AAT0964

Tesis

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE BIOANÁLISIS DEL LABORATORIO CENTRAL DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS

Autor:

LIC. DORIS ELENA GIL BERMÚDEZ

Tutoría: Profesora MARITZA FARRERA

Caracas, Febrero de 2009

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE BIOANÁLISIS DEL LABORATORIO CENTRAL DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS

Autor:

LIC. DORIS ELENA GIL BERMÚDEZ

Para optar al título de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Tutoría: Profesora MARITZA FARRERA

Caracas, Febrero de 2009

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado presentado por la ciudadana Lic. Doris Elena Gil Bermúdez, para optar al Grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, cuyo título es:
"Nivel de Satisfacción Laboral de los profesionales de Bioanálisis del Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas"

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.
En la Ciudad de Caracas, a los 13 días del mes de Febrero de 2009

Profesora Maritza Farrera
C.I: 3.969.875

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD

"Nivel de Satisfacción Laboral de los profesionales de Bioanálisis del Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas"

Autor: Lic. Doris Elena Gil Bermúdez

Trabajo Especial de Grado de Especialización en Gerencia en Servicios Asistenciales en Salud, aprobado en nombre de la Universidad Católica "Andrés Bello," por el Jurado abajo firmante, en la Ciudad de Caracas a los _____ días del mes de _____ de 2009.

_____ _____
Nombre y Cédula del Jurado Nombre y Cédula del Jurado

DEDICATORIA

A mi mami quien es para mí un ser especial, y con quien siempre he podido contar, y me ha dado toda su dedicación, cariño y comprensión, y junto a mi familia es mi razón de ser

AGRADECIMIENTOS

Le estoy completamente agradecida a mi compañera y amiga de Clases, Evelyn Alonzo, con quien compartí toda una experiencia en mis estudios de especialización, y con quien pude contar en todo momento

Agradezco especialmente a la Profesora Junys Quijada, quien fue un gran punto de apoyo para lograr concretar este trabajo

A la Profesora Maritza Farrera, por aceptar este reto

A todos mis Profesores de la Universidad, quienes me brindaron lo mejor de si

Y en especial a mis nuevos amigos y compañeros de clases, que me demostraron solidaridad y afecto

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

POST GRADO DE GERENCIA EN SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE BIOANÁLISIS DEL LABORATORIO CENTRAL DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS"

Autor: Doris Elena Gil B.

Tutora: Maritza Farrera T.

Caracas, Febrero 2009

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los Bioanalistas del Laboratorio. La población objeto de estudio estuvo integrada por catorce Profesionales de Bioanálisis, a los cuales se le aplico un cuestionario de la Universidad de Salamanca, adaptado de acuerdo con juicios de expertos, donde se evaluaron las siguientes dimensiones: puesto de trabajo, dirección del área, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, remuneración y motivación y reconocimiento. El estudio se concibió como una investigación de campo, el cual demostró a través de un análisis descriptivo e interpretación de sus resultados que las dimensiones o factores determinantes de la insatisfacción laboral lo represento en primer lugar la remuneración, seguido de las condiciones ambientales, infraestructura y recursos. Observándose como dimensiones determinantes de un alto nivel satisfacción laboral el ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, además de la dirección del área. Es necesaria la intervención de una buena gestión de recursos humanos que permita mejorar en unión de la gerencia del Laboratorio las recompensas organizacionales y condiciones físicas de trabajo que garanticen la plena satisfacción de su personal, y garanticen la prestación de un servicio de altísima calidad, razón de ser de la organización.

Palabras claves: organización de salud, capital humano, motivación, necesidades, satisfacción laboral.

INDICE GENERAL

Índice de tablas xi
Índice de gráficos xiv
Resumen vii
Introducción 1
CAPITULO I EL PROBLEMA 3
1.1. Planteamiento del problema 3
1.2. Justificación e importancia del problema 7
1.3. Objetivos 9
1.3.1. Objetivo General 9
1.3.2. Objetivos Específicos 10
CAPITULO II MARCO ORGANIZACIONAL 11
2.1. Reseña histórica del Hospital de Clínicas Caracas 11
2.2. Misión, visión y objetivos 13
2.3. Laboratorio General y de Bacteriología 15
CAPITULO III MARCO TEÓRICO 19
3.1. Fundamentos teóricos 19
3.1.1. Organización y satisfacción laboral 19
3.1.2. Teorías de la Satisfacción laboral 22
3.1.3. Predictores de la Satisfacción Laboral 24
3.1.4. Factores relacionados con las actitudes 25
3.1.5. Conceptualización de las dimensiones o factores determinantes de satisfacción laboral 26
3.1.5.1. Puesto de trabajo 26
3.1.5.2. Dirección del área 28
3.1.5.3. Ambiente de trabajo e interacción con los Compañeros 30
3.1.5.4. Comunicación y coordinación 34
3.1.5.5. Condiciones ambientales, infraestructura y recursos 35

3.1.5.6. Motivación y reconocimiento 36
3.1.5.7. Remuneración 38
3.2. Antecedentes de la investigación 40
3.3. Definición de términos básicos 43
3.3.1. Organizaciones 43
3.3.2. Comportamiento 44
3.3.3. Satisfacción laboral 44
3.3.4. Motivación 44
3.3.5. Comportamiento organizacional 45
3.3.6. Comunicación 45
CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO 46
4.1. Tipo de investigación 46
4.2. Población y muestra 47
4.3. Fases de la investigación 47
4.4. Instrumento de recolección de datos 47
4.5. Validez del instrumento 49
4.6. Confiabilidad del instrumento 49
4.7. Operacionalización de la variable 51
CAPITULO V RESULTADOS 53
5.1. Descripción de los resultados 53
A. Variables socio demográficas 53
A.1. Sexo 53
A.2. Edad 55
B. Variables situacionales 56
B.1. Antigüedad en la organización 56
B.2. Tiempo de graduado 57
C. Dimensiones de la satisfacción laboral 58
C.1. Percepción del puesto de trabajo 58
C.2. Percepción de la dirección del área 64
C.3. Percepción del ambiente de trabajo e interacción con los compañeros 70
C.4. Percepción de la comunicación y coordinación 75

C.5. Percepción de las condiciones ambientales, infraestructura y recursos 82
C.6. Percepción de la remuneración 87
C.7. Percepción de la motivación y reconocimiento 94
D. Comentarios y sugerencias 101
5.2. Análisis de los resultados 103
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 107
6.1 Conclusiones 107
6.2. Recomendaciones 110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 111
ANEXO A: Cuestionario de la Universidad de Salamanca 115
ANEXO B: Instrumento de medición de la Satisfacción laboral ... 120

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Coeficientes de Confiabilidad del instrumento ... de medición de la variable satisfacción laboral ...	50
Tabla 2	Definición de la variable satisfacción laboral	51
Tabla 3	Dimensiones de la satisfacción laboral	52
Tabla 4	Distribución de la población con relación a la variable sexo	54
Tabla 5	Distribución de la población en relación a la variable edad	55
Tabla 6	Distribución de la población según la antigüedad que tienen en la institución	56
Tabla 7	Distribución de los Bioanalistas según el tiempo que tienen de graduado	57
Tabla 8	Distribución de la población en relación a la percepción sobre la organización del área de trabajo	58
Tabla 9	Distribución de acuerdo con las respuestas en cuanto a una definición clara de las funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo	60
Tabla 10	Distribución de acuerdo con las respuestas obtenidas en la distribución de las cargas de trabajo	61
Tabla 11	Desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo	62
Tabla 12	Información del desempeño en el puesto de trabajo	63
Tabla 13	Dominio técnico o conocimiento de funciones por parte del jefe del área	64
Tabla 14	El jefe del área soluciona efectivamente los problemas	65

Tabla 15	El jefe del área delega funciones de responsabilidad	66
Tabla 16	El jefe del área toma decisiones con la participación del personal	68
Tabla 17	El jefe del área mantiene informado al personal sobre los asuntos que se relacionan con el trabajo	69
Tabla 18	Una buena relación con los compañeros de trabajo	70
Tabla 19	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas	71
Tabla 20	Trabajo en equipo	72
Tabla 21	Fácil expresión de opiniones en el lugar de trabajo	73
Tabla 22	Estrés en el ambiente de trabajo	74
Tabla 23	La comunicación interna dentro del área de trabajo funciona correctamente	76
Tabla 24	Fácil comunicación con el jefe	77
Tabla 25	Información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo	78
Tabla 26	Adecuada coordinación con las áreas del laboratorio	79
Tabla 27	La comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena	81
Tabla 28	Las condiciones de trabajo son seguras	82
Tabla 29	Las condiciones ambientales de trabajo facilitan la actividad diaria	83
Tabla 30	Las instalaciones del área laboral facilitan el trabajo y los servicios prestados a los pacientes .	84
Tabla 31	Las herramientas informáticas que se utilizan se adaptan bien a las necesidades del trabajo	86
Tabla 32	La remuneración salarial es proporcional al trabajo que se realiza	87

Tabla 33	El salario me permite cubrir el presupuesto familiar	88
Tabla 34	Personal satisfecho con lo gana	89
Tabla 35	El plan de beneficios sociales logra una mejora de la calidad de vida	90
Tabla 36	Existen políticas de promoción y ascenso adecuados	92
Tabla 37	Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en el trabajo	93
Tabla 38	Motivación para realizar el trabajo	94
Tabla 39	Reconocimiento adecuado del trabajo que se realiza	95
Tabla 40	Reconocimiento de la mejoras introducidas por el personal	96
Tabla 41	Oportunidades para desarrollar carrera profesional	98
Tabla 42	El nombre y prestigio de la institución son gratificantes para el empleado	99
Tabla 43	Satisfacción en el área de trabajo	100
Tabla 44	Comentarios y sugerencias de acuerdo con las dimensiones objeto de estudio	101

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Sexo de los Bioanalistas del Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas	54
Gráfico 2	Grupos etarios de los Bioanalistas del Hospital de Clinicas Caracas	55
Gráfico 3	Distribución de los Bioanalistas del Hospital de Clínicas Caracas según la antigüedad que tienen en la organización	56
Gráfico 4	Bioanalistas según el tiempo que tienen de graduado	57
Gráfico 5	Organización del área de trabajo	59
Gráfico 6	Funciones y responsabilidades bien definidas en el puesto de trabajo	60
Gráfico 7	Cargas de trabajo bien repartidas	61
Gráfico 8	Desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo	62
Gráfico 9	Información del desempeño en el puesto de trabajo	63
Gráfico 10	Dominio técnico o conocimiento de funciones por parte del jefe del área	65
Gráfico 11	El jefe del área soluciona efectivamente los problemas	66
Gráfico 12	El jefe del área delega funciones de responsabilidad	67
Gráfico 13	El jefe del área toma decisiones con la participación del personal	68
Gráfico 14	El jefe del área mantiene informado al personal sobre los asuntos que se relacionan con el trabajo	69
Gráfico 15	Buena relacion con los compañeros de trabajo ...	71

Gráfico 16	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas	72
Gráfico 17	Trabajo en equipo	73
Gráfico 18	Fácil expresión de opiniones en el lugar de trabajo	74
Gráfico 19	Estrés en el ambiente de trabajo	75
Gráfico 20	La comunicación interna dentro del área de trabajo funciona correctamente	76
Gráfico 21	Fácil comunicación con el jefe	77
Gráfico 22	Información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo	78
Gráfico 23	Adecuada coordinación con las áreas del laboratorio	80
Gráfico 24	La comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena	81
Gráfico 25	Condiciones de trabajo seguras	82
Gráfico 26	Las condiciones ambientales de trabajo facilitan la actividad diaria	83
Gráfico 27	Las instalaciones del área laboral facilitan el trabajo y los servicios prestados a los pacientes .	85
Gráfico 28	Las herramientas informáticas que se utilizan se adaptan bien a las necesidades del trabajo	86
Gráfico 29	La remuneración salarial es proporcional al trabajo que se realiza	88
Gráfico 30	El salario me permite cubrir el presupuesto familiar	89
Gráfico 31	Personal satisfecho con lo gana	90
Gráfico 32	El plan de beneficios sociales logra una mejora de la calidad de vida	91
Gráfico 33	Existen políticas de promoción y ascenso adecuados	92
Gráfico 34	Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en el trabajo	93

Gráfico 35 Motivación para realizar el trabajo 94
Gráfico 36 Reconocimiento adecuado del trabajo que se realiza. Satisfacción emocional 95
Gráfico 37 Reconocimiento de la mejoras introducidas por el personal 97
Gráfico 38 Oportunidades para desarrollar carrera profesional 98
Gráfico 39 El nombre y prestigio de la institución son gratificantes para el empleado 99
Gráfico 40 Satisfacción en el área de trabajo 100
Gráfico 41 Comentarios y sugerencias de acuerdo con las dimensiones objeto de estudio 102

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones de salud se encuentran inmersas en un ambiente de constante cambio tecnológico, político y económico, cuya persistencia en el tiempo dependerá de su capacidad para lograr una ventaja competitiva. El desarrollo organizacional y la calidad de servicio garantizan el buen funcionamiento organizacional, el cual puede medirse a través de ciertos indicadores. La satisfacción laboral representa un de estos indicadores, y se logra cuando el trabajador logra el equilibrio entre una necesidad y la accesibilidad a aquello que la reduce.

El personal representa el capital humano de una organización, y al conocer las necesidades reales que determinan su desempeño laboral, una gerencia estratégica puede ejecutar medidas que contribuyan a satisfacer estas necesidades, logrando así un alto grado de satisfacción que se traduce en un mejor desempeño de funciones, mejor productividad y ambiente de trabajo, creándose una actitud de servicio.

El objetivo de este trabajo, es conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Bioanálisis en un laboratorio del sector privado, Laboratorio del Hospital de Clínicas Caracas, ya que es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite

conocer la salud de la empresa. Con la aplicación de un instrumento de medición se busco medir la satisfacción de acuerdo con ciertas dimensiones, como lo son la motivación, la dirección, condiciones propias del puesto, así como estructura física y condiciones ambientales entre otras. La obtención de esta información, permitió conocer un clima organizacional, con debilidades y fortalezas, detectándose los problemas de mayor preocupación. De esta manera la gerencia puede conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción.

El presente estudio se desglosa en capítulos, donde el Capitulo I presenta la problemática o planteamiento del problema, señalando los objetivos de investigación y la importancia del estudio. El Capitulo II explica el marco organizacional de la organización sujeta a estudio. El capitulo III explica las bases teóricas y muestra estudios e investigaciones antecedentes y relacionadas. El Capitulo IV muestra la metodología que se siguió para realizar la investigación, se plantean la definición de la variable, el tipo de estudio y el instrumento de medición utilizado, su validez y confiabilidad. El Capitulo V expone los resultados encontrados y presenta el análisis de acuerdo con las dimensiones. Finalmente el Capitulo VI presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

En toda investigación es necesario identificar el problema objeto de estudio, el porqué es importante y definir los objetivos que se buscan alcanzar.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A través de las organizaciones, la sociedad logra alcanzar objetivos por medio del trabajo de dos o más individuos. Cada organización es creada socialmente, con una intención y un propósito que es el logro de ciertos objetivos mediante la coordinación del trabajo humano y recursos materiales. La consolidación de las organizaciones, su crecimiento y complejidad van en paralelo con el desarrollo económico. Esto se debe a que son consideradas como sistemas sociales, abiertos, dinámicos, con un desarrollo propio, sujetos a cambios y transformaciones a través de ciclos de expansión y recesión, ajustándose a las estructuras políticas, económicas y sociales (Dávila, 2001).

El éxito en las organizaciones, implica un crecimiento que exige una mayor complejidad en los recursos necesarios para llevar a cabo las operaciones, sea capital , tecnología, actividades de apoyo además del aumento del recurso humano, cuyo conocimiento, habilidad y destreza es indispensable para mantener la competitividad del negocio y lograr los objetivos organizacionales e individuales

Dentro de la tipología de las organizaciones planteadas por Etzioni (1965), las organizaciones de salud son de carácter normativas, y surgen como parte integrante de la organización médica social, con un objetivo principal el de proporcionar a la población atención médica completa, articuladas a políticas generales. Los hospitales, de carácter público o privado, son estructuras dinámicas, adaptables a cambios tecnológicos y poblacionales e interconectados a un entorno científico, socio-político y cultural. Como toda organización, tienen una estructura interna, dirigen recursos físicos, humanos y económicos con un objetivo institucional que es el servicio de atención médica. En donde es necesario que los empleados interactúen con los clientes.

Es a través del capital humano que se garantiza la eficiencia y eficacia, al promover el éxito organizacional, y constituye el principal activo de la organización. El capital humano es pieza clave para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones y de esta interacción depende que su paso por ellas sea satisfactoria y estimulante. De tal manera que la relación Organización-Trabajador conforma un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro.

Para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren de personas motivadas y satisfechas que participen activamente en el trabajo que realizan, y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones. Para atender bien el cliente externo, la organización no debe olvidar el cliente interno. Para lograr la satisfacción del cliente externo, las organizaciones deben satisfacer antes, los empleados responsables del

servicio. El hecho de considerar a los empleados en primer lugar, permite que ellos coloquen al consumidor en primer lugar (Robbins 2004).

La satisfacción laboral en los servicios en el área de salud puede considerarse tan importante como la preparación científica o tecnológica de sus profesionales (García, 2007)

El nivel de satisfacción laboral está directamente relacionado con la calidad de atención al cliente externo, además de reflejar la calidad de la organización y servicios internos. La satisfacción laboral, la confianza al trabajo, su implicación y compromiso son actitudes muy importantes relacionadas con el trabajo.

Por lo cual la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos y está basada en las creencias y valores que el individuo desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "debería ser". Se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo del supervisor, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones.

Locke (1976) pionero en el estudio de la satisfacción laboral la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. En esta definición también se enfatizan los factores situacionales (externos a la persona) o condiciones extrínsecas, pero incluye además factores disposicionales (inferidos) o condiciones intrínsecas que dirigen y explican el comportamiento. Decker y Borgen (1993) señalan que el grado de

satisfacción está determinado por un ajuste entre el ambiente de trabajo y las necesidades y expectativas del trabajador. Salom y D'Anello (1992) proponen una definición diferente, por cuanto enfatizan la satisfacción intrínseca derivada del trabajo mismo como una totalidad.

De todo lo antes expuesto se puede considerar la satisfacción laboral como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reduce, es decir la actitud del trabajador ante su propio trabajo.

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Las organizaciones de salud en Venezuela se encuentran dentro de un contexto cada vez más competitivo, por lo cual necesitan ampliar su visión y actuación estratégica donde el proceso de servicio se realice con la participación conjunta de diversas personas, dentro de las cuales se encuentran los empleados que representan recursos organizacionales y productivos (Mejía, 2004).

Actualmente los empleados son considerados por muchas empresas exitosas como socios (Chiavenato, 2002), ya que son capaces de conducir a la excelencia y al éxito.

El recurso humano en una organización de salud es el capital intelectual de la misma, el cual invierte esfuerzo, responsabilidad, riesgos con la intención de recibir un retorno de esa inversión. Para lograr la satisfacción del talento humano en el ámbito laboral, es necesario garantizar un retorno razonable a la inversión (Chiavenato, 2002).

La medición del nivel de satisfacción laboral, con la aplicación de instrumentos que permitan identificar aquellos factores que incidan de manera positiva o negativa en la actitud del personal hacia su trabajo, puede medir el retorno de la inversión por parte de la organización hacia sus empleados.

Es necesario determinar aquellos factores asociados al ambiente laboral, que incidan significativamente en el comportamiento del empleado.

Los estudios de satisfacción laboral permiten diagnosticar la salud organizacional.

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El cliente interno representa el capital humano de una organización, conocer las necesidades que influyen en su desempeño laboral se considera prioritario para guiar mejoras estratégicas que permitan lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio (razón estratégica). El mantener niveles altos de satisfacción, permite la mejora de los procesos, trabajo en equipo e interacción armónica en las diferentes áreas (Blanchard y otros, 2006).

Es necesario conocer los niveles de satisfacción laboral, ya que los empleados pueden disminuir o aumentar las fortalezas de una organización, dependiendo de cómo se sienta en la misma.

Una razón importante para estudiar la satisfacción laboral es proporcionar a la organización ideas de cómo mejorar las actitudes de los empleados y de la propia empresa. Las actitudes son determinantes del comportamiento, que ejercen una influencia específica en la respuesta de una persona hacia los demás o ciertas situaciones u objetos; en términos de factores laborales existen tres componentes de las actitudes como lo son el diseño del puesto, las políticas de la organización y las prestaciones (Gibson, 2003).

Muchas compañías extranjeras consideran que un trabajador feliz con una conducta amigable, agradable y cálida, crea un cliente satisfecho y con deseo de regresar (Gibson, 2003).

La medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. El instrumento a utilizar es una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la empresa y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en que medida. El fin último es que la organización analice esas deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora.

Los estudios de niveles de satisfacción laboral son importante porque representan un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de una empresa y gracias a estos se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas

de descontento del personal, los factores que aportan a la satisfacción en general.

Dentro de las organizaciones prestadoras de salud, se encuentran los Hospitales del sector privado, los cuales buscan mantenerse en ventaja competitiva, objetivo que pueden lograr a través de una buena gestión del recurso humano.

En el ámbito nacional, específicamente en la ciudad capital se encuentra El Hospital de Clínicas Caracas, el cual posee dentro de su estructura organizacional unidades que representan fortalezas dentro de la empresa, como lo constituye el Laboratorio Central.

Los Profesionales de Bioanálisis representan el capital humano del Laboratorio Clínico, que contribuye al diagnostico y prevención de enfermedades en aquellos pacientes que utilizan su servicio.

Es importante determinar el nivel de satisfacción de este capital humano, ya que de este depende el buen funcionamiento y logro de los objetivos del Laboratorio. Explorar la satisfacción laboral requiere conocer sobre la percepción y opinión de los trabajadores y obtención de sus satisfactores.

