NO 32 SI ? NO 52 SI ? NO 72 SI ? NO	92 SI ? NO	112 SI ? NO 132 SI ? NO 152 SI ? NO		
13 SI ? NO 33 SI ? NO 53 SI ? NO 73 SI ? NO	93 SI ? NO	113 SI ? NO 133 SI ? NO 153 SI ? NO	D	
14 SI ? NO 34 SI ? NO 54 SI ? NO 74 SI ? NO	94 SI ? NO	114 SI ? NO 134 SI ? NO 154 SI ? NO		
15 SI ? NO 35 SI ? NO 55 SI ? NO 75 SI ? NO	95 SI ? NO	115 SI ? NO 135 SI ? NO 155 SI ? NO		
16 SI ? NO 36 SI ? NO 56 SI ? NO 76 SI ? NO	96 SI ? NO	116 SI ? NO 136 SI ? NO 156 SI ? NO		
17 SI ? NO 37 SI ? NO 57 SI ? NO 77 SI ? NO	97 SI ? NO	117 SI ? NO 137 SI ? NO 157 SI ? NO	E	
18 SI ? NO 38 SI ? NO 58 SI ? NO 78 SI ? NO	98 SI ? NO	118 SI ? NO 138 SI ? NO 158 SI ? NO		
19 SI ? NO 39 SI ? NO 59 SI ? NO 79 SI ? NO	99 SI ? NO	119 SI ? NO 139 SI ? NO 159 SI ? NO		
20 SI ? NO 40 SI ? NO 60 SI ? NO 80 SI ? NO	100 SI ? NO	120 SI ? NO 140 SI ? NO 160 SI ? NO		

HOJAS DE RESPUESTA
DERECHOS RESERVADOS