AA1221

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
Postgrado en
GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Trabajo Especial de Grado

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DEL AMBULATORIO URBANO III "EL LLANO". MÉRIDA ESTADO MÉRIDA.

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello

Por:

Farm. Bertha Coromoto Santiago Silva

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD

Asesor:

Esp. Lizbeth Rojas

Noviembre, 2011

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en Primer lugar por todo lo bueno que ha sido conmigo. Bendito sea Dios.

Agradezco a todas las personas del Ambulatorio Urbano Tipo III El Llano, que contribuyeron con la realización de este trabajo.

A mi tutora Lcda. Lizbeth Rojas por su gran dedicación, apoyo incondicional, y excelente orientación para el desarrollo y culminación de esta tesis.

A Lula y a Simón gran parte se lo debo a ustedes. Dios les pague.

A todos mis amigos y compañeros del Departamento de Ciencia de los Alimentos de la Facultad de Farmacia de la ULA.

Al Programa de Adiestramiento y Capacitación de la Universidad de los Andes, por el apoyo financiero para cursar mis estudios de postgrado.

A todos aquellos que contribuyeron para que esto fuera posible.

DEDICATORIA

A Dios, mi Padre Celestial que siempre ha sido mi luz y mi guía.

A la Virgen María que ha sido mi intercesora, en todas mis necesidades.

A mi esposo Javier Ramos por estimularme y apoyarme en todo.

A mis Padres Juan de Dios Santiago y Alejandrina Silva, quienes con sus oraciones constantes me han fortalecido.

A mis hermanas (Ana Sofía, Genoveva) y hermanos (William, Juan José, Adonay) por su amor y por creer en mí.

A mis sobrinos: Máximo, Adonys, Miguel Oscar, Miguel Alejandro, Juan José, Brayan Adrian, Anaïs Chiquinquira y Gerardo. Sirva de estimulo para ustedes.

A todos mis tíos, tías, primos y primas, por su gran cariño.

A todos mis hermanos del camino neocatecumenal de San Juan Apóstol. Mérida, por sus peticiones y su compañía.

A todos mis amigos y compañeros del Departamento de Ciencia de los Alimentos de la Facultad de Farmacia de la ULA (María, Javier, Oscar Ali, Elil, Leandra, Hermes) y Profesoras (Fanny Quintero, Patricia Vit, Any Medina, Elvira Ablan, Rosa Alba Vielma, Isbelia González).

A mis Compañeras con quienes compartí este postgrado especialmente (Mari Durán, Gisela Piña, Ana Lucia Méndez).

INDICE

RESUMEN
INTRODUCCION 1

CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1 Planteamiento del problema 3
1.3 Objetivos 5
1.3.1 General 5
1.3.2 Específicos 5
1.2 Justificación 6

CAPITULO II: MARCO TEORICO
2.1 Antecedentes 7
2.2 Marco Organizacional 11
2.3 Bases Teóricas 16
2.4 Bases Legales 19
2.5 Definición de Términos 20

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación 22
3.2 Población 22
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos 23
3.4 Procesamiento y Análisis Estadístico 25
3.5 Operacionalizaión de las variables 26

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN
4.1 Resultados 27
4.2 Discusión 39

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1 Conclusiones 43
5.2 Recomendaciones 44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 45

ANEXOS 50

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de la población según el género 27

Figura 2. Distribución de la población según edad (años) y género de los trabajadores 27

Figura 3. Nivel de satisfacción de los trabajadores según el género. 28

Figura 4. Nivel de satisfacción de los trabajadores según la edad. 28

Figura 5. Distribución de la población según el puesto de trabajo 29

Figura 6. Nivel de satisfacción laboral según el puesto de trabajo 29

Figura 7. Distribución de la población según el grupo ocupacional 30

Figura 8. Nivel de satisfacción laboral según el grupo ocupacional 31

Figura 9. Distribución de la población según la condición laboral 31

Figura 10. Nivel de satisfacción laboral según la condición laboral 32

Figura 11. Distribución de la población según el tiempo de servicio 32

Figura 12. Nivel de satisfacción laboral según el tiempo de servicio 33

Figura 13. Distribución de la población según el tiempo de servicio en el puesto de trabajo actual 34

Figura 14. Nivel de satisfacción laboral según el tiempo de servicio en el puesto de trabajo actual 34

Figura 15. Nivel de satisfacción laboral según el factor modificante 35

Figura 16. Nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los aspectos de cada factor modificante 36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Trabajo actual**¨ **36**

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Trabajo en general**¨ **37**

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Interacción con el jefe**¨ **37**

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Oportunidades de progreso**¨ **37**

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Remuneraciones e incentivos**¨ 38

Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Interrelación con los compañeros de trabajo**¨ **38**

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Ambiente de trabajo**¨ 38

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
Postgrado en
GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Satisfacción Laboral en el personal del Ambulatorio Urbano III "El Llano". Mérida estado Mérida

Autora: Farm. Bertha Santiago **Asesora: Esp. Rojas Lizbeth**

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la satisfacción laboral en el personal del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano". Se realizó una investigación de tipo descriptiva de corte transversal correlacional; la población estuvo conformada por 69 trabajadores (76% de la población) entre profesional asistencial, técnico-administrativo y obrero. Los datos fueron recolectados por un instrumento AdHoc, codificado y validado, constituido por una primera parte de información de carácter general y una segunda diseñada para medir la apreciación que tiene el trabajador acerca de su centro laboral. El nivel de satisfacción laboral se determinó mediante una escala especialmente elaborada para este trabajo. Se utilizó el análisis de la varianza de una sola vía (ANOVA), la prueba de la mínima diferencia estadística Tukey, t de Student y análisis de regresión y correlación; la significancia estadística se fijó inferior 0.05. Los trabajadores del Ambulatorio El Llano se encontraron de forma general "medianamente satisfechos". los trabajadores presentaron insatisfacción en lo concerniente a las remuneraciones e incentivos, oportunidades de progreso e interacción con el jefe inmediato; medianamente satisfechos con los factores de trabajo en general, interrelación con los compañeros y ambiente de trabajo y satisfechos con el factor "Trabajo Actual".
Palabras claves: Satisfacción laboral, Personal de salud, Ambulatorio Urbano

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral del personal de salud es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos, es interesante utilizar cuestionarios que puedan analizar las dimensiones de la satisfacción laboral.

Existen una serie de variables que se tomarán en cuenta en este trabajo, para medir la satisfacción laboral en los trabajadores del Ambulatorio Urbano III El Llano como son: condición laboral, tiempo de trabajo, la apreciación que se tiene sobre el centro laboral (trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo).

El nivel de educación, situación laboral, jornada laboral, organización en el trabajo, comunicación, coordinación, infraestructura, formación, motivación, mejoras son elementos que juegan un papel importante en la satisfacción laboral, otro aspecto que hay que tomar muy en cuenta es la evaluación de desempeño del trabajador.

Sherman, (1994) Sostiene que

> "en el proceso de evaluación de una organización hay que incluir la capacidad de cooperación, el conocimiento del trabajador, los aportes realizados tanto al mejoramiento del proceso como al incremento de la calidad y desarrollo de iniciativas propias".

Es decir, tiene el propósito de desarrollar las habilidades para el puesto que ya ocupa el individuo.

Armstrong, (1991), habla de la remuneración a fin de asegurar que los pagos estén acordes con los índices salariales del mercado de trabajo y que se estructuren sobre la base de compartir los beneficios del proceso de mejora, estimular la permanencia como condición de acumulación de la capacidad desarrollada.

Páez, (1993) señala por su parte señala que

> "se debe estimular la participación de los trabajadores tanto en el diseño de sus puestos como en la búsqueda e implantación de mejoras, y lograr una relación de cooperación con el sindicato".

Atalaya (1995) sostiene las teorías humanistas en donde señala 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 de la institución".

Peiro (2008) manifiesta que las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejores lugares de trabajo. Además, hay evidencia de que este ambiente sano y positivo beneficia a las empresas y mejora sus resultados

El capítulo I se refiere al planteamiento del problema, justificación y el enunciado de la investigación y objetivos establecidos. El capítulo II consiste en los antecedentes de la investigación, marco teórico referencial, sistema de variables y su operacionalización. El capítulo III está conformado por el marco metodológico, el capítulo IV hace referencia a los resultados y discusión y el capítulo V a conclusiones y recomendaciones; finalizando con las referencias bibliográficas que sustentan el estudio y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La Satisfacción laboral influye notablemente en la productividad de las empresas, en la década de los treinta hasta mediados de los sesenta, se creía que los trabajadores contentos eran más productivos.

Mayo, (1927) dió a conocer la teoría de las relaciones humanas, cuyo objetivo principal era resaltar la importancia que tienen los recursos humanos para la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

Robbins, (1998) señala que la "comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes".

Blum y Naylor (1988) señala que la "satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Se puede describir como una motivación psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos". De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus

conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

En este sentido, la labor de persuasión del director y su preocupación por mantener actualizado a todo el personal, no solamente en los aspectos técnicos sino humanos, debe ser parte de su agenda cotidiana. La capacitación y el desempeño profesional, la infraestructura, la actualización y disponibilidad del recurso humano, y la tecnología en equipamiento, el medio ambiente, intervienen en la conducta del trabajador.

Por otra parte, Shultz, (1990) menciona que existen factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

Un personal insatisfecho a nivel del sector Salud, no sólo implica una problemática para la institución, sino que el paciente también sufre las consecuencias, por lo tanto Malagón, (2000) expresa: "Cada usuario que transcurre por la institución representa el centro de la máxima atención, por consiguiente significa que todo el talento humano disponible debe volcarse a su servicio, sin discriminación de alguna naturaleza".

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, se estará en presencia de un quiebre en las relaciones síndico - patronales.

En lo referente a la gestión de un centro de salud, se deben establecer parámetros importantes como el estudio de la satisfacción del trabajador y la disposición permanente de retroalimentación y ética. De esta manera se podrá hacer un estudio minucioso de las fortalezas y debilidades de la institución, todo esto con el fin de lograr el éxito en el mismo.