1.3. OBJETIVOS DE ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Bioanálisis específicamente en el Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFÍCOS

1.3.2.1. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis en relación al puesto de trabajo.

1.3.2.2. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis respecto a la dirección del área.

1.3.2.3. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis según el ambiente de trabajo y relaciones con los compañeros

1.3.2.4. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis en relación a la comunicación y coordinación

1.3.2.5. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis de acuerdo con las condiciones ambientales, infraestructura y recursos.

1.3.2.6. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis en base a la motivación y reconocimiento.

1.3.2.7. Determinar el nivel de satisfacción del profesional en Bioanálisis respecto a la remuneración.

CAPITULO II

MARCO ORGANIZACIONAL

A continuación, se hará una breve reseña histórica del Hospital De Clínicas Caracas, así como una descripción del Laboratorio Central, como contexto organizacional objeto de este estudio.

2. 1. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS

Una de las organizaciones privadas de salud en Venezuela, específicamente en la ciudad Capital, con un permanente crecimiento y actualización tecnológica lo representa el Hospital de Clínicas Caracas, el cual inaugura sus servicios privados prestatarios de salud en 1985. Se apoya en una acción gerencial eficaz, orientada de acuerdo con una misión de servicio, visión de futuro, valores éticos y morales superiores. Toda esta caracterización convierte a este complejo hospitalario en paradigma de la atención médica, tanto el Venezuela como en otros Países de Latinoamérica.

Dentro de la estructura organizativa del Hospital de Clínicas Caracas, al igual que otras organizaciones similares, se encuentran ciertas áreas de servicios médicos, como lo son emergencia, diagnóstico por

imágenes y el Laboratorio Clínico General y de Bacteriología, entre otros.

El Servicio de Laboratorio Clínico, constituye uno de los principales servicios con más demanda dentro de la organización, en el cual se realizan análisis de laboratorio. El proceso analítico es llevado a cabo por Licenciados en Bioanálisis, que representan el recurso humano que contribuye al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud de los pacientes externos e internos.

El Hospital de Clínicas Caracas es una compañía constituida en Venezuela y fundada en el año 1976, por iniciativa del Dr. Samuel Brofenmajer junto con la un participación de un equipo calificado y multidisciplinario.

Es una compañía anónima, con fines de lucro, de carácter privado, prestataria de servicio de salud. La estructura organizativa se enmarca dentro de un modelo vertical con unidades asesoras o de apoyo con funciones claramente definidas.

El 18 de Marzo de 1985 es inaugurado e inicia sus operaciones, el Hospital de Clínicas Caracas, servicios privados prestatarios de salud. A partir de entonces, 400 profesionales de la medicina y más de 1.300 empleados integrantes del personal paramédico y administrativo conjugan su voluntad solidaria, desarrollando conjuntamente sus actividades con dedicación y vocación de servicio, lo que, unido a un sentido de pertenencia y dentro de un ambiente humanizado, convierte a este complejo hospitalario en paradigma de la atención médica, tanto en Venezuela como en otros países de Latinoamérica.

En los primeros quince años de actividades, su experiencia y destacada trayectoria, sustentados por una acción gerencial eficaz y bien orientada, unida a una misión de servicio, una visión de futuro y a valores éticos y morales superiores, han permitido un notorio crecimiento, así como su permanente actualización tecnológica.

En este mismo sentido, su infraestructura física de 38.542 metros cuadrados, 13.500 admisiones y 7.000 intervenciones quirúrgicas anuales, entre otras realizaciones efectivas, ubican al HCC como una de las 100 primeras y mejores empresas de servicio de Venezuela, como bien lo señalara recientemente la prestigiosa publicación especializada Business Venezuela.

El HCC es emblema y símbolo de prestación de salud en Venezuela, además de ser una Institución compleja debido a las características del servicio que presta a la comunidad. Se encuentra ubicado en la Avenida Panteón con Alameda, San Bernardino, Caracas.

2.2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS

Misión

"La misión del Hospital de Clínicas Caracas, es prestar un servicio de altísima calidad, que pueda satisfacer a plenitud a todos sus usuarios y relacionados, comprometida además, en ayudar a la formación y actualización de los profesionales que requiere el país."

Visión

"El Hospital de Clínicas que deseamos es una empresa de alto desempeño en capacidad de prestar servicios de salud de hasta un cuarto nivel, en una permanente aproximación a la excelencia, que sirva de orientación y referencia a otras instituciones médicas del país, y que cuente con un Recurso Humano comprometido con la misión de nuestra organización."

La Institución de acuerdo a lo establecido en sus estatutos comprende los siguientes objetivos:

- Planificar, construir, equipar y posteriormente administrar, operaciones de un Hospital para prestar de conformidad con las disposiciones legales vigentes, servicios médicos, odontológicos y otros relacionados con la salud humana.
- Realizar todas las operaciones comerciales o no, que al juicio de la junta directiva sean necesarias, directa o indirectamente para el cumplimiento de su objetivo principal, o que faciliten, beneficie o en alguna forma favorezcan tal objetivo.
- Realizar actividades de carácter docente, de investigación, asistencia o científico, consideradas útiles, convenientes o necesarias para el funcionamiento del H. C. C.
- Contribuir a la restauración y recuperación de la salud de la comunidad servida, suministrando cuidados de salud a nivel de eficiencia y excelencia.

- Proveer programas de educación continua para la preparación y capacitación del personal, orientados a satisfacer las necesidades de salud de la comunidad.
- Fomentar el mantenimiento y participar en los programas de Medicina Preventiva de la comunidad, para elevar su nivel de salud.
- Fomentar las mejores y más cordiales relaciones con el personal de las instituciones públicas y privadas del área de la salud, para asegurar un ambiente armónico de trabajo, que haga posible el más confortable y seguros cuidados de salud del paciente.

El Hospital de Clínicas Caracas, tienen una razón de ser, prestar un servicio de altísima calidad logrando la plena satisfacción tanto de sus clientes externos como sus clientes internos.

2.3. LABORATORIO CLÍNICO GENERAL Y DE BACTERIOLOGÍA

Es una de las principales áreas de servicio médico con que cuenta el Hospital de Clínicas Caracas. Es un servicio diagnóstico muy importante dentro de la organización, ya que es altamente utilizado por los médicos de la Institución y por otras instituciones de salud.

El Servicio de Laboratorio Clínico es el lugar donde se realizan análisis clínicos que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud de los pacientes externos e internos, recibe anualmente un promedio de 96.000 pacientes distribuidos en tres categorías de acuerdo a su tipologia como son:

- Los pacientes ambulatorios.

- Los pacientes provenientes del Servicio de Emergencia.
- Los pacientes hospitalizados.

Cuenta con equipos automatizados que realizan determinaciones con una gran precisión y en corto tiempo, entregándose los resultados el mismo día para la mayoría de las pruebas. Además de los estudios convencionales, se determinan valores hormonales por inmunoquímica, detección de antígenos y anticuerpos de enfermedades infecciosas, autoinmunes y neoplásicas.

Además cuenta con un recurso humano constituido por personal administrativo (cajeros, secretarias y mensajero), auxiliares de servicio (auxiliares de laboratorio) y Licenciados en Bioanálisis (Jefe de Servicio, Bioanalistas de Unidad de Laboratorio y Bacteriólogos).

El perfil de cargos de Licenciados en Bioanálisis en el Laboratorio Central del HCC es el siguiente:

A) Jefe de Servicio cuyas funciones son:

Organizar, planificar y dirigir los planes de trabajo para lograr la rapidez y confiabilidad en los procesos de los exámenes que se realizan y lograr la seguridad de los trabajadores. Supervisar al personal de profesionales del área, así como a los auxiliares de servicio y secretarias asignados al servicio. Cumplir labores de índole administrativo en la supervisón del personal a su cargo.

- Realizar las evaluaciones de actuación del personal a su cargo.
- Revisar y suministrar de los equipos de protección personal.

- Revisar y suministrar los implementos relacionados a las actividades específicas del servicio.
- Preparar protocolos y controles de calidad.
- Canalizar los requerimientos del personal relacionadas al servicio.
- Generar estadísticas relacionadas con la productividad del servicio.
- Controlar y mantener el inventario de uso diario de materiales de insumo.
- Cubrir en calidad de suplencias algunos turnos del personal bajo su cargo.

B) Bioanalista A (Unidad de Laboratorio) cuyas funciones son:

Realizar los análisis de muestras. Revisar las muestras ya procesadas en la computadora a fin de autorizar la emisión de los resultados. Manipular los reactivos que son utilizados en los equipos de bioanálisis.

C) Bioanalista B (Unidad de Laboratorio) cuyas funciones son:

Realizar los análisis de muestras. Revisar las muestras ya procesadas en la computadora a fin de autorizar la emisión de los resultados. Manipular los reactivos que son utilizados en los equipos de bioanálisis. Manejo de radioisótopos en análisis específicos.

D) Bacteriólogo / Bioanalista Especialista, cuyas funciones son:

Siembra de las muestras bacteriológicas. Incubar los cultivos en las estufas correspondientes. Realizar diariamente la lectura de los cultivos. Procesar los cultivos utilizando equipos automatizados y

técnicas manuales. Montar identificación y sensibilidad de los gérmenes aislados. Hacer el reporte de los cultivos. Observar las diferentes coloraciones. Lectura y registro de controles diarios de calidad de equipos y medios. Vigilancia epidemiológica. Realización de trabajos científicos. Procesar muestras de fluidos de pacientes con sospechas de Micobacterium tuberculosis.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

Una vez expuesto el planteamiento del problema se procede al desarrollo del marco teórico, en el cual se expone los diferentes conceptos, teorías e investigaciones realizadas acerca de la satisfacción laboral.

3.1. FUNDAMENTOS TEORICOS

Para la comprensión de la satisfacción laboral, es necesario tomar en consideración los aspectos teóricos que fundamentan este constructo.

3.1.1. ORGANIZACIONES Y SATISFACCION LABORAL

Las organizaciones son entes sociales que se diferencian entre sí por sus objetivos y recursos humanos, además de otras características como su estructura interna. Están constituidas por la acción humana, son dinámicas, complejas, son sistemas abiertos, con una estructura propia y un grado de racionalidad (Dávila, 2001).

Las organizaciones están determinadas por el comportamiento de sus miembros, donde el comportamiento representa la manera de actuar o conducta de la persona y cuyos patrones son utilizados por el individuo para llevar a cabo sus actividades. La respuesta o

comportamiento de una persona dependerá de su percepción y los factores que determina la misma (Gibson y otros, 2003).

El resultado del comportamiento que espera obtener un administrador de cualquier empleado, es un desempeño eficaz. Para cumplir los objetivos de un puesto, este debe identificar los problemas de desempeño e incluir acciones de planeación, organización y control del trabajo (Porter, 2006).

La satisfacción laboral depende del comportamiento individual, el cual está determinado por las actitudes, estas últimas son producto de estímulos, como factores laborales, que liberan intenciones afectivas y de comportamiento (Robbins, 1994).

Para Locke (1976), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o de placer, resultante de la experiencia laboral, ya sea única o implique varias, es la reacción afectiva a un trabajo.

Otros autores consideran la satisfacción laboral como una actitud, por tanto es un estado interno que es expresado por una evaluación (cognitiva o afectiva) de una experiencia laboral; como un juicio de valor positivo o negativo acerca de la situación del trabajo, construida en términos afectivos, pero es medida en aspectos cognoscitivos; por tanto con dos dimensiones: cognoscitiva y afectiva.

Para Gibson y otros (2003), puede definirse como "*una actitud que los individuos tienen de sus empleos, producto de las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral*" pág. 108. Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que están relacionadas con la percepción, la personalidad y la motivación, y

ejercen una determinada influencia en la respuesta individual hacia situaciones, objetos o gente; pueden ser positivas o negativas, son aprendidas y son parte intrínseca de la personalidad de una persona.

Existen cinco dimensiones fundamentales asociadas a la satisfacción laboral (Gibson, 2003):

- Paga, que corresponde a la cantidad recibida y equidad del pago percibida
- El puesto, dado por el grado de interés hacia las tareas laborales y la oportunidad que dan al aprendizaje y responsabilidad.
- Las oportunidades de ascenso, u ocasiones para avanzar
- Supervisor, corresponde a la capacidad del supervisor de demostrar interés y preocupación por sus empleados.
- Compañeros de trabajo, dado por el grado de amabilidad de los compañeros de trabajo, competencia y cooperación.

Las satisfacciones proporcionadas por el trabajo, contribuyen al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal

El hombre tiene muchas necesidades fisiológicas, psicológicas y otras propias de la cultura. El trabajo proporciona una manera de satisfacer tales necesidades y de adquirir un sentido de importancia ante sí mismo y ante los demás.

3.1.2. TEORIAS DE LA SATISFACCION LABORAL

Son muchos los psicólogos que han desarrollado sus teorías, para tratar de explicar y predecir el comportamiento del individuo en su ambiente laboral.

De acuerdo con Blum y Naylor (1981) citado por Durrego (1999), existen varias teorías sobre la dinámica de la satisfacción laboral:

- Teoría de Maslow: refiere que aquellos puestos capaces de satisfacer mayor cantidad de necesidades propuestas por Maslow serian los que darían mayor satisfacción por parte de los empleados. La teoría de las necesidades de Maslow, asume que las personas tienen necesidad de crecer y desarrollarse, la implicación es que los programas de motivación tiene probabilidad de mayor éxito si las deficiencias de las necesidades se reducen.

- Teoría de Vroom: también llamada teoría de las expectativas, examina los procesos y los pasos que sigue una persona en la búsqueda y logro de los resultados. La satisfacción en el trabajo refleja la valencia del empleo para quien lo ocupa; las personas saben lo que quieren de sus trabajos y dependen de su desempeño para alcanzar las recompensas deseadas, además de existir una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento del trabajo.

- Teoría de Stodgill: la satisfacción de las expectativas de los individuos da como resultado la integración de los grupos y la cohesión, pero no tiene necesariamente relación con la

producción. La moral y la producción tendrán relación con la satisfacción laboral, cuando las condiciones que conduzcan a la producción y a la moral sean también las que lleven al reforzamiento de las expectativas de los trabajadores.

- Teoría de la igualdad (Adams): es una teoría fundamentalmente de la motivación, pero tiene algunos aspectos importantes sobre la satisfacción e insatisfacción laboral. Basada en comparaciones que hace el individuo, examina las discrepancias en el interior de una persona luego de que ha comparado su proporción de contribución o resultado con la de una persona de referencia.

- Teoría de Herzberg: esta teoría ha contribuido mucho al campo de la conducta organizacional. De acuerdo con Gibson (2003), la teoría de la motivación de los dos factores de Herzberg, corresponde a la visión de que la satisfacción laboral resulta de la presencia de motivadores intrínsecos y que la insatisfacción laboral se deriva de no tener factores extrínsecos pág. 138. La presencia de condiciones para la satisfacción del empleado no necesariamente lo motiva, pero su ausencia si produce insatisfacción y corresponden a las condiciones extrínsecas, el contexto del puesto (salario, estatus y condiciones de trabajo), son llamadas insatisfactores o factores de higiene. Las condiciones intrínsecas, el contenido del puesto (sentimiento de logro, responsabilidad incrementada y reconocimiento), son motivadores, su ausencia no produce insatisfacción, pero cuando están presente construyen fuertes niveles de motivación que resultan en un buen desempeño laboral.

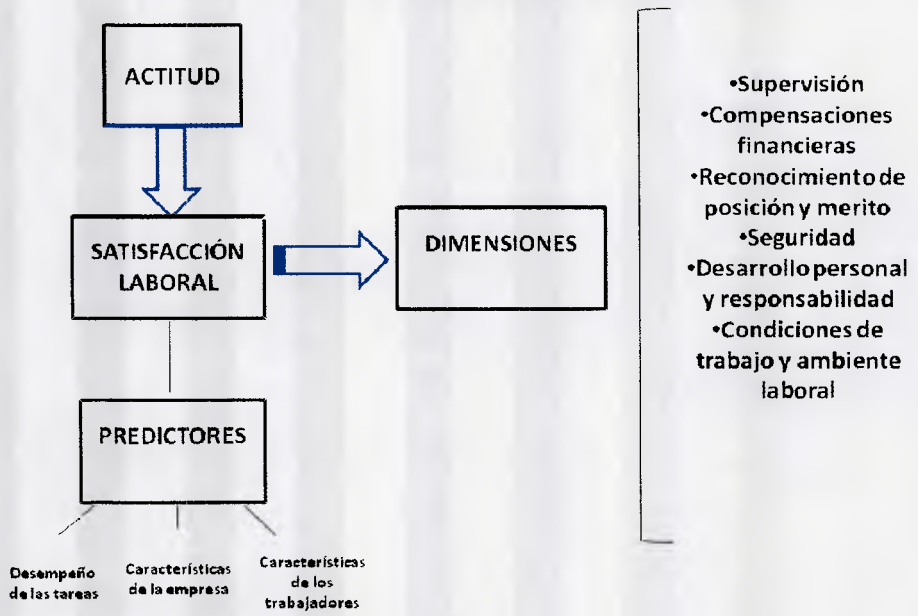
3.1.3. PREDICTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Durrego y Echeverría (1999) describe los predictores de la satisfacción laboral, categorizándolos en tres grupos:

- Variables que caracterizan el desempeño de la tarea por los trabajadores, como la identidad de la tarea y la significación de la misma.
- Los que caracterizan a la organización en la cual en trabajador se desempeña y estos son el liderazgo y la supervisión.
- Y las características de los trabajadores

Compromiso organizacional, sus predictores y componentes

Fuente Durrego y Echeverría (1999)



3.1.4. FACTORES RELACIONADOS CON LAS ACTITUDES

Durrego (1999) cita los diez factores relacionados con las actitudes laborales y explica el porqué la gente trabaja de acuerdo con los análisis de Herzberg, Máuser, Peterson y Capwell (B. Von Haller, 1963).

- Seguridad, trata de la estabilidad del empleo que siente el trabajador al pertenecer a una empresa estable
- Oportunidades para el ascenso, factor importante para aquellos empleados que desean alcanzar un nivel alto dentro de la organización.
- Empresa y dirección, cuando se trata del tipo de organización, reputación, salarios, o relaciones públicas el empleado considera que una buena empresa es aquella que le ayuda a sentir alguna estabilidad en su trabajo.
- Remuneración, hay algunas indicaciones de que la remuneración y las oportunidades de progresar van unidas a través del elemento dinero.
- Aspectos intrínsecos del trabajo, se refiere a la afinidad entre la habilidad y formación de una persona y las exigencias de su empleo. Mientras mayor es la formación y nivel de ocupación, mayor es el reto que recibe de su trabajo.
- Mando intermedio, para el trabajador, su encargado determina la satisfacción e insatisfacción.
- Aspectos sociales del trabajo, incluye necesidades como sentido de pertenencia y la aprobación social.

- Comunicación, para el trabajador la comunicación consiste esencialmente en ser escuchado. La buena comunicación en sentido amplio, es lo opuesto a ser ignorado.
- Condiciones del trabajo como temperatura, iluminación, ventilación.
- Beneficios, corresponde a jubilación, hospitalización, vacaciones y otros.

3.1.5. CONCEPTUALIZACION DE LAS DIMENSIONES O FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL.

Las bases teóricas que sustentan esta investigación, tanto teorías de la satisfacción laboral, como predictores y factores determinantes de las actitudes, permitieron determinar y considerar las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral como factores determinantes y son conceptualizadas a continuación.

3.1.5.1. PUESTO DE TRABAJO

Corresponde a los factores intrínsecos del trabajo. Es decir al cargo que desempeña.

De acuerdo con Chiavenato (2002), el cargo se refiere a la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona, la cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. Es una unidad de la organización y está constituida por responsabilidades y deberes que lo diferencian de otros cargos, y es a través de este que la empresa asigna y utiliza los recursos humanos, para alcanzar objetivos organizacionales ayudada por ciertas estrategias. El capital

humano ejecuta tareas en la organización para conseguir ciertos objetivos individuales a través de ciertos cargos, y estos representan la interacción entre la organización y las personas que trabajan en ella.

El ocupante del puesto puede obtener una cantidad de información de los esfuerzos en la producción de resultados, lo que constituye la retroalimentación, que revela como está desempeñando su tarea.

Los resultados del trabajo aumentan cuando están presentes tres estados psicológicos críticos en las personas, Chiavenato (2002):

- cuando la persona cree que el trabajo es significativo y tiene valor, es la percepción del significado del trabajo, el grado de importancia, valía y contribución a la organización.
- Cuando la persona se siente responsable de los resultados que obtiene al hacer el trabajo, es la percepción de la responsabilidad por los resultados del trabajo.
- Cuando la persona conoce los resultados que obtiene al hacer el trabajo, es el grado de conocimiento que el ocupante tiene del trabajo y de la autoevaluación del desempeño.

Chiavenato (2002), nombra cinco dimensiones esenciales que crean condiciones para la satisfacción intrínseca derivada del cumplimiento de la tarea que realiza el ocupante:

- Variedad, utiliza varias de sus habilidades y competencias
- Autonomía, independencia y autodirección

- Significado de las tareas, la persona que ejecuta algo significativo, que tiene cierto sentido o razón de ser.
- Identidad con las tareas, la persona se siente responsable del éxito o fracaso de las tareas, en función de sus propios esfuerzos.
- Retroalimentación, la persona percibe y evalúa su propio desempeño, mientras ejecuta el trabajo sin intervención de terceros ni de la jefatura.

Estas dimensiones afectan intrínsecamente la calidad de los cargos, producen satisfacción personal y generan mayor productividad.

La manera en que las personas se desempeñan en sus puestos depende en parte de cómo los perciben y lo que piensan de ellos; los diferentes individuos perciben los puestos en forma diferente. El contenido percibido del puesto se refiere así a las características de un puesto cuya naturaleza general es definida por la manera en que lo percibe su ocupante. (Ruiz, 2005).