Con todo lo planteado anteriormente se formulan las siguientes interrogantes:

¿Se encuentra satisfecho el personal de salud del Ambulatorio Urbano III El Llano Mérida estado Mérida?

¿Qué factores influyen para que el personal de salud del Ambulatorio Urbano III EL Llano se encuentre satisfecho?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Determinar la Satisfacción Laboral en el Personal del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano" Mérida estado Mérida.

1.2.2 Específicos

- Describir la población en estudio de acuerdo con sus datos demográficos.
- Determinar el grado de satisfacción de los trabajadores del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano".
- Evaluar los factores que afectan el grado satisfacción de los trabajadores del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano".

1.3 Justificación

Con la realización del presente estudio, se espera determinar si existe satisfacción laboral en el personal del Ambulatorio Urbano III El Llano, de tal manera que se facilite el desarrollo de programas diferenciados para cada uno de los grupos estudiados (Médicos, enfermeras, personal administrativo y obrero), en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los grupos, con el objetivo de mejorar el desempeño de los mismos en cada una de sus labores, logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el servicio prestado a los usuarios de dicho centro de salud.

Conocer su nivel académico, jornada de trabajo, jerarquía, antigüedad, así como la percepción que tienen los trabajadores sobre el trabajo actual, el trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros y el ambiente de trabajo; es relevante en el comportamiento del personal que labora en las organizaciones; todos estos parámetros potencian aspectos como el de la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación en la institución.

El planteamiento realizado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se pretende despertar la reflexión de la Dirección General de la institución, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal fijo y contratado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Estévez, y otros (2007), realizaron un estudio en España que tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de enfermeros/as y auxiliares de enfermería dedicados a la atención de personas geriátricas en instituciones públicas de Canarias, se trató de un estudio descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 227 trabajadores que contestaron al cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, y a otro de variables demográficas y laborales. Los resultados demostraron que las enfermeras tienen mayor satisfacción que las auxiliares, y esta diferencia radica en las dimensiones monotonía laboral y satisfacción con el puesto. Ambos grupos presentan las puntuaciones más bajas en entorno físico y tensión relacionada con el trabajo. De la misma manera, las dimensiones contenido del trabajo y tensión relacionada con el puesto obtienen los mejores valores. La forma de ser asignada al puesto de trabajo, el turno y la situación laboral son las variables que mejor explican la satisfacción laboral. Se proponen mejoras en recursos materiales y humanos, y la modificación de algunos aspectos organizacionales.

García y otros (2007), realizaron un trabajo, en México, cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Se trató de un estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Los resultados demostraron que la edad promedio fue de 30-39 años, con predominio del sexo femenino 63.2%, estado civil casado

69.3% y nivel escolar técnico o preparatoria 54.9%. En cuanto a la antigüedad institucional 58.8% del personal estuvo en el rango de 11-20 años igual que la antigüedad en el puesto 49.5% estuvo en el mismo rango. La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapistas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente), concluyéndose que el resultado obtenido principalmente se origina por la dimensión intrínseca. Los autores recomiendan reforzar las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg ya que son las condiciones que principalmente determinan la satisfacción, y los extrínsecos sólo pueden prevenir insatisfacciones.

Chiang, y otros (2007) realizaron un estudio en Chile con el propósito de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. Se hizo un estudio descriptivo. La muestra estuvo conformada por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el mismo con respuestas basadas en escala tipo Likert, de 5 puntos. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de 5 factores. Respecto al efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral.

Hernández y otros (2009) realizaron un trabajo en Cuba, que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería, en relación con las variables sociodemográficas y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales. Se realizó un estudio descriptivo-inferencial. La población estuvo conformada por el personal de Enfermería que laboran en el nivel de atención primaria de salud del municipio de Pinar del Río, para un total de 780 enfermeras. Se empleó un cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados demostraron que el personal de Enfermería se encuentra medianamente satisfecho; la satisfacción laboral se encuentra positivamente relacionada a variables como: escolaridad alcanzada, turnos de trabajo, posibilidades de superación y motivación.

Quezada y otros (2008) realizaron un estudio en Chile cuyo objetivo fue conocer la percepción de la calidad de vida de los funcionarios de los cuatro servicios clínicos básicos del Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles, en las especialidades de: Medicina, Pediatría, Cirugía y Maternidad. La población estuvo conformada por 345 personas. Para la obtención de los datos se aplicaron dos cuestionarios Conciliación Trabajo Familia CFT/CTF y Calidad de Vida Profesional; además se aplicó el instrumento Escala de Graffar, diagnosticar los niveles o grados socioeconómicos de la población estudiada y un registro de datos socio-demográficos. Los resultados evidenciaron que el 77% de la población, corresponde al género femenino, la edad promedio fue de 42 años, el 45% de los funcionarios son contratados, el 81% desempeña su labor en sistema de turno rotativo y permanente. Los factores detectados que afectan de manera negativa la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores son el reconocimiento de sus superiores, las expectativas de promoción, el fomento de la iniciativa y creatividad, la retroalimentación, la participación en la toma de decisiones y la autonomía percibida por los mismos. Los

autores observaron un alto porcentaje de funcionarios en desacuerdo con el sueldo que perciben (50,1%), sin embargo este descontento contrasta con el alto porcentaje (83,4%) de funcionarios que responden estar satisfechos con el trabajo que realizan. Se presenta también un alto grado de percepción de insatisfacción respecto a la posibilidad de promoción (67,9%), como también del reconocimiento del esfuerzo (53,8%).

Mendoza y Pérez (2008) realizaron un estudio estuvo en Colombia-Venezuela con la finalidad de determinar la relación entre la Motivación laboral y la Satisfacción laboral de los empleados en empresas de salud, en el municipio de Riohacha en Colombia y en el Municipio de Maracaibo Venezuela. La población estuvo constituida por 64 empleados, 47 pertenecientes Colombia y 17 a Venezuela. Se aplicó un cuestionario para Motivación laboral y uno para Satisfacción laboral, con alternativa fija de respuesta. Los resultados demostraron una alta presencia de Motivación laboral en las empresas prestadoras de salud y una alta presencia de satisfacción laboral en los empleados de dichas empresas. Se concluye que las mencionadas empresas promueven los procesos relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y a los deberes asociados con el cargo, permitiendo la satisfacción del personal en la organización. De igual forma las empresas prestadoras, ofrecen condiciones necesarias para desarrollar el trabajo de sus empleados, permitiendo la interacción social, cooperación y las relaciones armoniosas entre los empleados facilitando la satisfacción del personal en la organización.

Paredes, (2006) en su trabajo realizado en Venezuela, se planteó como objetivo determinar la relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital "Dr. Pedro Emilio Carrillo". Valera-Trujillo. La población estuvo conformada por 48

enfermeras. Los resultados reflejaron que el 62.50% se encontraron entre las edades de 29 y 39 años, el 87.50% correspondió al género femenino, con relación al estado civil el 43.75% son tanto a las solteras (os) como a las casadas (os), respecto a los años de servicio en enfermería el 50% tienen entre 6 y 10años, el 68.75% laboran entre 30 y 40 horas. El 56% de la población encuestada en el área de emergencia pediátrica y el 54% de emergencia de adultos expresan sentirse satisfechos en su trabajo de igual manera el 83% del personal de enfermería de emergencia de adultos y 80% de emergencia pediátrica niegan sentirse frustrados con el trabajo que realizan, expresan haber cumplido con los retos planteados en su trabajo.

2.2 Marco Organizacional

Ubicación

El Ambulatorio Urbano III El Llano pertenece al Distrito Sanitario Mérida de la Corporación de Salud del estado, específicamente se encuentra ubicado en el centro de la ciudad Municipio Libertador parroquia El Llano, Avenida 3 Independencia entre calles 32 y 33, el mismo funciona en la infraestructura del antiguo Hospital de Los Andes en conjunto con el Centro Diagnostico Integral (CDI), Servicio Médico de la Corporación de Salud y la Sociedad Anticancerosa, este Ambulatorio cubre 5 sectores, a su vez coordina toda la red Ambulatoria que incluye: Ambulatorio Urbano I Los Curos: Ambulatorio Rural II Pedregosa; Ambulatorio Urbano I Carabobo: Ambulatorio Rural II San Jacinto, Ambulatorio Rural II Santa Catalina, Ambulatorio Rural I San Rafael del Chama; Ambulatorio Urbano I Guardia Nacional; Ambulatorio Urbano I Santa Elena; Ambulatorio Urbano I La Mara; Ambulatorio Urbano I Camiula, F.A.P.E.M; Ambulatorio Rural II El Morro: Ambulatorio Rural I Mocaz, Ambulatorio Rural I El Quino Aux. M.S. Restituto Sánchez, Ambulatorio Rural I El Plan del Morro; Ambulatorio Rural II Los Nevados:

Ambulatorio Rural II San Antonio de Campo Elías; Ambulatorio Rural II Aricagua: Ambulatorio Rural I Santa Cruz del Quemado, Ambulatorio Rural I Hato Viejo, Ambulatorio Rural I los Azules.

Reseña Histórica

El ambulatorio El Llano fue inaugurado el 1 de Septiembre de 1976, teniendo como sede una quinta ubicada en la avenida 3 entre las calles 33 y 34, donde se cumplía con un horario de dos turnos. Se encontraba estructurado por: La Coordinación General, Coordinación de Enfermería, tres consultorios de Pediatría, dos consultorios de Obstetricia, tres consultorios de Medicina General, Laboratorio, Odontología, Farmacia, Servicio Social, Historias Médicas y Mantenimiento.

Durante el año 1986 fue trasladado a la antigua sede del Hospital de Los Andes, ubicado en el Distrito Libertador, entre Avenida 2 y 3, calle 31 y se incrementó los Médicos de Familia. El terreno fue vendido por Monseñor José Escolástico Duque Moneada entre los años 1930-1936, él era un Tachirense arraigado en nuestra ciudad y servidor decidido de la comunidad, que nos dejo estela de progreso.