La organización de una empresa implica la precisión y claridad con que se asignan las tareas (Blanchard y otros, 2006)

3.1.5.2. DIRECCIÓN DEL ÁREA

El jefe de servicio, en cada área puede y debe establecer estándares o normas de actuación (situación deseada o requerida), observar cotidianamente el desempeño (situación actual), detectar posibles factores que expliquen la diferencia entre los estándares y el

desempeño actual y determinar los cambios de desempeño posteriores a la intervención de acción (Gibson, 2006).

Incluye la competencia de los supervisores jerárquicos, su rectitud y justicia en el desempeño del puesto que ocupa, su capacidad para resolver los problemas. Implica la relación del Director con los trabajadores, sus conocimientos técnicos y profesionalismo.

La calidad de la supervisión percibida es un determinante de la satisfacción laboral, ya que esta tiende a ser mayor cuando los individuos creen que sus supervisores son competentes, tienen sus mejores intereses en su mente y los tratan con dignidad y respeto. Un individuo está más satisfecho con su trabajo en la medida que tenga más oportunidades de comunicarse con sus supervisores (Rodríguez, 1996).

La labor administrativa a nivel de una unidad o dirección de área, implicaría una serie de funciones básicas desarrolladas en relación al cumplimiento de metas organizacionales, como las planeación de programas, integración de recursos, organizar al personal y los procesos, aplicación de acciones y controlar las actividades.

La satisfacción de un individuo es afectada por las relaciones personales con sus supervisores, la forma en que los supervisores juzgan su tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la organización. El comportamiento del jefe es determinante en la satisfacción laboral, esta se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo, amigable, escucha opiniones de sus empleados y muestra interés personal en ellos.

Un jefe participativo consulta con los subordinados y considera sus sugerencias e ideas antes de llegar a una decisión. Y está orientado al logro, cuando establece metas (desafiantes), espera que los subordinados se desempeñen al más alto nivel y continuamente busca una mejora en el desempeño (Brito, 2007).

Los gerentes debe mantener informados a los subordinados sobre las buenas o malas noticias y deben darle la oportunidades participar sobre tales asuntos. El hablar abiertamente a los empleados permite reducir el estrés en el sitio de trabajo, además del apoyo a sus esfuerzos al mantenerse informado de cómo van las actividades (D'Anello, 1999).

Los gerentes de línea supervisan a los subordinados como parte integrante de su trabajo. Los subordinados requieren de atención y acompañamiento, pues enfrentan diversas contingencias internas y externas.

La capacidad de comunicación, la comprensión hacia los problemas ajenos, la participación afectiva y emocional en el entorno, la facilidad para lograr un buen rendimiento del trabajo en equipo y sintetizar a partir de experiencias de los demás, son cualidades que permiten a un Gerente lograr el éxito profesional y continuar una actividad destacada (Blanchard y otro, 2006)

3.1.5.3. AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS

El ambiente psicológico de trabajo incluye relaciones humanas y actividades las cuales deben ser agradables y motivadoras.

El hombre participa en actividades con otras personas o grupos de personas, siendo su primera participación con su grupo familiar, para luego conformar otros grupos para jugar, aprender, trabajar; desde su nacimiento se encuentra integrado a un sistema de coexistencia, bien sea por lazos familiares, culturales, religiosos, sociales, políticos u otros (Etzioni, 1965).

El trabajo también cubre la necesidad de interacción social o afiliación con sus compañeros, el tener compañeros amigables que brinden apoyo conduce a una mayor satisfacción en el trabajo (Vásquez, 2001)

El trabajo en equipo es un concepto al que Peter Senge le dio una relevancia drástica cuando publicó su libro "La Quinta Disciplina", en la cual el "Trabajo en Equipo" es una de las 5 disciplinas que deben ejercitar las organizaciones inteligentes u organizaciones abiertas al aprendizaje. Es una tendencia actual en las organizaciones modernas.

Se fomenta la autogestión y por tanto la participación de todos los socios, considerando al personal como socios de la organización. De igual manera se fomenta la solidaridad (Chiavenato, 2002).

Blanchard y otros (2006) consideran que lo importante de un equipo es la sinergia, es decir que el logro del equipo es mayor que la suma del logro de los esfuerzos individuales, se valoran las diferencias y se aprecia la diversidad, el trabajo en equipo moviliza fuerzas. La productividad, calidad y satisfacción humana se ha incrementado en las organizaciones que han empleado prácticas de alta implicación de la gestión, donde los equipos son las piedras angulares de muchos de los exitosos esfuerzos para cambiar.

La satisfacción de las necesidades puede ser una fuerza de motivación fuerte para la formación de grupos. Específicamente, las necesidades de seguridad, sociales, de estima y la de relación personal de algunos empleados pueden ser satisfechas hasta cierto grado mediante su afiliación a los grupos (Vásquez, 2001)

Los equipos de trabajo es un tipo especial de grupo de tareas que consta de dos o más individuos responsables del logro de una meta u objetivo. Es un número pequeño de empleados, con competencias complementarias (habilidades, capacidades y conocimientos), comprometidos con metas de desempeño y relaciones interactivas de las que se consideran a sí mismos mutuamente responsables. La esencia de un equipo es un compromiso compartido por los integrantes en el desempeño colectivo. Todos los equipos existen para resolver problemas (Robbins, 1994)

Cualquier organización es un equipo; el trabajo en equipo tiene un significado positivo, más allá de la coordinación y eficiencia implica unidad de fines, actividades interdependientes, cooperación y sentido de pertenencia. Los valores compartidos también generan motivación, cooperación y compromiso.

La razón más importante para que se formen los equipos es para mejorar la productividad de la organización, esto se debe sobre todo al hecho de que los equipos reúnen habilidades complementarias que pueden ser experiencia técnica o funcional, habilidades para tomar decisiones y habilidades interpersonales.

Cada equipo de personas representa un elemento importante sin el cual no es posible la sobrevivencia de una organización por más sofisticada que sean sus recursos tecnológicos y de infraestructura.

La energía, compromiso y flexibilidad asociada con los equipos de trabajo promueve la satisfacción de los clientes por medio de una respuesta rápida y una calidad mejorada.

El trabajo en equipo y la colaboración son la forma como el trabajo se hace de forma efectiva, conduce a una más alta productividad, mayor satisfacción y mejor salud de los empleados.

Dentro del ambiente de trabajo es importante considerar el estrés, ya que este provoca severas consecuencias al empleado y a la organización. Entre las consecuencias humanas se encuentran la ansiedad, depresión y angustia. Afecta también de manera negativa a la organización al interferir en la cantidad y calidad de trabajo, aumentar el ausentismo y la rotación y predisponer a quejas y reclamos (Salom, 1992)

Los empleados con frecuencia sufren de estrés, tanto en sus vidas personales, como en el trabajo. El estrés en el trabajo es un problema considerable. El efecto del estrés laboral puede tener efectos negativos por un impacto adverso en la salud y eficacia organizacional.

Las relaciones interpersonales están dadas por las relaciones sociales y de interacción que se desarrollan entre los miembros del equipo de trabajo. En el ambiente de salud se ha encontrado que en ocasiones la interacción con pacientes, familiares y con los miembros del personal

constituye una fuente de estrés para el personal de salud (Villagómez, 2003)

Un marco de trabajo sobre el estrés laboral, proporciona a los administradores una nueva forma de pensar acerca del estrés; sugiere que las intervenciones pueden ser necesarias y pueden ser eficaces disminuyendo las consecuencias negativas del estrés (Decker, 1993).

En Venezuela, específicamente en el área de Salud, las organizaciones poseen factores endógenos que afectan las emociones del trabajador, como son los eventos de estrés, lo cual se observa claramente en individuos que desempeñan roles diferentes simultáneamente y conduce a cambios de su estado afectivo, que generalmente se correlaciona con una afectividad negativa (Brito, 2007).

Es importante resaltar que estudios realizados en profesionales del área de salud se observan indicadores de estrés ocupacional más alto que otro tipo de profesionales, repercutiendo ello en la satisfacción laboral y en su desempeño, lo que genera emociones y cambio del estado anímico (D'Anello, 1999). Aunque en líneas generales el estrés es considerado una característica común del trabajo en la vida moderna.

3.1.5.4. COMUNICACIÓN Y COORDINACION

Gibson define la comunicación como "*la transmisión de información y entendimiento a través del uso de símbolos comunes*". pág. 427.

La comunicación es una valiosa herramienta de motivación y representa el proceso por medio del cual las organizaciones hacen las cosas, domina la actividad organizacional. El administrador debe ser

un comunicador, debe manejar una comunicación efectiva, ya que sin esta las funciones de planificación, organización y control no fuesen operativas.

La comunicación interna es clave para el éxito organizacional; se logra con una adecuada gestión que promueva la comunicación de la organización con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo y promover su cohesión interna y rendimiento (Gibson, 2003).

Para la supervivencia de la organización resulta trascendente establecer canales de comunicación efectiva tanto interna, como externa (Rodríguez, 1996).

Una comunicación ineficaz, es producto de las barreras de la comunicación, y para disminuir estas en las organizaciones, los administradores deben dar seguimiento a sus mensajes, regular el flujo de información, utilizar la retroalimentación, desarrollar empatía, utilizar la repetición del mensaje, simplificar su lenguaje y volverse escuchas eficaces.

3.1.5.5. CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRCUCTURA Y RECURSOS

Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados (García, 2007).

Dentro de las funciones de la administración de Recursos Humanos, esta la asegurar un sitio de trabajo libre de riesgos innecesarios y condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de las personas, implica responsabilidades legales y morales (D'Anello, 1999).

Un ambiente saludable de trabajo debe brindar condiciones ambientales físicas, además de establecer condiciones psicológicas saludables que actúen de manera positiva tanto en todos los órganos de los sentidos humanos como en el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como el estrés. Un programa de higiene laboral incluye elementos relacionados con un ambiente físico de trabajo: iluminación, ventilación, temperatura y ruido. (Chiavenato, 2002).

3.1.5.6. MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO

Es importante entender el concepto de motivación, ya que altos niveles de la misma contribuyen al logro de un desempeño excepcional.

La motivación y el comportamiento individual son partes fundamentales del sistema psicosocial de las organizaciones

La motivación como fuerza impulsora es un elemento importante en cualquier ámbito de la actividad humana, es el motor para la acción. La actividad laboral ocupa gran parte de la vida de un individuo, por lo que es necesario que este se encuentre motivado y sentirse así útil y competente (Brito, 2007).

La motivación sucede internamente y existen dos factores que contribuyen con la misma, que son el valor y las expectativas. El valor es lo que los individuos vinculan con los resultados, por ejemplo cuando piensan en su propio desarrollo personal; las expectativas se manifiestan a través de la confianza y en la eficacia depositada en el trabajador para realizar una tarea o actividad en particular (Tarco, 2003).

La motivación es un término que se utiliza en psicología para comprender las condiciones básicas que activan una conducta y la dirigen a un determinado objetivo. Da sentido a los comportamientos observados, y corresponde a: "*las fuerzas que actúan en o dentro de un empleado e inician y dirigen el comportamiento*". (Gibson, 2006) pág. 132. Existen diferentes tipos de motivación, relacionados con las necesidades y metas.

Gibson, define las necesidades como carencias o deficiencias de un individuo en un momento determinado, y el individuo busca satisfacer esas necesidades cuando están presentes, ya sea por factores propios del individuo (teoría de motivación de contenido), o por factores externos (teoría de motivación de proceso). De allí la importancia de que los administradores conozcan las necesidades que determinan un desempeño deseado, y poder así suministrar las recompensas que satisfagan esas necesidades y optimizar el comportamiento.

La motivación es un factor que debe interesar a todo directivo, sin ella será imposible tratar de alcanzar el funcionamiento correcto de la organización. El administrador debe implantar sistemas que vayan de acuerdo a la realidad; todo individuo posee una personalidad, toda

empresa posee una fisonomía y todo país unas características. Es importante desarrollar un campo de investigación de motivación propio y acorde a la organización. (Durrego y otros, 1999).

Los motivos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes se fundamenta en canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas organizacionales. La motivación no es lo mismo que el desempeño, pero la motivación es un factor importante para lograr un alto desempeño. (Chiavenato, 2002).

3.1.5.7. REMUNERACION

Los procesos de compensación de las personas son elementos de incentivo y motivación para los empleados de una organización. Compensación significa retribución o reconocimiento (Chiavenato, 2002) y esas compensaciones organizacionales pueden clasificarse como financieras y no financieras. Dentro de las financieras están las directas e indirectas, siendo las primeras las que corresponde a la remuneración, mientras que las indirectas las que se derivan de clausulas de la convención colectiva de trabajo y plan de beneficios.

Las compensaciones no financieras están representadas por la el prestigio, reconocimiento y seguridad del empleo, entre otras.

Las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. Es decir, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional

depende del grado de reciprocidad percibido por ellas, en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso. De ahí la importancia de proyectar sistemas de recompensas capaces de aumentar el compromiso de las personas en los negocios de la organización.

La remuneración surge de la compensación invertida por parte de la organización hacia los empleados, al recibir contribuciones que estén al alcance de sus objetivos; y cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada.

De acuerdo con Chiavenato (2002), los componentes de la remuneración son: el salario básico, los incentivos salariales y beneficios. El salario básico representa la remuneración básica, los incentivos salariales son programas diseñados para recompensar el buen desempeño, y los beneficios también llamados remuneración indirecta.

Chiavenato considera que una de las maneras de facilitar la vida de los empleados es ofrecerles beneficios y servicios que se deben comprar en el mercado con el salario recibido, cuando la organización no los proporciona; los beneficios y servicios prestados a los empleados son formas indirectas de la compensación total. El salario recibido por el cargo ocupado representa sólo una parte de las recompensas que las organizaciones ofrecen al personal.

Los beneficios constituyen pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados; incluye salud, seguridad, vacaciones, planes de educación entre otros. Por lo que los beneficios sociales son las comodidades,

facilidades, ventajas y servicios sociales que las empresas ofrecen a los empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones, y están relacionados estrechamente con aspecto de la responsabilidad social de la organización.

Cada organización define su plan de benéficos para atender las necesidades de los empleados, los cuales requieren de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acorde con sus expectativas (Parra, 2002).

El nivel de salarios es el elemento esencial en la posición competitiva de la organización en el mercado laboral.

3.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La satisfacción laboral es una actitud del individuo hacia el trabajo, y el estudio de la misma ha representado para muchas organizaciones en requisito para su sobrevivencia.

La evaluación de las actitudes del individuo es de gran interés, sobre todo cuando se estudia el personal de atención a la salud, donde el talento humano es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales.

En el contexto internacional se pueden mencionar los estudios realizados por García-Ramos, Luján-López y Martínez-Corona (2007), Licenciadas en Enfermería, sobre la satisfacción laboral en el personal de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social en Tepic Nayarit, México, cuyos resultados demostraron que los trabajadores prestadores de salud se encuentran algo y bastante satisfechos,

inclinándose la balanza hacia la satisfacción intrínseca; en este estudio la satisfacción laboral fue medida a través de las dimensiones intrínseca y extrínseca, modelo propuesto por Herzberg, recomendando la implementación de estrategias que refuercen los valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la Institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto. Y de acuerdo con los resultados de los profesionales del área de enfermería y Laboratorio, se infirió que se guían más por el rendimiento obtenido por el desempeño y la responsabilidad adquirida así como la realización exitosa en el trabajo y el reconocimiento de los logros.

En el contexto nacional el estudio realizado por Durrego y Echeverría (1999), como trabajo de grado de Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello, sirve de marco de referencia teórico y metodológico en el área de comportamiento organizacional, ya que constituye un aporte significativo al conocimiento y desarrollo de las actitudes de los individuos en su lugar de trabajo, específicamente en la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Este estudio fue aplicado a los empleados de una empresa de seguros, y en el cual se demostró que los niveles de mayor satisfacción fueron el gerencial y el supervisorio, confirmó la afirmación de B. Von Haller en cuanto mayor es el nivel de habilidad, mayor será la satisfacción con la empresa; es necesario puntualizar que la dimensión compensaciones financieras fue contrariamente la que obtuvo menor aceptación por parte de los empleados, por lo que es importante tomarla en cuenta para mejorar los niveles de satisfacción laboral.

Dentro del contexto organizacional venezolano, la investigación realizada por Vásquez (2001), contribuye a la literatura sobre las actitudes y conducta laboral de los empleados en las organizaciones al relacionar el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención del empleado en dejar la institución. Los resultados demostraron el efecto negativo que ejerce la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de continuidad y normativo, sobre la intención del empleado de dejar la organización; de allí la importancia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la disminución de la intención de rotación de los empleados y su decisión de mantenerse como miembros de la organización.

Otro estudio a considerar es el realizado por García (2002) sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas, donde la aplicación de un cuestionario pudo demostrar que las dimensiones objeto de estudio como responsabilidad, reconocimiento y logro inciden fundamentalmente en el personal, al representar factores motivadores o satisfactores que elevan la satisfacción de manera sustancial; en cuanto a las dimensiones remuneración, relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo, supervisión y equipos y herramientas de trabajo indicen menos marcadamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la policlínica, a pesar de estar insatisfechos con el factor remunerativo al no tener un salario, incentivos y beneficios sociales acorde a una mejora de calidad de vida.

Cabe mencionar el estudio realizado por Aguiar (2004), en el Departamento de Nutrición y dietética del Hospital Universitario de Caracas, donde se diagnostica el nivel de satisfacción laboral, y cuyos

resultados demostraron que los obreros, empleados y trabajadores de de dicho Departamento se encuentran medianamente satisfechos, siendo las dimensiones menos valoradas la remuneración, las prestaciones asociados al salario, oportunidades de promoción, formación y ascensos; dentro de los factores mejores valorados pueden mencionarse la supervisión y participación en la organización.

El estudio realizado por Brito y Cicotti (2007), sobre efecto de la satisfacción laboral y el nivel jerárquico en el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas, sugiere la implementación de una escala salarial justa y equitativa, oportunidades de promoción y formación, reconocimiento al merito y buenas condiciones de trabajo lo cual mejoraría el nivel de satisfacción.

Existen muchos otros estudios de satisfacción laboral, que permiten obtener información valiosa en cuanto al comportamiento organizacional que sirve para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, y ayudar al gerente a crear un ambiente donde el personal se sienta motivado y sea más eficiente.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

3.3.1 Organizaciones

Gibson (2003) define las organizaciones como... "*entidades que permiten a la sociedad conseguir logros que no podrían alcanzar si los individuos actuaran de manera independiente... una organización es una unidad coordinada que consta de al menos dos personas que trabajan para lograr una meta o un conjunto*

de metas comunes... las organizaciones deben estar preparadas para manejar las necesidades de los clientes con responsabilidad social, buena ciudadanía y liderazgo responsable"…. pág. 5.

3.3.2. Comportamiento

"*Es cualquier cosa que hace una persona*" (Gibson, 2003) pág. 95. Depende de variables individuales y ambientales. Las variables individuales incluyen habilidades y capacidades, antecedentes y variables demográficas; las capacidades o habilidades, la personalidad, las percepciones y las experiencias afectan el comportamiento.

3.3.3. Satisfacción laboral

Robbins (1994), la define como... "la *actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían de recibir"*... pág. 752.

Mientras que Gibson (2003) la define como... "*la actitud que los trabajadores tienen acerca de sus puestos; y resulta de su percepción de los puestos"*... pág. 108.

3.3.4. Motivación

La motivación es definida por Robbins (1994)como... *"la voluntad para invertir gran esfuerzo con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer una necesidad"*... pág. 750

Gibson (2003) considera que la motivación es un…*"concepto que describe las fuerzas que actúan en o dentro de un empleado que inician y dirigen el comportamiento"…Pág. 132.*

3.3.5. Comportamiento organizacional

Es definido por Gibson (2003) como… "*el campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones de los individuos mientras trabajan en grupo y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias"…* pág. 6

3.3.6. Comunicación

Gibson (2003) la define como… "*la transmisión de información y comprensión mediante el uso de símbolos comunes, considerando una comunicación eficaz como el resultado de un entendimiento común entre el comunicador y el receptor"…*pág. 427

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Una vez delimitado el problema, los objetivos y la teoría que va a sustentar la investigación, se hace necesario desarrollar el marco metodológico, que consiste en colocar de manera técnica los pasos y procedimientos que se van a realizar para darle un sentido científico al proyecto.

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación seleccionado fue de campo, Según Sampieri (1999), es la que se realiza sin manipular las variables, es decir sin variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural.

De acuerdo con Sabino (1992), un diseño de de campo se refiere a los métodos que emplean una recolección de datos de manera directa de la realidad, mediante el trabajo conjunto del investigador y son considerados primarios y originales, porque recogen los datos de primera mano.

Este estudio fue una investigación de campo, al recoger los datos de manera directa y de primera mano, en el medio donde se desempeñan los profesionales sujetos a investigación.

Este estudio fue del tipo descriptivo y transversal, porque se describen las variables o dimensiones que determinan la satisfacción

laboral, y transversal porque las dimensiones son medidas una sola vez, sin importar el tiempo en el estudio.

4.2. Población y muestra

Según Balestrini (1997), citado por Camejo y García (2006) el concepto de población se refiere a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, para las cuales sean realizadas las conclusiones en la investigación.

La población objeto de estudio, fueron todos los Bioanalistas del Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas, una totalidad de catorce (14).

4.3. Fases de la Investigación:

Se llevo a cabo en tres fases:

- Exploratoria, donde se reviso las fuentes bibliográficas en el ámbito de la satisfacción laboral.
- De diagnostico, donde se aplico el instrumento de medición y se obtuvo los datos necesarios para el análisis.
- De análisis estadístico, a partir de las tablas de frecuencia y gráficos, resultado de los datos obtenidos. Discusión y conclusión del estudio.