En el año 1992 se inaugura el área de Emergencia y durante los años sucesivos se incorporó personal asistencial y administrativo. Para el año 2006 se inauguró el área de Microcirugía con la finalidad de seguir garantizando el derecho a la salud de nuestra comunidad, bajo los principios de Equidad, Solidaridad y Universalidad.

Actualmente el ambulatorio cuenta con 1 Médico Coordinador, 1 Médico Adjunto, 1 Médico Coordinador de Programas, 2 Epidemiólogos, 5 Médicos de Medicina Familiar, 4 Médicos en Triaje, 1 Cardiólogo (residente), 1 Gineco-obstetra, 1 Nutricionista, 1 Pediatra, 1 Oncólogo, 4

Odontólogos, 2 Auxiliares de Odontología, 5 Licenciados en Enfermería y 9 Auxiliares, 2 Bioanalistas, 1 Auxiliar y un Técnico, 3 promotores Sociales, 1Farmacéutico y 1 Auxiliar, 1 Técnico Coordinador del Departamento de Registros y Estadística de Salud, 1 Técnico, 2 Auxiliares y 3 suplentes.

Misión:

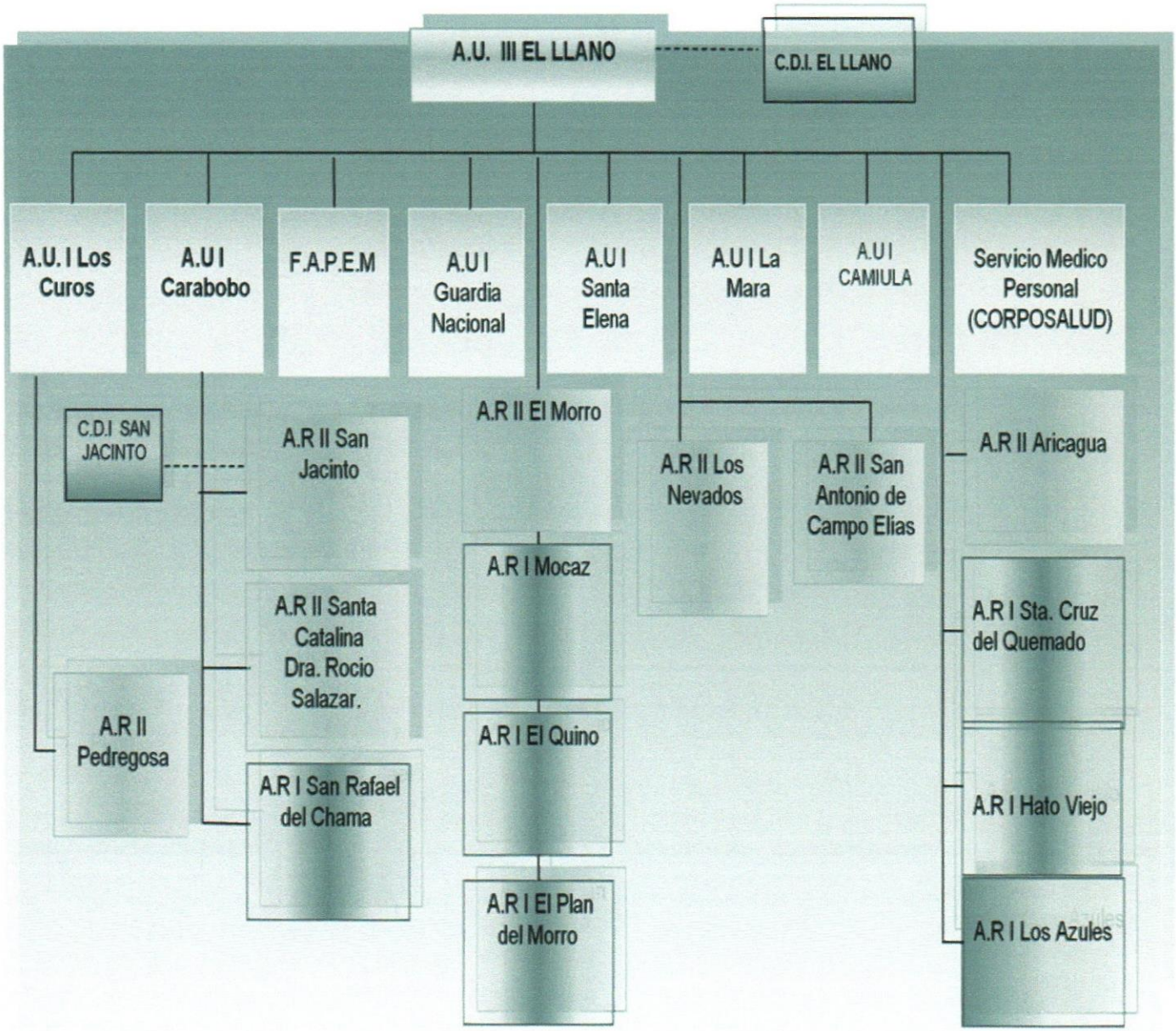
Contribuir al desarrollo humano sostenible de la población mediante el incremento de los niveles de bienestar y calidad de vida lograda a través de indicadores positivos de salud poblacional, ambiental y reflejada fundamentalmente en la práctica de comportamiento saludable y satisfacción del usuario y proveedor.

Visión:

Garantizar la atención integral en salud a toda nuestra población con eficiencia, eficacia y efectividad, bajo los principios de calidad, equidad, universalidad y participación social.

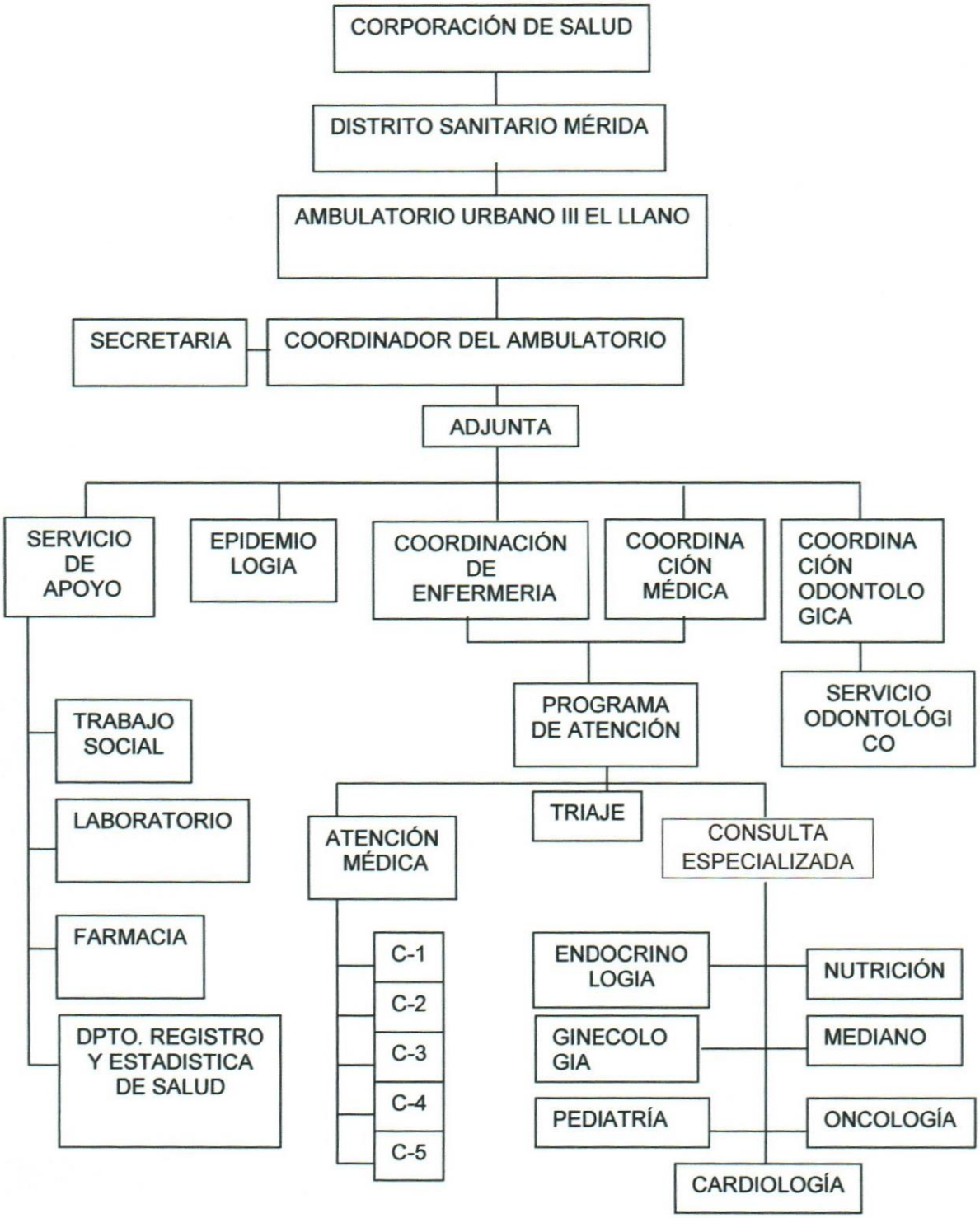
Objetivo General: Fortalecer la atención primaria en salud a través de la promoción, prevención y consolidación de los programas de salud.

ORGANIGRAMA RED AMBULATORIA



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL AMBULATORIO

URBANO III. EL LLANO



Funciones Principales

- Brindar el servicio médico gratuito al público en general
- Garantizar el bienestar de la salud a todas aquellas personas que así lo necesiten.
- Realizar los análisis que se ameriten para evaluar al paciente y así determinar el diagnóstico.
- Contratar el personal de salud que se necesite, que cumpla con las funciones y normas exigidas por la institución.
- Suministrar a los distintos servicios los materiales y equipos para la evaluación de los pacientes.

2.3 Bases teóricas

La satisfacción

Clark, (1996) señala que es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tantos al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta, al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

En cuanto a la Satisfacción en el trabajo, Ardouin, (2000), expresa que para muchos autores, es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así, se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en dos grandes enfoques; un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por otra parte, el mismo autor señala que en la satisfacción laboral puede influir ciertos tipos de factores motivacionales; un primer grupo llamados extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o manutención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique

su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

De allí que se pueden resumir mencionando que "la satisfacción en el trabajo muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo".