4.4. Instrumento de recolección de datos

Para la realización del estudio se utilizo el Cuestionario de satisfacción laboral del personal de administración y servicios Curso

2004-2005" de la Universidad de Salamanca, específicamente de la Unidad de evaluación de calidad. El cual fue adaptado para efectos de esta investigación y se sometió a juicio de expertos y prueba piloto, a fin de determinar su validez y confiabilidad.

El instrumento se estructuro en tres partes:

- Una primera parte con cuatro (4) ítems generales correspondientes a las variables socio demográficas (sexo y edad), y a las variables situacionales (tiempo de graduado y antigüedad en la empresa).

- La segunda parte consta de treinta seis ítems (36) relacionadas con los siete factores o dimensiones de satisfacción laboral las cuales fueron: puesto de trabajo; la dirección del área; ambiente de trabajo y e interacción con los compañeros; comunicación y coordinación; condiciones ambientales, infraestructura y recursos; motivación y reconocimiento; y remuneración.

- Una tercera parte de comentarios y sugerencias

Se estructuraron los ítems para ser analizados en base a la escala de Likert, con cuatro opciones de respuestas con un valor numérico cada una, desde el valor uno "1" como la más negativa, hasta el valor cuatro"4" que correspondió a la mayor valoración, para ser respondidas según las alternativas siguientes: totalmente en

desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4).

4.5. Validez del instrumento

La validez del contenido se refiere a la característica del instrumento que determina que este mide lo que pretende medir de acuerdo con Hernández y otros (1999).

Para determinar la validez del instrumento, se utilizo juicio de expertos, para conocer sus opiniones en cuanto a claridad, adecuación de los ítems a las factores a evaluar y posibles dificultades inherentes del instrumento.

Se entrego y discutió un ejemplar con los ítems clasificados en los siete bloques de las dimensiones a evaluar a cada uno de tres expertos en la materia objeto de estudio, representados por Profesores de Postgrado de La Universidad Católica Andrés Bello a fin de determinar la comprensión y claridad de los ítems.

Este procedimiento permitió la revisión, reestructuración, adecuación y adaptación del instrumento en cuestión.

4.6. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento es la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos como la exactitud o precisión de la medición. La medida estadística usada para la determinación del coeficiente de confiabilidad fue el Alpha de Cronbach.

Como prueba piloto se aplico el instrumento a dieciséis (16) Bioanalistas (n=16 casos), del Centro Médico Docente La Trinidad.

Se determino la confiabilidad a cada dimensión y luego a nivel general. A continuación se muestran los resultados:

Tabla 1. Coeficientes de Confiabilidad del instrumento de medición de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Puesto de trabajo	0,758	Alta
Dirección del área	0,850	Alta
Ambiente de trabajo e interacción	0,485	Moderada
Comunicación y coordinación	0,772	Alta
Condiciones ambientales,	0,755	Alta
Remuneración	0,890	Alta
Motivación y reconocimiento	0,870	Alta
El instrumento	0,930	Muy alta

Se puede observar que la mayoría de los coeficientes de las dimensiones se encuentran entre 0,7 y 0,9, lo cual significa que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad, lo que permite concluir que el instrumento es confiable para medir la satisfacción laboral de los Bioanalistas. A excepción de la dimensión Ambiente de Trabajo e Interacción con los Compañeros donde el coeficiente fue de 0,485, lo que indica un moderado nivel de confiabilidad, esto quiere decir que para esta dimensión el instrumento tiene una moderada capacidad de medir consistentemente lo que se quiere medir.

Sin embargo, a nivel global, el coeficiente tiene un valor de 0,930 que indica que el instrumento en general tiene una muy alta confiabilidad para medir la satisfacción laboral de los Bioanalistas..

4.7. Operacionalización de la variable

La operacionalización es un proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir a dimensiones e indicadores (Arias, 2006).

Tabla 2. Definición de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Satisfacción laboral	La actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían de recibir. Robbins (1994).	Las siete Dimensiones como factores determinantes de la satisfacción laboral

Tabla 3. Dimensiones de la satisfacción laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem
Puesto de trabajo	· Área de trabajo organizada · Funciones y responsabilidades bien definidas · Cargas de trabajo bien repartidas · Desarrollo de habilidades · Información de desempeño	· P1 · P4 · P7 · P10 · P13
Dirección del área	Jefe del área · conoce sus funciones y tiene dominio técnico · Soluciona efectivamente los problemas · Delega funciones de responsabilidad · Toma decisiones con participación del personal · Mantiene informado al personal sobre los asuntos del trabajo	· P2 · P5 · P8 · P11 · P14
Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	· Relación con los compañeros es buena · Colaboración entre los compañeros · Equipo de trabajo · Expresión fácil de las opiniones · El ambiente de trabajo produce estrés	· P3 · P6 · P9 · P12 · 15
Comunicación y coordinación	· Información interna funciona correctamente · Fácil comunicación con el jefe · Información necesaria para el desarrollo correcto del trabajo · Coordinación con las otras áreas del laboratorio · Buena comunicación entre el personal y los pacientes	· P16 · P19 · P22 · P25 · P28
Condiciones ambientales, infraestructura y recursos	· Condiciones de trabajo seguras · Condiciones ambientales facilitan la actividad diaria · Instalaciones facilitan el trabajo · Herramientas informáticas adaptadas a las necesidades del trabajo	· P17 · P20 · P23 · P26
Remuneración	· Remuneración salarial proporcional al trabajo realizado · Salario cubre el presupuesto familiar · personal satisfecho con lo que gana · Plan de beneficios sociales mejora la calidad de vida · Políticas de promoción y ascenso adecuadas · Posibilidades de desarrollo profesional	· P18 · P21 · P24 · P27 · P29 · P31
Motivación y reconocimiento	· Motivación en la realización del trabajo · Reconocimiento adecuado de las tareas · Reconocimiento de mejoras · Oportunidades para desarrollo de una carrera profesional · Nombre y prestigio de la institución son gratificantes · Satisfacción en el área de trabajo	· P30 · P32 · P33 · P34 · P35 · P36

CAPITULO V

RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento para medir la Satisfacción Laboral, se procedió a describir los resultados de los datos obtenidos y su posterior discusión e interpretación.

5.1. DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS

La población objeto de estudio estuvo constituida por el personal de Bioanalistas del Laboratorio Central de Hospital de Clínicas Caracas.

La primera parte del instrumento contiene las variables sociodemográficas sexo, edad y las variables situacionales tiempo de graduado y antigüedad en la organización, la segunda contiene las dimensiones de la variable satisfacción y la tercera comentarios y sugerencias.

A. EN CUANTO A LAS VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS DEL BIOANALISTA

A.1 En cuanto a la variable sexo:

Tabla 4. Distribución de la población con relación a la variable sexo

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
masculino	3	21,4
femenino	11	78,6
Total	14	100,0

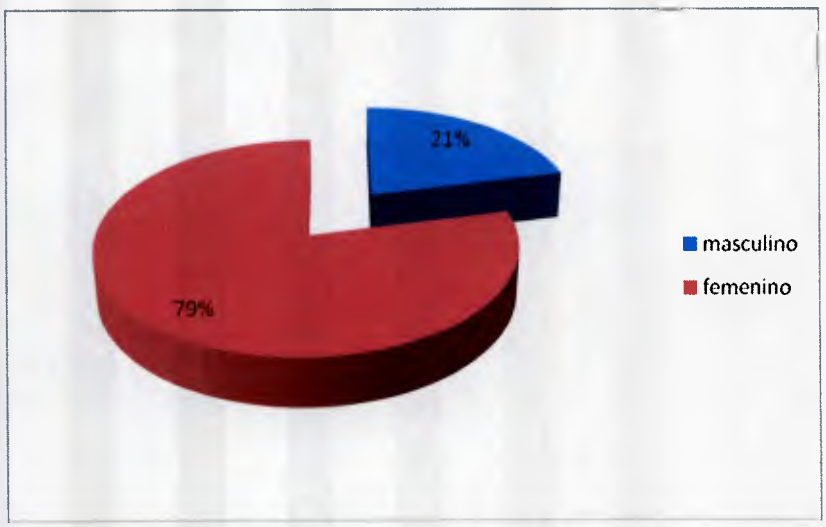


Grafico 1. Sexo de los Bioanalistas del Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas.

Participaron once (11) Bioanalistas del sexo femenino y tres (3) del sexo masculino. Lo que significa el setenta y ocho punto seis por ciento (78,6%) y el veintiún punto cuatro por ciento (21,4%) respectivamente.

A.2 En cuanto a la variable Edad:

Tabla 5. Distribución de la población en relación a la variable edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25-35 años	3	21,4 %
36-45 años	4	28,6 %
46-55 años	6	42,9 %
>55 años	1	7,1 %
Total	14	100,0 %

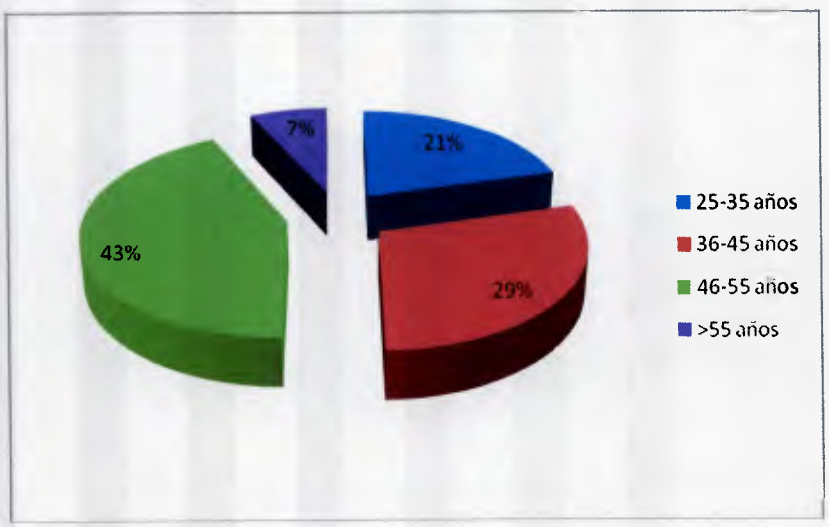


Grafico 2. Grupos etarios de los Bioanalistas del Hospital de Clinicas Caracas

Seis (6) Bioanalistas que corresponde a una cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%) se encuentran entre las edades de 46 a 55 años, y cuatro (4) que corresponden a un veinte y ocho punto seis por ciento (28,6%) entre 36 a 45 años. Mientras que tres de ellos (21,4%) tiene de 25 a 35 años y uno (7,1%) más de 55 años.

B. EN CUANTO A LAS VARIABLES SITUACIONALES DEL BIOANALISTA

B.1. En cuanto a la variable Antigüedad en la Organización:

Tabla 6. Distribución de la población según la antigüedad que tienen en la institución.

AÑOS EN LA INSTITUCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-5 años	4	28,6 %
10-15 años	2	14,3 %
> 15 años	8	57,1 %
Total	14	100,0 %

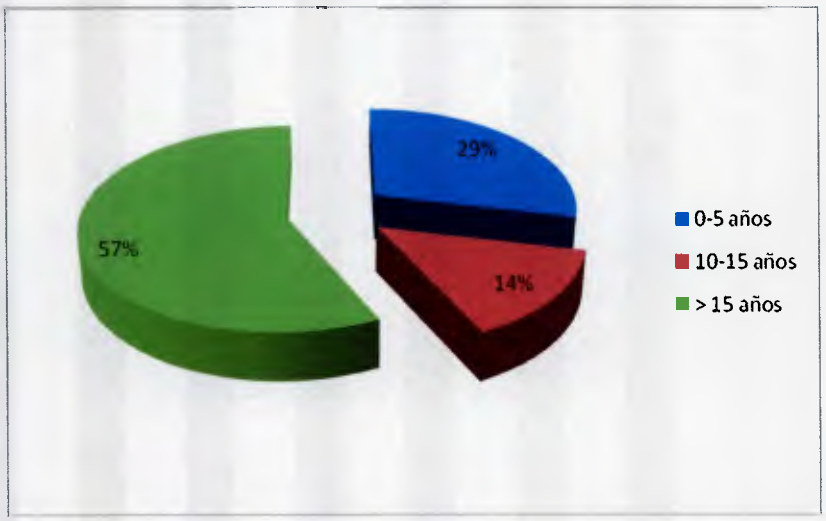


Grafico 3. Distribución de los Bioanalistas del Hospital de Clínicas Caracas según la antigüedad que tienen en la organización.

El veintiocho punto seis por ciento (28,6%), cuatro (4) Bioanalistas tienen menos de cinco años en la organización; el catorce punto tres por ciento (14,3%), dos (2) Bioanalistas tienen de diez a quince años

en la organización y el cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%) tienen más de quince años en la organización (8 Bioanalistas).

B.2 En cuanto a la variable tiempo de graduado:

Tabla 7. Distribución de los Bioanalistas según el tiempo que tienen de graduado

TIEMPO DE GRADUADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
< 5 años	1	7,1%
5-10 años	2	14,3%
11-15 años	1	7,1%
16-20 años	5	35,7%
> 20 años	5	35,7%
Total	14	100,0%

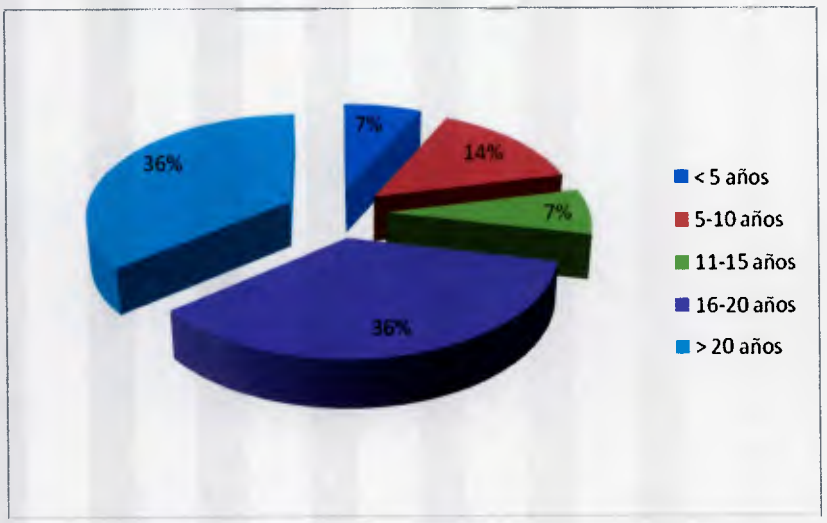


Grafico 4. Bioanalistas según el tiempo que tienen de graduado

En cuanto a la variable tiempo de graduado, la relación distributiva fue la siguiente:

- Cinco (5), treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%), tienen más de veinte años de graduado

- Cinco (5), treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%), tienen entre dieciséis y veinte años de graduados.
- Uno (1), siete punto uno por ciento (7,1%) tienen entre once y quince años de graduado.
- Dos (2), catorce punto tres por ciento (14,3%), tiene entre cinco y diez años de graduados
- Uno (1), siete punto uno por ciento (7,1%) tiene menos de cinco años de graduado.

C. EN CUANTO A LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

C.1. Percepción del puesto de trabajo

C.1.1. Mi área de trabajo está bien organizada

Tabla 8. Distribución de la población en relación a la percepción sobre la organización del área de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	14,3
En desacuerdo	6	42,9
De acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

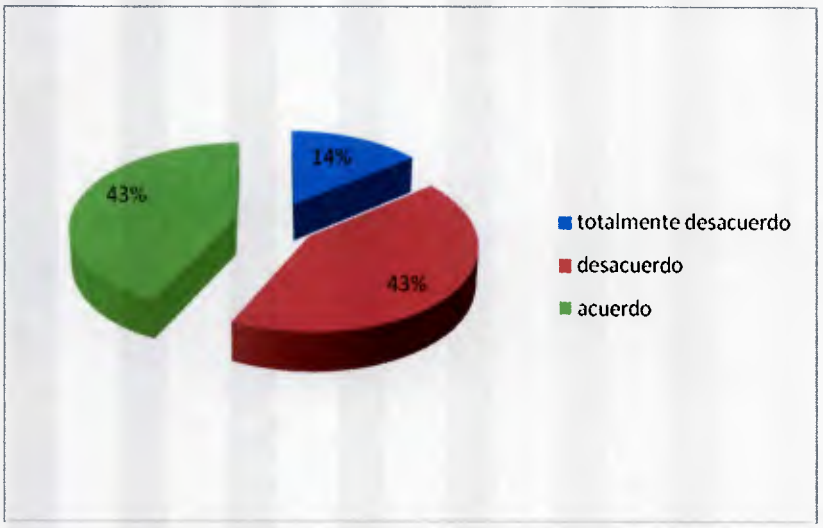


Grafico 5. Organización del área de trabajo.

- Seis (6) Bioanalistas están de acuerdo en que el área de trabajo está bien organizada, lo que significa el cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)
- Seis (6) Bioanalistas están en desacuerdo sobre la organización del área de trabajo que significa el cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)
- Dos (2) Bioanalistas están totalmente en desacuerdo con la organización en el área de trabajo, que corresponde a un catorce punto tres por ciento (14,3%)

C.1.2. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto se lo que esperan de mi

Tabla 9.Distribución de acuerdo con las respuestas en cuanto a una definición clara de las funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	7,1
De acuerdo	8	57,1
Totalmente acuerdo	5	35,7
Total	14	100,0

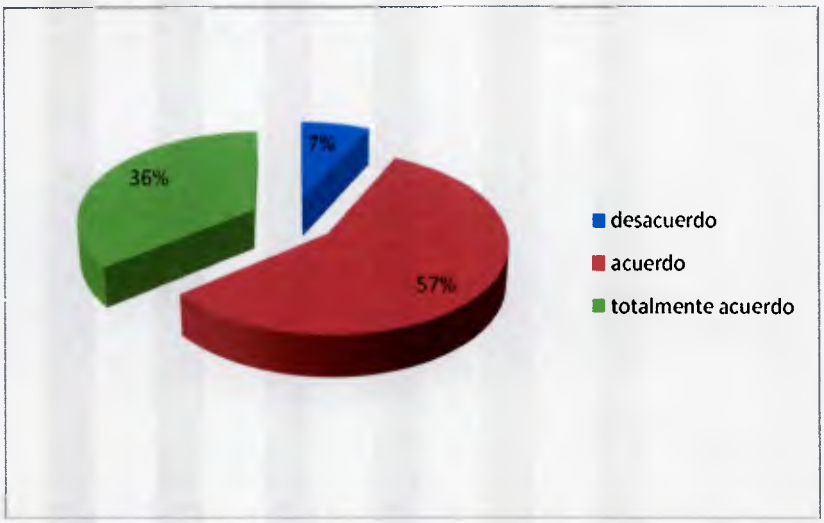


Grafico 6. Funciones y responsabilidades bien definidas en el puesto de trabajo.

- Cinco (5) Bioanalistas están totalmente de acuerdo con la definición de funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo, que corresponden a un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Ocho (8) Bioanalistas están de acuerdo, lo que corresponde a un cincuenta y siete punto uno (57,1%).
- Un (1) Bioanalista está en desacuerdo lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.1.3. En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas

-

Tabla 10. Distribución de acuerdo con las respuestas obtenidas en la distribución de las cargas de trabajo. .

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	6	42,9
De acuerdo	6	42,9
Totalmente de acuerdo	2	14,3
Total	14	100,0

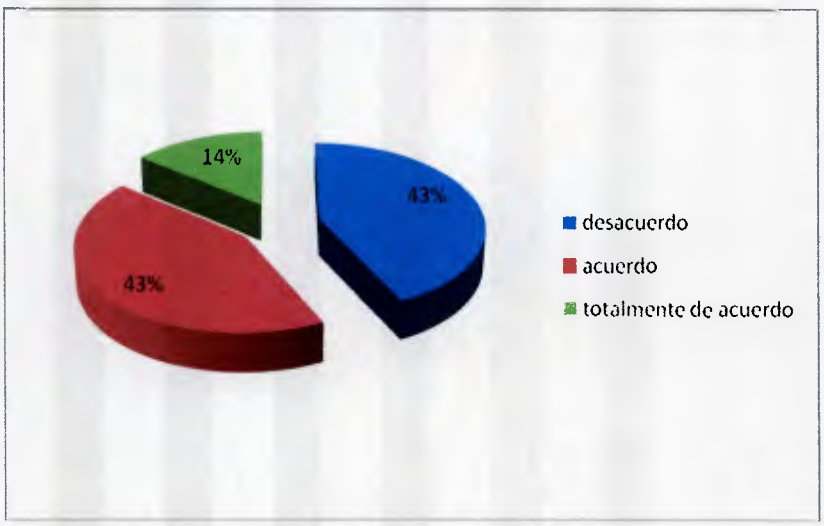


Grafico 7. Cargas de trabajo bien repartidas

- Dos (2) Bioanalistas están totalmente de acuerdo con la distribución de las cargas de trabajo, un catorce punto tres por ciento (14,3%)
- Seis (6) Bioanalistas están de acuerdo, que corresponden a un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)

- Seis (6) Bioanalistas están en desacuerdo, y corresponden a un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)

C.1.4. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades

Tabla 11. Desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	2	14,3
De acuerdo	5	35,7
Totalmente acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

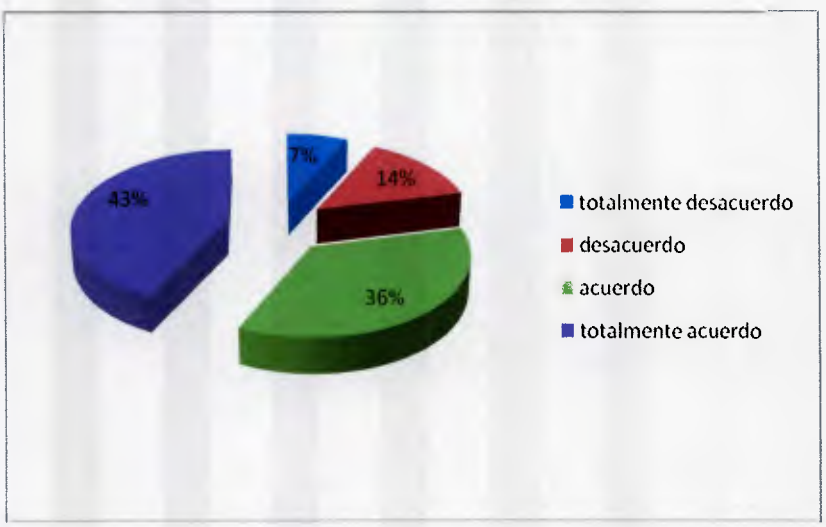


Grafico 8. Desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo

- Seis (6) Bioanalistas están totalmente de acuerdo con el desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo, lo que corresponde a un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)

- Cinco (5) Bioanalistas están de acuerdo, un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Dos (2) están en desacuerdo y uno (1) totalmente en desacuerdo, lo que corresponde a un catorce punto tres por ciento (14,3%) y un siete punto uno por ciento (7,1%) respectivamente.