Desempeño y satisfacción

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991), plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

Álvarez, (2007), en un estudio por Manpower elaborado por la Universidad de Barcelona, titulado Manpower Professional, calidad laboral y productividad, llegaron a la conclusión que es la calidad laboral lo que determina la productividad.

Establecieron la importancia de trabajar en un buen entorno laboral para poder producir más y mejor, dando como resultado la satisfacción del trabajador; eso incluye:

- Un horario flexible.
- Condiciones de igualdad.
- Un entorno seguro y saludable.
- Posibilidades de desarrollo económico
- Comunicación adecuada con el jefe
- Adecuadas relaciones humanas

2.4 Bases Legales

Constitución Bolivariana de Venezuela (1999) Titulo III. Cap V De los Derechos Sociales y de las Familias. Establece en el Art.87. El estado garantizara la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Derechos de los Trabajadores en las Empresas. Establece en el Art. 53. Ser informados al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar. Recibir formación teórica y práctica en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Ley del Ejercicio de la Medicina. (1983) Cap I . Disposiciones Generales. Establece en el Art. 2. A los efectos de esta Ley, se entiende por ejercicio de la medicina la prestación, por parte de profesionales médicos, de servicios encaminados a la conservación, fomento, restitución de la salud y rehabilitación física o psicosocial de los individuos y de la colectividad; la prevención diagnóstico y tratamiento de las

enfermedades; la determinación de las causas de muerte; el peritaje y asesoramiento médico-forense así como la investigación y docencia clínicas en seres humanos.

Ley Orgánica del Trabajo (2002) Cap IV.de la Higiene y Seguridad en el Trabajo. Art. 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Ley Orgánica del Trabajo. (2002) Cap I. Título IV. Disposiciones Generales establece en el Artículo 185 de las Condiciones de trabajo.

El trabajo deberá prestarse en condiciones que: a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y síquico normal; b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

2.5 Definición de términos

Ambiente de Trabajo: está asociado a las condiciones en que se vive dentro del entrono laboral. Se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una organización. (Robbins 2004).

Salario o remuneración: es la plusvalía del esfuerzo físico o mental que contribuye en el proceso productivo a obtener un bien de uso o brindar un servicio. El salario o remuneración es uno de los elementos importantes en el mantenimiento de una relación de trabajo armónica. La mayoría de

los conflictos y usualmente las cuestiones más controvertidas, están relacionadas con el salario. (Chiavenato, 1999).

Satisfacción laboral: Es la actitud del individuo frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propia actividad laboral (Robbins. 2004).

Relaciones laborales: son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo. Por lo general hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo. (Robbins, 2004)

Relaciones Humanas: es el conjunto de interacciones que mantienen los individuos dentro de una sociedad. Se basan en los vínculos, muchas veces jerárquicos que existen entre las personas y que se dan a través de la comunicación. (Chiavenato, 1999)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación y Diseño de la Investigación.

El tipo de investigación es de tipo descriptiva correlacional, Dankhe, citado por Hernández y otros (2003), señala que "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar".

Tamayo (2000) menciona que la investigación correlacional, "Los estudios de correlación determinan la medida en que dos o más variables se relacionan entre sí. Hernández y otros (2003) dicen "Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Sabino (2000) El presente trabajo se describe dentro de los parámetros de una investigación de campo, con referencia a este diseño señala: "En los diseños de campo los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo".

3.2 Población

Ramírez (1999), dice que "la población, es la reunión de individuos, objetos, etc., que pertenece a una misma clase, con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar"

La población en estudio estuvo conformada por la totalidad de trabajadores que constituyen 91 personas del Ambulatorio Urbano III "El Llano". Sin embargo, la investigación se realizó con el 76% de los sujetos que componen la población (69 trabajadores), debido a que el resto por diversos factores no lograron responder el cuestionario.

3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos se diseñó un cuestionario Ad Hoc (ver anexo 1), el mismo es definido por Blanco (2000) de la siguiente manera: El formato de cuestionario es un instrumento de recolección de información primaria que contiene un conjunto de preguntas bien organizadas y presentadas todas en el mismo orden y con los mismos términos, para ser auto aplicado por todos los sujetos de investigación. La auto aplicación supone la inclusión de instrucciones claras y específicas y una organización adecuada de las preguntas y alternativas de respuestas en términos del orden, la secuencia, la claridad en el uso del lenguaje de acuerdo a la audiencia y la longitud del instrumento.

El cuestionario constó de tres partes:

- Parte I: estuvo diseñada para recolectar la información de carácter general acerca de la situación actual como trabajador del Ambulatorio.
- Parte II: estuvo diseñada para medir la apreciación que tiene el trabajador acerca de su centro laboral, con respecto a:
    1. El Trabajo Actual
    2. El Trabajo en General
    3. Interacción con el jefe inmediato
    4. Oportunidades de progreso
    5. Remuneración e incentivos

6. Interrelación con los compañeros de trabajo
7. Ambiente de Trabajo

El trabajador en esta parte estableció dicha apreciación calificando cada uno de los ítems, utilizando una escala Lickert de puntuación de 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaron de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Estoy:
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

- Parte III: Tuvo por finalidad recoger comentarios y sugerencias acerca de la institución, que el trabajador considere necesaria expresar por escrito.

Para establecer la validez del instrumento el mismo se sometió a la consideración de expertos; para lo cual se asignó un estadístico y tres especialistas en Gerencia de Servicios Asistenciales en salud, quienes aportaron sugerencias de modificaciones que ellos consideraron.

Se ubicó el instrumento con los objetivos, y un modelo del mismo, donde se les indicó los criterios a utilizar en la validación: redacción, claridad y congruencia y un margen para las observaciones de cada ítem.

Se tabuló las respuestas basándose en la frecuencia de cada uno de los expertos y se aplicó la regla de función del número de expertos.

El grado de satisfacción de los trabajadores del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano", se determinó de acuerdo a la distribución de las respuestas en los diferentes códigos anteriormente mencionados, es decir, el personal estará satisfecho si el mayor número de respuestas se encuentran ubicadas en los códigos 4 (Mayormente de acuerdo con la opinión) y 5 (Totalmente de acuerdo con la opinión), medianamente satisfechos si se encuentran en el código 3 (Indiferente a la opinión) e insatisfechos si se encuentran en los códigos 1(Totalmente en desacuerdo con la opinión) y 2 (Pocas veces de acuerdo con la opinión); en cada uno de los factores estudiados (El trabajo actual, el trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo).

3.4 Procesamiento y Análisis Estadístico

Los datos fueron analizados mediante análisis de la varianza de una sola vía (ANOVA), mínima diferencia estadística Tukey, t de Student, análisis de regresión y correlación. Los resultados se presentan en figuras y tablas. La mínima significancia estadística se estableció en $p \leq 0.05$.

3.5 Operacionalización de la variable

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ITEMS
Satisfacción Laboral	Describir la población en estudio de acuerdo con sus datos demográficos.	Grupo Ocupacional	1
		Género	2
		Edad	3
		Condición laboral	4
		Tiempo de Servicio	5-6
	Determinar el grado de satisfacción de los trabajadores del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano".	Trabajo Actual	7, 8,9,10
		Trabajo en General	11,12,13
		Interacción con el jefe inmediato	14,15,16,17,18
		Oportunidades de Progreso	19,20
		Remuneraciones e incentivos	21,22
		Interrelación con los compañeros de trabajo	23,24
		Ambiente de trabajo	25,26
	Evaluar los factores que afectan el grado de satisfacción de los trabajadores del Ambulatorio Urbano Tipo III "El Llano"	Relacionar los factores anteriores con los datos demográficos	Cruce de variables

Fuente: Datos propios de la Investigación 2011

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

El grupo de personas estudiadas estuvo representado por 69 trabajadores del Ambulatorio El Llano Tipo III (76% de la población), entre los cuales se encontraron 60 (86.96%) mujeres y 9 (13.04%) hombres (Figura 1). La edad promedio de la población en general es de 44.55 ±8.87, y no hay diferencias estadísticas significativas (*p>0.05*) entre la edad promedio de los hombres y las mujeres (Figura 2).

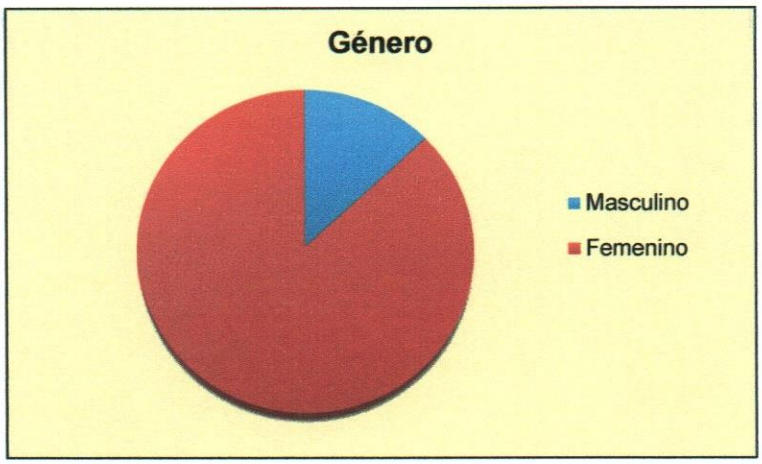


Figura 1. Distribución de la población según el género
Fuente: Encuesta Ad Hoc

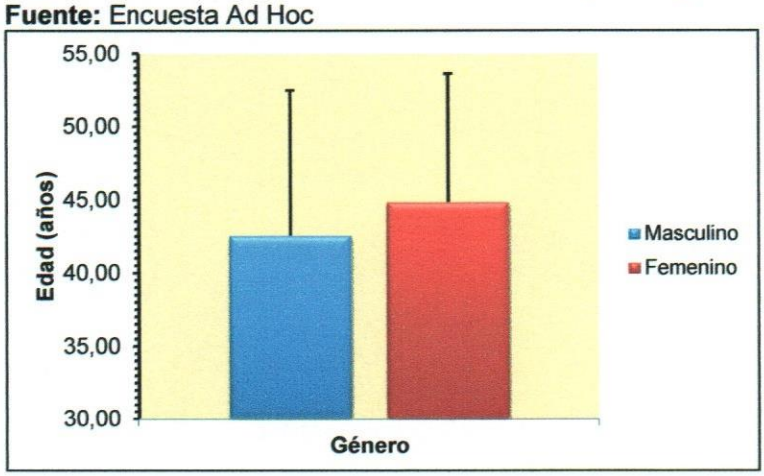


Figura 2. Distribución de la población según edad (años) y género de los trabajadores.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

El nivel de satisfacción general de los trabajadores se encontró entre 1.55 (Insatisfechos) y 4.00 (Satisfechos), con un promedio de 3.22 ±0.64 (Medianamente Satisfechos). No se encontraron diferencias estadísticas significativas (*p>0.05*) al comparar el nivel de satisfacción según el género (Figura 3). Según el análisis de regresión y correlación, se encontró poca dependencia y poca correlación entre el nivel de satisfacción laboral y la edad (*p>0.05)*; siendo esta relación inversa, es decir, a medida que aumenta la edad tiende a disminuir el nivel de satisfacción (Figura 4).

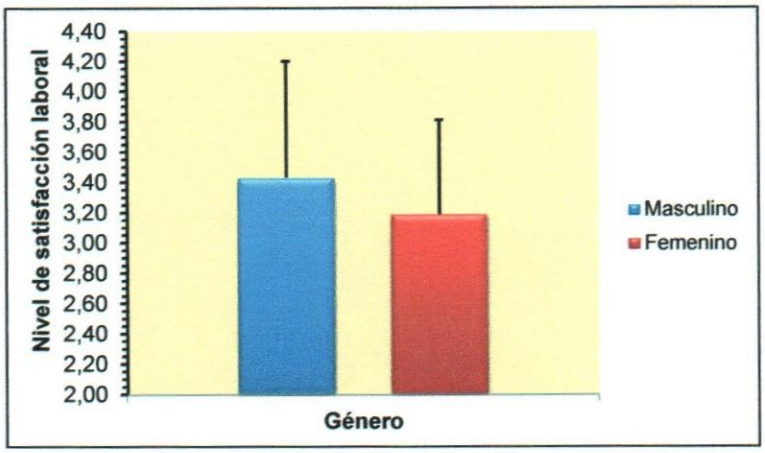


Figura 3. Nivel de satisfacción de los trabajadores según el género.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

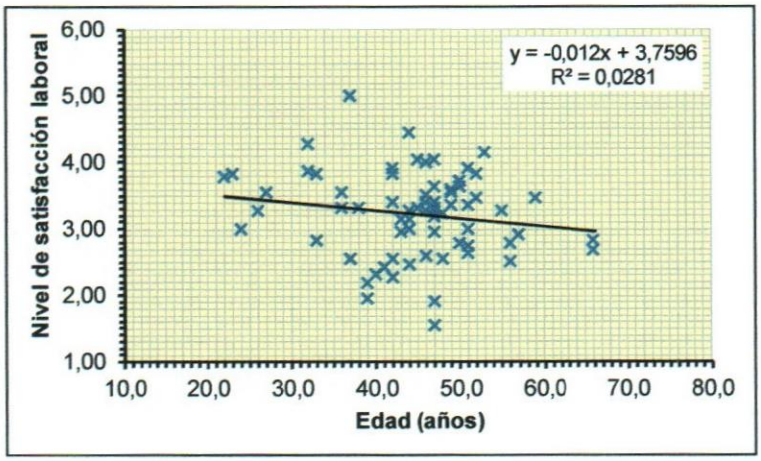


Figura 4. Nivel de satisfacción de los trabajadores según la edad.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

El mayor porcentaje de los trabajadores (68.12%) describió su puesto de trabajo dentro del grupo perteneciente al personal asistencial; el resto (31.88%) se distribuye entre personal de servicio, personal administrativo y otros puestos de trabajo (Figura 5).

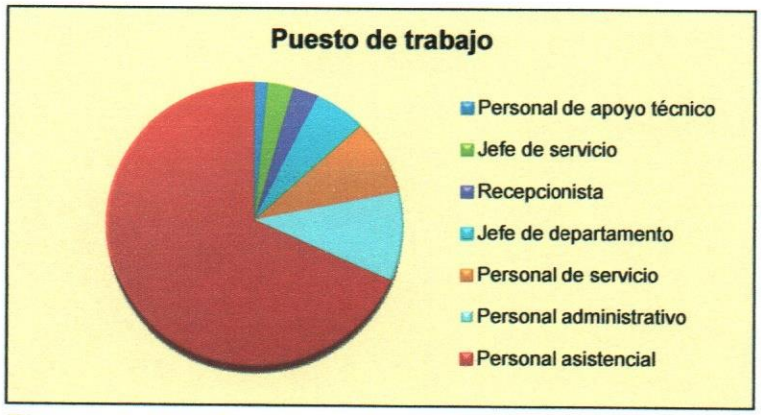


Figura 5. Distribución de la población según el puesto de trabajo.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

No se encontró diferencias estadísticas significativas al comparar el nivel de satisfacción referido por el personal asistencial y el grupo compuesto por los demás puestos de trabajo, es decir, tanto el personal Asistencial como el Personal de Apoyo Técnico y Administrativo, se encuentran medianamente satisfechos (Figura 6).

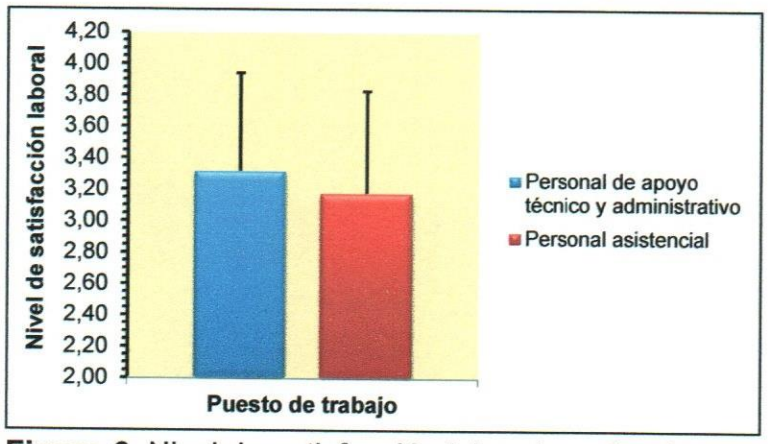


Figura 6. Nivel de satisfacción laboral según el puesto de trabajo.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

El personal de enfermería representa el mayor porcentaje de los trabajadores (30.43%), seguido del personal médico especializado (20.29%), ambos grupos constituye más del 50% de los trabajadores (Figura 7).

Figura 7. Distribución de la población según el grupo ocupacional.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

El análisis de la varianza no reveló diferencias estadísticas significativas al comparar el nivel de satisfacción de los trabajadores según el grupo ocupacional; sin embargo se encontró una mínima diferencia estadística entre todos los grupos, a excepción de los grupos obrero y enfermería, así como técnico y otro; este último grupo está comprendido por una trabajadora social, una secretaria, un odontólogo, una nutricionista, dos recepcionistas, dos higienistas dentales y dos que no especificaron (Figura 8).

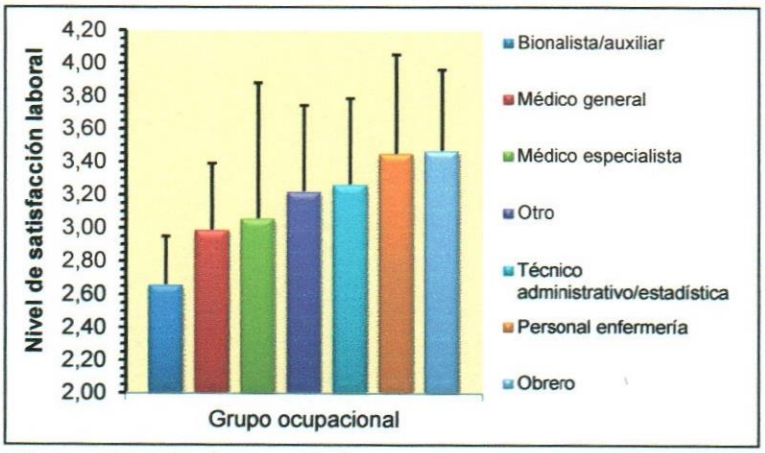


Figura 8. Nivel de satisfacción laboral según el grupo ocupacional.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

En la figura 9 se observa que, 59 de 69 (85.51%) trabajadores se encuentra en una condición fija; tres de 69 (8.70%) son contratados, mientras que siete de 69 (10.14%) se encuentran en otra condición distinta a la fija o contratada (uno se está entrenando y seis son suplentes).

Figura 9. Distribución de la población según la condición laboral.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

El análisis de una sola vía reveló diferencias estadísticas significativas (*p>0.000*) al comparar el nivel de satisfacción laboral de los grupos con diferentes condiciones laborales, siendo más bajo el del grupo fijo, con un promedio de 3.11 ±0.58, observándose que el personal

contratado se encuentra más satisfecho en su trabajo que el personal fijo (Figura 10).