C.1.5. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo

Tabla 12. Información del desempeño en el puesto de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	4	28,6
Totalmente de acuerdo	5	35,7
Total	14	100,0

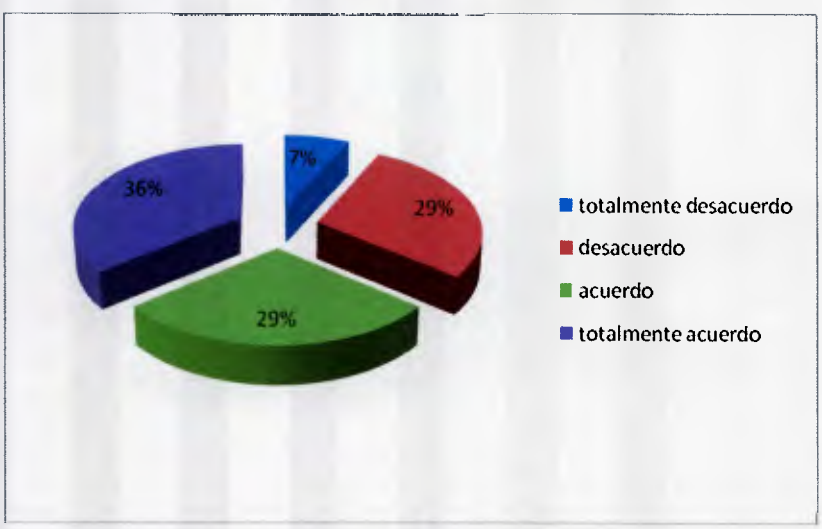


Grafico 9. Información del desempeño en el puesto de trabajo.

- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo que reciben información de su desempeño en el puesto de trabajo,

lo que corresponde a un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%).

- Cuatro (4) Bioanalistas están de acuerdo, lo que significa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%).
- Cuatro (4) Bioanalistas están en desacuerdo, lo que significa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%).
- Un Bioanalista (1) estuvo totalmente en desacuerdo, lo que corresponde a un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.2 Percepción de la dirección del área

C.2.1. El jefe del área demuestra dominio técnico o conocimiento de sus funciones

Tabla 13. Dominio técnico o conocimiento de funciones por parte del jefe del área.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	7,1
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	8	57,1
Total	14	100,0

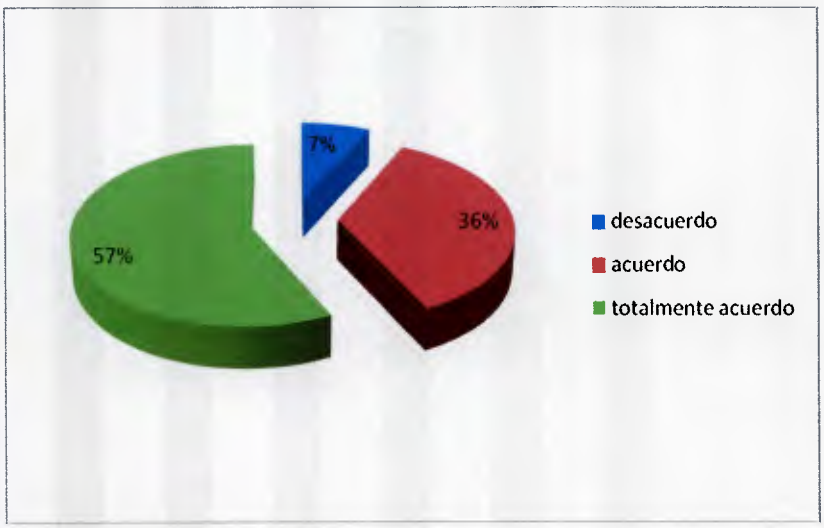


Grafico 10. Dominio técnico o conocimiento de funciones por parte del jefe del área.

- Ocho (8) Bioanalistas, lo que significa un cincuenta y siete punto un por ciento (57,1) están totalmente de acuerdo con que el Jefe del área demuestra dominio técnico o conoce sus funciones.
- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con este ítem, corresponden a un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7)
- Un (1) Bioanalista estuvo en desacuerdo, un siete punto un por ciento (7,1)

C.2.2. El jefe del área soluciona los problemas de manera efectiva

Tabla 14. El jefe del área soluciona efectivamente los problemas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	3	21,4
Total	14	100,0

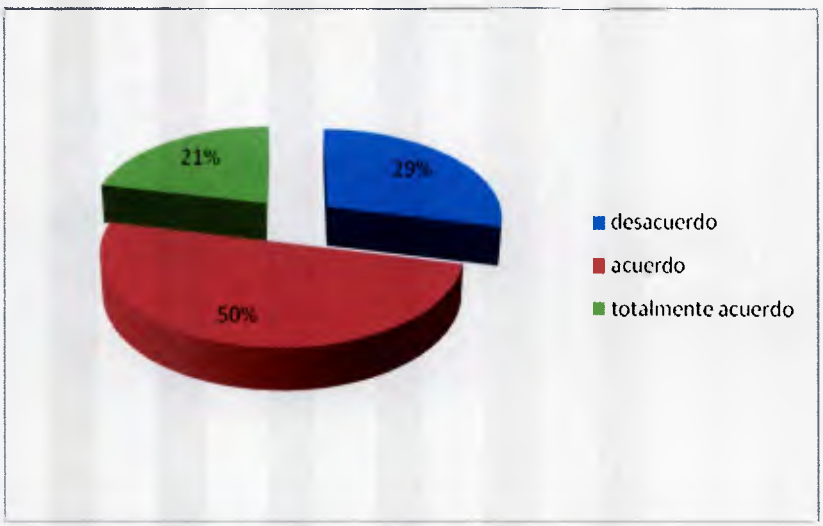


Grafico 11. El jefe del área soluciona efectivamente los problemas

- Tres (3) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo de que el Jefe del área soluciona efectivamente los problemas. Lo que significa un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Siete (7) Bioanalistas estuvieron de acuerdo, lo que significa un cincuenta por ciento (50%)
- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo, lo que representa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%).

C.2.3. El jefe del área delega eficazmente funciones de responsabilidad

Tabla 15. El jefe del área delega funciones de responsabilidad.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	1	7,1
no respondió	1	7,1

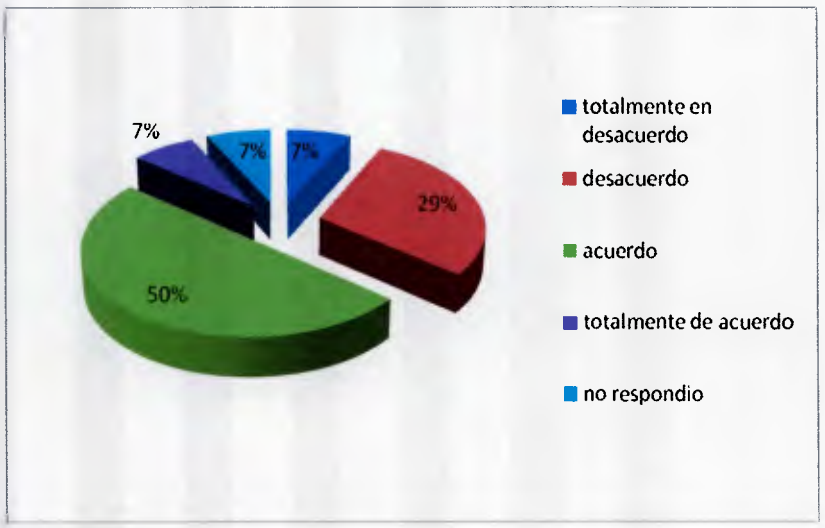


Grafico 12. El jefe del área delega funciones de responsabilidad

- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente de acuerdo con que el Jefe del área delega funciones de responsabilidad, lo que significa un siete punto un por ciento (7,1%)
- Siete (7) Bioanalistas estuvieron de de acuerdo, corresponden a un cincuenta por ciento (50%)
- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con este ítem, significa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%) un (1) Bioanalista estuvo totalmente en desacuerdo, lo que significa un siete punto un por ciento (7,1%)
- Un (1) Bioanalista no emitió opinión

C.2.4. El jefe del área toma decisiones con la participación del personal del área

Tabla 16. El jefe del área toma decisiones con la participación del personal.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	14,3
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	3	21,4
Total	14	100,0

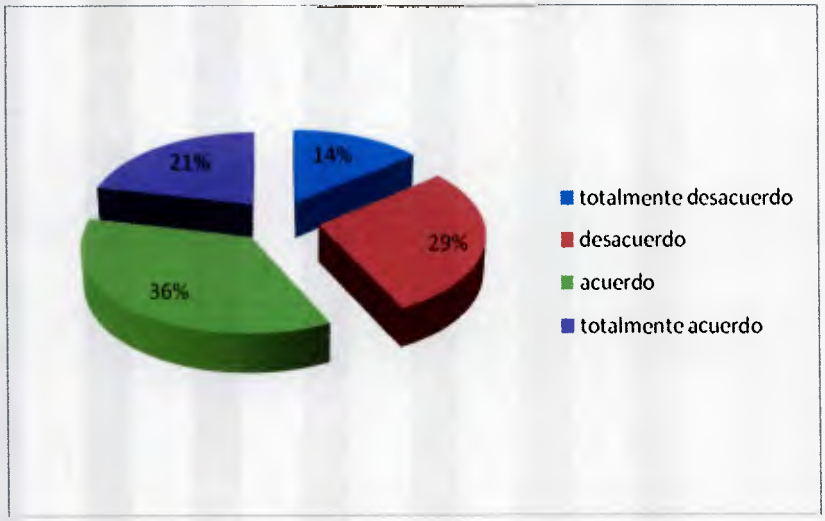


Grafico 13. El jefe del área toma decisiones con la participación del personal.

- Tres (3) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con que el jefe del área toma decisiones con la participación del personal, lo que significa un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron de acuerdo, lo que corresponde a un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo y dos (2) totalmente en desacuerdo, lo que corresponde a un veintiocho

por ciento punto seis por ciento (28,6%) y un catorce punto tres por ciento (14,3%) respectivamente.

C.2.5. El jefe del área me mantiene informado sobre los asuntos que se relacionan con mi trabajo

Tabla 17. El jefe del área mantiene informado al personal sobre los asuntos que se relacionan con el trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	5	35,7
Total	14	100,0

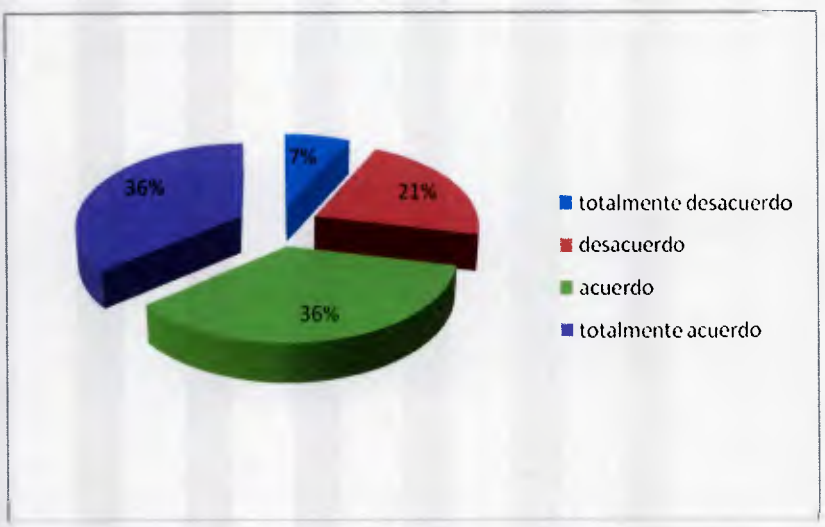


Grafico 14. El jefe del área mantiene informado al personal sobre los asuntos que se relacionan con el trabajo.

- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con la afirmación: el jefe del área me mantiene informado sobre los asuntos que se relacionan con mi trabajo, lo que significa un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con este ítem, lo que significa un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo y uno (1) totalmente en desacuerdo, lo que corresponde a un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%) y un siete punto un por ciento respectivamente (7,1%).

C.3. Percepción del ambiente de trabajo e interacción con los compañeros

C.3.1. La relación con mis compañeros de trabajo considero que es buena

Tabla 18. Una buena relación con los compañeros de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	7	50,0 %
Totalmente de acuerdo	7	50,0 %
Total	14	100,0 %

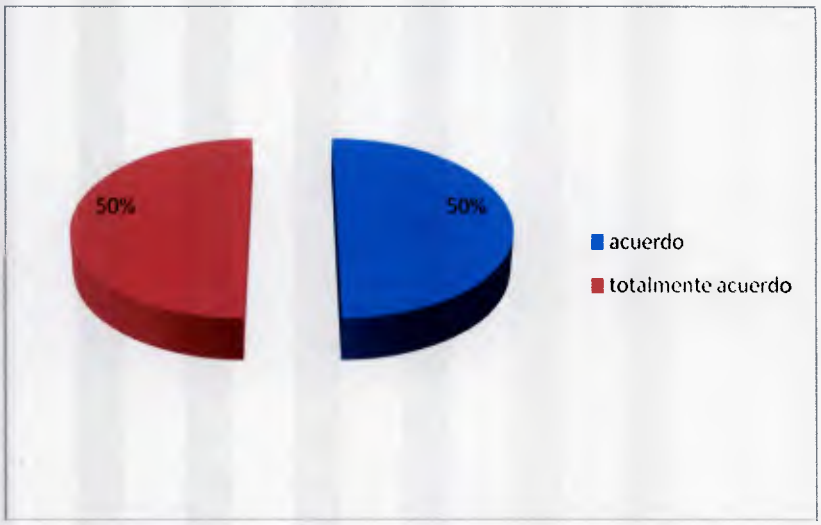


Grafico 15. Buena relacion con los compañeros de trabajo

Siete (7) Bioanalistas lo que corresponde a un cincuenta por ciento (50%) estuvieron totalmente de acuerdo de tener una buena relación con los compañeros de trabajo y el otro cincuenta por ciento (50%) estuvieron de acuerdo.

C.3.2. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas

Tabla 19. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	2	14,3
De acuerdo	6	42,9
Totalmente de acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

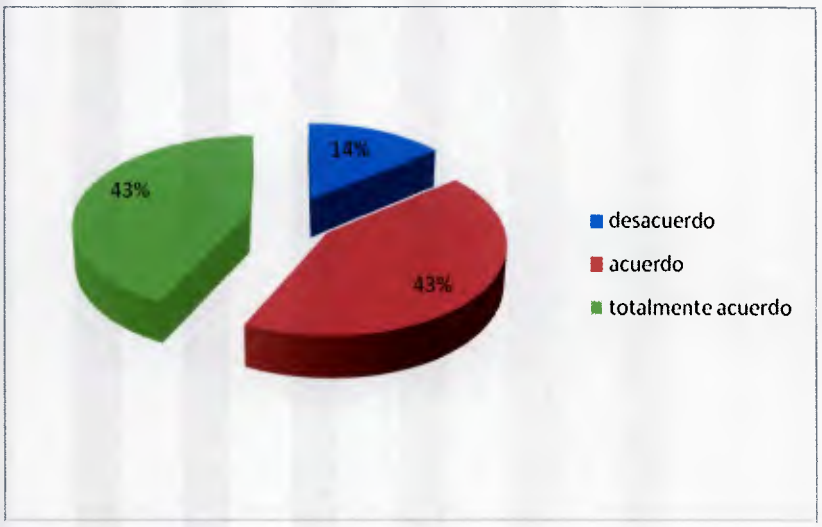


Grafico 16. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

- Seis (6) Bioanalistas consideraron estar totalmente de acuerdo de la colaboración al sacar adelante las tareas, esto representa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%).
- Seis (6) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmación, esto representa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%).
- Dos (2) Bioanalistas consideraron un desacuerdo con este ítem, representando un catorce punto tres por ciento (14,3%)

C.3.3. Me siento parte de un equipo de trabajo

Tabla 20. Trabajo en equipo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	7,1
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	8	57,1
Total	14	100,0

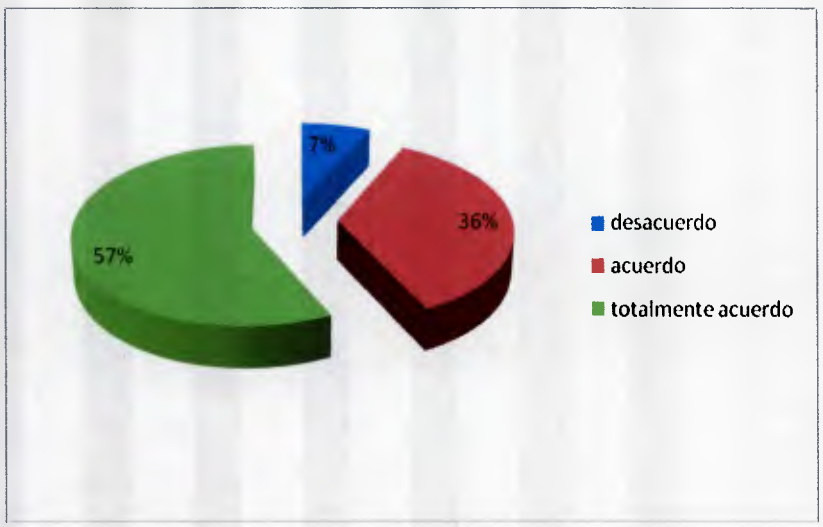


Grafico 17. Trabajo en equipo.

- Ocho (8)Bioanalistas estan totalmente de acuerdo ante la afirmacion: me siento parte de un equipo de trabajo, lo que corresponde a cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%)
- Cinco (5) estan de acuerdo con esta afirmacion, lo que significa un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Un (1) Bioanalista esta en desacuerdo con este item, siete punto uno por ciento (7,1%)

C.3.4. Me resulta fácil expresar mis opiniones en el lugar de trabajo

Tabla 21. Fácil expresión de opiniones en el lugar de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

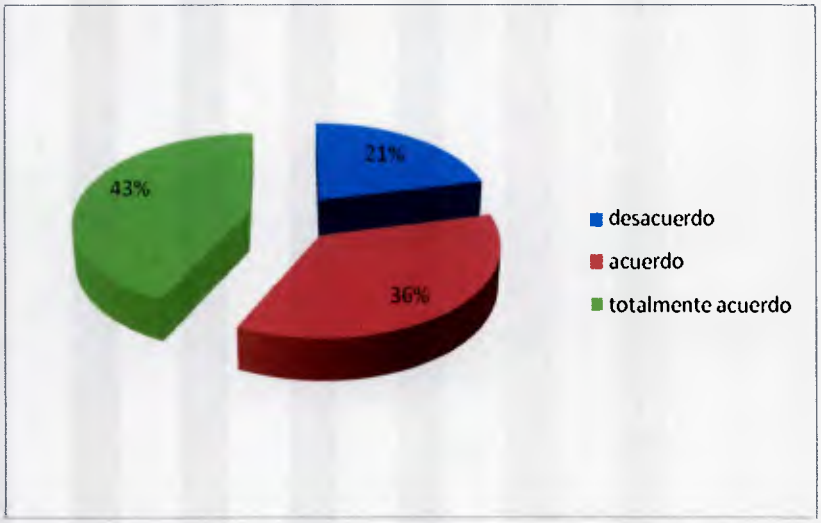


Grafico 18. Fácil expresión de opiniones en el lugar de trabajo.

- Seis (6) Bioanalistas están totalmente de acuerdo con la afirmación: me resulta fácil expresar mis opiniones en el lugar de trabajo, lo que significa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)
- Cinco (5) Bioanalistas están de acuerdo con este ítem, lo que corresponde un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Tres (3) Bioanalistas están en desacuerdo, lo que significa un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)

C.3.5. El ambiente de trabajo me produce estrés

Tabla 22. Estrés en el ambiente de trabajo. Ítem 15

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	3	21,4
Total	14	100,0

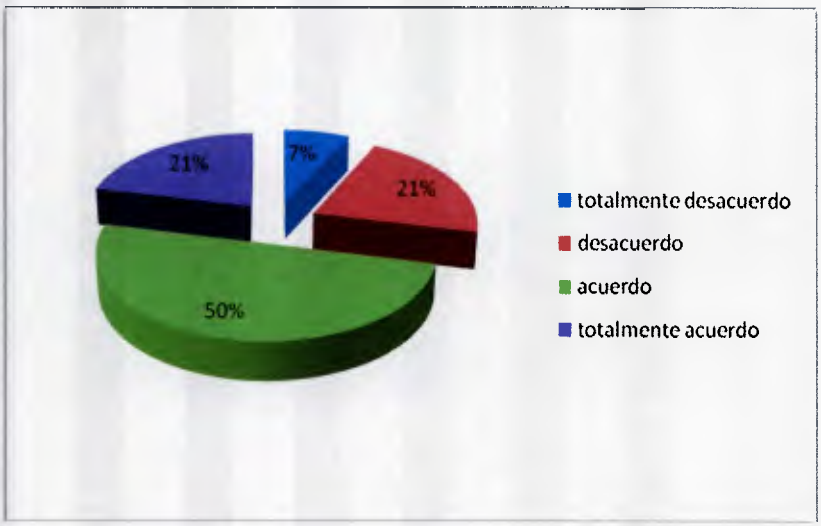


Grafico 19. Estrés en el ambiente de trabajo.

- Tres (3) Bioanalistas están totalmente de acuerdo con que el ambiente de trabajo le produce estrés, lo que corresponde a un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Siete (7) Bioanalistas están de acuerdo con esta afirmación, lo que corresponde a un cincuenta por ciento (50%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con este ítem, lo que significa un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Un (1) Bioanalista estuvo en total desacuerdo, lo que representa un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.4. Percepción de la comunicación y la coordinación

C.4.1. La comunicación interna dentro de mi área de trabajo funciona correctamente

Tabla 23. La comunicación interna dentro del área de trabajo funciona correctamente. Ítem 16

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

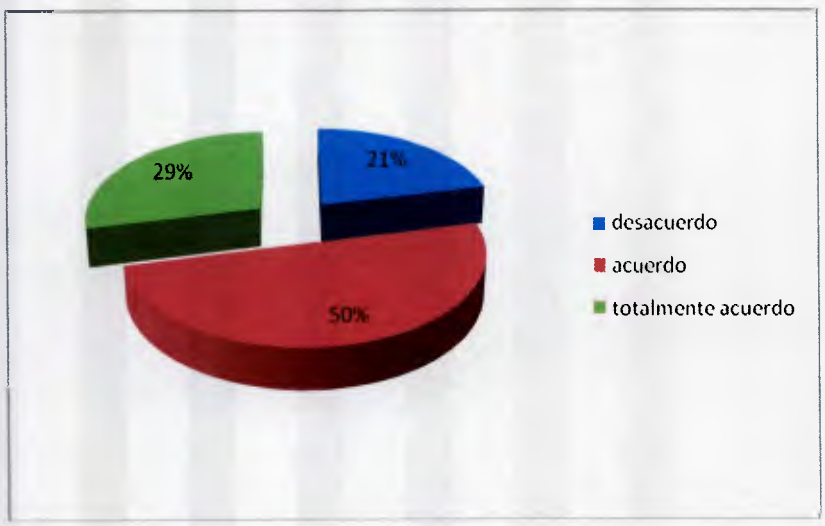


Grafico 20. La comunicación interna dentro del área de trabajo funciona correctamente.

- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con la afirmación: la comunicación interna dentro del área de trabajo funciona correctamente, lo que representa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%)
- Siete (7) estuvieron de acuerdo con esta afirmación, lo que significa un cincuenta por ciento (50%)

- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con este ítem, lo que corresponde a un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)

C.4.2. Me resulta fácil la comunicación con el jefe

Tabla 24. Fácil comunicación con el jefe.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

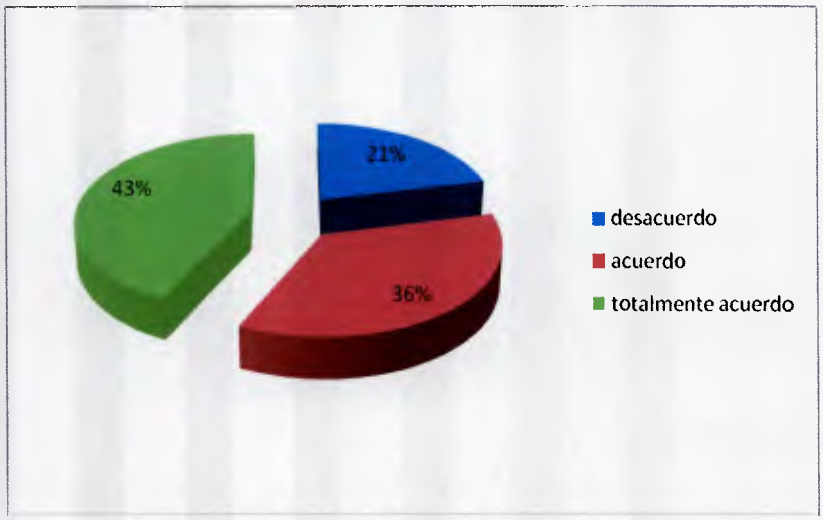


Grafico 21. Fácil comunicación con el jefe.

- Seis (6) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con la afirmación: Me resulta fácil la comunicación con el jefe, lo que significa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)

- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmación, un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo, lo que representa un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)

C.4.3. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo

Tabla 25. Información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	6	42,9
Totalmente de acuerdo	3	21,4
Total	14	100,0

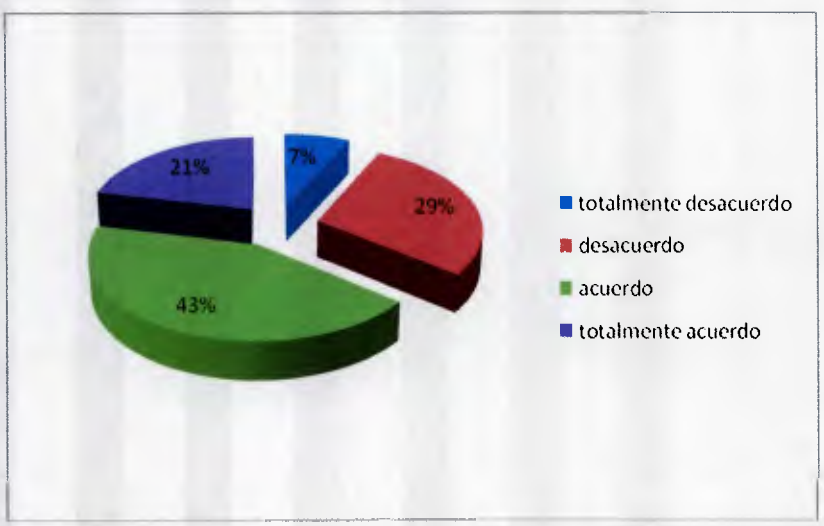


Grafico 22. Información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo.

- Tres (3) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con tener información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo, lo que representa un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Seis (6) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmación, lo que significa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)
- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con este ítem, lo que corresponde aun veintiocho punto seis por ciento (28,6%)
- Un (1) Bioanalista estuvo en total desacuerdo con este ítem, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.4.4. Tengo una adecuada coordinación con las áreas del laboratorio

Tabla 26. Adecuada coordinación con las áreas del laboratorio.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	5	35,7
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

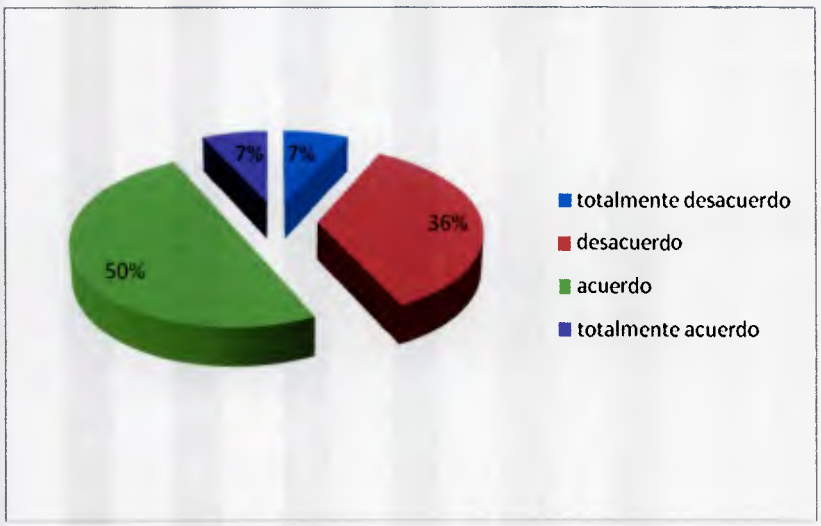


Grafico 23. Adecuada coordinación con las áreas del laboratorio.

- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación: adecuada coordinación con las áreas del laboratorio, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)
- Siete (7) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmación, lo que corresponde a un cincuenta por ciento (50%)
- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.4.5. La comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena

Tabla 27. La comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	8	57,1
Totalmente de acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

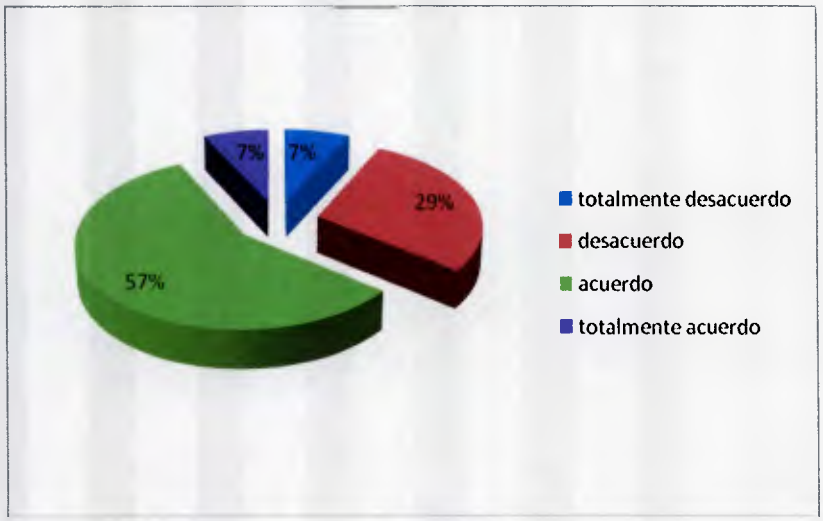


Grafico 24. La comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena.

- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación: la comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

- Ocho (8)Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmacion:, lo que corresponde a cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%)
- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con este ítem, lo que corresponde aun veintiocho punto seis por ciento (28,6%)
- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente en desacuerdo con este ítem, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.5. Percepción de las condiciones ambientales, infraestructura y recursos

C.5.1. Las condiciones de trabajo de mi área son seguras

Tabla 28. Las condiciones de trabajo son seguras.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	7	50,0
De acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

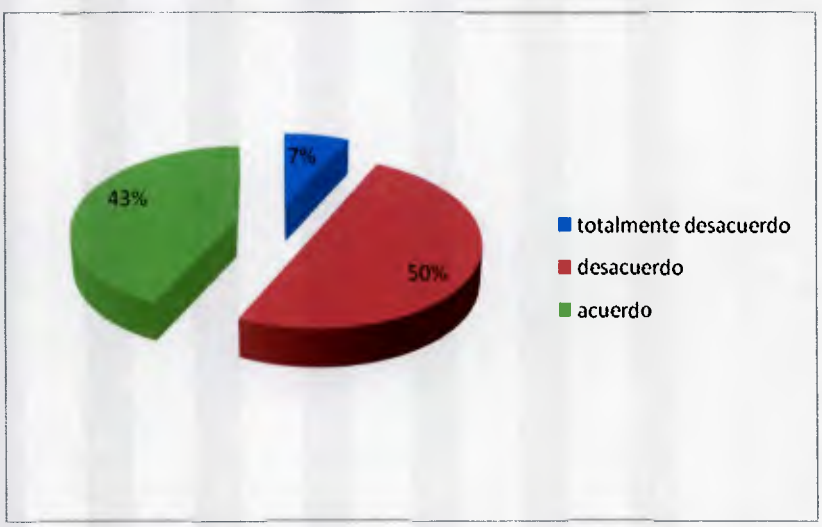


Grafico 25. Condiciones de trabajo seguras

- Seis (6) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con la afirmación: las condiciones de trabajo de mi área son seguras, lo que significa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)
- Siete (7) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, lo que representa un cincuenta por ciento (50%)
- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente en desacuerdo, un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.5.2. Las condiciones ambientales del área facilitan mi actividad diaria

Tabla 29. Las condiciones ambientales de trabajo facilitan la actividad diaria.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	21,4
En desacuerdo	6	42,9
De acuerdo	5	35,7
Total	14	100,0

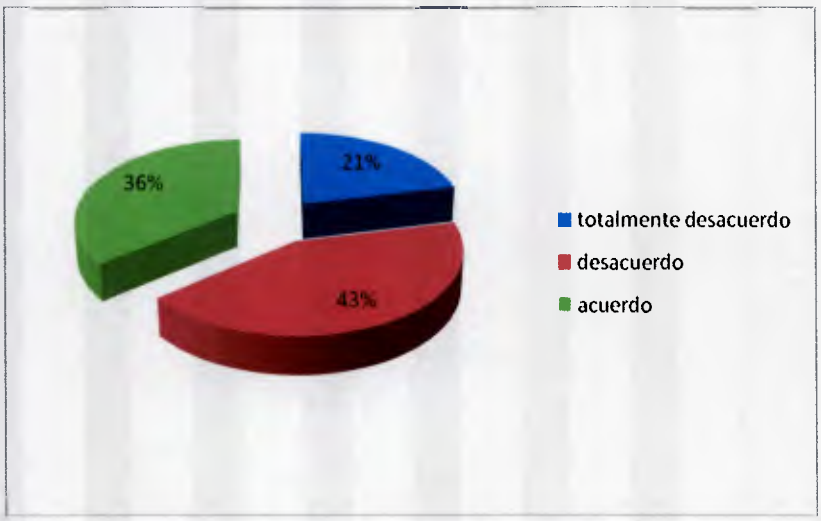


Grafico 26. Las condiciones ambientales de trabajo facilitan la actividad diaria.

- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con la afirmación: Las condiciones ambientales del área facilitan mi actividad diaria, esto representa un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Seis (6) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, lo que representa un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en total desacuerdo con el ítem, lo que corresponde a un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)

C.5.3. Las instalaciones del área facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los pacientes

Tabla 30. Las instalaciones del área laboral facilitan el trabajo y los servicios prestados a los pacientes.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	21,4
En desacuerdo	7	50,0
De acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

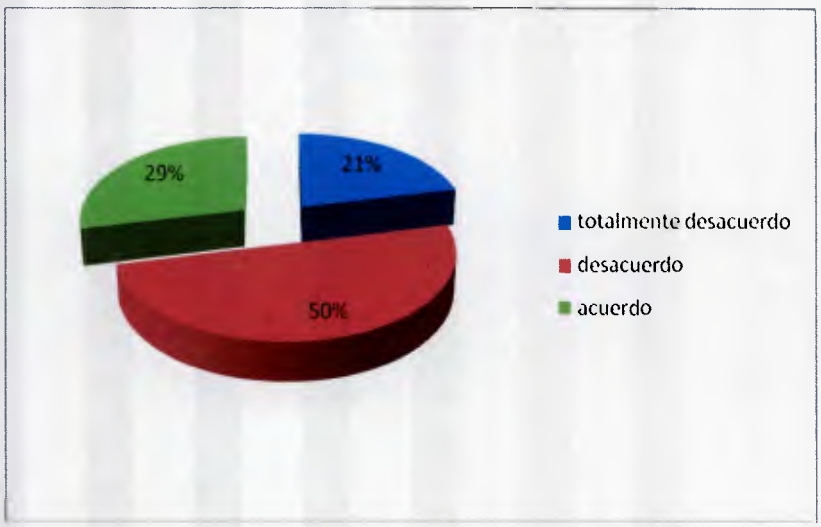


Grafico 27. Las instalaciones del área laboral facilitan el trabajo y los servicios prestados a los pacientes.

- Cuatro (4%) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con la afirmación: Las instalaciones del área facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los pacientes, lo que significa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%)
- Siete (7%) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, lo que representa un cincuenta por ciento (50%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron totalmente en desacuerdo con este ítem, los que representa veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)

C.5.4. Las herramientas informáticas que se utilizan están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo

Tabla 31. Las herramientas informáticas que se utilizan se adaptan bien a las necesidades del trabajo. Ítem 26.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	9	64,3
Totalmente de acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

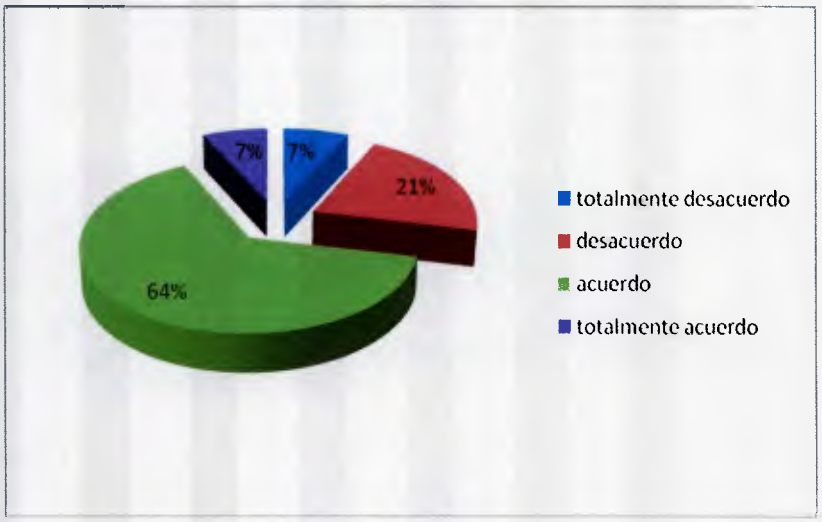


Grafico 28. Las herramientas informáticas que se utilizan se adaptan bien a las necesidades del trabajo

- Un (1) Bioanalista estuvo de acuerdo con la afirmación: Las herramientas informáticas que se utilizan están bien adaptadas a las necesidades del trabajo, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

- Nueve (9) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta información, lo que representa un sesenta y cuatro punto tres por ciento (64,3%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con este ítem, lo que representa veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente en desacuerdo, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.6. Percepcion de la remuneración

C.6.1. La remuneración salarial es proporcional al trabajo que realizo

Tabla 32. La remuneración salarial es proporcional al trabajo que se realiza.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	28,6
En desacuerdo	9	64,3
De acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

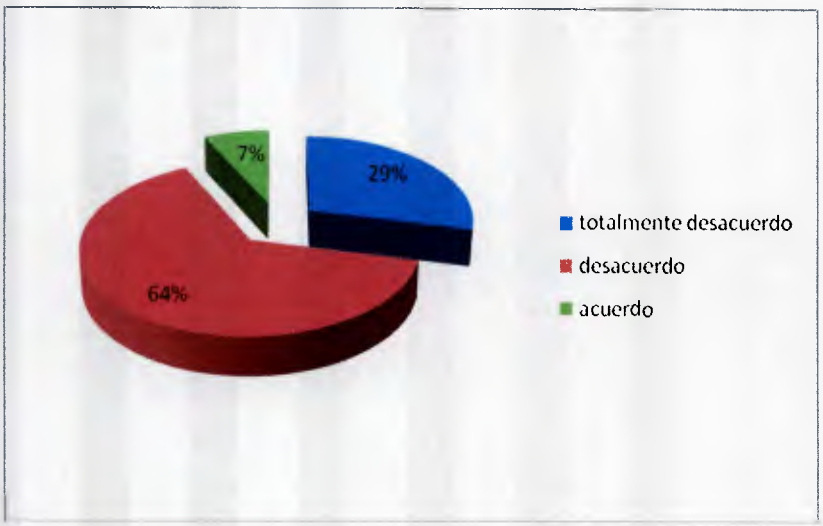


Grafico 29. La remuneración salarial es proporcional al trabajo que se realiza.

- Un (1) Bioanalista estuvo de acuerdo con la afirmación: la remuneración es proporcional al trabajo que realizo, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)
- Nueve (9) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, lo que representa un sesenta y cuatro punto tres por ciento (64,3%)
- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron totalmente en desacuerdo con este ítem, lo que significa un veintiocho punto seis por ciento (28,6%)

C.6.2. Mi salario me permite cubrir el presupuesto familiar

Tabla 33. El salario me permite cubrir el presupuesto familiar.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	5	35,7
En desacuerdo	8	57,1
De acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

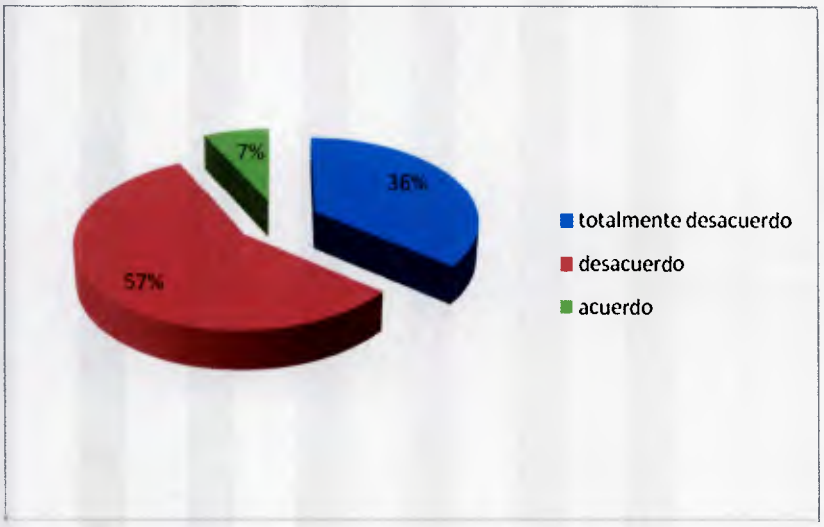


Grafico 30. El salario me permite cubrir el presupuesto familiar.

- Un (1) Bioanalistas estuvo de acuerdo con la afirmación: el salario me cubre el presupuesto familiar, lo que representa el siete punto uno por ciento (7,1%)
- Ocho (8) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación y cinco (5) en total desacuerdo, lo que corresponde a un cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%) y treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%) respectivamente.