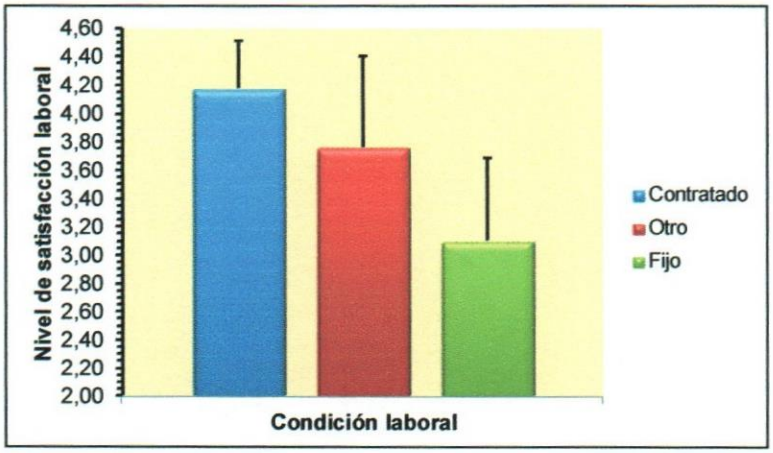


Figura 10. Nivel de satisfacción laboral según la condición laboral.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

En relación con el tiempo de servicio de trabajadores en general, el mayor porcentaje (84.06%) de los trabajadores tiene más de cinco años de servicio (Figura 11); el nivel de satisfacción de dichos trabajadores no se diferencia estadísticamente del grupo de trabajadores que tiene menos de un año de servicio ($p>0.05$). El grupo que tiene entre uno y cuatro años de servicio presenta el mayor nivel de satisfacción, el cual es de 4.1 ±0.71 ($p>0.016$). Esta relación se observa en la figura 12.

Figura 11. Distribución de la población según el tiempo de servicio.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

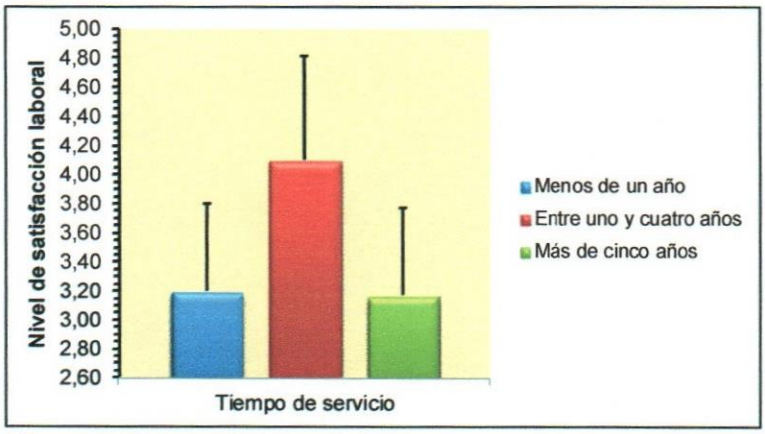


Figura 12. Nivel de satisfacción laboral según el tiempo de servicio.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

El tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo, también se evaluó, encontrándose la población distribuida como muestra la figura 13. El 76.81% de la población estudiada tiene más de cinco años en el actual puesto de trabajo (Figura 13). En la figura 14, se observa que el nivel de satisfacción laboral de los grupos, según el tiempo de servicio en el puesto de trabajo actual se encuentra con mayor frecuencia entre 3.3 y 3.4, este es el nivel de satisfacción promedio de los trabajadores (medianamente satisfechos) en su actual puesto de trabajo con más de un mes y menos de diez años, así como más de veinte años; entre estos grupos no se encontraron diferencias estadísticas significativas ($p>0.05$). Los niveles de satisfacción promedio antes mencionados fueron superiores, con una mínima diferencia estadística, que los niveles de satisfacción promedio alcanzados por los trabajadores que tienen menos de un mes laborando en su actual puesto de trabajo y los que tienen más de diez y menos de veinte años (Figura 14).

Figura 13. Distribución de la población según el tiempo de servicio en el puesto de trabajo actual.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

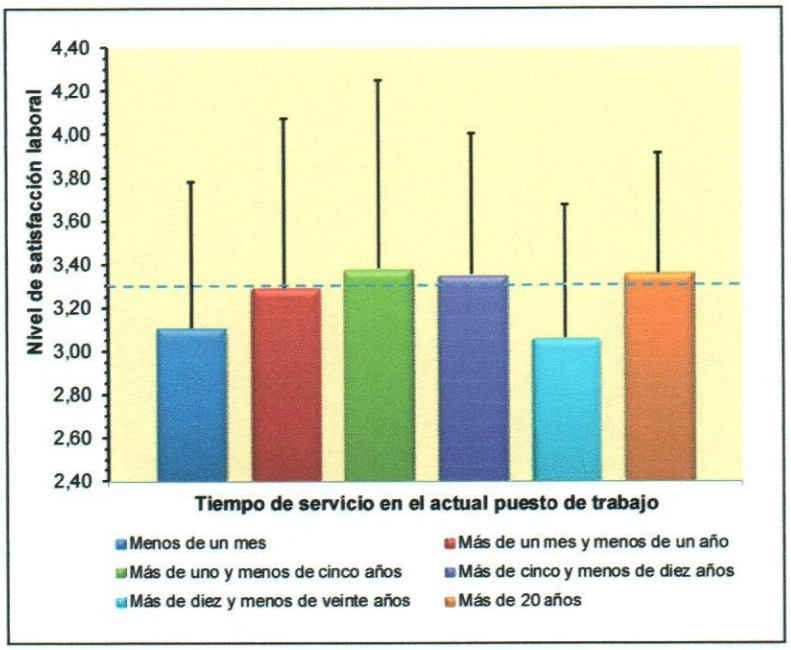


Figura 14. Nivel de satisfacción laboral según el tiempo de servicio en el puesto de trabajo actual.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

De los factores que afectan el nivel de satisfacción laboral, se encontró que el "trabajo que desempañan actualmente" los trabajadores del Ambulatorio Urbano El Llano Tipo III aporta el mayor nivel de satisfacción a los mismos ($p<0.000$), mientras que el factor relacionado con las remuneraciones e incentivos es el que menos los satisface (Figura

15). Los factores tales como oportunidades de progreso e interacción con el jefe inmediato, son los que, después de las remuneraciones e incentivos, causan un nivel de satisfacción bajo (*p<0.000*) en comparación con los otros factores tales como trabajo en general, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. Entre estos últimos factores, no se observaron diferencias estadísticas significativas (*p>0.05*) en relación al nivel de satisfacción referido por dichos trabajadores.

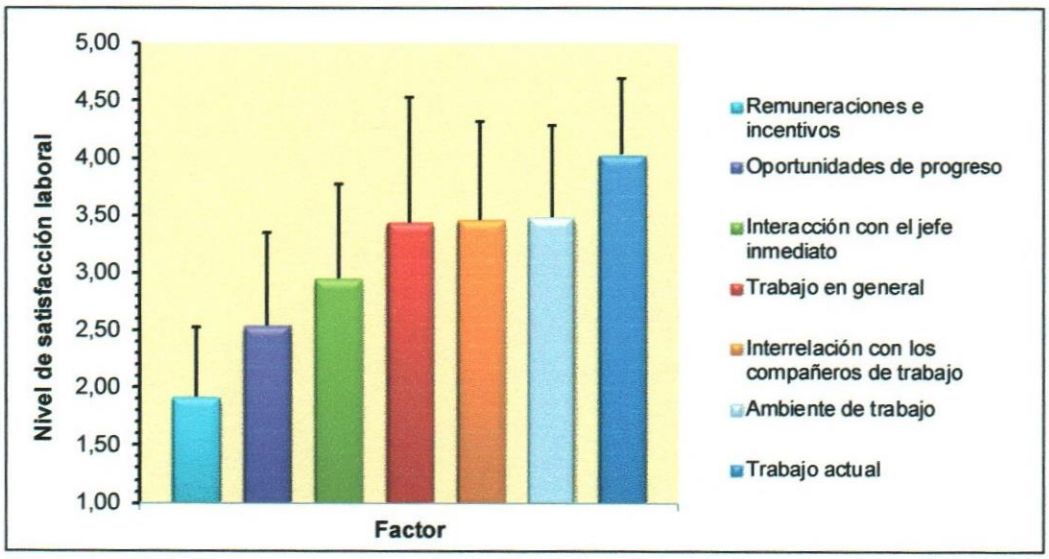


Figura 15. Nivel de satisfacción laboral según el factor modificante.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

La influencia de los aspectos relacionados con cada uno de estos factores sobre el nivel de satisfacción de la población estudiada se desglosa en la Figura 16; el resultado de los análisis estadísticos de comparación entre las medias de los diferentes aspectos de cada factor se presenta en las tablas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

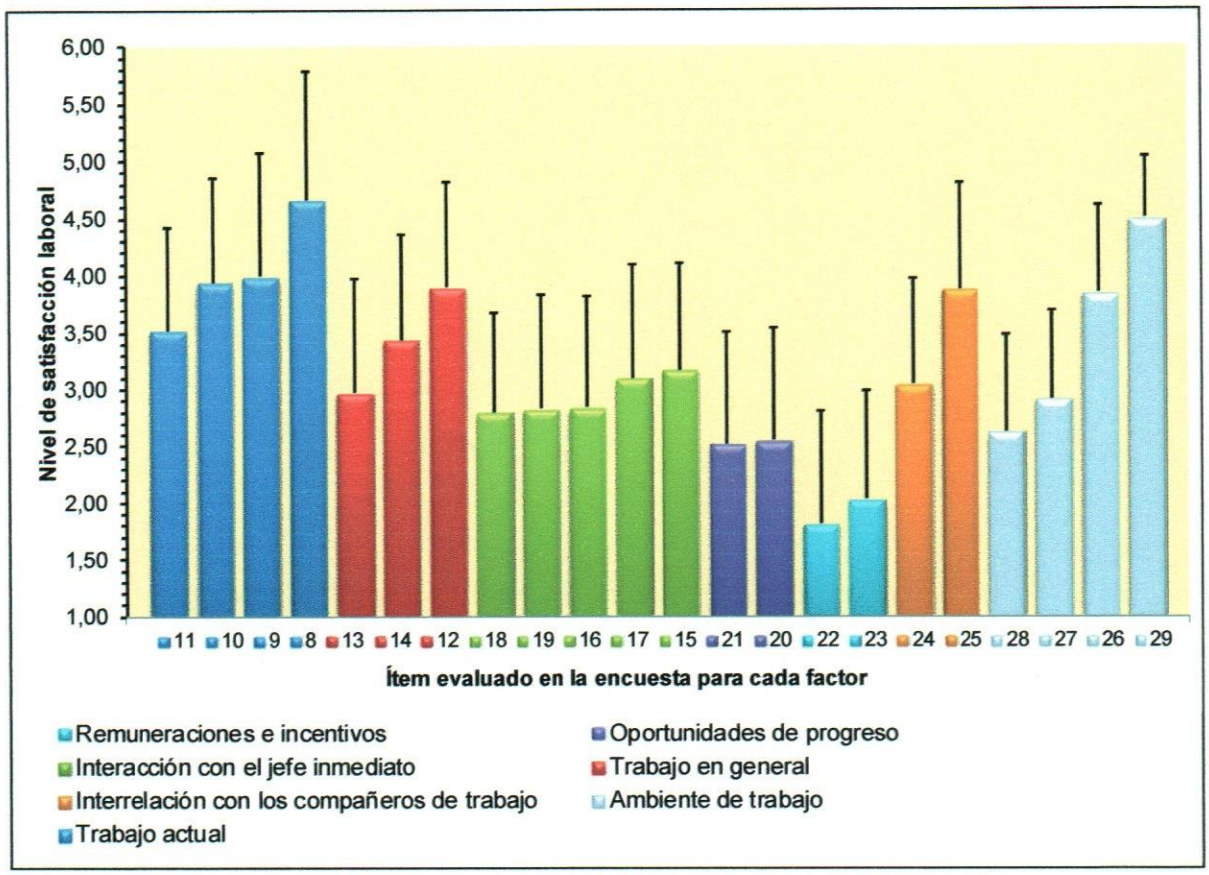


Figura 16. Nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los aspectos de cada factor modificante.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 1. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor "**Trabajo actual**".