C.6.3. Me siento bien con lo que gano

Tabla 34. Personal satisfecho con lo gana.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	42,9
En desacuerdo	8	57,1
Total	14	100,0

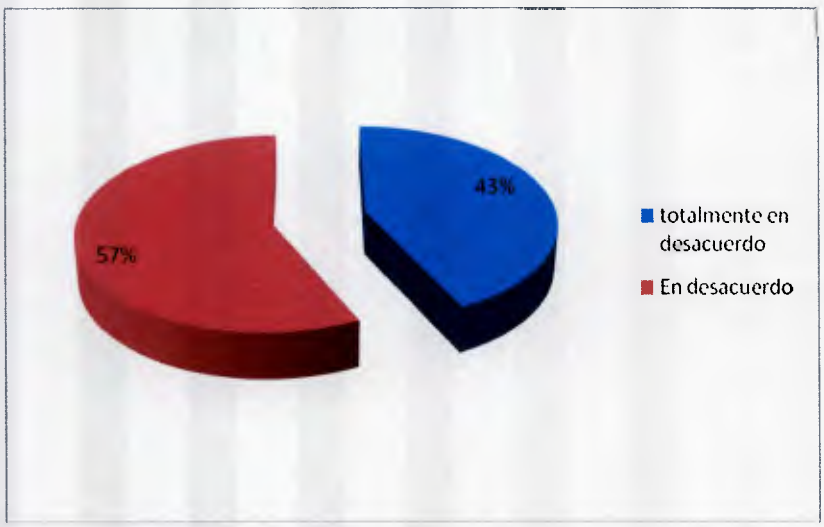


Grafico 31. Personal satisfecho con lo gana.

- Ocho (8) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con la afirmación: me siento satisfecho con lo que gano, lo que significa el cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%)
- Seis (6) Bioanalistas estuvieron en total desacuerdo, un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%)

C.6.4. El plan de beneficios sociales logran una mejora de mi calidad de vida

Tabla 35. El plan de beneficios sociales logra una mejora de la calidad de vida.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	21,4
En desacuerdo	8	57,1
De acuerdo	2	14,3
No respondió	1	7,1
Total	14	100,0

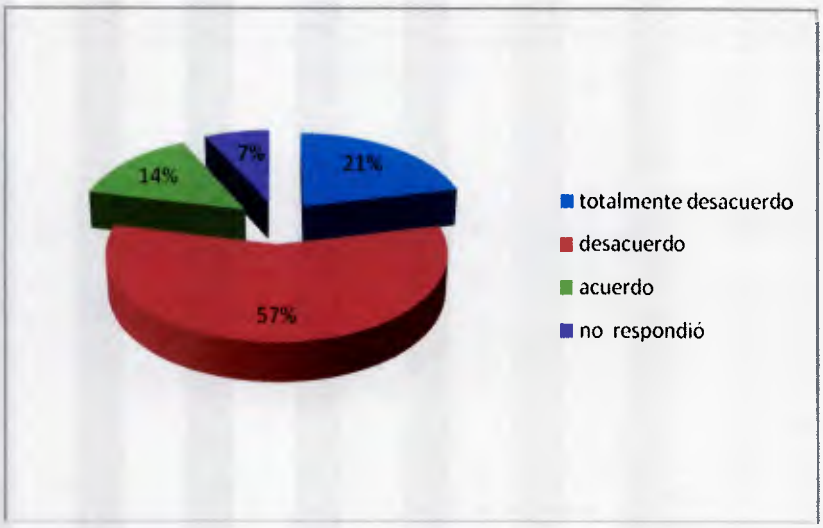


Grafico 32. El plan de beneficios sociales logra una mejora de la calidad de vida.

- Dos (2) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con la afirmación: El plan de beneficios sociales logran una mejora de mi calidad de vida, lo que corresponde a un catorce punto tres por ciento (14,3%)
- Ocho (8) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, lo que significa un cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en total desacuerdo, un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Un (1) Bioanalista no emitió opinión, el siete punto uno por ciento (7,1%)

C.6.5. Existen políticas de promoción y ascenso adecuados

Tabla 36. Existen políticas de promoción y ascenso adecuados.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	28,6
En desacuerdo	9	64,3
Totalmente de acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

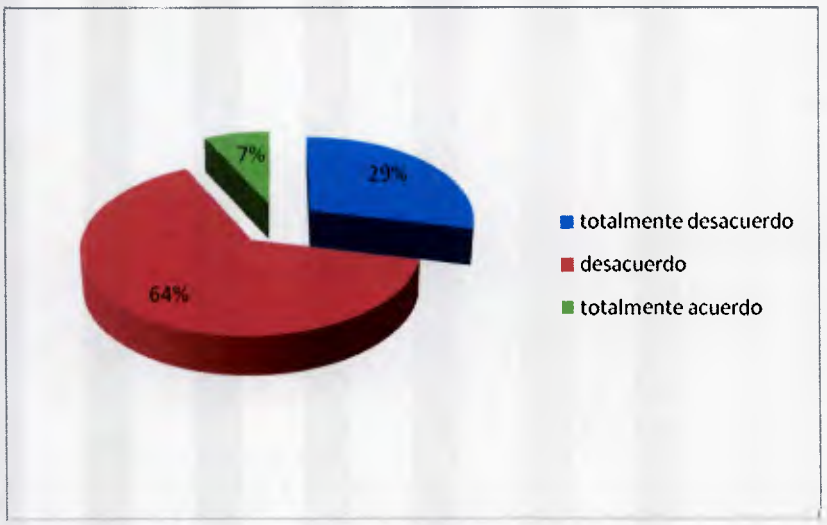


Grafico 33. Existen políticas de promoción y ascenso adecuados.

- Un (1) Bioanalista estuvo de acuerdo con la afirmación: Existen políticas de promoción y ascenso adecuados, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)
- Nueve (9) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo y cuatro (4) en total desacuerdo, lo que corresponde a un sesenta y cuatro punto tres por ciento (64,3%) y a un veintiocho punto seis por ciento (28,6%) respectivamente

C.6.6. Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en mi trabajo

Tabla 37. Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en el trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	11	78,6
De acuerdo	1	7,1
no respondió	1	7,1
Total	14	100,0

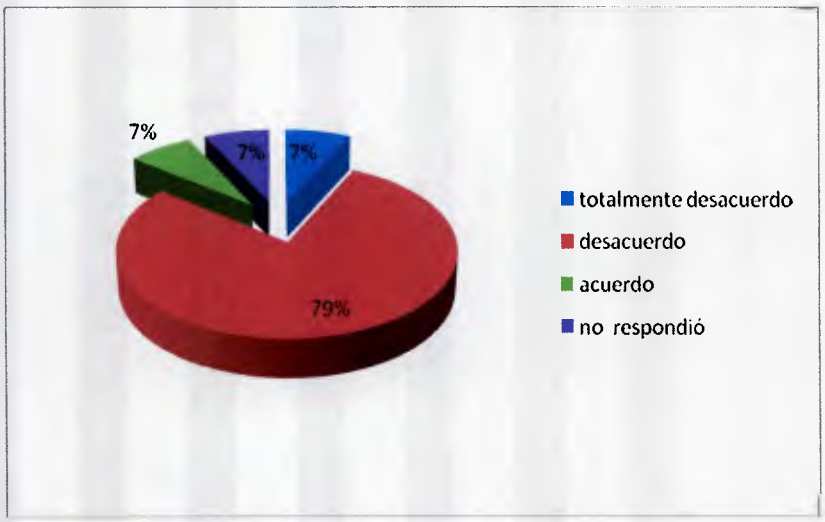


Grafico 34. Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en el trabajo.

- Un (1) Bioanalista estuvo de acuerdo con la afirmación: Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en mi trabajo, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)

- Once (11) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, corresponde a un setenta y ocho punto seis por ciento (78,6%)
- Un (1) Bioanalista estuvo en total desacuerdo, lo que significa un siete punto uno por ciento (7,1%)
- Un (1) Bioanalista no emitió opinión, un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.7. Motivación y reconocimiento

C.7.1. Estoy motivado para realizar mi trabajo

Tabla 38. Motivación para realizar el trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	5	35,7
De acuerdo	8	57,1
Total	14	100,0

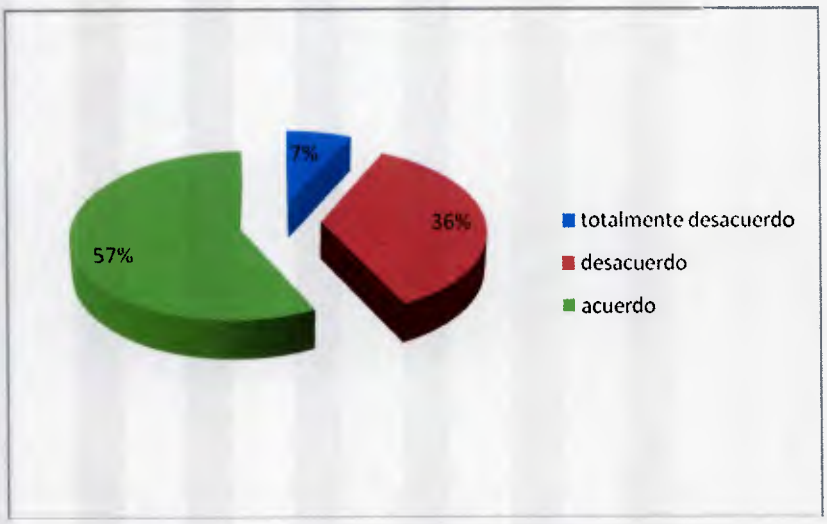


Grafico 35. Motivación para realizar el trabajo.

- Ocho (8) Bioanalistas estuvieron de acuerdo de sentirse motivado para realizar su trabajo, lo que significa un cincuenta y siete punto uno por ciento (57,1%)
- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo con esta afirmación, corresponde a un treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Un (1) Bioanalista estuvo en total desacuerdo, un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.7.2. Se me reconocen adecuadamente las tareas que realizo

Tabla 39. Reconocimiento adecuado del trabajo que se realiza.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	14,3
En desacuerdo	6	42,9
De acuerdo	3	21,4
Totalmente de acuerdo	2	14,3
No respondió	1	7,1
Total	14	100,0

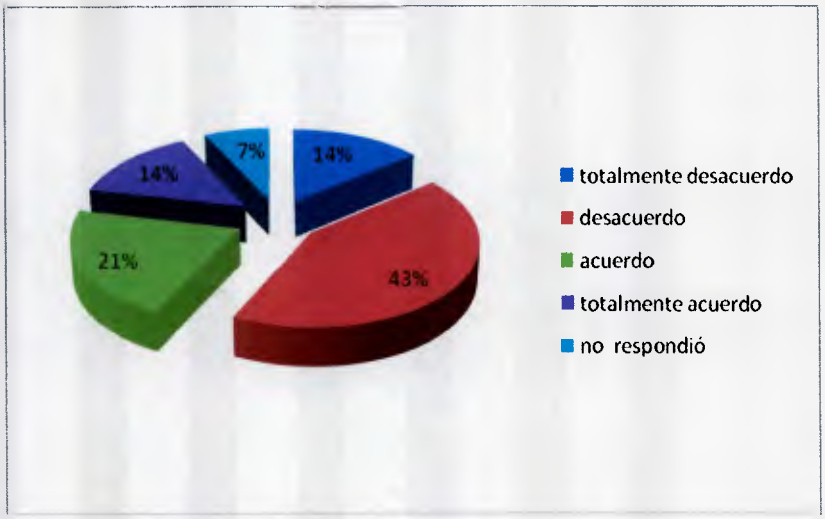


Grafico 36. Reconocimiento adecuado del trabajo que se realiza.

- Dos (2) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con la afirmación: Se me reconocen adecuadamente las tareas que realizo, lo que significa un catorce punto tres por ciento (14,3%)
- Tres (3) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmación, lo que corresponde a un veintiún punto cuatro por ciento (21,4%)
- Seis (6) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo y dos (2) en total desacuerdo, lo que corresponde a un cuarenta y dos punto nueve por ciento (42,9%) y un catorce punto tres por ciento (14,3%) respectivamente
- Un (1) Bioanalista no emitió opinión, siete punto uno por ciento (7,1%)

C.7.3. Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce

Tabla 40. Reconocimiento de la mejoras introducidas por el personal.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	5	35,7
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	1	7,1
No respondió	1	7,1
Total	14	100,0

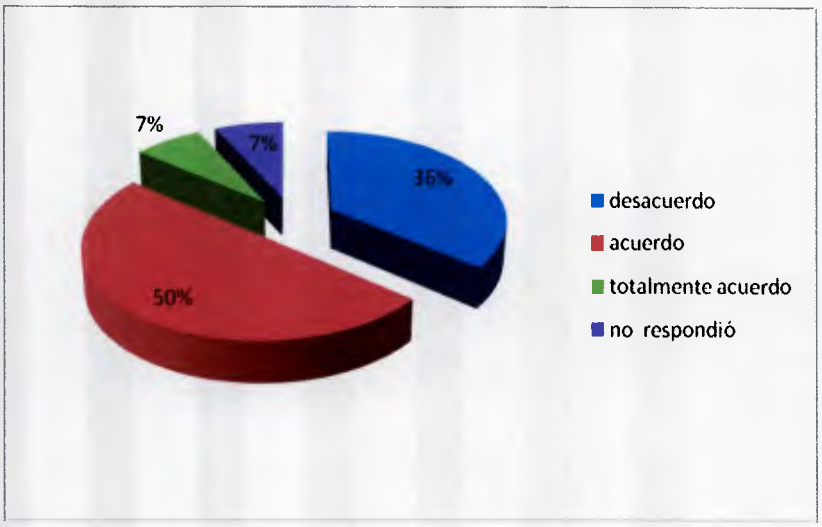


Grafico 37. Reconocimiento de la mejoras introducidas por el personal.

- Un (1) Bioanalista estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación: Cuando introduzco mejoras en mi trabajo se me reconoce, representa un siete punto uno por ciento (7,1%)
- Siete (7) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con esta afirmación, lo que significa un cincuenta por ciento (50%)
- Cinco (5) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo, treinta y cinco punto siete por ciento (35,7%)
- Un (1) Bioanalista no emitió opinión, un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.7.4. La institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional

Tabla 41. Oportunidades para desarrollar carrera profesional.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	21,4
En desacuerdo	3	21,4
De acuerdo	7	50,0
No respondió	1	7,1
Total	14	100,0

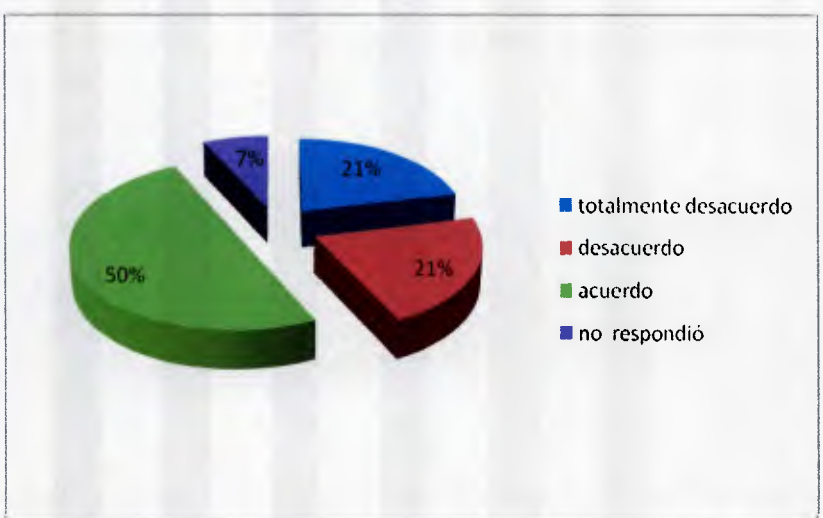


Grafico 38. Oportunidades para desarrollar carrera profesional.

- Siete (7) Bioanalistas estuvieron de acuerdo con la afirmación: La institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional, lo que significa el cincuenta por ciento (50%)

- Tres (3) Bioanalistas estuvieron en desacuerdo y tres (3) en total desacuerdo, lo que representa un veintiún punto cuatro por ciento para cada uno (21,4%); y un (1) Bioanalista no emitió opinión, un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.7.5. El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí

Tabla 42. El nombre y prestigio de la institución son gratificantes para el empleado.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
De acuerdo	9	64,3
Totalmente de acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

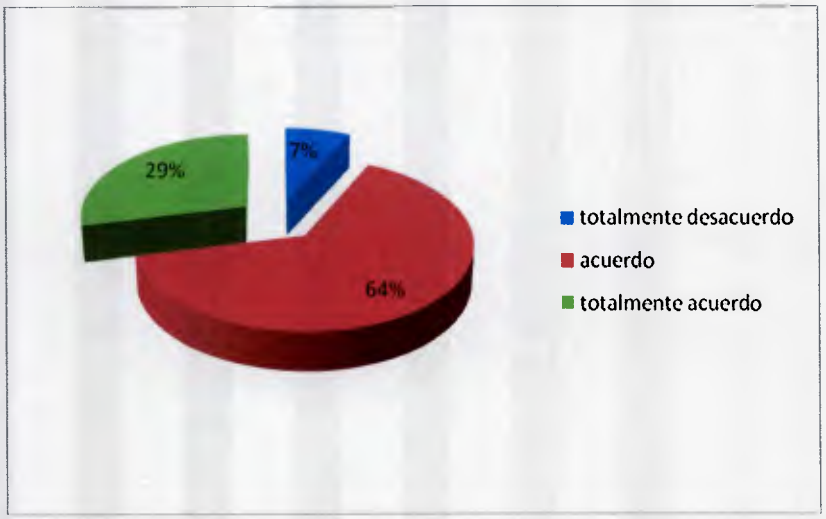


Gráfico 39. El nombre y prestigio de la institución son gratificantes para el empleado.

- Cuatro (4) Bioanalistas estuvieron totalmente de acuerdo con que el nombre y prestigio de la institución son gratificantes, lo que significa el veintiocho punto seis por ciento (28,6%)
- Nueve (9) Bioanalistas estuvieron de acuerdo, corresponde al sesenta y cuatro punto tres por ciento (64,3%)
- Un (1) Bioanalista estuvo en total desacuerdo, un siete punto uno por ciento (7,1%)

C.7.6. En general, se siento satisfecho en mi área de trabajo

Tabla 43. Satisfacción en el área de trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	7,1
En desacuerdo	5	35,7
De acuerdo	7	50,0
Totalmente de acuerdo	1	7,1
Total	14	100,0

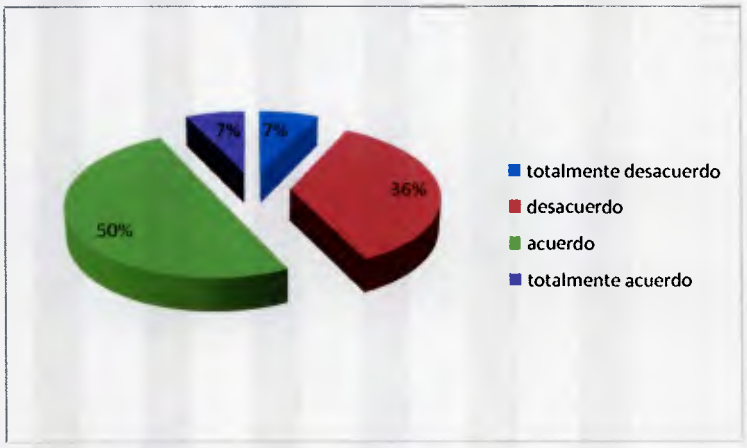


Grafico 40. Satisfacción en el área de trabajo

- Un (1) Bioanalista esta totalmente de acuerdo con sentirse satisfecho en su trabajo, lo que representa un siete punto uno por ciento (7,1%)
- Siete (7) Bioanalistas estan de acuerdo con esta afirmacion, lo que significa el cincuenta por ciento (50%)
- Cinco (5) Bioanalistas estan en desacuerdo y uno (1) en total desacuerdo, lo que respresenta el treinta y cinco punto siete por ciento y el siete punto uno por ciento respectivamente

D. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Tabla 44. Comentarios y sugerencias

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
puesto de trabajo	2	14%
dirección del área	6	43%
ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	0	0%
comunicación y coordinación	2	14%
condiciones ambientales, infraestructura y recursos	12	86%
Remuneración	11	79%
motivación y reconocimiento	3	21%

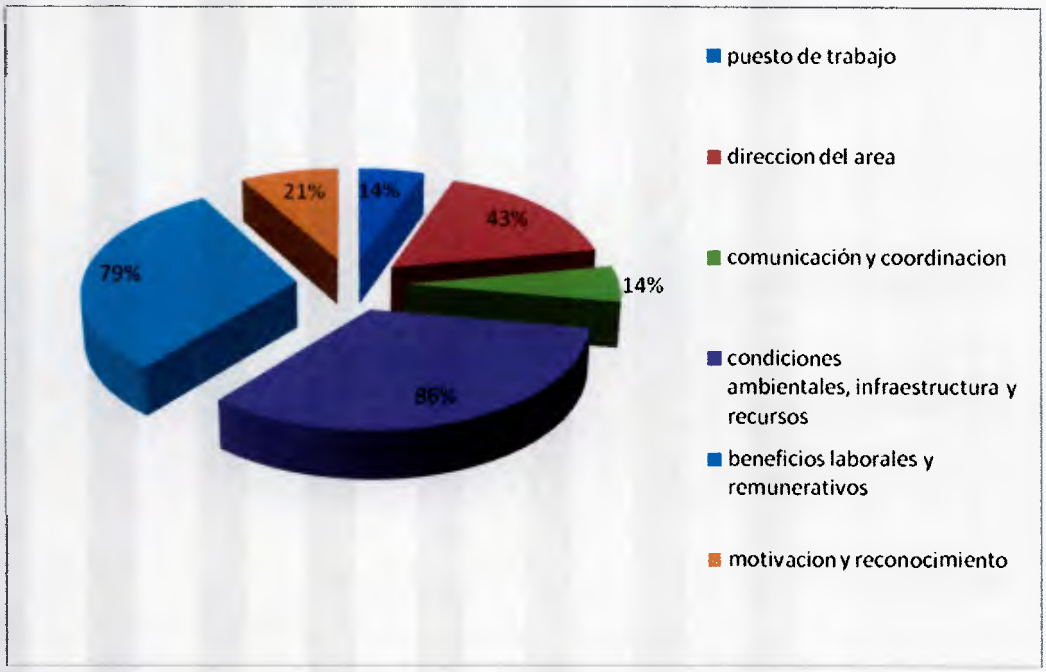


Grafico 41. Comentarios y sugerencias de acuerdo con las dimensiones objeto de estudio.

Se resume los comentarios y sugerencias de los Bioanalistas encuestados, clasificados de acuerdo con las dimensiones objeto de estudio.

- Doce (12) Bioanalistas sugirieron cambios en las condiciones ambientales, infraestructura y recursos, lo que representa el ochenta y seis por ciento (86%)
- Once (11) Bioanalistas emitieron comentarios y sugerencias en la dimensión de remuneración, representan un setenta y nueve por ciento (79%)
- Seis (6) Bioanalistas comentaron y sugirieron cambios en la dirección del área, lo que significa un cuarenta y tres por ciento (43%)

- Tres (3) Bioanalistas emitieron sugerencias y comentarios con respecto a la motivación y reconocimiento, lo que representa un veintiún por ciento (21%)
- Dos (2) Bioanalistas sugirieron cambios con respecto a la comunicación y coordinación, representan un catorce por ciento (14%)
- Dos Bioanalistas emitieron comentarios y sugerencias en el puesto de trabajo, un catorce por ciento (14%)

5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos de este estudio fueron analizados de acuerdo con las variables socio demográficas, situacionales y las dimensiones consideradas como factores determinantes de la satisfacción laboral.

Debido a que la satisfacción laboral se caracteriza por ser una respuesta afectiva que adopta el individuo hacia su trabajo, es importante considerar las variables socios demográficos y situacionales medidas en este estudio: edad, sexo, antigüedad en la organización y tiempo de graduado.

El setenta y nueve por ciento (79%) de la población objeto de estudio era del sexo femenino, mientras que el resto eran del sexo masculino.

La mayor proporción de los Bioanalistas del Hospital de Clínicas Caracas están ubicados entre las edades de 46 a 55 años (43%), seguido de un porcentaje importante de los que tienen 36 a 45 años (29%).

De acuerdo con los años trabajando en la organización, los datos obtenidos demuestran que más de la mitad de los Bioanalistas tienen

trabajando en el Hospital de Clínicas Caracas más de quince años (57%). Y un setenta y uno por ciento (71%) de los Bioanalistas tienen más de 10 años prestando servicios en la organización. Todo esto demuestra una baja rotación y una gran estabilidad laboral del personal.

De acuerdo con el tiempo de graduado, un alto porcentaje de los Bioanalistas del Hospital de Clínicas Caracas (72%), tienen más de 15 años de graduado distribuidos en igual proporción en dos grupos de 16 a 20 años y más de 20 años. Estos datos reflejan un personal con una experiencia laboral alta.

Al evaluar la satisfacción por dimensiones, se pudo observar que el puesto de trabajo tiene una percepción positiva; de acuerdo con los cinco indicadores utilizados, se demostró que un alto porcentaje de los Bioanalistas (93%), consideran que están bien definidas las funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo; un cincuenta y siete por ciento (57%) está de acuerdo que las cargas de trabajo están bien repartidas; otro porcentaje importante (79%) consideran que pueden desarrollar sus habilidades y hay información del desempeño en el puesto de trabajo (65%); solo hubo un indicador con una percepción negativa, que correspondió a la organización en el área de trabajo, en la cual el cincuenta y siete por ciento (57%) de los Bioanalistas consideraron que su área de trabajo no era organizada..

Con respecto a la dirección del área, se arrojo un nivel más alto de aceptación. Un porcentaje muy alto de Bioanalistas (93%) estuvieron de acuerdo con jefe del área conoce sus funciones, además de tener dominio técnico en el área de trabajo, soluciona los problemas de manera efectiva (71%), delega funciones de responsabilidad (57%), toma decisiones con participación del personal (57%) y mantiene

informado al personal sobre los asuntos que se relacionan con su trabajo (72%).

El ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros, constituyo la dimensión con más alto nivel de satisfacción. La totalidad de los Bioanalistas consideran que tienen buena relación con sus compañeros (100%), es habitual la colaboración al realizar las tareas (86%), hay trabajo en equipo (93%) y es fácil expresar sus opiniones en el área de trabajo (79%); el estrés obtuvo una percepción negativa, al ser considerado estar presente en el ambiente de trabajo en un porcentaje importante (71%).

Otra dimensión valorada positivamente lo represento la comunicación y coordinación. La comunicación interna en el área de trabajo es efectiva (79%), hay información necesaria para un desarrollo correcto del trabajo (64%), la comunicación con el jefe es buena (79%), hay coordinación entre las áreas del laboratorio (57%) y una buena comunicación entre los Bioanalistas y pacientes (74%).

El análisis de las condiciones ambientales, infraestructura y recursos demostró un alto grado de insatisfacción. Las condiciones de trabajo no son seguras (57%), no facilitan la actividad diaria (64%) y el servicio a los pacientes (71%). Solo el sistema de información fue considerado adecuado a las necesidades de trabajo (72%).

La remuneración constituyo la dimensión con más alto nivel de insatisfacción. Los Bioanalistas consideran que el salario no es proporcional al trabajo que realizan (93%), y no cubre el presupuesto familiar (93%), no se sienten satisfechos con lo que ganan (100%), los beneficios sociales no logran mejorar su calidad de vida (78%), no existen políticas de promoción y ascensos (93%) y no existen posibilidades de desarrollo profesional (86%).

La última dimensión considerada lo constituyo la motivación y reconocimiento, la cual obtuvo un nivel de satisfacción moderado. De acuerdo con los resultados los Bioanalistas consideran que están motivados para trabajar (57%), se les reconoce las mejoras que introducen en el área de trabajo (57%), pueden desarrollar una carrera profesional en la organización (50%), el nombre y prestigio de la institución les es gratificante (93%) y se consideran satisfechos en su trabajo (57%); y un número importante de profesionales (8), consideraron no tener un reconocimiento adecuado en su área de trabajo (57%).

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El hallazgo más importante de este estudio fue que la insatisfacción laboral está asociada principalmente a dos dimensiones, la remuneración y las condiciones ambientales del área de trabajo.

La remuneración económica no es proporcional al trabajo que se realiza, además de no cubrir el presupuesto familiar. El personal en su totalidad está insatisfecho con lo que gana. Esto se acompaña de un desacuerdo respecto a las políticas de promoción y ascensos, y el desarrollo profesional, las cuales no existen de acuerdo con los datos obtenidos. Los Bioanalistas evaluados plantearon comentarios y sugerencias de mejoras salariales, además de implementación de políticas de desarrollo profesional y ascensos.

Las condiciones físicas de trabajo resultaron ser un factor determinante de insatisfacción en la población objeto de estudio. Los datos obtenidos demuestran que las condiciones de trabajo no son seguras, además de no facilitar la actividad laboral tanto con respecto a infraestructura, como las condiciones ambientales. Solo el sistema de información utilizado en el Laboratorio es considerado como adecuado en el área de trabajo. Un alto porcentaje de Bioanalistas

sugirieron cambios en el área física del Laboratorio, que implique una remodelación de las instalaciones y ampliación, además de un espacio físico acorde a las labores realizadas.

Las otras dimensiones objeto de estudio, obtuvieron una tendencia positiva en los resultados.

La motivación y reconocimiento, mostraron un nivel intermedio de satisfacción, siendo el prestigio y nombre de la organización muy gratificante para los Bioanalistas que trabajan en ella. En contraste con una falta de reconocimiento del trabajo realizado, este resultado se sustenta como sugerencia en el cuestionario.

El puesto de trabajo resulto estar bien definido en cuanto a funciones, responsabilidades y permitir el desarrollo de las habilidades; aunque el área de trabajo no fue considerada estar bien organizada.

La comunicación y coordinación también obtuvo un nivel intermedio hacia los positivo, teniendo como fortalezas las comunicación interna efectiva y la fácil comunicación con el jefe, además de una buena comunicación con los pacientes y la buena coordinación con otras áreas del laboratorio.

Las dimensiones con mayor nivel de satisfacción lo representaron el ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, y la dirección del área.

Dentro de la dirección del área fue evaluado el Jefe del área, el cual fue considerado como un administrador eficaz, al solucionar los problemas de manera efectiva, conocer sus funciones, dominar sus tareas, hacer partícipe al personal y mantenerlo informado en cuanto los asuntos que compete al trabajo. Dentro de las sugerencias se plantea para el Jefe del área delegar funciones y responsabilidades.

Otra fortaleza obtenida en el ambiente laboral, lo constituyo el ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros. Los Bioanalistas en su totalidad consideran que manejan una buena relación con sus compañeros. Además de existir la colaboración y el trabajo en equipo.

Es importante señalar que dentro de los comentarios se sugiere un manejo efectivo de la gestión de calidad.

Es de suma importancia señalar que dentro de las siete dimensiones consideradas en este estudio, solo dos demostraron ser factores determinantes de la insatisfacción laboral, como lo son la remuneración y las condiciones físicas de trabajo. Ambas pueden ser sujetas a mejoras, a través de cambios en la infraestructura, que permitan condiciones seguras de trabajo y permitan realizar las actividades laborales de manera fácil y confortable; y con una introducción de políticas salariales justas a través de una discusión del Contrato Colectivo.

Como fortalezas del Laboratorio del Hospital de Clínicas, puede señalarse la calidad de la supervisión percibida de los Bioanalistas, al considerar al Jefe de área como competente y buen comunicador. Y el ambiente psicológico de trabajo resulto ser el mejor percibido en el Laboratorio, donde se fomenta el trabajo en equipo, la solidaridad, colaboración y sentido de pertenencia.

6.2. RECOMENDACIONES

- Demostrar ante los administradores la necesidad de realizar intervenciones de cambio, para garantizar el éxito organizacional, a través de la eficacia y eficiencia en la prestación de un servicio de alta calidad.
- Ofrecer los resultados de la presente investigación a los Gerentes del Hospital de Clínicas Caracas para que sean considerados en la planificación de estrategias dirigidas a fomentar cambios en infraestructura y ambiente físico
- Introducir programas de higiene laboral a través de la Gerencia de Recursos Humanos que garanticen un sitio de trabajo libre de riesgos y condiciones ambientales saludables.
- Renovar el Contrato Colectivo de Bioanalistas de la organización, de tal forma de introducir mejoras en la remuneración, que implique cambios en el salario básico, incentivos y beneficios, e introducir así una escala salarial justa.
- Introducir programas de formación y desarrollo profesional
- Mantener una comunicación efectiva con la Gerencia de Recursos Humanos.
- Aplicar instrumentos de medición de la satisfacción laboral en el futuro, como herramienta del diagnostico de la salud de la organización, además de mantener un flujo de comunicación efectiva con el capital humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguiar, M. (2004). *Diagnóstico de Satisfacción Laboral del personal del Departamento de Nutrición y Dietética. Hospital Universitario de Caracas.* (Tesis de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Católica Andrés Bello)

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.* Caracas: Editorial Episteme

Blanchard K., Randolph, A., Grazier, P. (2006). *Trabajo en equipo. Barcelona*: Deusto

Brito, F., Ciccotti, A. (2007) *Efectos de la Satisfacción Laboral y el nivel jerárquico sobre el Estrés Laboral en una empresa del sector salud en Caracas.* (Tesis de Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello)

Chiavenato, Idalberto (2002). *Gestión del talento humano.* Bogotá: McGraw-Hill.

Dávila, Carlos (2001). *Teorías organizacionales y administración. Enfoque crítico.* Colombia. Editorial McGraw-Hill.

D'Anello, S., Marcano, E., Guerra, J. (1999). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes. Mérida. Venezuela.* Consultado en septiembre 28, 2008 en http://www.monografias.com.

De Cenzo, David & Robbins s. (2001). *Administración de Recursos Humanos.* Chile. Editorial Limusa Wiley

Decker P, Borgen F. (1993). Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. Journal of Counseling Psychology 40: 470-478

Durrego, A., Echeverría, N. (1999) *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.* (Tesis de Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello)

Etzioni, E. (1965). *Organizaciones Modernas.* México: Uteha.

Figuera, A. (2007). *Competencias emocionales y niveles de Burnout en empleados de tecnología de información* (Tesis de Magíster en Gerencia de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar)

García, M. (2002). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica "Santiago de León de Caracas" (Tesis de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello)

García, M., Luján M., Martínez M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Social. Consultado en Septiembre 28, 2008 en http://www.imss.gob.mx.

Gibson, James., Ivancevich, John., Donnelly, James Jr., Konopaske, Robert. (2003). *Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos.* México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.

Hospital de Clínicas Caracas (2008). Disponible *on line*: http://www.clinicaracas.com.ve

Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.

Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., Pontón Laverde, G. (2000). *Administración Hospitalaria.* México: Editorial Panamericana.

Mejía García, B. (2004). *Auditoria Médica.* Bogotá: Ecoe ediciones

Parra, S., Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os . Ciencia y enfermería. Consultado en Octubre 5, 2008 en http://www.scielo.cl/scielo.php.

Porter, M. (2006). *Estrategia y ventaja competitiva.* Barcelona: Deusto

Quijada, J. (1994). Cultura organizacional y sistemas administrativos en organizaciones de educación superior (Tesis de Magíster en Psicología, Universidad Simón Bolívar).

Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones.* México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Rodríguez Mansilla, D. (1996). *Gestión organizacional.* México, D.F.: Plaza y Valdés.

Ruiz, J. (2005). *Influencia de la Identidad Organizacional sobre la Satisfacción y el Rendimiento Laboral.* (Tesis de Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello)

Salama, D. (2002). *Estadística. Metodología y Aplicaciones.* Caracas: Torino.

Salom C, D'Anello S. (1992). *Motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés.* Memorias EVEMO, Mérida, Venezuela. 4: 85- 93.

Santander, María: (2004). Informe de Pasantías (Tesis de Técnico Superior en Administración de Empresas, Instituto Universitario de Tecnología del Oeste "Mariscal Sucre").

Tarco, R., Saco, S., Paredes, S. (2003*). Grado de Satisfacción Laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi - Acomayo - Cusco.* Consultado en Septiembre 28, 2008 en http://sisbib.unmsm.edu.pe.

Universidad de Salamanca (2005). Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios. Consultado en 09 de Octubre 2008 en http://qualitas.usal.es

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). *Manual de Trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales.* Caracas: FEDUPEL.

Varela, P., Ferreiro, A., Fontao, L., Martinez, A. (2004). Satisfacción Laboral de los Odontólogos y Estomatólogos. Revista Española de salud Pública. Consultado en Septiembre 28, 2008 en http://scielo.isciii.es/scielo.php.

Vásquez, S. (2001) *Compromiso organizacional y Satisfacción Laboral: Predictores de la intención del empleado de dejar la organización.* (Tesis de Magíster en Desarrollo Organizacional, Universidad Católica Andrés Bello)

Villagómez, M., Hernández, A., Villarreal E. (2003). Satisfacción Laboral en Médicos a seis años de distancia. Rev Med IMSS. Consultado en Octubre, 5, 2008 en en http://www.imss.gob.mx.

ANEXO A

Universidad de Salamanca
UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

C.M.S. Bartolome. Plaza Fray Luis de Leon, 1, 37008 Salamanca. E-mail: qualitas@usal.es. Web: http://qualitas.usal.es Tef. Y Fax: (34) 923 29 46 38

CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN LABORAL del Personal de Administración y Servicios

Curso 2004-2005

La Universidad de Salamanca, a través de la Unidad de Evaluación de la Calidad, quiere recoger la opinión del Personal de Administración y Servicios con el objetivo de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a usuarios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas en los respectivos puestos de trabajo. A partir de esta información, el Equipo de Gobierno podrá tomar decisiones bien fundamentadas que nos permitan a todos mejorar.

El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial. Se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo. Los resultados se publicarán en la página de la Unidad de Evaluación de la Calidad y te informaremos de ellos.

¡ GRACIAS POR TU COLABORACIÓN !

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.

Marca con una ✕ aquella respuesta que creas conveniente.

Sexo	
Hombre	
Mujer	

Edad	
Menos de 25 años	
Entre 25 y 35 años	
Entre 36 y 45 años	
Entre 46 y 55 años	
Más de 55 años	

¿Cuál es tu condición laboral?	
Funcionario de carrera	
Funcionario interino	
Contratado laboral fijo	
Contratado laboral eventual	

¿A cuál de las siguientes categorías perteneces? Personal Funcionario		/ Personal Laboral	
Grupo A		Grupo I	
Grupo B		Grupo II	
Grupo C		Grupo III	
Grupo D		Grupo IV	

Tipo de Unidad en que trabajas	
Servicio de Apoyo a la Investigación	
Servicio de Asistencia a la Comunidad U.	
Servicios Centrales	
Centro Universitario (Facultad/Escuela)	
Departamento o Unidad Departamental	
Instituto Universitario / Centro Investig.	

Tiempo trabajado en la USAL	
Menos de 2 años	
Entre 2 y 9 años	
Más de 9 años	

Tiempo trabajado en el puesto actual	
Menos de 2 años	
Entre 2 y 9 años	
Más de 9 años	

Nº puestos en los que has trabajado en la USAL	
Menos de 2	
Entre 2 y 5	
Entre 6 y 10	
Más de 10	

PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.

Marca con una ✕ aquella respuesta que creas conveniente.

	PUESTO DE TRABAJO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					

	DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.					
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.					
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.					

	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
15	El ambiente de trabajo me produce stress.					

	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.					
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Universidad.					
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Universidad.					
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los usuarios es buena.					

	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).					
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.					
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.					
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					

	FORMACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
27	El Plan de formación del PAS es útil.					
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Formación del PAS han sido atendidas.					
29	Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS.					
30	Cuando la USAL implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.					

	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos					
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.					
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora					
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.					
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.					

	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
37	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
38	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
39	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.					
40	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.					
41	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
42	El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.					
43	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.					

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.

Por favor, señala **tres sugerencias de mejora** en las áreas que consideres **prioritarias**:

1. _____

_____

_____

2. _____

_____

_____

3. _____

_____

_____

Otros comentarios: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO B

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Trabajo especial para optar al grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud titulado ***"Satisfacción laboral de los profesionales de Bioanálisis del laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas".***

Es un estudio para conocer su opinión en cuanto al ambiente de trabajo en el Laboratorio Central del Hospital de Clínicas Caracas. Es totalmente confidencial. Responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible.

Gracias por su colaboración, su opinión es muy importante para este estudio.

Por favor indique, marcando con una **X** *donde se ubica su respuesta.*

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

SEXO	
MASCULINO	
FEMENINO	

EDAD	
Menos de 25 años	
25 a 35 años	
36 a 35 años	
46 a 55 años	
Más de 55 años	

TIEMPO TRABAJANDO EN EL LABORATORIO DEL HCC	
0 a 5 años	
5 a 10 años	
10 a 15 años	
Más de 15 años	

TIEMPO DE GRADUADO COMO BIOANALISTA	
Menos de 5 años	
5 a 10 años	
11 a 15 años	
16 a 20 años	
Más de 20 años	

Por favor indique, marcando con una **X** *la opción con la cual esta de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se encuentran a continuación.*

		totalmente en desacuerdo	**en desacuerdo**	**de acuerdo**	**totalmente de acuerdo**
1	*Mi área de trabajo esta bien organizada*				
2	*El Jefe del área demuestra dominio técnico o conocimiento de sus funciones*				
3	*La relación con mis compañeros de trabajo considero que es buena*				
4	*Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto se lo que esperan de mi*				
5	*El jefe del área soluciona los problemas de manera efectiva*				
6	*Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas*				
7	*En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas*				
8	*El jefe del área delega acertadamente funciones de responsabilidad*				
9	*Me siento parte de un equipo de trabajo*				
10	*En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades*				
11	*El jefe del área toma decisiones con la participación del personal*				
12	*Me resulta fácil expresar mis opiniones en el lugar de trabajo*				

		totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
13	*Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo*				
14	*El jefe del área me mantiene informado sobre los asuntos que se relacionan con mi trabajo*				
15	*El ambiente de trabajo me produce estrés*				
16	*La comunicación interna dentro de mi área de trabajo funciona correctamente*				
17	*Las condiciones de trabajo en mi área son seguras*				
18	*La remuneración salarial es proporcional al trabajo que realizo*				
19	*Me resulta fácil la comunicación con el jefe*				
20	*Las condiciones ambientales de trabajo facilitan mi actividad diaria*				
21	*Mi salario me permite cubrir el presupuesto familiar*				
22	*Recibo información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo*				
23	*Las instalaciones del área laboral facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los pacientes*				
24	*Me siento bien con lo que gano*				

		totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
25	*Tengo una adecuada coordinación con las áreas del laboratorio*				
26	*Las herramientas informáticas que se utilizan se adaptan bien a las necesidades de mi trabajo*				
27	*El plan de beneficios sociales logran una mejora de mi calidad de vida*				
28	*La comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes es buena*				
29	*Existen políticas de promoción y ascenso adecuados*				
30	*Estoy motivado para realizar mi trabajo*				
31	*Existen claras posibilidades de desarrollo profesional del personal en mi trabajo*				
32	*Se me reconocen adecuadamente las tareas que realizo*				
33	*Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce*				
34	*La institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional*				
35	*El nombre y prestigio de la institución son gratificantes para mi*				
36	*En general, me siento satisfecho en mi área de trabajo*				

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Por favor señale tres sugerencias de mejora en las áreas que considere necesarias:

1.....

.....

.....

.....

2.....

.....

.....

.....

3.....

.....

.....

.....

OTROS COMENTARIOS

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias por su Colaboración...