Ítem	Trabajo actual Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p	MDE
11	Información oportuna acerca del desempeño individual	69	*3.52	±0.99	ANOVA 0.000	0.33
10	Desarrollo de habilidades en el trabajo actual	69	[a]3.94	±0.86		
9	Organización del servicio individual	69	[a]4.00	±0.79		
8	Conocimiento de los objetivos y responsabilidades del trabajo actual	69	**4.67	±0.53		

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; (*): promedio más bajo; a: no se diferencia de otro con mismo símbolo; (**): promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar; MDE: Mínima diferencia estadística según el análisis Tukey.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor "**Trabajo en general**".

Ítem	Trabajo en general Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p	MDE
13	Recursos para un buen desempeño	69	*[a]2.97	±0.98	ANOVA 0.000	0.56
14	Satisfacción con el centro de trabajo	69	*[a]3.43	±0.99		
12	Adaptación a las condiciones del centro	69	**3.90	±0.93		

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; (*): promedio más bajo; a: no se diferencia de otro con mismo símbolo; (**): promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar; MDE: Mínima diferencia estadística según el análisis Tukey.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor "**Interacción con el jefe**".

Ítem	Interacción con el jefe Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p	MDE
18	Participación en la toma de decisiones	69	*[a]2.80	±0.93	ANOVA 0.051	0.29
19	Información oportuna	69	*[a]2.83	±0.92		
16	Solución de problemas e innovación por parte de los directivos	69	*[ab]2.84	±0.88		
17	Dominio de las funciones por parte de los directivos	69	[bc]3.10	±0.94		
15	Reconocimiento por parte de los directivos	69	**[c]3.17	±0.98		

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; (*): promedio más bajo; a, b, y c: no se diferencia de otro con mismo símbolo; (**): promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar; MDE: Mínima diferencia estadística según el análisis Tukey.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor "**Oportunidades de progreso**".

Ítem	Oportunidades de progreso Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p
21	Capacitación en desarrollo humano	69	[a]2.52	±1.08	t de Student 0.87
20	Capacitación en habilidades asistenciales	69	[a]2.55	±1.12	

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; a: no se diferencia de otro con mismo símbolo; ** promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Remuneraciones e incentivos**¨.

Ítem	Remuneraciones e incentivos Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p
22	Sueldo adecuado	69	[a]1.81	±0.90	t de Student 0.16
23	Interés por las necesidades del personal	69	[a]2.03	±0.92	

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; a: no se diferencia de otro con mismo símbolo; ** promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Interrelación con los compañeros de trabajo**¨.

Ítem	Interrelación con los compañeros Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p
24	Resolución de reclamos laborales	69	*3.04	±0.99	t de Student 0.000
25	Apoyo de los compañeros en las tareas diarias	69	**3.88	±0.93	

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; (*): promedio más bajo; (**): promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral según los aspectos relacionados con el factor ¨**Ambiente de trabajo**¨.

Ítem	Ambiente de trabajo Pregunta	N	Nivel de satisfacción Media	DS	p	MDE
28	Libertad de expresión	69	[a]2.62	±1.00	ANOVA 0.000	0.38
27	Trato independiente del cargo	69	*[a]2.91	±1.00		
26	Claridad en las normas y políticas de la institución	69	**3.86	±0.96		
29	Gratificación por el prestigio del ambulatorio	69	***4.51	±0.76		

N: número total de encuestados; Media: Nivel de satisfacción promedio; (*): promedio más bajo; a: no se diferencia de otro con mismo símbolo; (**): promedio más alto; DS: desviación estándar; p: probabilidad de que los resultados se deban al azar; MDE: Mínima diferencia estadística según el análisis Tukey.
Fuente: Encuesta Ad Hoc

4.2 Discusión

En las Organizaciones de salud, el trabajo suele exigir un gran esfuerzo físico y mental por parte de los trabajadores, sean profesionales, técnicos administrativos u obreros; por lo que se requiere en su mayoría contar con personal que reúna adecuadas condiciones, además de ubicar al trabajador apropiado según el tipo de labor, pues según Zornoza, 2006 *"se debe* incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté satisfecho e interesado por las características del mismo".

En cuanto a la distribución de la población en el Ambulatorio El Llano, se observa que el mayor número se encontró representado por el género femenino y una edad promedio de 45 años, resultados similares fueron encontrados por García y otros 2007, Quezada y otros 2008 y Paredes 2006, en donde la población estudiada (Trabajadores del área de la salud) resultó ser en mayor preponderancia del género femenino y con edades comprendidas entre 39 y 45 años de edad.

Los trabajadores del Ambulatorio El Llano Tipo III se encuentran medianamente satisfechos en su ambiente laboral desde el punto de vista general, resultados similares fueron encontrados por García y otros 2007, Hernández y otros 2009; los cuales es sus estudios observaron un nivel de satisfacción laboral moderado en sus respectivas poblaciones de estudio. Por otra parte, resultados diferentes fueron encontrados por Estévez y otros 2007, Quezada y otros 2008, Mendoza y Pérez 2008 y Paredes 2006; los cuales observaron un alto grado de satisfacción laboral general en la población estudiada.

En la investigación se encontraron diferencias estadísticas significativas entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones laborales, observándose que el personal contratado se encuentra más

satisfecho que el personal fijo, resultados diferentes fueron encontrados por Quezada y otros 2008, en donde el 45% de los trabajadores eran contratados y con un nivel de insatisfacción laboral presente.

Con relación a los diferentes factores que afectan el nivel de satisfacción laboral estudiados en la investigación, es importante señalar que todos presentan un cierto grado de insatisfacción por parte del personal y mientras no se corrijan cada uno de estos factores no existirá una satisfacción laboral completa.

La satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevas habilidades y asumir retos, adecuada remuneración e incentivos, etc.

En el Ambulatorio El Llano, los trabajadores presentaron insatisfacción en lo concerniente a las remuneraciones e incentivos (el sueldo es inadecuado y hay pocos intereses por las necesidades del personal); oportunidades de progreso (escasa capacitación en desarrollo humano y en habilidades asistenciales) e interacción con el jefe inmediato (poca participación en la toma de decisiones, escasa solución de problemas e innovación por parte de los directivos, poco dominio de las funciones y poco reconocimiento por parte de los directivos). Estos resultados son similares a los encontrados por Quezada y otros 2008, donde los factores detectados que afectan de manera negativa la satisfacción fueron el reconocimiento de sus superiores, las expectativas de promoción, el fomento de la iniciativa y creatividad, la retroalimentación, la participación en la toma de decisiones, la autonomía percibida por los mismos y el sueldo que perciben.

Por otra parte, los trabajadores del Ambulatorio El Llano se encontraron medianamente satisfechos con los factores de: Trabajo en General (recursos para un buen desempeño, satisfacción con el centro de trabajo y adaptación a las condiciones del centro); Interrelación con los compañeros (resolución de reclamos laborales y apoyo de los compañeros en las tareas diarias) y Ambiente de trabajo (libertad de expresión, trato independiente del cargo, claridad en las normas y políticas de la institución y gratificación por el prestigio del ambulatorio). Resultados similares fueron obtenidos por Mendoza y Pérez 2008, los cuales encontraron una satisfacción laboral en lo concerniente a las condiciones necesarias para desarrollar el trabajo, permitiendo la interacción social, cooperación y las relaciones armoniosas entre los empleados.

Finalmente, en el Ambulatorio El Llano, la satisfacción laboral relacionado con el factor "Trabajo Actual" resultó la más alta, lo que indica que los trabajadores consideran que hay información oportuna acerca del desempeño individual, desarrollo de habilidades en el trabajo actual, organización del servicio individual y conocimiento de los objetivos y responsabilidades del trabajo actual. Resultados similares fueron encontrados por Estévez y otros 2007, Mendoza y Pérez 2008 y Paredes 2006, en donde encontraron en sus poblaciones en estudio la presencia de satisfacción laboral relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y deberes asociados al cargo y la forma asignada al puesto de trabajo.

Uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su 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. (Amoros, 2007)

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ Según la situación general de los trabajadores, predominó el personal asistencial, el grupo ocupacional de Enfermería, con un promedio de edad general de 45 años y predominando el género femenino.
- ✓ Según la situación laboral de los trabajadores en su mayoría son fijos, con un tiempo de servicio de más de cinco años, un tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo de más de cinco y menos de diez años.
- ✓ Los trabajadores del Ambulatorio El Llano se encontraron de forma general "medianamente satisfechos".
- ✓ El nivel de satisfacción laboral general relacionado con la situación laboral mostró significancia estadística, es decir, el personal contratado se encuentra más satisfecho que el fijo.
- ✓ Según los factores que afectan el nivel de satisfacción laboral, los trabajadores presentaron insatisfacción en lo concerniente a las remuneraciones e incentivos, oportunidades de progreso e interacción con el jefe inmediato.
- ✓ Los trabajadores se encontraron medianamente satisfechos con los factores de: trabajo en general, interrelación con los compañeros y ambiente de trabajo.
- ✓ El nivel de satisfacción alto se encontró en el factor "Trabajo Actual"

5.2 Recomendaciones

- ✓ Dar a conocer los resultados a las autoridades respectivas.
- ✓ Mejorar las condiciones ambientales de infraestructura y recursos en el Ambulatorio El Llano, que pueda aumentar el nivel de satisfacción en este factor.
- ✓ Dar a conocer a los entes respectivos la importancia de mantener satisfechos a los trabajadores del Ambulatorio El Llano, tomando en cuenta todos los factores estudiados.
- ✓ Fomentar la formación de los trabajadores dependiendo de los requerimientos del cargo que ocupen.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación dirigidos a los directivos y trabajadores en general acerca de la importancia de una adecuada satisfacción laboral, demostrarles que es fundamental para lograr los objetivos organizacionales.
- ✓ Implementar actividades que contribuyan al mejoramiento de la productividad de los trabajadores y así mismo, otorgar reconocimientos a aquellos que aporten mejoras al servicio, ya que la formación profesional y el reconocimiento del trabajo son factores intrínsecos de gran importancia para lograr la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amoros, E. (2007). Satisfacción laboral. [On-line]. Disponible en: http//www.eumed.net/libros/2007a/231/36.htm. Consulta: Junio 13 de 2009.

Álvarez, O. (2007). *La calidad laboral determina la productividad.* [Documento en línea]. Disponible en: www.elblogsalmon.com/...laboral/la-calidad-laboral-determina-la *productividad* -

Ardouin, J.; Bustos, C. Gayo,R. y Jarpa, M. (2000*). Motivación y satisfacción laboral.* [Documento en línea]. Disponible en: http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación.* (5ª ed.). Caracas: Episteme.

Armstrong, M. (1991). *Gerencia de Recursos Humanos.* (8ª ed.). Santa fé de Bogotá: Legis.

Atalaya, M. (1995). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado.* (1ªed.). Lima: UMNSM.

Atalaya, M. (1999).

Blanco, N. (2000). *Instrumentos de Recolección de Datos Primarios.* (1ªed.). Maracaibo: Colección F.A.C.E.S.

Chiang, M. ; Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud del estatal: Hospital Tipo 1. [Revista en línea].16 (002). Consultado el 23 de Noviembre de 2010 en: http://redalyc.uaemex.mx/pdf/299/29916206.pdf. Chile.

Blum y Naylor (1988). Satisfacción laboral y productividad. [Revista en línea]. Consultado el 25 de Noviembre de 2010 en *http:/sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/.../satisfaccion.htm.*

Chiavenato, A. (1999). *Administración de los Recursos Humanos.* (5ªed.). México: Mc Graw-Hill, Interamericana de México S.A

Clark, A.; Oswald, A. y Warr, P. (1996). Is job satisfaction u-shaped in age?. journal of occupational and organizational psychology. [Revista en línea]. 69. Consultado el 27 de Noviembre de 2010 en: http:*//academic.research.microsoft.com/Paper/2095151.aspx*

Constitución Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453, (Extraordinaria), 24-03-2000

Estévez, G.; Núñez, E. Fariña, E. Marrero, C. y Hernández, P. (2007). Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos. [Revista en línea]. 42 (5). Consultado el 05 de Diciembre de 2010 en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2374643

García, M.; Luján, M. y Martínez, M. (2007). Satisfacción Laboral del Personal de Salud. México. [Revista en línea]. 15 (2). Consultado el 05 de diciembre de 2010 en: http://new.medigraphic.com/cgibin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=18895

Hernández, R., Fernández, C.,y Baptista, P.(2003). *Metodología de la Investigación.*(3ª ed.). México: Mc.Graw Hill.

Hernández, Y.; Aguirre, D. Díaz, B. y Curbelo, J. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Rio, 2009. [Revista en línea]. 9 (3).Consultado el 07 de Diciembre de2010 en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729519X2010000300019&script =sci_arttext&tlng=pt

Hodgetts, R. y Altman, S. (1991). *Comportamiento en las organizaciones.* (8ªed.). Barcelona: McGraw-Hill.

Ley del Ejercicio de la Medicina. (1983). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, *3002* (Extraordinaria), 23-08-1982.

Ley Orgánica del Trabajo (2002). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, *5152*, 19-06-1997.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, *38236*, 26-07-2005.

Malagón, G. (2000). *Administración Hospitalaria.* (2ª ed.). Bogotá: Médica Panamericana.

Mayo, E. (1927). *The Human Problems of an Industrial Civilization.* [Libro en línea].Consultado el 03 de diciembre de 2010 en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/.../capitulo1.pdf

Mendoza, C.; y Pérez, A. (2008). Relación Entre Motivación Y Satisfacción Laboral De Los Empleados De Empresas Prestadoras De Salud Del Municipio De Riohacha (Colombia) Y El Municipio De Maracaibo (Venezuela). [Revista en línea].1(1). Consultado el 10 de diciembre de 2010 en:

www.publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/.../1221

Münch, L. y Ángeles, E.(1998). *Métodos y Técnicas de Investigación*, (2ª ed.) México: Trillas.

Paredes, Rosa.(2006). *Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del Hospital" Dr. Pedro Emilio Carrillo*. [Tesis en línea]. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Consultada el 14 de Diciembre de 2010 en: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9475.pdf.

Peiro, J y Rodríguez, I. (2008). *Estrés Laboral, Liderazgo y salud Organizacional.* [Revista en línea]. 001 (39). Consultado el 10 de Diciembre de 2010 en: *redalyc.uaemex.mx/pdf/778/77829109.pdf*

Quezada, F.; Sanhueza, A. y Silva, F.(2008). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de los Ángeles (CAVRR). [Revista en línea]. Chile. Consultado el 11 de diciembre de 2010 en:http://www.google.com/#sclient=psy&hl=es&q=Diagn%C3%B3stico+de+la+calidad+de+vida+laboral+percibida+por+los+trabajadores+de+cuatro+servicios+cl%C3%ADnicos+del+complejo+asistencial+%E2%80%9CDr.+V%C3%ADctor+R%C3%ADos+Ruiz%E2%80%9D+de+los+%C3%81ngeles+(CAVRR)&aq=&aqi=&aql=&oq=&pbx=1&fp=aefe0093900e6a4d

Ramírez, T. (1999). *El proyecto de investigación*. (4ª ed.). Caracas: Episteme.

Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.* (5ª ed.). México: Prentice Hall.

Robbins, S, (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.* (1ª ed.) México: Prentice Hall.

Sabino, C. (2000). *El proceso de Investigación.* (3ª ed.). México: Prentice Hall.

Salazar, J.; Guerrero, J. Machado, Y. y Cañedo, R (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Revista *ACIMED.* 20(4), 67-75.

Schultz, P, (1991). *Psicología Industrial.* (3ª ed.). México: Me Graw Hill.

Tamayo, M. (2001). *El Proceso de investigación científica.* (4ª ed.). México: Limusa.

Zornoza, L. (2006). Motivación laboral. [On-line]. http//www.wikilearning com/.../motivación _ laboral...motivación _ laboral/16119-3 -2008.htm. Consulta: Septiembre 11 de 2009.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL AMBULATORIO URBANO TIPO III EL LLANO.

MÉRIDA, VENEZUELA

2011

Esta encuesta de opinión es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del Ambulatorio Urbano Tipo III. El Llano. (Preguntas 1 a la 7).

Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene usted sobre su centro laboral.

(Preguntas 7 a la 28).

Parte III: Tiene por finalidad recoger comentarios y sugerencias acerca de la institución, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA:__/__/__

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del Ambulatorio Urbano Tipo III. El Llano:

01 . ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

a) Médico general ☐

b) Médico Especialista ☐

c) Lic. Enfermería ☐

d) Trabajadora social ☐

e) Nutricionista ☐

f) Farmacéutico ☐

g) Bioanalistas/Auxiliar ☐

h) Técnico enfermería/Auxiliar ☐

i) Técnico en Administ/ Informática. ☐

j)Obrero ☐

K) Otro (especifique) _____

02. ¿Cuál es su Género?

a) Hombre ☐ b) Mujer ☐

03. ¿Cuál es su Edad?

Escriba su edad en Años:_____

04.¿Cuál es su condición laboral en el Ambulatorio?

a) Fijo ☐ b) Contratado ☐

c) Otros _____

05. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el Ambulatorio?

a) menos de 1año ☐ b) de 1 a 4 años ☐ c) De 5 años o más ☐

06. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo?

_____

PARTE II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES (Factores)

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Estoy:
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Con relación a los siguientes planteamientos, marque con una equis (X) sobre el código que responda de mejor manera su apreciación

Preg	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
07	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mi.	5	4	3	2	1
08	El trabajo en mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
9	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
10	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
11	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
12	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
13	En término generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
14	Los Directivos y /o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
15	Los Directivos y /o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
16	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
17	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la institución.	5	4	3	2	1
18	Los Directores del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	5	4	3	2	1
Oportunidades de Progreso						
19	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
21	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
22	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	5	4	3	2	1
Interrelación Con Los Compañeros De Trabajo						
23	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros, para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
24	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5	4	3	2	1
Ambiente de trabajo						
25	Tengo un conocimiento claro de las políticas y normas de personal de la institución	5	4	3	2	1
26	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupen	5	4	3	2	1
27	El ambiente de la institución permite expresar opiniones, con franqueza, a todo nivel, sin temor a represalias	5	4	3	2	1
28	El nombre y prestigio del Ambulatorio El llano es gratificante para mi.	5	4	3	2	1

PARTE III

SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

INSTRUCCIONES

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta página. POR FAVOR: NO FIRME. (Recuerde que esta encuesta es anónima).

Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupe y desee hacer de conocimiento:

29_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN