



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**TESIS DE MAESTRIA**

**ANALISIS GERENCIAL DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO  
DE BIOANALISIS DE UN HOSPITAL TIPO IV.**

**HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RIOS”.  
CARACAS 2017.**

**Presentado por**

**CABRERA SÁNCHEZ, MARÍA ESPERANZA**

**Para optar al título de**

**Magister en Gerencia de Servicios asistenciales en Salud**

**Tutor:**

**COVA BELISARIO, ARMANDO**

**Caracas, noviembre 2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por medio de la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo Especial de Grado, presentado por la Ciudadana María Esperanza Cabrera Sánchez, como requisito parcial para optar al Grado de Magister en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, cuyo título es: Análisis Gerencial de la Satisfacción Laboral en el Servicio de Bioanálisis de un Hospital Tipo IV. Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos” Caracas 2017; y que acepto asesorar a la estudiante, en calidad de Tutor, durante todo el desarrollo del Trabajo de Grado hasta su presentación y evaluación.

En Caracas, a los 02 días del mes de septiembre 2017.

Autora: María Esperanza CABRERA SANCHEZ

Tutor: Armando COVA BELISARIO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN**  
**POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de Tutor del proyecto de Trabajo Especial de Grado: ANALISIS GERENCIAL DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO DE BIOANALISIS DE UN HOSPITAL TIPO IV, realizado por la Licenciada María Esperanza Cabrera Sánchez, C.I.V: 6.928.761 para optar al grado de Magister en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, considero que dicho Proyecto reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas, a los 02 de días del mes de noviembre de 2018.

**Dr. Armando Cova Belisario**  
**C.I.V: 2.115.278**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**PRESENTE:**

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes, con la finalidad de solicitar, sus buenos oficios, para que me sea asignado el JURADO EVALUADOR, para la revisión del Trabajo Especial de Grado Titulado: ANALISIS GERENCIAL DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO DE BIOANALISIS DE UN HOSPITAL TIPO IV. El cual realicé, para optar al Título de Magister en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud, en la Universidad Católica Andrés Bello.

**Agradeciendo su receptividad  
De ustedes, atentamente**

**En la Ciudad de Caracas, a los 02 días del mes de noviembre 2018.**

**María Esperanza Cabrera Sánchez  
C.I.V: 6.928.761**

## **DEDICATORIA**

**“La inteligencia consiste no solo  
en el conocimiento, sino también  
en la destreza de aplicar los conocimientos  
en la práctica.”  
Aristóteles**

Dedico este Trabajo de Investigación a mis seres más queridos:

Mis Hijos: Dagianna, Israel y Daniel;

Mis nietos: Ramsés y Samuel;

A mi esposo, mi compañero, mi apoyo incondicional, mi gran amor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por guiar siempre mi camino

A mis padres que desde el cielo siempre me han cuidado, acompañado y bendecido.

A mi hermosa familia por su apoyo incondicional, su paciencia y palabras motivadoras, con ustedes a mi lado todo lo puedo lograr.

Al Dr. Armando Cova por todas sus enseñanzas y su amistad verdadera.

Al personal del Servicio de Bioanálisis del Hospital “J.M de los Ríos” inspiración de este Trabajo de Investigación.

## INDICE GENERAL

|                                               | p.p         |
|-----------------------------------------------|-------------|
| Constancia de aceptación del Tutor.....       | ii          |
| Aprobación del Tutor.....                     | iii         |
| Solicitud de asignación Jurado Evaluador..... | iv          |
| Dedicatoria.....                              | v           |
| Agradecimientos.....                          | vi          |
| Índice General.....                           | vii         |
| Índice de anexos.....                         | x           |
| <b>Resumen.....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>Lista de acrónimos y siglas.....</b>       | <b>xiii</b> |

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                                      | <b>1</b>  |
| <b>CAPITULO I .....</b>                                                        | <b>6</b>  |
| EL PROBLEMA.....                                                               | 6         |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                           | 6         |
| 1.2 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN .....                                    | 11        |
| 1.3 OBJETIVOS.....                                                             | 12        |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....                                                   | 12        |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                                               | 12        |
| 1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....                                     | 13        |
| 1.5 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACION .....                                     | 14        |
| 1.6 ASPECTOS ÉTICOS: .....                                                     | 15        |
| <b>CAPITULO II .....</b>                                                       | <b>16</b> |
| MARCO TEORICO .....                                                            | 16        |
| 2.1 MARCO TEORICO ORGANIZACIONAL .....                                         | 16        |
| 2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE<br>LOS RÍOS”..... | 16        |
| 2.1.2 HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS”.....                         | 17        |



|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN FÍSICA: .....                                                            | 17 |
| 2.1.3 MISIÓN DEL HOSPITAL “JOSE MANUEL DE LOS RIOS” .....                                        | 18 |
| 2.1.4 VISIÓN DEL HOSPITAL “JOSE MANUEL DE LOS RIOS” .....                                        | 18 |
| 2.1.5 ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS” .....                          | 18 |
| 2.1.6 RESEÑA HISTÓRICA DEL LABORATORIO CENTRAL .....                                             | 19 |
| 2.1.7 LABORATORIO CENTRAL: UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN FÍSICA: .....                                 | 20 |
| 2.1.8 MISIÓN DEL LABORATORIO CENTRAL: .....                                                      | 21 |
| 2.1.9 VISIÓN DEL LABORATORIO CENTRAL: .....                                                      | 21 |
| 2.1.10 ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO CENTRAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS” ..... | 21 |
| 2.2 MARCO TEORICO REFERENCIAL .....                                                              | 21 |
| 2.2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....                                                      | 21 |
| 2.2.1.1ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO GERENCIAL: .....                                     | 21 |
| 2.2.1.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCION LABORAL .....                  | 27 |
| 2.2.2 BASAMENTOS TEORICOS.....                                                                   | 32 |
| 2.2.3 ORGANIZACIONES.....                                                                        | 33 |
| 2.2.4 Satisfacción Laboral.....                                                                  | 33 |
| 2.2.5 Determinantes de la Satisfacción Laboral.....                                              | 34 |
| 2.2.8 Satisfacción laboral en cuanto al Trabajo en sí.....                                       | 40 |
| 2.2.9 Satisfacción laboral en relación a la Supervisión .....                                    | 41 |
| 2.2.11Satisfacción y Productividad .....                                                         | 43 |
| 2.2.12 Teoría de la Satisfacción laboral de Herzberg .....                                       | 44 |
| 2.2.13 Teoría de las necesidades de McClelland .....                                             | 45 |
| 2.2.14 Teoría de la Equidad de Stacey Adams (1965) .....                                         | 45 |
| 2.2.15 Teoría de la expectativa de Vroom (1994) .....                                            | 46 |
| 2.2.16 Teoría de la fijación de metas de Locke (1991) .....                                      | 47 |
| 2.2.17 Satisfacción laboral y características del puesto.....                                    | 48 |
| 2.2.18 Integración de las teorías de la productividad.....                                       | 49 |
| 2.2.21 Recursos para enfrentar la insatisfacción laboral.....                                    | 52 |
| 2.3 DEFINICION DE TERMINOS.....                                                                  | 53 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| <b>CAPITULO III</b>                                       | 55 |
| MARCO METODOLÓGICO                                        | 55 |
| CONSIDERACIONES GENERALES                                 | 55 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACION                                 | 56 |
| 3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN                          | 56 |
| 3.2 POBLACION Y MUESTRA                                   | 58 |
| 3.2.1 POBLACION                                           | 58 |
| 3.2.2 MUESTRA                                             | 58 |
| 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 59 |
| 3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES                       | 61 |
| <b>CAPITULO IV</b>                                        | 63 |
| RESULTADOS Y ANALISIS                                     | 63 |
| 4.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS                                | 63 |
| 4.1.1 TIPO DE CARGO                                       | 63 |
| 4.1.2 HORARIO LABORAL                                     | 64 |
| 4.1.3 ANTIGÜEDAD EN EL CARGO                              | 65 |
| 4.2 CONDICIONES FISICAS GENERALES DEL AMBIENTE LABORAL    | 66 |
| 4.3 ESPACIO DESTINADO AL DESCANSO                         | 67 |
| 4.4 AREA DE TOMA DE MUESTRAS                              | 68 |
| 4.5 AREA INTERNA DE TRABAJO                               | 70 |
| 4.6 SALARIO                                               | 71 |
| 4.7 SALARIO RESPECTO A LA EXPERIENCIA Y ANTIGUEDAD        | 72 |
| 4.8 CURSOS DE ACTUALIZACIÓN Y ENTRENAMIENTO               | 73 |
| 4.9 CARGA DE TRABAJO                                      | 74 |
| 4.10 MULTIPLICIDAD DE TAREAS QUE REALIZAN                 | 75 |
| 4.11 TURNO DE TRABAJO                                     | 76 |
| 4.12 APOYO DE LOS SUPERIORES                              | 77 |
| 4.13 RECONOCIMIENTO DE LOS SUPERIORES                     | 78 |
| 4.14 RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS                        | 79 |
| 4.15 RECONOCIMIENTO DE LOS COMPAÑEROS                     | 80 |
| 4.16 TRABAJO EN EQUIPO                                    | 81 |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| 4.17 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES..... | 82        |
| <b>CAPITULO V.....</b>                           | <b>83</b> |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                        | <b>83</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>                      | <b>85</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>           | <b>86</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                              | <b>91</b> |

## INDICE DE ANEXOS

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                      | <b>p.p</b> |
| Anexo N° 1: Código de ética y Deontología del Bioanalista en su..... | 95-109     |
| Ejercicio Profesional                                                |            |
| Anexo N° 2: Cronograma de Actividades.....                           | 110-112    |
| Anexo N° 3: Organigrama del Hospital de Niños.....                   | 113        |
| “José Manuel De Los Ríos”                                            |            |
| Anexo N° 4: Organigrama del Laboratorio Central del Hospital de..... | 114        |
| Niños “José Manuel De Los Ríos”                                      |            |
| Anexo N° 5: Modelo del Cuestionario aplicado.....                    | 115-116    |



**ESTUDIOS DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**ANALISIS GERENCIAL DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO  
DE BIOANALISIS DE UN HOSPITAL TIPO IV.**

**HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RIOS”.  
CARACAS 2017.**

**RESUMEN**

El propósito fundamental de este trabajo de investigación es demostrar la expresión del grado de Satisfacción que experimentan los usuarios internos “cuerpo social de la organización”, por lo que resulta pertinente desarrollar los aspectos más relevantes de la Satisfacción Laboral, lo cual es el motivo o propósito principal de este trabajo. Bajo la perspectiva de los procesos gerenciales se describirán las teorías de Satisfacción Laboral que se han estudiado a lo largo del tiempo, además percibir el grado de satisfacción de los usuarios internos para buscar mecanismos que ayuden al aumento de dicha Satisfacción. El estudio se llevó a cabo bajo una metodología de investigación tipo mixta, enmarcada en un diseño No experimental, retrospectivo, transversal, descriptivo y analítico. Igualmente el estudio dentro de la estructura cronológica basada en las fases de descripción, explicación, construcción y validación que dará respuesta al logro de los objetivos planteados en la investigación como proyecto factible. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por la totalidad del recurso Humano, es decir, muestra censal. En referencia a las técnicas utilizadas se usaron las técnicas de recolección de datos, la observación directa y la encuesta, esta última mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario, validado a través del juicio de expertos. Este cuestionario se realizó

bajo la estandarización de escala de Lickert. El análisis se realizó bajo la estructuración, sistematización y tabulación de los datos obtenidos por medio del análisis lógico estructural de la propuesta. La investigación puede ser considerada con características científicas pero no experimentales ya que permitió diagnosticar la situación de la Satisfacción Laboral del RRHH del Servicio de Bioanálisis, obteniéndose como conclusiones que el Salario devengado por los trabajadores es el aspecto que está ocasionando más insatisfacción, así como las condiciones del ambiente físico de trabajo, sin embargo se evidenció que existe un alto sentido de pertenencia en el cuerpo social de la organización, aspecto que debe ser tomado en cuenta por la Gerencia.

**PALABRAS CLAVES:** PROCESO DE GESTION, SATISFACCION LABORAL, ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN, RECURSO HUMANO.

## **LISTA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS**

- 1- TGM: Trabajo de Grado de Maestría.
- 2- SB: Servicio de Bioanálisis.
- 3- RRHH: Recursos Humanos.
- 4- OPS: Organización Panamericana de la salud.
- 5- OMS: Organización Mundial de la Salud.

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito fundamental de este trabajo de investigación es demostrar que la expresión del grado de Satisfacción que experimentan los usuarios internos “Cuerpo social de la organización”, se traduce en Calidad de Atención, es así, que resulta pertinente desarrollar los aspectos más relevantes de la que ha sido llamado Satisfacción Laboral lo cuál es el motivo o propósito principal de este trabajo.

En otras palabras, la Satisfacción del Cliente es un proceso perceptual de la llamada Calidad de Servicio. Un Servicio será considerado de Calidad, por los usuarios externos, si en éste se logran alcanzar los propósitos perseguidos; es decir, que cuando acuden al Servicio en busca de soluciones a sus problemas de salud, las consiguen de manera satisfactoria.

La Satisfacción Laboral se puede diferenciar según las siguientes variables:

- 1.- Tipo de Organización.
- 2.- Tipos de Usuarios
- 3.- Área de influencia.
- 4.- Cultura general del usuario.

Estos elementos deben ser analizados desde el punto de vista gerencial, entre ellos: Proceso Administrativo General, Modelo de Teoría de Sistemas aplicables a las organizaciones y el Modelo de Toma de Decisiones, entre otros.

En esta investigación se seleccionó como motivo principal, el análisis de los procesos de la Satisfacción Laboral en un Laboratorio Clínico a través de las herramientas gerenciales idóneas para tales fines.

Partiendo del concepto de Gestión como la realización de diversas tareas y acciones encaminadas a la obtención de un beneficio empresarial o institucional, y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones, podría decirse que la Gestión de recursos humanos sería el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para alcanzar sus objetivos; para poder realizar estas actividades se debe según Escat (2002):

- Conocer que en todo proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la organización, en todos sus niveles.
- Definir las políticas de personal y articular las funciones sociales considerando los objetivos de la organización ( premisa estratégica)
- Definir métodos para conseguir, conservar y desarrollar al recurso humano (premisa operativa)
- Detectar los instrumentos administrativos, reglamentarios, etc., necesarios, para poder llevar a cabo todas estas actividades (premisa logística).

En la Gerencia, éste debería ser el procedimiento habitual, donde los procesos operativos deberían basarse en estrategias y generar los objetivos que persigue la organización.

La Teoría de Sistemas se componen de: Entradas/ Procesos/ Productos/ Salida/ Entorno.

En este sentido, la Gestión de Procesos, fundamentado en lo anteriormente descrito, es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades



orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Usuario interno o externo, sin dejar de observar el ENTORNO donde se desarrollan las actividades.

En todo proceso se encuentran los mismos elementos que en el Sistema: Entradas/ Productos del proceso/ Metas o Fines /Salidas. Además cumple con ciertas condiciones:

- Es posible describir las entradas y salidas
- El proceso cruza uno o varios límites organizacionales funcionales.
- Se describen metas y fines.
- Responde a las preguntas de “que” y no al “como”
- Debe ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- Toma en cuenta el entorno.

Existen diferentes tipos de gestión como las descritas por Díaz, Mota y Tovar(2008) entre las que podemos mencionar:

**Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

**Gestión Social:** es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

**Gestión de Proyecto:** es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

**Gestión de Conocimiento:** se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros.

De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

**Gestión:** es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

**Gestión Ambiente:** es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible.

**Gestión Administrativo:** es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa.

**Gestión Gerencial:** es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

**Gestión Financiera:** se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

En este Trabajo de Grado de Maestría, se consideraron los siguientes capítulos: **capítulo I**, se realizó el Planteamiento del problema de investigación y sus interrogantes, se señalan los Objetivos (general y específicos), la justificación y factibilidad de la investigación. El **capítulo II**, está conformado por el Marco teórico, en el cuál se establece el Marco Organizacional, Marco

Referencial con los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y definición de conceptos más relevantes para la investigación; en el **capítulo III** se define el marco metodológico en el cual está sustentada la investigación.

Durante el desarrollo del Trabajo de Grado se considera: el **capítulo IV** que corresponde a los resultados, donde se expondrá lo observado, tabla de resultados, análisis de los resultados y gráficos de los mismos; y en el **capítulo V** donde se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos utilizados en el trabajo de Tesis.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los Modelos de gestión deben tener una visión holística de la organización y orientarla hacia los usuarios tanto internos como externos para alcanzar la Calidad Total y la excelencia.

Es necesario sistematizar todos los procesos clave y relevantes que intervienen en la organización para lograr integrar toda la gestión. Si se logran procesos eficientes se lograría una organización eficiente.

Partiendo del concepto de Gestión como la realización de tareas y actividades encaminadas al logro de los objetivos organizacionales donde las personas son los recursos más valiosos de la organización.

La Gestión de procesos se basa en una secuencia de actividades orientadas a lograr tales resultados satisfactorios en la organización.

Los Procesos de Gestión, como todo sistema de procesos, tienen una entrada, un producto, una salida y un impacto, el cual es interno y externo a la organización; en este sentido, la gestión de Recursos Humanos es un elemento principal de integración de la sociedad actual y constituye uno de los enfoques conceptuales de la Gerencia ( Yaber y Valarino, 2007).

Por otro lado, el recurso Humano que integra a la organización permite el desarrollo continuo para lograr los objetivos organizacionales propuestos, que ayudarán a la consecución de las metas planteada.

Aunque se dispusiera de elevado capital económico, equipos modernos e instalaciones ergonómicas acorde a las actividades que se realizan, pero no se contara con el Recurso Humano capacitado o éstos consideraran deficiente la gerencia, sin incentivos laborales, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

Cuando las competencias, habilidades y conocimientos de una persona coinciden con las requeridas en el puesto de trabajo y además sus intereses, deseos y expectativas personales de vida, son compatibles con las características de ese trabajo, las expectativas de desempeño son óptimas.

Los procesos funcionales de la gerencia de Recursos Humanos sufren siempre transformaciones como todas las funciones directivas que afectan a las organizaciones. Muchas de estas transformaciones se deben a cambios económicos, sociales y ecológicos que acontecen en los ambientes (externos e internos) de la organización, que impactan de diversas formas la motivación, lealtad, sentido de pertenencia, productividad y a otros elementos de la Cultura Organizacional. Por supuesto que les afectan las transformaciones que tienen que ver con el papel que desempeñan los individuos integrantes del cuerpo social de la organización, en sus niveles: directivos, supervisorio, ejecutorio. Estos individuos pasan de ser unos recursos a corto plazo, sustituibles y se constituyen en elementos competitivos por excelencia.

En el proceso de gestión de Recursos Humanos intervienen todas las personas activas de la organización, desde la Dirección General con tareas de mando, incluyendo a los supervisores, operarios, representantes sindicales sociales y comunitarios de la organización. (Fayol 1916).

Para que todo este Recurso Humano funcione dentro de la organización tenemos que definir, prever, planificar, organizar, dirigir y controlar las políticas de personal por las que se van a regir y articular todas las funciones sociales, considerando los objetivos trazados en la organización.

Es necesario implementar métodos idóneos para el logro de la selección, reclutamiento y desarrollo del Recurso Humano, a fin de conseguir que todo el proceso funcione de modo articulado, armónico y eficiente que conlleve al éxito en la organización. Si la organización en general y la Dirección de Recursos Humanos específicamente tomaran estas teorías, entre otras relevantes, como base para su proceso de gestión, asegurarían el éxito y la Calidad de Atención que deben prestar a sus clientes internos y externos.

La Satisfacción Laboral es definida por muchos autores (Morales & Hernández, 2004) como: el grado en el que a las personas les gusta su trabajo, la actitud que asumen hacia lo que realizan. Resulta de la combinación de muchos factores positivos como son: eficiencia en la comunicación con los Superiores jerárquicos y compañeros de trabajo, reconocimiento por parte del patrono de la labor que se realiza, normas excelentemente definidas y supervisadas por gerentes o directivos calificados para la realización de las tareas por parte de los empleados.

Igualmente la Satisfacción se expresa en la disposición de permanecer en una organización y en el desempeño del personal, con manifestaciones de orgullo de pertenecer el organismo o institución donde se labora, la identificación con sus objetivos, sus productos o servicios y con la complacencia con la contraprestación y el tratamiento recibido (Domingo Bier, 2006).

En contra parte la insatisfacción laboral resulta cuando los factores antes mencionados se negativizan, tales como: deficiente comunicación con los superiores jerárquicos y compañeros de trabajo, ningún tipo de reconocimiento por parte del patrono hacia los empleados, normas confusas acerca de las tareas asignadas donde se pone de manifiesto que la definición y supervisión de dichas normas no es realizada por gerentes o directivos calificados para tal fin, carga de trabajo excesiva, así como imposición para que el empleado

realice funciones o tareas ajenas a las de su profesión, toma de decisiones aleatorias por parte de los gerentes y sin ninguna explicación a los empleados.

Muchos investigadores y teóricos de la gerencia nacionales e internacionales como Chiavenato (2004); han concluido que el nivel operativo en las organizaciones considera que existen factores que permiten evaluar la satisfacción en el trabajo, a saber: identificación con su profesión, reconocimiento en el trabajo por parte de los superiores y/o patronos, capacitación profesional, relaciones interpersonales, equidad en la distribución del trabajo para evitar exceso del mismo, comunicación, disposición de los recursos materiales necesarios, liderazgo en las autoridades a cargo, entre otros.

Ahora bien, en el ámbito de los Servicios de Salud (Hospitales, dispensarios, ambulatorios, etc.) como en cualquier otra organización, la gestión de personal debe también considerar la Satisfacción laboral.

En este trabajo se llevó a cabo la investigación en un Hospital Tipo IV para lo cual fue escogido el Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos”, por ser este un hospital tipo IV especializado en el área de pediatría con atención a niños, niñas y adolescentes; posee servicios de hospitalización, emergencia, consulta externa, triaje, área quirúrgica y diversas consultas de especialidades. Para la atención de la demanda de pacientes se requiere de un personal altamente calificado en cada una de sus áreas. Todo esto para brindar la atención necesaria y esmerada que merecen los pacientes que acuden a esta institución.

Dentro del hospital existen servicios de Diagnóstico y Tratamiento de gran importancia para lograr la atención integral de los pacientes, sin estos, simplemente sería extremadamente difícil conseguir el diagnóstico definitivo de

las enfermedades, así como los tratamientos, evolución de la enfermedad, prevención, etc. Uno de esos servicios lo constituye el Laboratorio Clínico.

El Laboratorio Clínico juega un papel muy importante en este panorama, por lo tanto debe estar en concordancia con el tipo de Hospital donde funciona, con las técnicas más evolucionadas, con los recursos físicos, estructurales, materiales y Tecnológicos de última generación y el personal idóneo para llevar a cabo las tareas y actividades necesarias

Durante la última década, la búsqueda de una elevada especificidad de los múltiples parámetros analíticos del Laboratorio Clínico se ha convertido en un reto para los productores de tecnología y, así satisfacer la gama de necesidades cambiantes que exige el Proceso Médico, a fin de concluir un diagnóstico, aplicar la terapia específica y correctamente dosificada.

El Laboratorio Central del Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos” presta asistencia durante las 24 horas del día, los 365 días del año a los niños, niñas y adolescentes que acuden a este centro en busca de atención. Este Laboratorio funciona en tres (3) turnos: matutino, vespertino y nocturno. El turno matutino tiene estadísticamente el mayor número de pacientes atendidos.

A lo largo de los últimos años se ha notado un aumento considerable de trabajo en este Laboratorio Clínico, una carga laboral que afecta negativamente la calidad del servicio prestado y por ende se aprecia una disminución de la satisfacción de los usuarios internos y externos. Así mismo, la planificación del Recurso Humano es insuficiente, no existe ningún reconocimiento por parte del nivel directivo hacia el nivel operativo profesional, son inadecuadas las condiciones físicas del ambiente laboral, también son escasos los recursos materiales, además de una remuneración salarial no acorde a la responsabilidad y nivel de las tareas que desarrolla el personal.



Es así que se percibe cierto grado de insatisfacción en la mayoría del personal que labora en este servicio. Es por esto que en este trabajo de investigación se utilizará únicamente al usuario interno del Servicio de Laboratorio Central del Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos”, para estudiar la Satisfacción Laboral percibida por ellos.

## **1.2 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Es importante realizar una serie de preguntas que permitan esclarecer lo que se desea demostrar en esta investigación:

¿Es posible establecer una medida estadística empírica de la Satisfacción Laboral del Recurso Humano en un Servicio de Bioanálisis de un Hospital tipo IV?

¿Se pueden aplicar los procesos gerenciales para el análisis de la Satisfacción Laboral del usuario interno en un Servicio de Bioanálisis de un Hospital tipo IV?

¿Cuál es la opinión de los usuarios internos del Servicio de Bioanálisis de un Hospital tipo IV en relación a las variables que afectan la Satisfacción Laboral de los mismos?

Presentados los hechos que evidencian el problema y ante las interrogantes planteadas, se decide realizar la presente investigación para analizar gerencialmente la Satisfacción Laboral en el Servicio de Bioanálisis de un Hospital Tipo IV- Hospital de Niños J.M de los Ríos durante el año 2017.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar los aspectos gerenciales (dirección, organización, coordinación y control) relacionados con la Satisfacción Laboral en el Servicio de Bioanálisis de un Hospital tipo IV.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1- Determinar los procesos de gestión aplicables al análisis de la Satisfacción Laboral.

2- Identificar la metodología para la realización del análisis de la Satisfacción Laboral del Recurso Humano.

3- Identificar los factores de Satisfacción Laboral.

4- Diagnosticar la situación actual de la Satisfacción Laboral del Recurso Humano del Servicio de Bioanálisis de un Hospital tipo IV.

5- Aplicar análisis estadísticos, descriptivos e inferenciales, en los datos obtenidos, a fin de llegar a conclusiones sobre los aspectos gerenciales relacionados con la Satisfacción Laboral.

## **1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Realizar investigaciones en el campo del Laboratorio Clínico es de suma importancia; ya que este juega un papel preponderante en cualquier Institución de Salud, dado que su meta es mejorar la práctica del Bioanálisis, de manera tal que proporcionen a sus usuarios, tanto internos como externos, el máximo beneficio.

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación; los resultados derivados de la misma van a permitir encontrar soluciones reales a situaciones que se observan en los Servicios de Bioanálisis, en relación a la Satisfacción Laboral del RRHH que allí labora y todos los aspectos gerenciales que deben tomarse en cuenta, siendo todo esto primordial para la atención óptima de los usuarios externos. Estos resultados serán fácilmente cuantificables y expresados gráficamente, para orientar hacia la manera más adecuada y factible de mejorar estos procesos, tratando de eliminar o minimizar los cuellos de botella presentes en el mismo.

Tomando en cuenta que, la Satisfacción Laboral contribuye a acrecentar la productividad de cualquier organización, ya sea de servicios o bienes; en las Instituciones de Salud se proyecta en la calidad de atención hacia los usuarios,

La aplicación e instrumentación de herramientas gerenciales son indispensables para determinar el nivel de Satisfacción Laboral del RRHH, ya que, de esta manera, se puede demostrar, ante la Gerencia y autoridades competentes, la importancia de que existan políticas dentro de la organización para incrementar los niveles de Satisfacción en la búsqueda de alternativas de solución para optimizar cada día más la existencia de los usuarios internos en

las Instituciones de Salud y de esa manera brindar una atención de calidad a los usuarios externos.

Además los resultados de la investigación también ayudarán a tomar decisiones con mayor conocimiento de causa sobre el trabajo que realiza este Recurso Humano y esclarecer el tan importante papel que desempeñan dentro del Equipo de Salud.

### **1.5 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACION**

Esta investigación es factible realizarla ya que se dispone de los recursos detallados a continuación:

- Recursos Humanos: representado por la tutoreada, el tutor, el que revisa la redacción, la transcriptora, la secretaria y todas aquellas personas que pueden estar involucradas en el desarrollo del trabajo (Licenciados en Bioanálisis que contestaron la encuesta, bibliotecarias, etc.)

- Recursos tecnológicos: los cuales están constituidos por la computadora, grabadora tipo periodista, fax, impresora, teléfono, fotocopidora; todos estos recursos sirvieron para obtener, procesar y transcribir toda la información requerida.

- Recursos documentales: está referido a toda la literatura y documentos que se revisó y sustentan la investigación presentada como son: libros, monografías, tesis, artículos, páginas web, documentos oficiales, ponencias, etc.

- Recursos legales: Marco Jurídico Venezolano, como son: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo, Ley del Ejercicio del Bioanálisis, Lopcymat, Normas Covenin, entre otros.

- Recursos éticos: se refiere a todos los códigos que regulan la actuación de los profesionales de la salud y quienes se rigen bajo principios éticos, para este trabajo fue esencial el Código de Ética y Deontología del Bioanalista en su Ejercicio Profesional. **(Anexo 1)**

- Recursos financieros: representado por todos los recursos económicos que se deben invertir para la realización de este trabajo de investigación desde el momento que se planteó el tema a investigar hasta la culminación del mismo. Entre estos tenemos:

- Recursos técnicos para la elaboración: 100000,00 Bs.
- Papelería: 1500000,00 Bs.
- Material Bibliográfico: 8000,00 Bs.
- Impresión: 1200000,00 Bs.
- Fotocopias por triplicado: 750000,00 Bs.
- Encuadernación por triplicado: 15000,00 Bs.

- Recursos temporarios: Se realizó cronograma el cual se anexa al final del presente trabajo. **(Anexo 2).**

## **1.6 ASPECTOS ÉTICOS:**

En todo trabajo de investigación, deben tomarse en cuenta los aspectos éticos relacionados, de manera de establecer un aval de responsabilidad del autor ante los datos y documentación obtenido, procesado y entregado en la misma, con el fin de reguardar la confiabilidad, consentimiento informado y que no prevalezca el interés individual sobre el interés colectivo ( Jiménez, J. L 2008).

Por todo lo antes expuesto, se justifica la confiabilidad y no manipulación de la información y datos obtenidos, así como el resguardo y cumplimiento de los objetivos planteados por el autor durante la investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 MARCO TEORICO ORGANIZACIONAL**

El Trabajo de Investigación se realiza en el Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos”.

**2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS”** (Fundación Patronato del Hospital de Niños JM de los Ríos).

El Hospital de Niños José Manuel de los Ríos está adscrito actualmente al Ministerio del Poder Popular para la Salud, presta asistencia médica integral en aproximadamente 130 tipos de servicios médicos para niños y adolescentes. Posee 332 camas Arquitectónicas para hospitalización y dispone actualmente de 305 camas operativas.

Fue construido como un anexo del Hospital Vargas de Caracas, según Gaceta oficial de los Estados Unidos de Venezuela N° 16.966 de fecha 15-11-1929 e inaugurado en fecha 25-12-1936 por el entonces Presidente de la República, General Eleazar López Contreras, mediante resolución del Consejo Municipal del Distrito Federal. El 14-12-1943, se acordó llamarlo Hospital Municipal de Niños “José Manuel de los Ríos, y desde el año 1958 tiene su propia sede en la Parroquia San Bernardino del Distrito Metropolitano.

El 2 de Febrero de 1937 es cuando definitivamente el Hospital Municipal de Niños “Dr. José Manuel de los Ríos” abre sus puertas en su sede de la esquina de Pirineos. En sus comienzos contaba con los servicios de Medicina General, Cirugía, posteriormente organizan los servicios de traumatología y Otorrinolaringología. Posteriormente el Laboratorio, Anatomía Patológica y Radiología fueron creados.

Fue sede en el año 1938 del Primer Congreso del Niño. En 1942 se crea oficialmente la Cátedra de Puericultura y Pediatría.

En 1958, la lucha de los médicos del Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos” logra la mudanza al edificio que hoy ocupa.

A pesar de que en el país se han ido fundando otros importantes Centros Pediátricos, este hospital por la calidad de sus profesionales y de sus Servicios sigue atendiendo niños, niñas y adolescentes de todo el país que acuden a él en busca de recuperar salud.

### **2.1.2 HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS”:**

#### **UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN FÍSICA:**

El Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos” se encuentra ubicado en la Parroquia San Bernardino, Municipio Libertador dentro de la circunscripción del Distrito sanitario N° 1.

El Hospital se levantó sobre una superficie de 38 mil m<sup>2</sup> de planta física. Su construcción es vertical, cuenta con:

- Una torre de hospitalización conformada por siete (7) pisos y tres ascensores.
- Una torre de consulta externa con diez (10) pisos y dos ascensores.
- Una torre de aislamiento con cuatro (4) pisos y dos ascensores.
- Cuenta con diez quirófanos.

Es considerado centro de referencia nacional ya que cuenta con un gran número de sub-especialidades pediátricas.

### **2.1.3 MISIÓN DEL HOSPITAL “JOSE MANUEL DE LOS RIOS”**

“Ofrecer y brindar servicios integrales de salud, contando con personal altamente calificado, que aseguren la calidad y satisfacción de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, mediante una óptima, ágil y eficiente utilización de los recursos”.

### **2.1.4 VISIÓN DEL HOSPITAL “JOSE MANUEL DE LOS RIOS”**

Ser un hospital centrado en los usuarios.

Contar con personal calificado, altamente competitivo de trato amable y comprometido con la misión del hospital.

Contar con una planta física que responda con las necesidades del usuario, con tecnología actualizada.

Fortalecer la relación docente asistencial.

Ser un centro de vanguardia.

### **2.1.5 ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS”: (Anexo 3).**

Dentro de los Servicios con que cuenta este Hospital, se encuentra el Laboratorio Central, el cual atiende un número considerable de usuarios externos provenientes de las diferentes consultas de especialidades, hospitalización, triaje, consulta externa y referida de otros Centros de Salud. Este Servicio es utilizado en este Trabajo de Grado de Maestría como referencia para demostrar nuestras interrogantes y objetivos.



### **2.1.6 RESEÑA HISTÓRICA DEL LABORATORIO CENTRAL** (Fundación Patronato del Hospital de Niños JM de los Ríos).

El Laboratorio Central del Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos” fue fundado, está adscrito y funciona dentro del Hospital desde que dicho hospital fue fundado, en 1936, en la esquina de Pirineos. Su primer Jefe de Laboratorio fue Rafael Silveira; junto con el Técnico de Laboratorio Bernardo Pons conformaban el personal de ese entonces. Es de señalar que las únicas muestras que se procesaban eran las de heces y las de sangre para una especie de hematología.

Al ir transcurriendo el tiempo se fueron efectuando más exámenes de Laboratorio y por ende el personal que laboraba en el mismo fue aumentando.

En el año 1949 el Jefe de Laboratorio fue José Barnola, ya para ese momento se incorporaron las pruebas de sedimento urinario, glicemia, Ácido úrico y Creatinina.

Al mudarse el Hospital para su actual sede en San Bernardino, el Laboratorio Central también se mudó; los análisis que se procesan hoy en día en sus secciones han ido a la par con las últimas tecnologías en el área del Bioanálisis.

Desde el año 1998 se vienen realizando las pruebas de Marcadores tumorales, Marcadores de Anemia y Drogas terapéuticas con equipos automatizados de Quimioluminiscencia.

Para el año 1999 se incorpora la sección de Citometría de Flujo donde se realiza Inmunofenotipaje para Leucemias y Linfomas, Sub población Linfocitaria para pacientes V.I.H y/o inmunodeficiencias primarias.

En el año 2000 se pone en marcha la sección de Biología Molecular para la Tipificación del V.P.H en niños, niñas y adolescentes; así como también Mycobacterium Tuberculoso.

Actualmente es considerado un Laboratorio Clínico altamente especializado, docente y/o de investigación.

#### **2.1.7 LABORATORIO CENTRAL: UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN FÍSICA:**

El Laboratorio Central del Hospital de Niños “José Manuel de los Ríos” se encuentra ubicado en el primer (1er.) piso de la Torre de Consulta de Especialidades Dr. Pérez Guanipa; ocupa una extensión en metros cuadrados bastante importante; separado del servicio de Cardiología por los ascensores y el pasillo de transeúntes por un lado, por el otro lado colinda con el Servicio de Rayos X.

Su área física está distribuida en Secciones:

Sala de espera; área de recepción de muestras y solicitudes la cual también debe dar información a los pacientes, citas y entrega de resultados; área de toma de muestra que cuenta con (4) cuatro sillas de extracción; sección de Hematología; sección de Bioquímica: rutinas y emergencias; sección de Uroanálisis; sección de Parasitología; sección de Líquidos Corporales; sección de Drogas terapéuticas y marcadores tumorales; sección de Citometría de Flujo; sección de Inmunoserología; sección de Biología molecular; sección de Control de Calidad: sección de Lavado de y materiales; (2) depósitos internos; secretaría y oficina de Jefatura del servicio.

### **2.1.8 MISIÓN DEL LABORATORIO CENTRAL:**

Prestar asistencia de análisis integral con equidad, humanidad y eficiencia a niños y adolescentes, especialmente de escasos recursos económicos, así como realizar docencia e investigación, con tecnología de avanzada y personal profesional, técnico y obrero especializada, aportando todos nuestros conocimientos y destrezas en la elaboración de los exámenes de Laboratorio con el fin de colaborar en el Diagnóstico de cada una de las enfermedades de los pacientes que acuden a nuestra institución.

### **2.1.9 VISIÓN DEL LABORATORIO CENTRAL:**

Descubriendo las insuficiencias, se tiene la oportunidad de mejorar los procesos inherentes a la labor que desempeñan, ya que son los que conocen y podrían cambiarlos en los puntos defectuosos y por otra parte sentirse cada día más orgullosos de lo que hacen. Para llegar a ser el mejor Laboratorio de rutina y especialidades de todos los hospitales públicos del país.

### **2.1.10 ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO CENTRAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS “JOSE MANUEL DE LOS RÍOS” (Anexo 4)**

## **2.2 MARCO TEORICO REFERENCIAL**

### **2.2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

#### **2.2.1.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO GERENCIAL:**

En el campo organizacional se establece el papel relevante que tiene la Gerencia de RRHH adoptando nuevas posturas y buscando la mejor manera de gestionar al Recurso Humano dentro de la Organización por ser éste la clave del éxito para la excelencia y calidad organizacional.

Según Baguer (2009), “la tendencia actual indica que no sólo las personas no pierden importancia, sino que cada vez es y será mayor su protagonismo...”

Las empresas competitivas actualmente aplican estrategias para mejorar su tecnología pero reconocen la importancia de disponer de talento humano para el logro de los objetivos. Todo ello se traduce en una revalorización de los trabajadores en el saber aplicado en la producción, en el trabajo en equipo, en la solución de problemas, en la relación con el cliente externo, etc. Chiavenato (2004) explica: “las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones...”

El Proceso Administrativo General y la Teoría de Procesos tienen según Fayol (1916) varios elementos que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Si desglosamos estos elementos encontramos:

**Planeación:** involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él. Planeación es avizorar el futuro y trazar el programa de acción.

**Organización:** proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y se divide en organización material y social. La organización es construir todas las estructuras materiales y sociales de la empresa.

**Dirección:** conduce la organización a funcionar, trata de alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de la organización.

**Coordinación:** Sincroniza todas las acciones para facilitar el trabajo y llegar a los fines perseguidos.

**Control:** es la verificación para comprobar que todas las cosas se realizaron en conformidad al plan trazado, puede localizar las debilidades y los errores para rectificarlos y evitar que vuelvan a suceder.

Por otra parte, otros autores, entre ellos Urwick y Gulick (1937) propusieron siete elementos como las principales funciones del administrador:

1- **Planeación:** es la tarea de trazar las líneas generales de las cosas que deben ser hechas y los métodos para hacerlas, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

2- **Organización:** es el establecimiento de la estructura formal de autoridad, a través de la cual las subdivisiones de trabajo son integradas, definidas y coordinadas para el objetivo que se plantea.

3- **Asesoría:** prepara y entrena al personal además de mantener las condiciones favorables de trabajo

4- **Dirección:** es la tarea continua de tomar decisiones e incorporarlas en como órdenes e instrucciones específicas y generales, funciona como líder de la organización.

5- **Coordinación:** establece relaciones entre las partes del trabajo.

6- **Información:** esfuerzo por mantener informados a todos de lo que pasa, aquellos ante quienes el jefe es responsable, existencia de registros, documentación, investigación e inspecciones.

7- **Presupuestación:** es la función que incluye todo lo que se dice con respecto a la elaboración, ejecución y fiscalización presupuestarias, el plan fiscal, la contabilidad y el control.

Todo esto nos conlleva a darnos cuenta que deben crearse Modelos de Gestión de Recursos Humanos para cada organización tratando de establecer una herramienta teórico- metodológica valiosa para el diseño y/o perfeccionamiento de los sistemas de recursos que tomen en cuenta la interdependencia organizativa con el entorno y que permita sobre todo, atraer al

personal idóneo a un puesto perfectamente diseñado; retener a ese personal capaz de llevar al éxito a la organización a través de políticas de recursos humanos acordes con las necesidades de estos y las organizaciones; y además, se debe desarrollar al personal ofreciéndoles las posibilidades de crecimiento personal.

Para fundamentar todo lo tratado debemos recordar la Teoría General de Sistemas, Chiavenato (2004), la cual se fundamenta en tres premisas básicas:

- Los sistemas existen dentro de los sistemas.
- Los sistemas son abiertos.
- Las funciones de los sistemas dependen de su estructura.

La organización es una estructura autónoma con capacidad de reproducirse, y puede ser estudiada a través de una Teoría de Sistemas capaz de propiciar una visión de un sistema de sistema, de la organización como totalidad.

Los sistemas al igual que los procesos contienen:

- Entrada o insumo que es la fuerza para impulsar el arranque o partida del sistema, suministrada por el material, la información o la energía necesarios para la operatividad del mismo.
- Salida, producto o resultado que es la finalidad para la cual se reunieron los elementos y relaciones del sistema. Los resultados de un sistema son las salidas, estas deben ser coherentes con el objetivo trazado.

Los resultados del sistema son concluyentes, mientras que los resultados de los subsistemas son intermedios.

- Procesamiento, procesador o transformador es el fenómeno que produce cambios, convierte las entradas en salidas. Caracteriza la acción de los

sistemas y se define por la totalidad de los elementos empeñados en la producción de un resultado.

- Retroalimentación, es la función del sistema que busca comparar la salida con un criterio o un estándar previamente establecido. La retroalimentación trata de mantener o perfeccionar el desempeño del proceso para que su resultado sea siempre el adecuado al estándar.

- Ambiente, es el medio que rodea externamente al sistema.

- Importancia del impacto social interno o externo, además de explorar el entorno externo, se debe tener cuidado de explorar su medio ambiente interno y examinar las actitudes y actividades de la fuerza laboral.

Las fuerzas y debilidades internas son las actividades que puede controlar la organización y que desempeña adecuada o deficientemente. Las actividades de los departamentos o áreas dan origen a fuerzas y debilidades.

El proceso de identificar y evaluar las fuerzas o las debilidades de la organización en las áreas funcionales de un negocio es una actividad vital de la planeación estratégica. Las organizaciones luchan por seguir estrategias que aprovechen las fuerzas y fortalezcan las debilidades internas.

La exploración del entorno es la vigilancia sistemática de las principales fuerzas externas que influyen en la organización. En teoría, la planeación de recursos humanos exige integrar el entorno a todas las funciones de la administración de recursos humanos.

Este proceso comienza en la exploración del mismo, ya que cualquier estrategia deberá ser consistente con las tendencias del medio que pudieran tener impacto en la organización. A su vez, la planeación de recursos humanos debe anticipar el posible impacto de estas estrategias en la administración de los recursos humanos.

Para enfocar los sistemas debemos considerar a las organizaciones como una serie de insumos, procesos de transformación y productos.

El sistema debe visualizarse como un conjunto de partes que se interrelacionan entre sí, donde cada parte tiene una función que contribuye al logro del fin común de una organización.

Dentro de todo sistema organizativo debe existir un **Modelo de Gestión** que no es más que un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

El concepto de **Gestión** hace referencia a la **acción y al efecto de gestionar o de administrar**. Gestionar es **realizar diligencias** conducentes al **logro de un negocio o de un deseo cualquiera**. Administrar, por otra parte, consiste en **gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar**.

El término Gestión, por lo tanto, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un **proyecto**. La Gestión es también la **dirección o administración** de una **empresa** o de un **negocio**.

Existen diversos Modelos de Gestión, entre ellos el Modelo de Gestión de Calidad, este modelo tiene sus antecedentes en los aportes realizados por E. Deming (1986), quien a mediados del siglo XX, inicio la difusión del control estadístico como técnica administrativa que difiere de la administración científica, puesto que busca los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los trabajadores como elementos indispensables para producir, mejorar e innovar los productos y los servicios para lograr la calidad total.

La implantación de sistemas de calidad aporta gran número de beneficios a las organizaciones que apuestan por esta estrategia. No sólo reducen sus costos de manera razonable, sino que además incrementan sus ingresos



gracias al mayor grado de satisfacción de sus clientes y en una mejora de la motivación de sus empleados. A nadie se le escapa que estas motivaciones son el fruto de una inversión del proceso del día a día.

La calidad total es un conjunto de técnicas y filosofías destinadas hacia la mejora continua de todas las actividades que integran una organización. La calidad total abarca todas las áreas de la organización, las cuales deben tener perfectamente definidas sus responsabilidades en materia de calidad y todas las personas son responsables de la misma. El factor humano es fundamental para alcanzar la calidad total, pues son las personas quienes efectúan el trabajo y es por ello que hay que proporcionarles la motivación y formación necesarias.

#### **2.2.1.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCION LABORAL:**

La Satisfacción Laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su entorno laboral.

Las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y los diversos comportamientos que se dan en él y otros resultados en el lugar donde se llevan a cabo son de particular interés para los gerentes. El sentido común indica que la satisfacción en el trabajo conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas; sin embargo, numerosos estudios han demostrado que, con frecuencia, no existe un vínculo sencillo directo entre las actitudes en el trabajo y el desempeño en el mismo.

La satisfacción laboral ha sido objeto de estudio en las últimas décadas dando origen a numerosas teorías.

Hoppock (1935), hizo un análisis profundo de la satisfacción laboral y llegó a la conclusión de que existen muchos factores que podrían ejercer

influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, a la monotonía, condiciones de trabajo y a la supervisión.

Posteriormente, Frederick Herzberg en 1959 , propone su Teoría Bifactorial donde sugirió que los elementos satisfactorios y los insatisfactorios son mutuamente exclusivos; clasifica el sentido de realización, el progreso potencial y la posibilidad de crecimiento dentro de los factores motivadores o elementos satisfactorios, mientras que elementos tales como: condiciones laborales, las políticas, la supervisión, las relaciones interpersonales, el salario, el status y la seguridad los clasifica entre los factores de higiene o insatisfacción.

Autores como Dunnette y Kirohner (1974), Maslow (1977) y otros, enfatizan los aspectos que tienen que ver con la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad; otros autores como Hachean (1980), Vroom (1962) y otros, dirigen su atención a los factores motivacionales como componentes básicos de este fenómeno.

De acuerdo con Taylor (1977 citado por Chiavenato 2000), la satisfacción laboral debe ser entendida, como la habilidad de los individuos para ajustarse a las situaciones de trabajo, así como para modificar esta situación según sus propias necesidades.

Robbins, (1998), considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo y adicionalmente, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Numerosos estudios se han realizado acerca de la Satisfacción laboral en los empleados; en muchos países y en nuestro país; pero no se hallaron en la literatura consultada estudios realizados en el ámbito de los profesionales en Bioanálisis, tomando como antecedentes las investigaciones referentes a la Satisfacción Laboral en general.

Atalaya Pisco, María C (1999), realizó un trabajo titulado: “Satisfacción Laboral y productividad”, donde aborda la satisfacción laboral y sus determinantes debido a que los enfoques humanistas postulan su importancia como facilitador de la productividad en las organizaciones. Revisa las teorías de la satisfacción laboral, como son: Teoría de Herzberg (1959), Teoría de las necesidades de McClellan (1961), Teoría de la equidad de Adams (1963-1965) Teoría de la expectativa de Vroom (1962), Teoría de la fijación de metas de Locke y colaboradores (1991), Teoría del refuerzo de Wexley (1990) planteándose algunas alternativas para llevarlas a la práctica de modo integrativo. Del estudio en cuestión concluye: “La gerencia debe esforzarse en reconocer las diferencias individuales del personal, correlacionar a la gente con su puesto de trabajo, establecer metas, personalizar las recompensas y cerciorarse que exista equidad para motivar a la gente”.

En el mismo contexto, cabe mencionar un trabajo publicado de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (2008), titulado: “Actitud de los empleados”. En este trabajo se estudió las actitudes dentro de las organizaciones, se busca tener conocimiento de los diferentes tipos de actitudes dentro de las empresas, la influencia e importancia que tienen, la forma en que afecta a la organización. También tratan de explicar las diversas formas de medir las actitudes de los empleados, y como puede modificarse de manera que ambas partes, el empleado y el empleador se sientan en un ambiente laboral satisfactorio. Se concluye de este trabajo que las actitudes son fundamentales en la vida laboral como también en lo social.

Ya que un ambiente grato puede llegar a provocar emociones que mantengan a las personas en actitudes positivas aumentando su rendimiento como persona ante toda circunstancia o hecho que lo provoque. Se puede decir también que las formas de mediciones para las actitudes variaran de acuerdo al estado que se encuentre la persona en el momento que responda a una encuesta, ya que se dieron cuenta que las emociones, sentimientos, o actos

que se provoquen, cambiarán la perspectiva o forma de pensar de las personas estando estas íntimamente ligada con el tema central del trabajo. Por último, en este trabajo se puede dar a conocer un poco sobre las actitudes de las personas y los factores que determinan o influyen sobre ellas.

Igualmente, el trabajo realizado por la Dra. Trinidad Aparicio Pérez (2005 – 2006) titulado: “La insatisfacción laboral”, donde define la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente. La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Por otro lado, en el ámbito nacional, se encuentran varias investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral. Entre estas están:

Nijst, María A y Taboada, Susana. (2000) realizaron una tesis titulada: “Estudio de la congruencia entre valores éticos individuales y organizacionales y su relación con la satisfacción laboral”. Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la congruencia de valores éticos individuales y organizacionales y la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Interior y Justicia.

Los resultados que obtuvieron en la investigación reflejan que entre la congruencia de valores éticos individuales y organizacionales con la satisfacción laboral no existió para el momento una relación significativa. Consideran que la determinación de la satisfacción laboral, no puede ser explicada única y exclusivamente por la congruencia entre valores éticos.

Ruiz (2005) realizó una tesis de grado, cuyo título fue: “Influencia de la Identidad Organizacional sobre la Satisfacción y el Rendimiento laboral”. Donde el objetivo general planteado fue: Determinar la asociación entre la identidad organizacional, la satisfacción laboral y el rendimiento en la empresa de logística. Luego de la aplicación de un cuestionario, obtuvieron que la variable Satisfacción laboral se ubicara en la categoría nivel medio de satisfacción. Se debe mencionar que los individuos están más satisfechos con los factores higiénicos que con los motivadores, en concordancia con el estudio de Durrego y Echeverría (1999) y de Muñoz (2002) en los cuáles la tendencia fue similar. Se pudo concluir que mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal.

Alarcón (2006), presentó un trabajo especial de grado en la UCAB, titulado: “Satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa (del turno nocturno grupo I Hospital de Niños J.M de los Ríos), donde su objetivo general era determinar el grado de satisfacción en el trabajo de las/os Enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I del Hospital de Niños J.M de los Ríos. Caracas. Luego de la recolección de datos por medio de un cuestionario, del análisis de los mismos se desprende que existe satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os en la dimensión: condiciones laborales en sus indicadores estabilidad en el empleo y el horario de trabajo; en la dimensión trabajo en sí en sus indicadores responsabilidad, toma de decisiones y autonomía; en la dimensión relaciones interpersonales en su indicador relaciones con sus compañeros y directivos. Pero hay elevada insatisfacción en las dimensiones condiciones laborales en su indicador condiciones físicas del trabajo; en la dimensión del trabajo en sí en su indicador sugerencias que realizan que no son tomadas en cuenta; en la dimensión incentivos laborales donde se concentra el porcentaje más alto en el indicador salario con un 96%

de insatisfechos y en el indicador reconocimiento; en la dimensión supervisión en el trabajo en su indicador el modo de gestión de la empresa.

El trabajo concluye reportando que la mayor parte de la población en estudio manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho con la estabilidad en el trabajo y su horario, de igual manera con respecto a la variedad de tareas que realizan, con la capacidad que tienen de utilizar sus capacidades, esto conlleva a que estos profesionales se sienten identificados, comprometidos con su trabajo. Por otra parte, se sienten insatisfechos con el salario percibido, con el poco reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho; sobre las posibilidades de promoción.

Todos estos estudios revisados y analizados nos ofrecen la base para el estudio planteado en este trabajo, donde la variable Satisfacción Laboral debe ser estudiada tomando en cuenta las diversas dimensiones que pueden enfrentar variaciones constantes en el tiempo y de individuo a individuo sujetos de estudio. Por otra parte, estos trabajos enfocan de manera concreta y profunda cada aspecto que se pretende evaluar en esta investigación, es por todo esto que podemos correlacionar este trabajo con los antes mencionados.

### **2.2.2 BASAMENTOS TEORICOS**

Entender el comportamiento organizacional ha tomado vital importancia en la actualidad. Quienes integran las organizaciones, tienen especial preocupación por el mejoramiento de la conducta organizacional. En este contexto, los gerentes que representan a las organizaciones en su toma de decisiones, deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización; tratar de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje con más productividad y eficiencia.

### **2.2.3 ORGANIZACIONES**

Se puede decir que una organización se forma cuando dos o más personas se unen para trabajar conjunta y cooperadamente en el alcance de un fin común, el cual no podría lograrse de forma individual. Existen organizaciones complejas como los hospitales, donde convergen gran cantidad de personas y existe infinidad de actividades que se deben desarrollar día a día para alcanzar las metas y el fin planteado. Las personas deben tener organización para lograr sus objetivos; pero siempre existen diferencias individuales ya que cada persona posee características propias, valores, motivaciones, aspiraciones personales, etc.

Las personas y las organizaciones donde laboran continuamente están inmersas en una interacción compleja y difícil. Por una parte las personas transcurren muchas horas de su día en las organizaciones de las que depende para subsistir; pero a su vez, las organizaciones no podrían existir sin las personas que las conforman.

Los individuos ingresan a una organización porque esperan que su satisfacción personal sea mayor que los esfuerzos que deba realizar, si esto se invierte, están dispuestos a dejar la organización.

### **2.2.4 Satisfacción Laboral**

Resulta muchas veces difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación.

La motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

La satisfacción laboral se define básicamente como el conjunto de actitudes del individuo ante el trabajo; se puede decir, que es una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él). De todo esto se extrae que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como: el ambiente físico de donde trabaja, el trato con sus superiores y con sus compañeros, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, etc. Quién está muy satisfecho con su trabajo tiene actitudes positivas hacia éste, quién está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

### **2.2.5 Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son: condiciones favorables de trabajo, trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas y colegas cooperadores.

Los trabajadores prefieren puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades, conocimientos y capacidades en una variedad de tareas. Los puestos que tienen pocos retos causan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimiento de fracaso; deben existir en condiciones moderadas.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos justas, claras y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, en base a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de sueldos del lugar, es muy probable que éste sea un empleado satisfecho.



De igual forma quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen de manera honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral por su bienestar personal y también en lo concerniente a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren que el entorno sea seguro, cómodo, limpio y con el mínimo de distracciones. Definitivamente la gente obtiene del trabajo algo más que solo dinero o logros tangibles; para la mayoría también es importante satisfacer necesidades de trato personal, por eso, tener compañeros que brinden amistad y respaldo aumenta la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

#### **2.2.6 Satisfacción laboral en relación a las condiciones de trabajo.**

Según Malagón Londoño (2008) “El concepto moderno de atención de salud, concentra en dos grandes sectores el esfuerzo positivo de un plan: en la atención del medio ambiente y en la atención a las personas....” “Cualquiera que sea el diseño estructural del hospital, la atención del medio ambiente y la atención de las personas deben estar íntimamente entrelazadas para lograr un equilibrio en el propósito general”.

Malagón Londoño (1997) expone que el ambiente en general se define como el medio en que vive el individuo, propicio o no para su funcionamiento, desarrollo, bienestar, supervivencia. El ambiente hospitalario, es el conjunto, de condiciones humanas, técnicas, físicas, químicas, biológicas, económicas y sociales que tienen influencia sobre la salud del individuo. El ambiente hospitalario puede ser favorable (higiénico) o desfavorable (antihigiénico); propicio o nocivo; grato u hostil; contaminado o no. Desde el punto de vista psicológico, se habla de características puramente humanas de las personas que prestan servicios técnicos- científicos, de enfermería o administrativos, que

convierten en agradable o desagradable la estancia en el hospital para el paciente, familiares y el personal del equipo de salud.

La OPS considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud. Para las personas, el tiempo que transcurren en su lugar de trabajo constituye una tercera parte de su vida, de allí que el entorno laboral saludable es esencial, no sólo para la salud física sino también por el aporte positivo que significa para la productividad y por ende para la economía de los países (Barrios, S., Paravic, T. 2000).

Los empleados se interesan porque su ambiente laboral les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y por ende aumentará la satisfacción laboral del empleado.

Las condiciones de trabajo se refieren a todo lo relativo a las condiciones de trabajo imperante en la entidad:

a.- Disponibilidad de los reactivos a utilizar para la realización de los exámenes de laboratorio a los pacientes que lo ameriten.

b.- Disponibilidad de recursos e insumos para llevar a cabo las tareas asignadas.

c.- Áreas físicas acordes para cumplir con las actividades asignadas.

d.- Ventilación.

e.- Iluminación.

f.- Horarios de trabajo

g.- Horas de descanso, en el caso de los trabajadores del turno nocturno.

h.- Higiene: grado en que las instalaciones físicas de trabajo se perciben limpias.

I.- Seguridad: grado en que las instalaciones físicas están libres de riesgos físicos, químicos, etc.

Según Chiavenato (2004); desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. De manera genérica, higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto emitido por la OMS, la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

Higiene en el trabajo: se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su medio ambiente de trabajo.

La higiene en el trabajo o higiene industrial, como muchos la denominan, es eminentemente preventiva, ya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Entre los objetivos principales de la higiene en el trabajo están:

- eliminación de las causas de las enfermedades profesionales;
- reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.

- Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.

Según Baptista, estos objetivos pueden obtenerse:

- Mediante la educación de los obreros, jefes, capataces, gerentes, etc. indicándoles los peligros existentes y enseñándoles cómo evitarlos.

- Manteniéndolo constantemente en estado de alerta ante los riesgos existentes en la organización.

- Por estudios y observaciones de nuevos procesos o materiales que puedan utilizarse.

La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano.

Condiciones ambientales de trabajo:

El trabajo de las personas está profundamente influenciado por tres grupos de condiciones: condiciones ambientales de trabajo: iluminación, temperatura, ruido, etc.

- de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extras, períodos de descanso, etc.

- sociales: organización informal, estatus.

### **2.2.7 Satisfacción laboral en cuanto a los Incentivos laborales**

Los sueldos o salarios, incentivos económicos, promoción y ascensos, gratificaciones, elogios por parte del personal supervisor, son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Frederick Taylor (citado por Chiavenato 2004) sostiene que el pago por la cantidad de trabajo que se hacía es la única razón que motiva a una persona a trabajar bien.

En el campo de la doctrina son innumerables las definiciones que sobre el salario han sido ensayadas.- Definición del profesor Macarena (2007): “con el nombre de salario denominamos todo tipo de retribución, directa o indirecta, ordinaria, extraordinaria, condicional, complementaria o compensatoria que el trabajador recibe del patrono en virtud de su contrato de trabajo o por el servicio prestado, o como consecuencia de éste”.

Serrano (2007), dice: “se entiende por salario la remuneración en dinero o en especie que recibe el trabajador por cuenta o bajo dependencia ajena, bien sea por unidad de tiempo o de obra, por plazos determinados por duración indefinida, como contraprestación directa del esfuerzo que realiza y del resultado que con el obtiene”.

García (1980), configura el salario como “la atribución patrimonial, fijada legal o convencionalmente, o por vía mixta, que, como contraprestación nacida de la relación laboral, el empresario debe al trabajador en reciprocidad del trabajo realizado por éste”.

En cuanto a sueldos y salarios, Mellado (2004) expone que aún con estructuras complicadas de pago, muchos empleados sienten que no están recibiendo un sueldo justo, ni por las labores que realizan ni en comparación con trabajadores similares.

Según Chiavenato (2004): el Salario representa el elemento más importante, es la retribución en dinero o equivalente que el empleador paga al empleado por el cargo que éste ejerce y por los servicios que presta durante un período determinado. En otras palabras, la remuneración constituye todo cuanto el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. Así, la remuneración es género y el salario es especie.

Las recompensas no financieras, como prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo afectan profundamente la

satisfacción con el sistema de compensación. El nombre de compensación se aplica al sistema de incentivos y recompensas que la organización establece para remunerar y recompensar a las personas que trabajan en ella. Así, la compensación incluye la remuneración, en todas sus formas posibles.

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), citado por Barios y Paravic (2006) y por Medina (200): explican en su Teoría de los Eventos situacionales que la satisfacción laboral está determinada por dos factores llamados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, estas son: el sueldo, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la organización y la supervisión; esta información es conocida antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para crecer personalmente, mayor responsabilidad e incremento del estatus social de la persona. En este concepto también es importante la percepción de la justicia que se tenga respecto a la política que sigue la organización.

#### **2.2.8 Satisfacción laboral en cuanto al Trabajo en sí**

El trabajo representa un conjunto de actividades realizadas por las personas adscritas a una organización. La manera en que las personas realizan su trabajo depende en parte de cómo lo perciben o de lo que piensan al ejecutar sus labores.

Diferentes expertos en administración del trabajo exponen que esta es una actividad corporal e intelectual que aporta los medios necesarios para satisfacer las necesidades del hombre.

La teoría moderna del trabajo relaciona la teoría de las necesidades con el comportamiento del trabajo, la cual supone que, para que éste sea altamente motivado, deberá satisfacer las necesidades insatisfechas de los individuos, es decir, la motivación en el trabajo es una función de las oportunidades proporcionadas por el mismo en relación con el nivel de búsqueda de la persona.

Según Fleishman y Bass (1979): “La satisfacción en el trabajo se define como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, es decir, con los que desea o se espera de él.”

### **2.2.9 Satisfacción laboral en relación a la Supervisión**

La supervisión se relaciona con los tipos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los supervisores inmediatos, es un factor importante porque permite: promover el trabajo en equipo; mejorar los sistemas de trabajo; aumentar la eficacia; obtener máxima productividad; mejorar la utilización de los recursos humanos y materiales.

La supervisión es una actividad técnica y especializada que su principal fin es utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos en los trabajos: el recurso humano, la materia prima, las herramientas, materiales, equipos, etc., que de una u otra forma intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos que satisfacen las necesidades de un mercado de consumidores, que cada día se torna más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

Balderas (2006), expresó que “La supervisión es un sistema de control, el cual es una de las necesidades vitales de cualquier institución, por ello también lo es en los servicios de los hospitales: consiste en una dirección democrática basada en principios. Su principal objetivo es el hombre y su realización plena, por medio de ella se logra la eficacia de acciones y funciones del supervisado”.

Los primeros objetivos de la supervisión es la orientación, entrenamiento y guía del individuo, basada en sus necesidades y dirigidas hacia la utilización de sus capacidades y el desarrollo de nuevas habilidades. El supervisor debe conocer a cada una de las personas que tiene a su cargo para supervisar y poder estimularlos en su desarrollo y superación personal.

#### **2.2.10 Satisfacción laboral en cuanto a las relaciones interpersonales.**

Es el agrado que tiene cualquier trabajador con respecto a sus compañeros de trabajo en cuanto a competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación.

Es altamente agradable y beneficioso trabajar en un ambiente donde todos se lleven bien, se comprenden y se ayudan mutuamente, se respetan, trabajan en armonía. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes. (Atalaya, 2002).

Las personas estarán satisfechas con sus supervisores, compañeros de trabajo o subordinados que les ayuden a obtener gratificaciones. Las personas también estarán más satisfechas con colegas que ven las cosas en la misma forma que ellas. (Helriegel, 2003).



### **2.2.11 Satisfacción y Productividad**

Los estudiosos del comportamiento organizacional se han visto atraídos por conocer la relación entre la satisfacción y la productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 2004). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994).

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir lo beneficioso, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación.

Existen una serie de teorías planteadas por psicología para tratar de explicar y predecir el comportamiento productivo. Muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías para responder a las interrogantes que surgen en torno a la satisfacción laboral y la productividad.

### 2.2.12 Teoría de la Satisfacción laboral de Herzberg

La primera teoría de la Satisfacción Laboral es la de Frederick Herzberg (1959), llamada la < Teoría de los dos factores>, que ha estimulado gran expectativa. Esta teoría supone que la satisfacción o insatisfacción de un individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Propone la existencia de dos clases de factores: Factores intrínsecos o Motivadores, los cuales son: relación empleado- trabajo, realización, reconocimiento, promoción, trabajo estimulante y responsabilidad. Factores extrínsecos: las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión y las condiciones de trabajo.

De este modo la satisfacción laboral e insatisfacción laboral se explica por diferentes factores; la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto a la otra. Los factores intrínsecos pueden llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción” (Atalaya, 1995).

Por otro lado la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores- por ejemplo el creer que está mal pagado por su trabajo- causaría insatisfacción. Su mejoramiento – aumentar el sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud.

Uno de los grandes aportes de esta teoría es el “enriquecimiento del puesto”, que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de manera que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

#### **2.2.13 Teoría de las necesidades de McClelland.**

McClelland et al (1961), ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de Logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de Afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de Poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros.

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones.

#### **2.2.14 Teoría de la Equidad de Stacey Adams (1965)**

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida.

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes del modelo son: insumos, resultados, persona comparable y equidad-desigualdad.

El insumo es algo de valor que el empleado percibe que contribuye al puesto, como: educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como: pagos, prestaciones, símbolos de estatus, reconocimientos, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior. Si la relación insumos/resultados del empleado es igual a la razón de insumos/resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si se percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad.

#### **2.2.15 Teoría de la expectativa de Vroom (1994)**

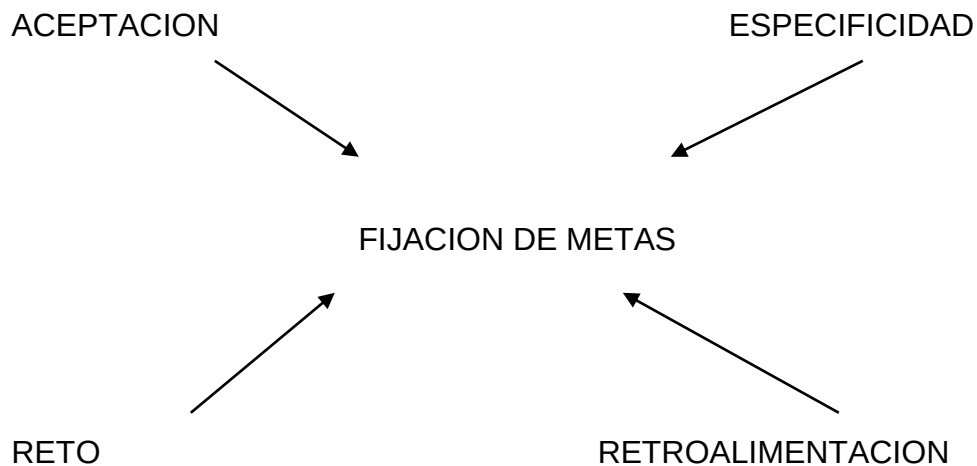
La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones.

Expectativas, Resultados y Comportamiento en el trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

### 2.2.16 Teoría de la fijación de metas de Locke (1991)

Su hipótesis es la siguiente: “el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen”. La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

- Aceptación de la meta: las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas.
- Especificidad: las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan
- Reto: la mayoría de los empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles.
- Retroalimentación: Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño.



La utilidad de la fijación de metas para los gerentes, según Miner (1980), implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar las metas, determinar su especificidad y dificultad.

### **2.2.17 Satisfacción laboral y características del puesto**

Esta teoría fue formulada por los psicólogos J. Richard Hackman y Greg Oldham (2003), como fruto de las investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se correlacionaban con la asistencia y satisfacción de los empleados. Se sabe que algunos aspectos influyen tanto en la conducta como en las actitudes, pero sin que afecten al personal en la misma forma. La investigación descubrió diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, es decir, algunos la sienten más que otros.

Luego de realizar los estudios y aplicar instrumentos, los autores identificaron varias dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades: Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo.
- Identidad de la tarea: grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo integral e identificable, del principio al final.
- Significación de la tarea: medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas- bien sea en la organización o en el ambiente externo-.
- Autonomía: el grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
- Retroalimentación del puesto mismo: medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.

### **2.2.18 Integración de las teorías de la productividad**

Las teorías expuestas tienen enfoques interesantes y bastantes novedosos, sin embargo, no existe una teoría que explique en toda su complejidad lo que hace que a la gente productiva, que formule pautas para motivar al personal hacia el mayor rendimiento; no obstante, la mejor alternativa puede ser la combinación de algunos de los lineamientos abordados. Por ejemplo, la base de toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo, lo contrario genera malestar, y sentimientos que pueden generar diferentes conductas, entre ellas, un desempeño deficiente .

Por otro lado, es importante que las personas sientan que son retribuidos o recompensados, con incentivos valiosos y que les sirvan para satisfacer sus necesidades y expectativas de diferentes tipos, asumiendo que son individuos peculiares y diferentes entre sí. Así mismo, se debe tener en cuenta las metas en el sentido de comprometer al trabajador en la fijación de metas.

Otras teorías, como la de las expectativas, permiten a los expertos en recursos humanos tomar en cuenta la perspectiva del trabajador respecto a las exigencias establecidas por la organización y al valor que el empleado le puede dar a las recompensas ofrecidas, lo cual resulta de mucha utilidad, en el sentido de prestarle atención a las expectativas del trabajador y plantearse incentivos de diferentes tipos que le orienten hacia la productividad. La teoría de las características del puesto ha permitido evaluar que la variedad, la identidad, el significado, la autonomía y retroalimentación en el trabajo son factores valiosos para el empleado e influyen en su satisfacción, así mismo, el conocer tales características permite realizar algunos cambios o tomar decisiones para que exista mayor armonía entre las personas y su puesto de trabajo.

En general, los diversos enfoques teóricos expuestos han sido objeto de muchos estudios y críticas. Algunos han demostrado tener un valor predictivo razonablemente elevado.

#### **2.2.19 Otros factores relacionados con la Satisfacción Laboral**

Muchos de los estudios sociológicos realizados, sugieren, que cualesquiera que sean los aspectos particulares que se consideran del grado de satisfacción en el trabajo, los factores principales estrechamente relacionados con ella son el nivel de instrucción del trabajador, la edad y por ende el tiempo que ha estado laborando.

A menudo, cuanto mayor es el grado de instrucción del trabajador, mayor es la tendencia a la insatisfacción laboral. Esto puede explicarse ya que mientras más alto es el grado de instrucción, más aspectos de la satisfacción laboral son tomados en cuenta. (Wnux, Lipdiñiski y Edmond, 1977).

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. La mayoría de los estudios al respecto relacionan de manera positiva estas variables indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral.

Sin embargo, estas dimensiones no fueron tomadas en consideración en el sistema de variables y la operacionalización de la misma en el presente estudio.

#### **2.2.20 Mejoría de la Satisfacción Laboral**

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre

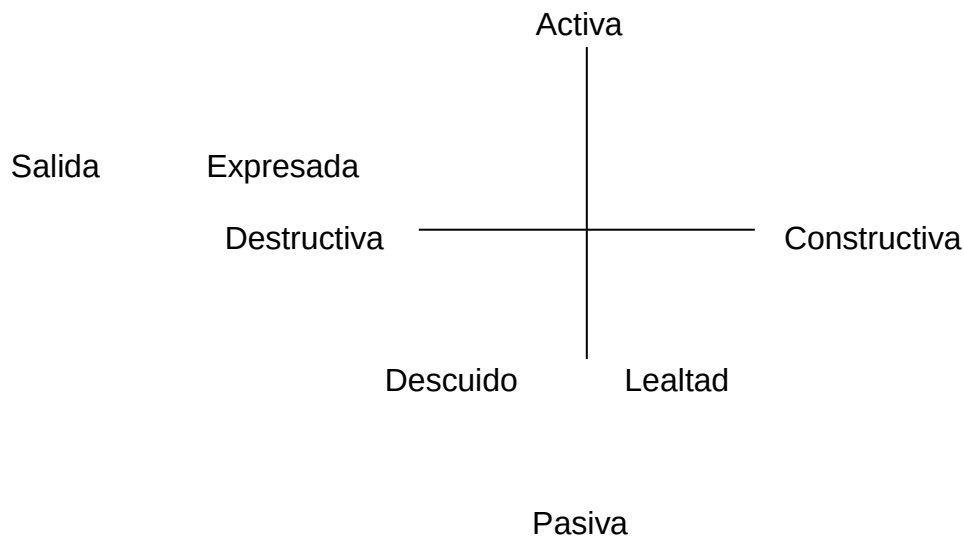


los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipos defectuosos. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quejarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida de la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas.

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Existen cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/pasividad, que se definen así:

- Abandono: la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con los supervisores, etc.
- Lealtad: expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización de críticas externas.
- Negligencia: implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.



#### **2.2.21 Recursos para enfrentar la insatisfacción laboral**

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto.

Un tercer enfoque implica tratar de cambiar la percepción o expectativa del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta.

Después de realizar el análisis y comprensión de todas las Teorías que estudian la Satisfacción Laboral, se decidió para esta investigación utilizar la **Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg**, ya que esta teoría enfoca de manera completa las variables que se utilizaron en el presente estudio.

## 2.3 DEFINICION DE TERMINOS

Como parte esencial del marco teórico está la sección dedicada a la definición de los elementos básicos que conforman la estructura teórica de la misma, que permiten orientar el sentido de la investigación: los conceptos. (Ballestrini, 2002).

Ambiente laboral: Se refiere a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo, y sus alrededores, que pueden hacerlo agradable o desagradable.

Autonomía: Grado de independencia y criterio personal que tiene el empleado para planear y ejecutar el trabajo.

Condiciones físicas del trabajo: Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización.

El trabajo en sí: Agrupa cuestiones referidas al interés del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, etc.

Gestión: es la realización de diversas tareas y acciones encaminadas a la obtención de un beneficio organizacional.

Incentivos: Según Chiavenato (2004) son “pagos” hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, etc.).

Medio ambiente: Percepción que manifiesta el trabajador acerca de entorno físico-ambiental en el trabajo.

Procesos: son las secuencias de actividades orientadas a generar una entrada para conseguir un resultado.

Relaciones interpersonales: Determina cómo se relacionan las personas en la organización y qué grado de libertad existe en esa relación.

Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Satisfacción laboral: se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Supervisión: etimológicamente significa “mirar desde lo alto”, lo cual se traduce como una visión global de lo que ocurre.

Supervisión en el trabajo: proceso mediante el cual una persona procesadora de un caudal de conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener la consecución de un fin común.

Usuario: es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

Usuario externo: es el que viene a la organización en busca de servicio.

Usuario interno: es el que labora dentro de la organización y presta el servicio al usuario externo.

### **CAPITULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

En los capítulos anteriores se ha expuesto los elementos a estudiar en esta investigación, así como el objeto de estudio en la misma.

Según Ballestrini (2002), el marco metodológico se refiere al conjunto de procedimientos técnicos y operacionales llevados a cabo en toda investigación, permite descubrir y analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos a partir de la operacionalización de las variables. La esencia del Marco Metodológico, es situar el lenguaje de la investigación, los métodos e instrumentos que se emplearan en la misma, comenzando desde el tipo de estudio y su diseño, su universo o población, su muestra, los instrumentos a utilizar y las técnicas para recolectar los datos, así como la medición de estos datos, su codificación, análisis y presentación de los mismos.

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos de la investigación que se propone determinar el Proceso de Gestión en el análisis de la Satisfacción Laboral del Recurso Humano del Servicio de Bioanálisis perteneciente al Hospital de Niños “José Manuel de Los Ríos”; aspectos relativos al tipo de estudio y a su diseño, el universo o población estudiada, el tamaño de la muestra y su selección, etc., todo esto para permitirnos destacar las evidencias significativas de la investigación planteada.

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION**

Según Canales (2004), uno de los aspectos fundamentales en toda investigación es la decisión sobre el tipo de estudio que va a realizarse. Define el tipo de estudio como: “Es el esquema general o marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema y objetivos planteados”.

De acuerdo al problema de investigación planteado en este trabajo: determinar el Proceso de Gestión en el análisis de la Satisfacción Laboral del Recurso Humano del Servicio de Bioanálisis perteneciente al Hospital de Niños “José Manuel de Los Ríos”, corresponde a una investigación de tipo mixta, ya que contiene aspectos del tipo de investigación documental, porque se utiliza información registrada o almacenada donde el investigador no participa en su obtención, es decir, datos secundarios; y a su vez, contiene aspectos que corresponden a una investigación de campo, porque existen datos obtenidos directamente del lugar donde ocurren los hechos, buscando la opinión de las personas que laboran en el Servicio de Bioanálisis, sobre los aspectos relacionados con el tema. Según Ballestrini (2002), “Es importante destacar que en las investigaciones de campo, entendiendo el campo como un área relativa y circunscrita de estudio, a través de la cual los datos se recogen directamente de la realidad en su ambiente natural, con aplicaciones de determinados instrumentos de recolección de información.

#### **3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para Ballestrini (2002), los diseños de investigación de campo se pueden clasificar en: -Experimentales, los cuales son auténticamente puros, a través de los cuales se manipulan las variables independientes; -No Experimentales, donde se ubican los estudios exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, los causales y los proyectos factibles, donde se observan los hechos tal como se

manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido, no se manipulan de manera intencional las variables, solo se pueden evidenciar, describir o expresar; -Diseños Preexperimentales; Diseños Cuasiexperimentales; Diseños Correlacionales y Ex Post Facto.

El presente estudio de investigación se ubica en los No Experimentales, ya que la variable que se utilizará, satisfacción laboral, no se puede manipular, debe observarse y estudiarse tal como se presenta en su ambiente natural, ya que depende de la opinión de la población en estudio.

Según Canales (2004), la presente investigación es:

-De acuerdo al tiempo de ocurrencia de los hechos: Retrospectiva, es decir, es un proceso cognitivo que requiere tiempo de observación de la ocurrencia de los hechos.

-De acuerdo al período y secuencia del estudio: Transversal, ya que se estudian variables simultaneas en un determinado momento, que para el presente estudio se tomará el primer semestre del año 2017.

-De acuerdo al análisis y alcance de los resultados: Descriptivo y analítico, porque está dirigido a determinar “como es” y “como está la situación de las variables que se estudian de la población”.

## **3.2 POBLACION Y MUESTRA**

### **3.2.1 POBLACION**

Según Ballestrini (2002)... “Por población se entiende un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes”.

Para Balderas (2006), “Una población (o universo objeto de conocimiento) puede ser finita, si sus elementos se pueden contar, o infinita si no se pueden contar”.

En la presente investigación las unidades de análisis de estudio, será la totalidad del Recurso Humano que en total son 56 personas: 24 son Profesionales del Bioanálisis, 22 son Asistentes de Laboratorio, 2 son Secretarias y 8 son Personal Obrero (camareras y mensajero) de los tres (3) turnos laborales del Laboratorio Central del Hospital de Niños “José Manuel de Los Ríos”. La población en estudio es de tipo finita, ya que está constituida por un determinado número de elementos, se toma en su totalidad, constituyendo así, una muestra censal o muestra poblacional.

### **3.2.2 MUESTRA**

Según Ballestrini (2002), define: “La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”. Es por esto que la muestra debe garantizar la representatividad del universo en estudio, lo cual está garantizado al utilizar la totalidad de la población, mediante el muestreo censal. La muestra utilizada fue de cincuenta seis (56) personas.



### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

En todo trabajo de campo, una vez que se ha delimitado, el tipo de investigación, el diseño del mismo, la población o universo de estudio, así como también la muestra a utilizarse, es importante determinar el método que se empleará para la recolección de la información requerida y el tipo de instrumento que se aplicará para tal fin.

Según Ballestrini (2002), a este nivel del desarrollo del proyecto de investigación, se debe señalar y precisar, de manera clara, y desde la perspectiva metodológica, cuales son aquellos métodos, instrumentos y técnicas de recolección de información, considerando las particularidades y límites de éstos, más apropiados para el hecho estudiado que nos permitirán obtener y recopilar los datos que estamos buscando.

Canales (1999), denomina método al medio mediante el cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para la recolección de los datos que determinarán el logro de los objetivos. El instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información.

Según Peñaloza (2005), la etapa de recolección de datos e informaciones implica la utilización de las fuentes y técnicas adecuadas para tal fin. Estas fuentes pueden ser: primarias, donde la información es recogida directamente de la realidad y/o secundarias, donde la información es recopilada de materiales impresos, electrónicos, audiovisuales, etc.

Las técnicas se derivan dependiendo del tipo de fuente utilizada para la recolección de los datos y del tipo de investigación.

La recolección de datos del tipo de investigación de campo donde se utilizan fuentes primarias para su obtención, en el presente trabajo, se realizó utilizando la

técnica de la Encuesta de tipo escrita, para lo cual se utilizó como instrumento para materializarla, el Cuestionario.

Según Peñaloza (2005), la encuesta es una técnica que permite la obtención de datos e información suministrada por un grupo de personas, sobre sí mismos o con relación a un tema o asunto particular, que interesan a la investigación planteada.

Para la recolección de datos en la presente investigación se utilizaran como instrumento el cuestionario autoadministrado cuyo formulario consta de dieciséis preguntas de tipo cerrado, ya que se establecen previamente las opciones de respuesta que puede escoger el encuestado. Las cuales son de selección simple, es decir, la escogencia de una sola opción al responder cada pregunta realizada. En relación a la validación del instrumento, cabe destacar que el mismo fue revisado por: Ing. Enmanuel López, Dra. Maritza Farreras y el Dr. Augusto Peñaloza, todos profesores de la Universidad Católica Andrés Bello. Se lograron los alcances que solicitaron los expertos, entre ellos: - Revisión de la Escala de Likert: se adaptó como escala ordinal del 1 al 3 (1- Insatisfecho, 2- Moderadamente Satisfecho y 3- Satisfecho).- Se realizó tabla de operacionalización de las variables. En opinión del evaluador, Dr. Peñaloza: “Estimo que este instrumento atiende apropiadamente los criterios de correspondencia y pertinencia en relación a la temática y objetivos del estudio”

Este cuestionario se aplicará a todo el personal que labora en el Laboratorio Central del Hospital de Niños “ José Manuel de los Ríos”, para conocer sus opiniones sobre la Satisfacción Laboral en relación con las dimensiones: Ambiente laboral; Salario, promociones y reconocimientos; Carga laboral y Relaciones interpersonales con compañeros y superiores.

### 3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

| Nombre Variable                                           | Definición Conceptual                                          | Definición Operacional                                       | Dimensiones                                                                | Indicadores                                         | Unidad de Medida                 | Escala                          | Tipo de Variable    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Tipo de Cargo                                             | Clasificación Administrativa del Cargo                         | Forma de Clasificación Según Nivel Educativo y Profesional   | 1.Obrero<br>2.Secretaria<br>3. Asistente de Laboratorio.<br>4. Profesional | Evaluación de Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Horario Laboral                                           | Clasificación Administrativa del Cargo                         | Clasificación según Horario de Trabajo                       | 1.Mañana<br>2.Tarde<br>3.Nocturno                                          | Evaluación de Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Antigüedad Laboral                                        | Clasificación Administrativa Del Cargo                         | Periodo de tiempo desempeñado en el Cargo                    | Años de Servicio                                                           | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Condiciones Físicas del Ambiente Laboral                  | Características Estructurales y Funcionales del Área Física    | Características Estructurales y Funcionales del Área Física  | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho               | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Área de toma de muestra                                   | Características Estructurales y Funcionales del Área Física    | Características Estructurales y Funcionales del Área Física  | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho               | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Salario                                                   | Clasificación Administrativa Del Cargo                         | Asignación Mensual de Salario según Tipo de Cargo            | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho               | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Salario respecto a la Antigüedad y Experiencia adquirida. | Clasificación Administrativa Del Cargo                         | Asignación de Salario según Tipo de Cargo y Años de Servicio | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho               | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Actualización Y Entrenamiento                             | Planificación de Programas de Educación Mejoramiento Continuos | Programas de Educación y Mejoramiento continuos realizados   | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho               | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Carga de Trabajo                                          | Nivel de Trabajo diario Asignado a realizar por Turno/Día      | Nivel de Trabajo a desempeñar por Turno/Día de Trabajo       | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho               | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Númerica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Catagórica Numérica |
| Tareas                                                    | Actividades de Trabajo Asignadas                               | Actividades de Trabajo Realizadas                            | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente                                          | Evaluación De Nivel de                              | Númerica<br>1.                   | Escala de Medición              | Catagórica Numérica |

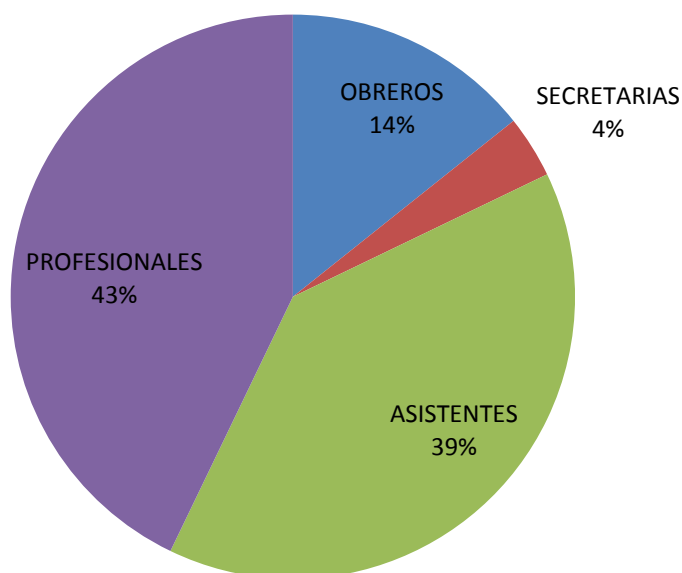
|                                        |                                                                       |                                                                                     |                                                              |                                                     |                                  |                                 |                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|
|                                        | por Turno/Día                                                         | por Turno/Día                                                                       | Satisfecho<br>3.Satisfecho                                   | Insatisfacción/<br>Satisfacción                     | 2.<br>3.<br>4.                   | tipo<br>Likert.                 |                     |
| Turno de Trabajo Asignado              | Clasificación Administrativa del Horario de Trabajo Contratado        | Asignación según el Horario Diurno Vespertino Nocturno                              | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |
| Apoyo de los Superiores                | Se Refiere Disponibilidad de Superiores para el Desempeño del Trabajo | Referido a las actividades de apoyo Administrativo y Técnico de los Superiores      | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |
| Reconocimiento de los Superiores       | Calificaciones y Evaluaciones Periódicas Programadas                  | Calificaciones y Evaluaciones Periódicas Recibidas.                                 | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |
| Relaciones con sus Compañeros          | Referido al Ambiente Clima y Desempeño Laboral                        | Referido al Nivel de Empatía y Cooperación en el Desempeño                          | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |
| Reconocimiento de sus Compañeros       | Referido al Ambiente Clima y Desempeño Laboral                        | Forma de Relación Empática como los participantes del equipo Laboral interactúan    | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |
| Trabajo en Equipo                      | Referido al Ambiente Clima y Desempeño Laboral                        | Forma de Relación Cooperativa como los participantes del equipo Laboral interactúan | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |
| Participación en la Toma de Decisiones | Referido al Ambiente Clima y Desempeño Laboral                        | Referido a la Aceptación y Aplicación de sugerencias de los trabajadores            | 1.Insatisfecho<br>2.Moderadamente Satisfecho<br>3.Satisfecho | Evaluación De Nivel de Insatisfacción/ Satisfacción | Numérica<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Escala de Medición tipo Likert. | Categórica Numérica |

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y ANALISIS**

#### **4.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

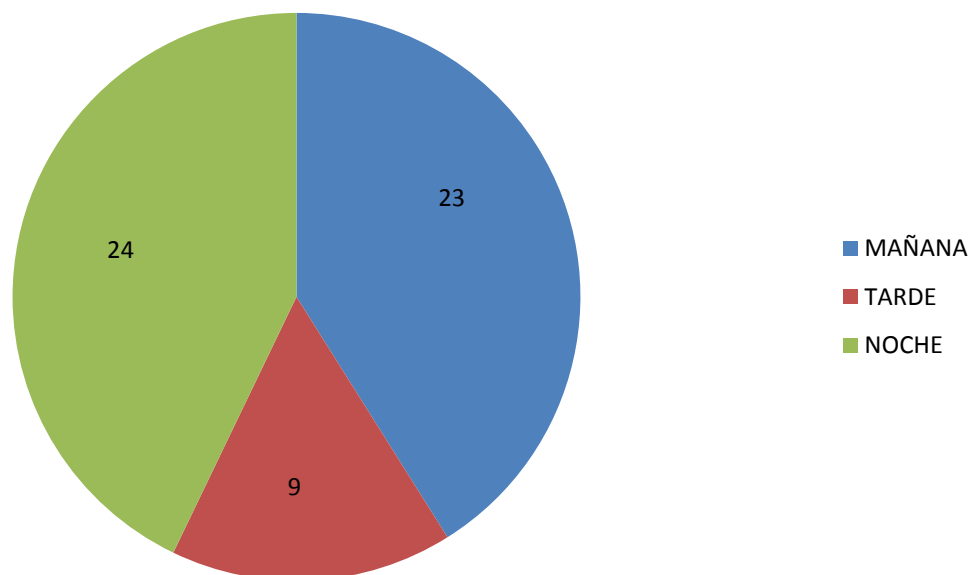
##### **4.1.1 TIPO DE CARGO**



Durante la investigación se observó que con respecto al Tipo de Cargo de los Trabajadores del Servicio, se encontró que existen en la nómina ocho (8) cargos de obreros, entendiéndose que este personal es el que se encarga del lavado de material utilizado en el Laboratorio para las pruebas que se realizan, como son: láminas portaobjeto, pipetas de vidrio, embudos, vasos de precipitados, entre otros. Existen también dos (2) Secretarias, veintidós (22) Asistentes de Laboratorio, este es un personal técnico que se encarga principalmente de realizar extracciones de muestras sanguíneas, preparación de estas muestras para luego ser analizadas por el Personal Profesional. Existen veinticuatro (24) Profesionales

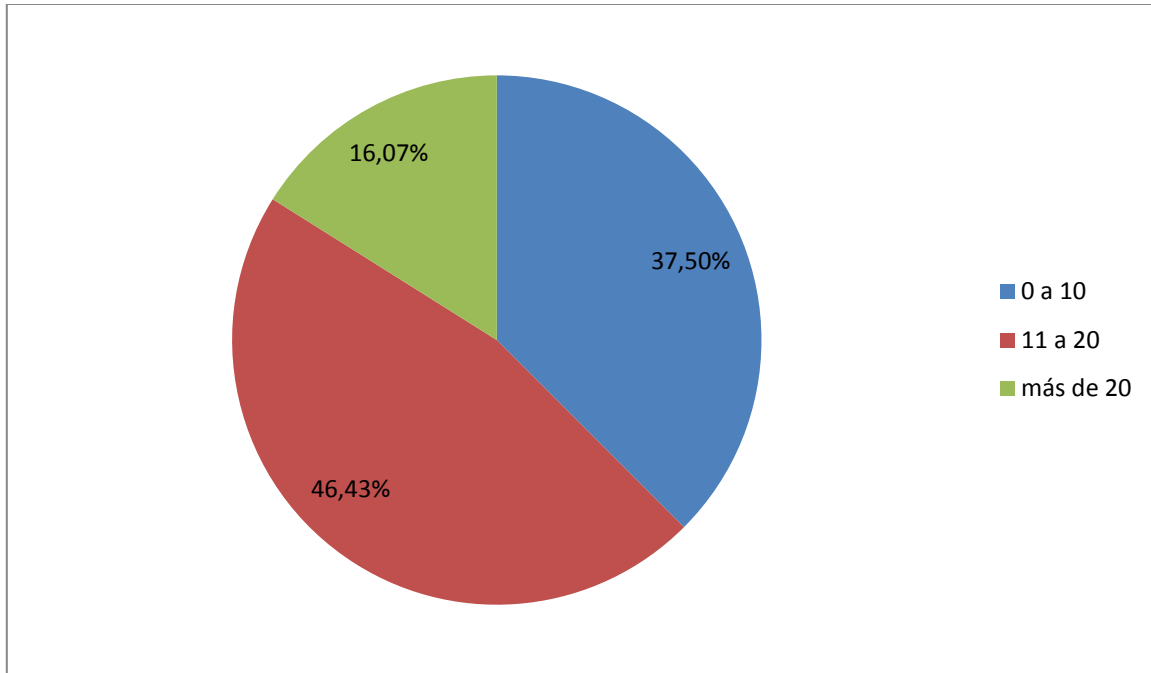
del Bioanálisis, para la realización de todos los exámenes de Laboratorio de muestras provenientes de los pacientes de los diferentes Servicios de Hospitalización, Triage, Consulta externa, Emergencia y Consultas especializadas.

#### 4.1.2 HORARIO LABORAL



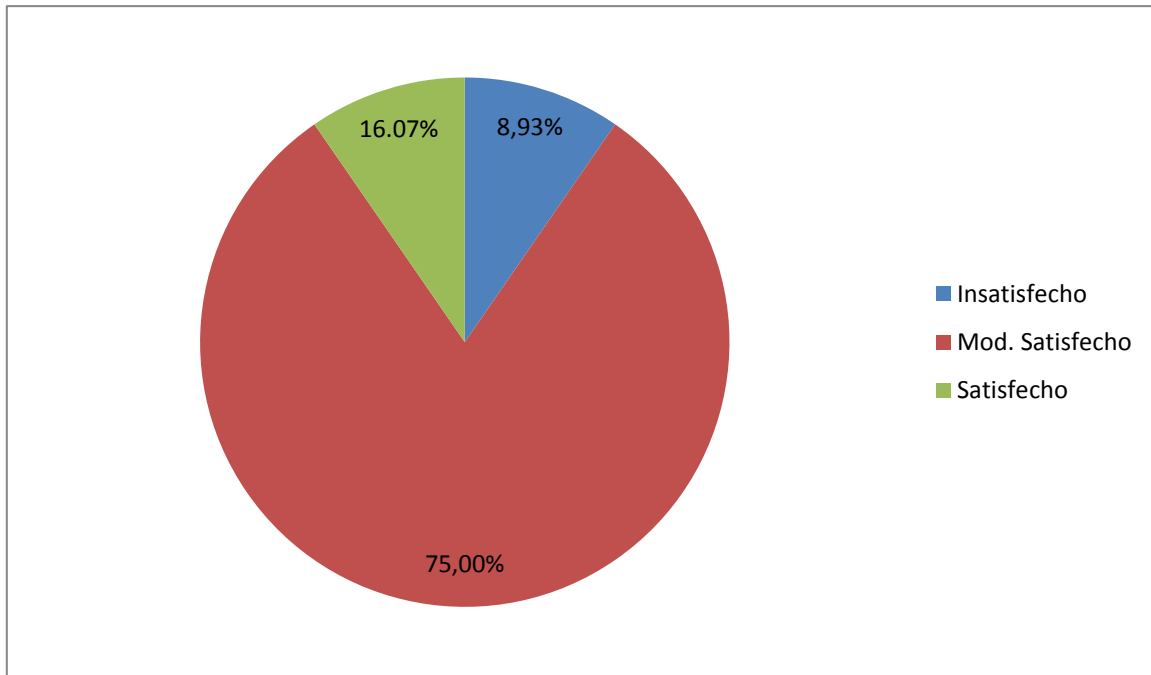
Todo el Recurso Humano del Servicio está distribuido en tres turnos de trabajo: en el turno de la mañana laboran veintitrés (23) personas, este es el turno donde existe la más alta estadística de pacientes atendidos, además se realizan todas las Pruebas Especiales a parte de la rutina; en el turno de la tarde laboran solo nueve (9) personas ya que en este horario disminuye considerablemente el número de pacientes atendidos y no se realizan Pruebas Especiales; en el turno de la noche laboran veinticuatro (24) personas, distribuidas en seis (6) equipos de trabajo (cada 6 noches labora un equipo), compuesto por dos (2) Profesionales en Bioanálisis y dos (2) Asistentes de Laboratorio cada equip

#### 4.1.3 ANTIGÜEDAD EN EL CARGO



En cuanto a la Antigüedad Laboral, encontramos tres grupos bien definidos por años en la Institución: de 0 a 10 años, 21 personas; de 11 a 20 años, 26 personas y de más de 20 años, 9 personas; se puede observar que el mayor número de personas se ubican en el rango de 11 a 20 años de Antigüedad en la Organización, lo que expresa un alto sentido de permanencia y una baja rotación de personal.

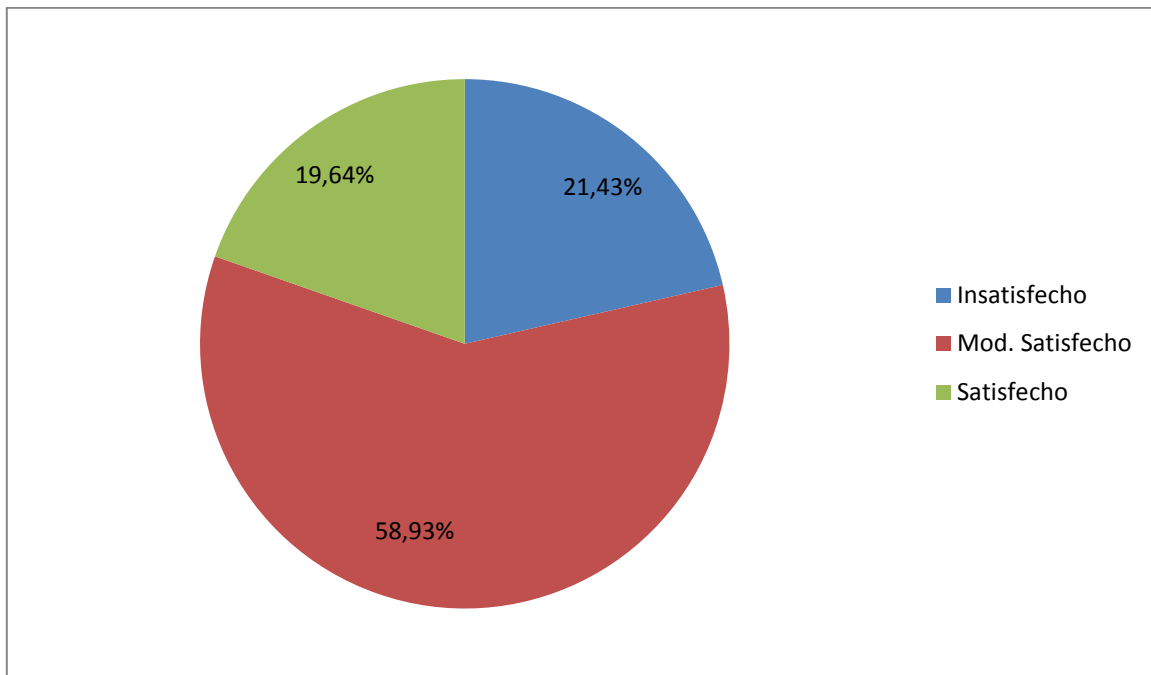
#### 4.2 CONDICIONES FISICAS GENERALES DEL AMBIENTE LABORAL



A través del cuestionario se pudo observar, que de las 56 personas encuestadas, 42 (75,00%) dicen estar Moderadamente Satisfechos, 9 (16,07%) están Satisfechos y sólo 5 (8,93%) están Insatisfechos con las Condiciones físicas generales del ambiente laboral del Servicio de Bioanálisis, esto se puede explicar por el hecho de que el Servicio de Bioanálisis del Hospital de Niños J.M de los Ríos, posee unas dimensiones muy extensas, bien dividida por secciones, lo que permite que las personas que allí laboran se sientan cómodas en amplios ambientes de trabajo. Existe iluminación natural y artificial apropiada en cada área, sin embargo, se aprecia una falla muy importante en cuanto a los aires acondicionados, los cuales no son suficientes para mantener la temperatura adecuada que debe existir en un Laboratorio Clínico, por ser un ambiente de alto riesgo biológico potencial.



### 4.3 ESPACIO DESTINADO AL DESCANSO



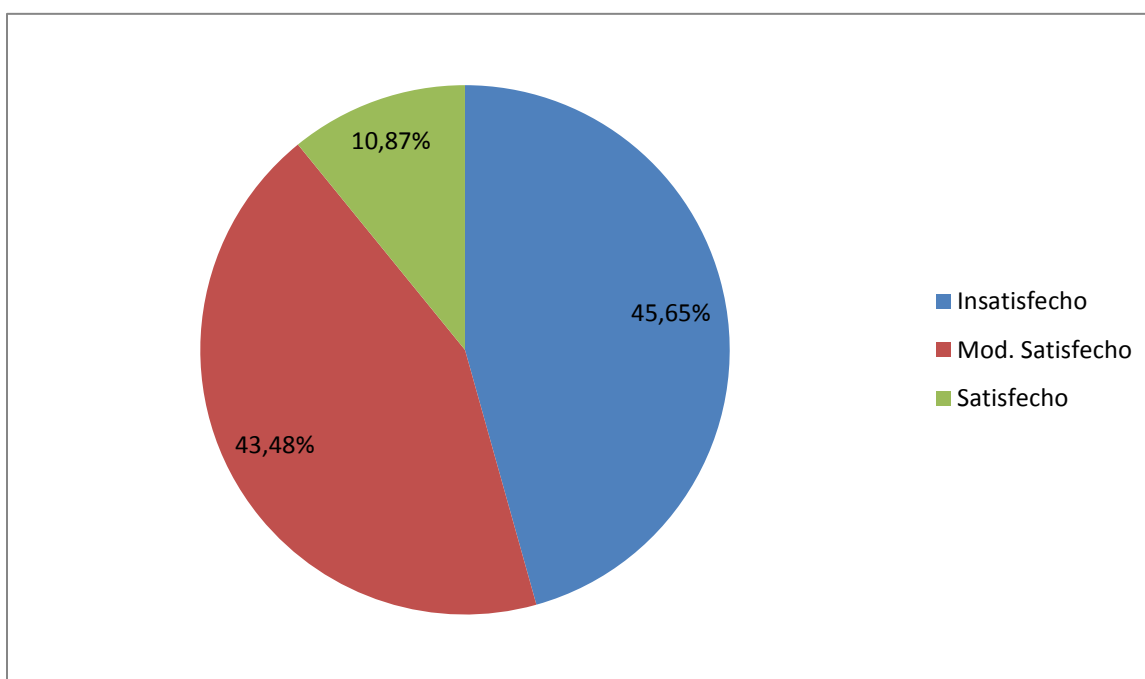
El análisis de esta pregunta se realiza únicamente con el personal que utiliza el área en cuestión.

En esta pregunta cabe destacar que las respuestas más significativas serían las realizadas por el personal nocturno, pues son estos 24 empleados los que realmente utilizan durante las 12 horas de las noches y 24 horas los sábados, domingos y días feriados, el área destinada al descanso, las personas del turno de la mañana y la tarde no acceden a este área; sin embargo, al momento de realizar el cuestionario no se discrimino esa pregunta y las respuestas fueron tabuladas con todo el personal.

Del 100 % de los encuestados, 33 personas se encuentran Moderadamente Satisfechos, 12 están Insatisfechos y 11 Satisfechos, esto refleja que a pesar de los esfuerzos de la Gerencia del Servicio, por humanizar el Área de Descanso del

personal, logrando la adquisición de lencería la cual es lavada y secada dentro del Servicio por la donación de lavadora y secadora, colocación de antena para Televisión por cable, adquisición de colchones cómodos para cada una de las camas existentes, también conseguidos por donaciones, pintura del área con colores refrescantes, etc. Existen obras aún por realizar para que el Área de Descanso cumpla con las expectativas y necesidades del personal que la utiliza.

#### 4.4 AREA DE TOMA DE MUESTRAS



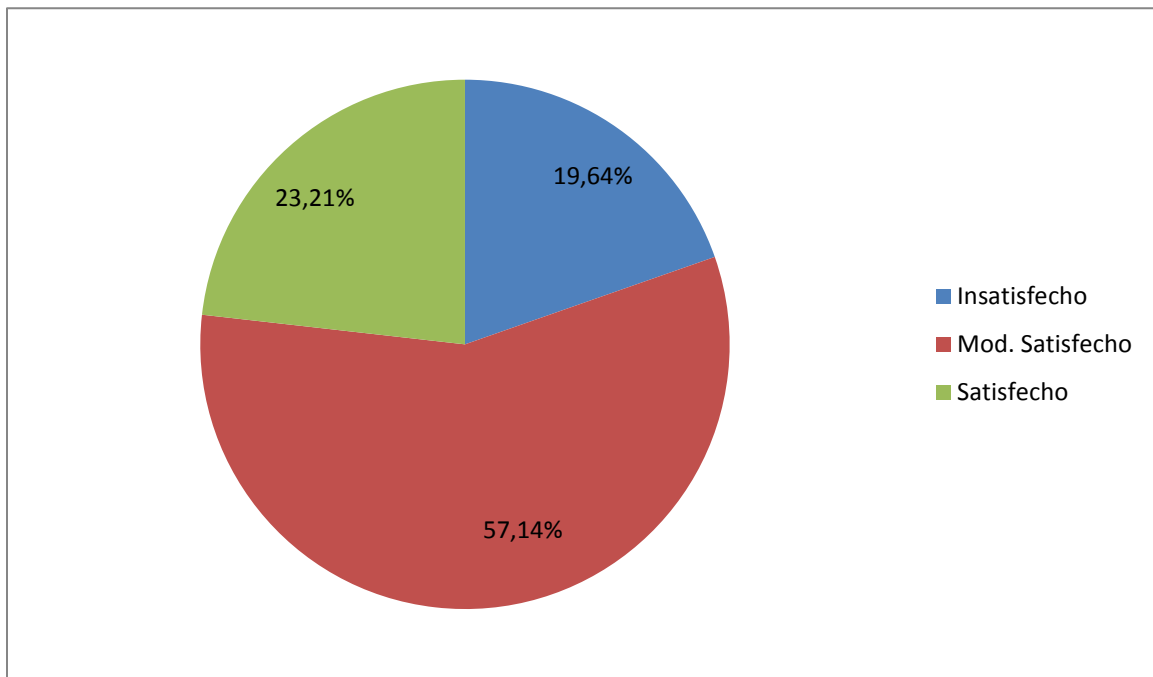
El análisis de esta pregunta se realiza únicamente con el personal que utiliza el área en cuestión.

De los 56 empleados encuestados, 46 son los que utilizan el área de toma de muestras, de los cuáles, 20 opinan que están Moderadamente Satisfechos con esta área, 21 están Insatisfechos y sólo 5 están Satisfechos, estas diferencias se deben a la percepción de los diferentes tipos de cargos, ya que el personal obrero y de secretarias no utiliza esta áreas para sus labores, sin embargo los

Profesionales y Asistentes si las utilizan para recibir a los pacientes, realizar las anotaciones pertinentes y extracciones de las muestras necesarias. Cabe destacar, que estas áreas equivalen a la fase pre analítica del Laboratorio Clínico y debe cumplir con parámetros arquitectónicos y técnicos que están bien definidos en las Normas ISO-COVENIN 15189. Observamos que el Área de Recepción y Toma de Muestra son espacios muy reducidos que no poseen privacidad entre cada silla de extracción, ocasionando perturbación en los pacientes que se atienden, sin olvidar que son niños, niñas y adolescentes, lo cual contraviene las Normas Legales expresadas en la LOPNA. Además, existe una gran incomodidad en el personal, poniendo en riesgo la bioseguridad de los trabajadores por la manipulación de las muestras. Se observa falta total de aire acondicionado, tan necesario para mantener la temperatura indicada por el tipo de área.

Es importante señalar los esfuerzos realizados por la Gerencia del Servicio, en solicitar en reiteradas oportunidades, la remodelación de estas áreas a las diferentes autoridades hospitalarias, de la Alcaldía Mayor y del Ministerio del Poder Popular para la Salud, sin lograr respuesta alguna. A pesar de las múltiples gestiones que ha realizado la Gerencia del Laboratorio, todo lo que tiene que ver con infraestructura depende del Gobierno Nacional, lo cual ha hecho que todas las actividades gerenciales emprendidas queden estériles. La política de la Institución no permite lograr los cambios a pesar de todo el esfuerzo realizado.

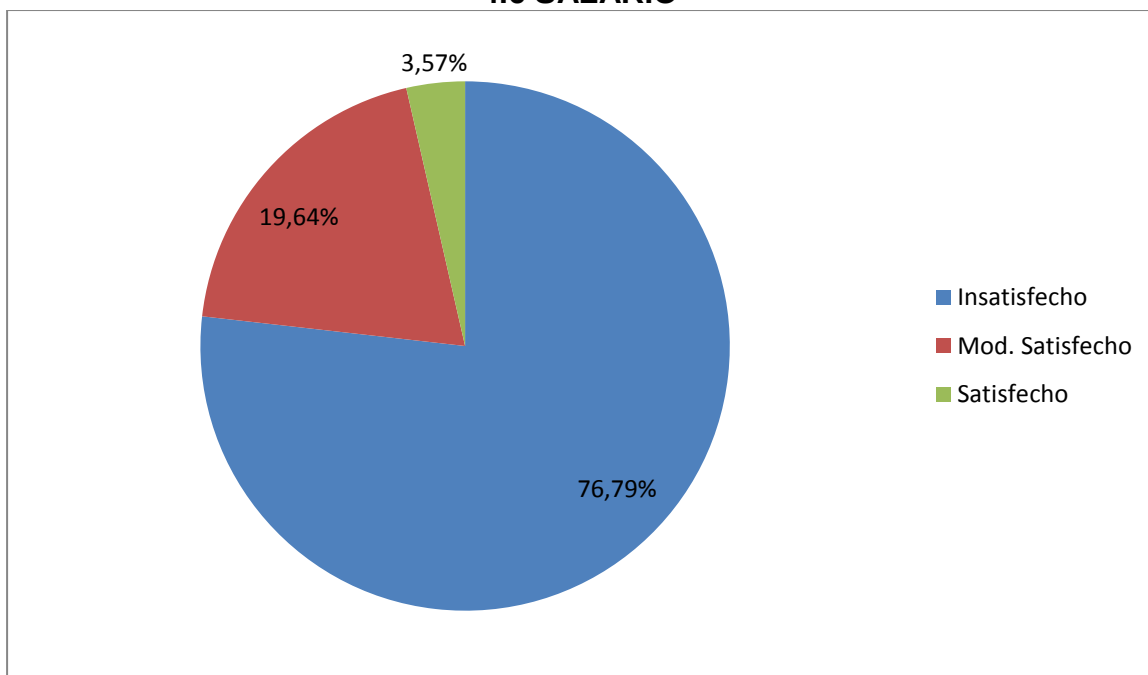
#### 4.5 AREA INTERNA DE TRABAJO



Cuando se realiza el análisis de las respuestas a esta interrogante en el cuestionario, se observó que 32 personas opinan estar Moderadamente Satisfechos con el Área Interna del Laboratorio donde realizan sus funciones, se encontró que 11 están Insatisfechos y 13 están Satisfechos, esto puede explicarse en relación a que las áreas internas que están divididas en secciones se encuentran bastante confortables y adecuadas a las necesidades de un Laboratorio Clínico, sin embargo, es conveniente realizar cambios de inmobiliarios para adaptarlos a las nuevas exigencias legales como es el uso de material epóxico en los mesones, pisos, paredes, etc., de manera de evitar la contaminación con agentes infecciosos. Todo el mobiliario y la infraestructura, data de hace 70 años cuando fue construido el Hospital, en lo que en todo ese tiempo no ha existido ni siquiera mantenimiento preventivo. Así mismo, el grupo Insatisfecho puede tener relación con respuestas del personal obrero, ya que el

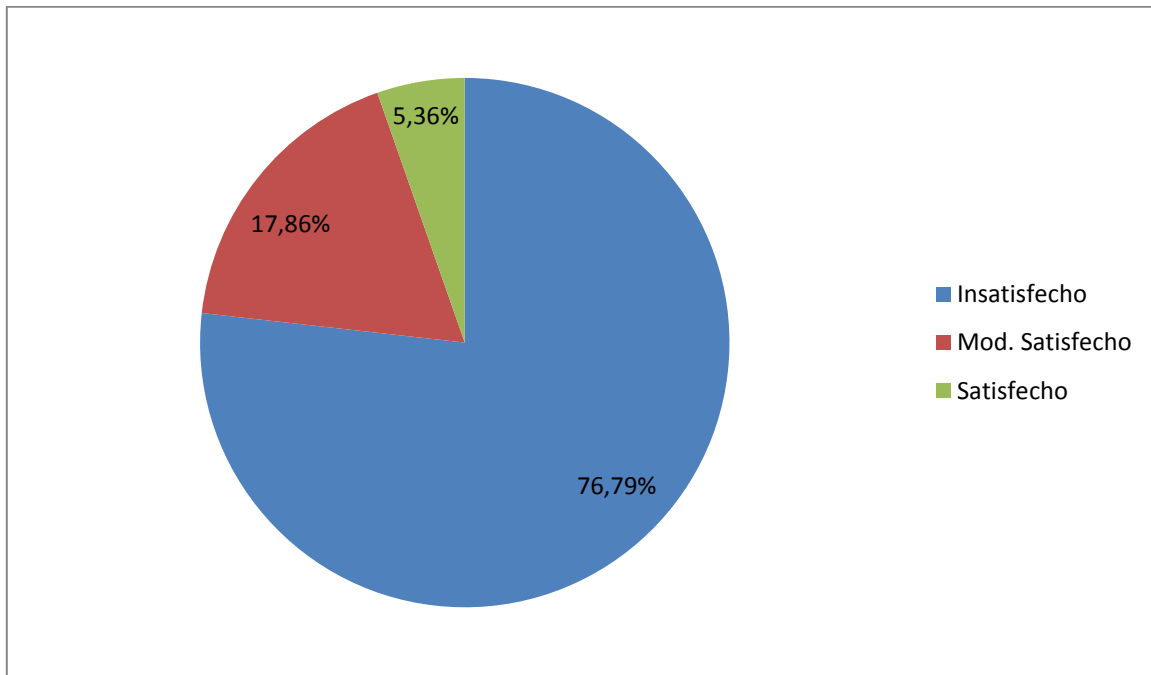
área de limpieza de material se encuentra en condiciones deplorables en cuanto a mobiliario, grifería, etc.

#### 4.6 SALARIO



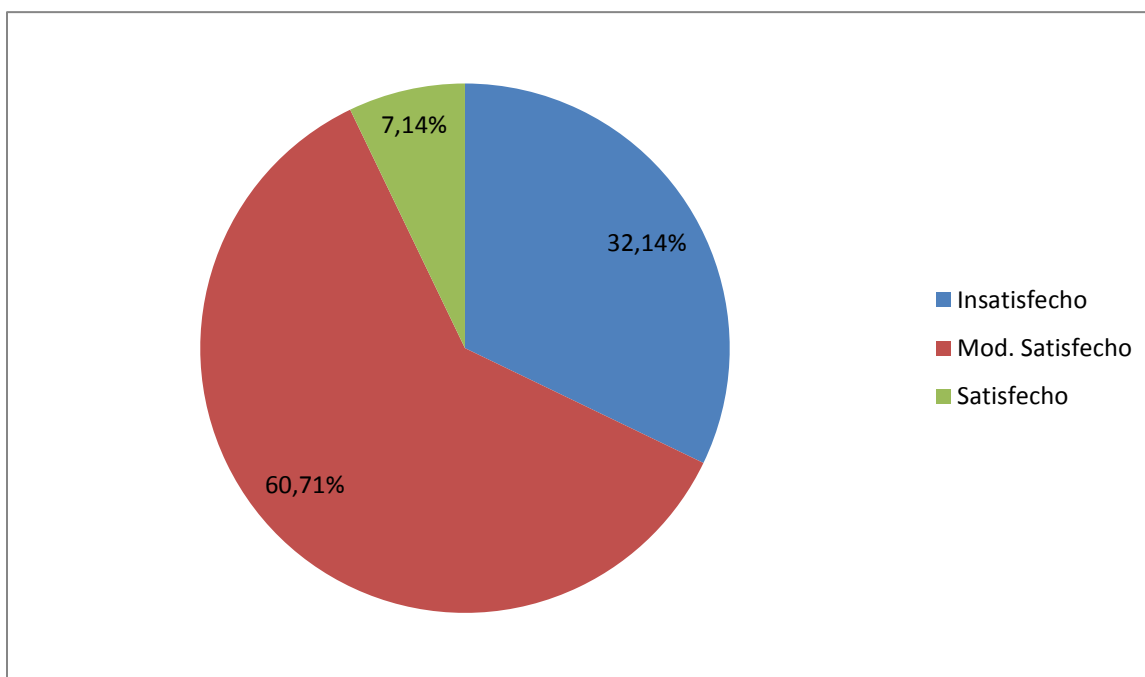
Al realizar el análisis de las respuestas a esta pregunta del cuestionario, observamos con preocupación que de 56 personas que conforman el cuerpo de trabajo del Servicio, 43 se encuentran Insatisfechos con el Salario que devengan, siendo esta una variable que no depende de la Gerencia del Laboratorio sino de la parte Gubernamental ya que es una Organización de carácter público. La remuneración afecta directamente la satisfacción y motivación del empleado. El Salario de todo empleado debería estar ajustado anualmente a los índices de inflación para poder cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, estudio, salud, etc. Al existir tan alto grado de Insatisfacción esto repercute en el clima laboral y en la productividad. Del grupo total, 11 personas se encuentran Moderadamente Satisfechos con el salario que devengan y sólo 2 personas se encuentran Satisfecho.

#### 4.7 SALARIO RESPECTO A LA EXPERIENCIA Y ANTIGÜEDAD



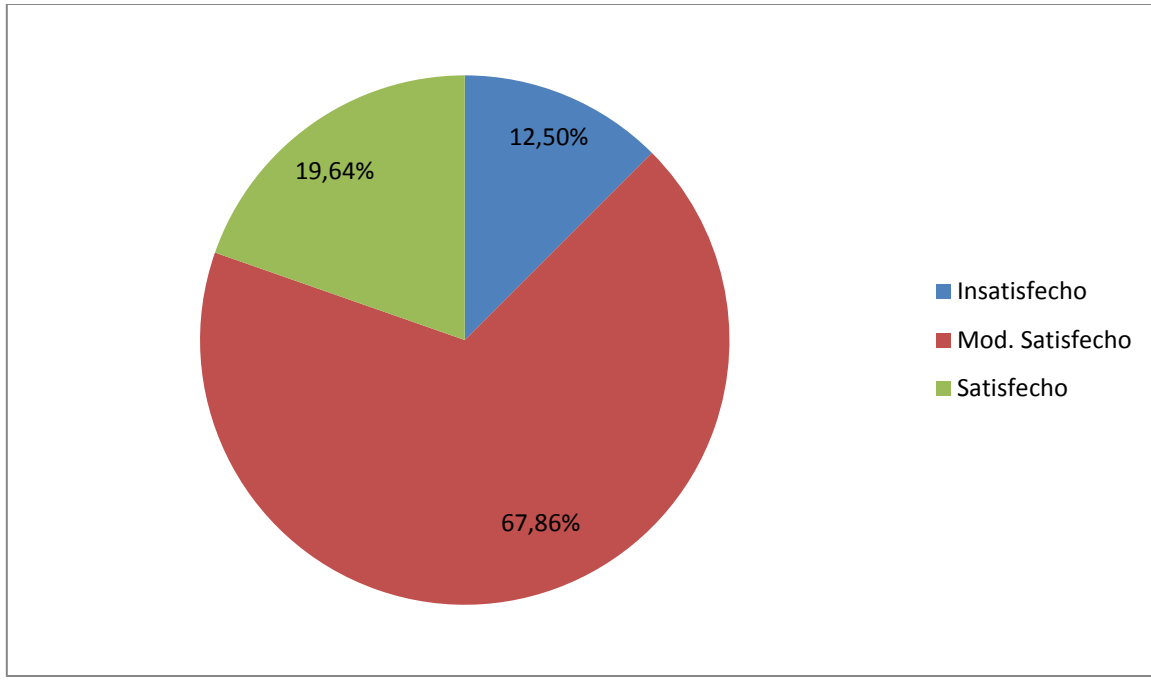
Al observar el comportamiento o tendencia de las respuestas a esta pregunta del cuestionario se observó, que 43 personas del total de la población encuestada, se encuentran Insatisfechos con respecto al Salario que devengan y la correspondencia de este con su Experiencia y Antigüedad Laboral, ya que no poseen un salario acorde a los estudios realizados, los años de servicio en la Institución y su experiencia en el trabajo, lo que los hace expertos en las tareas que realizan las cuales no se encuentran recompensadas con un salario ajustados a las necesidades personales y familiares. Se observa que 10 personas están Moderadamente Satisfechos y 3 están Satisfechos.

#### 4.8 CURSOS DE ACTUALIZACIÓN Y ENTRENAMIENTO



Se encontró que de 56 personas encuestadas, 34 están Moderadamente Satisfechas, 4 están satisfechas y 18 están Insatisfechas. La promoción y el mejoramiento continuo deben realizarse para mejorar la Organización, en todos los estratos, en justa proporción y equilibrio para no crear una disgregación o resentimiento, debe hacerse de manera equitativa. En estas respuestas se observa un resultado mixto. La Gerencia del Laboratorio debe promover los Cursos de Actualización y Entrenamiento, en corresponsabilidad con la Dirección del Hospital. Además la Organización debe otorgar los permisos para la realización de cursos fuera de la Institución. En el Laboratorio se han realizado cursos para actualización de los Profesionales, cursos para Asistentes de Laboratorios donde la Gerencia del Servicio ha participado activamente, sin embargo, existen personas insatisfechas por lo que se hace necesario realizar más cursos e involucrar al personal obrero en los mismos.

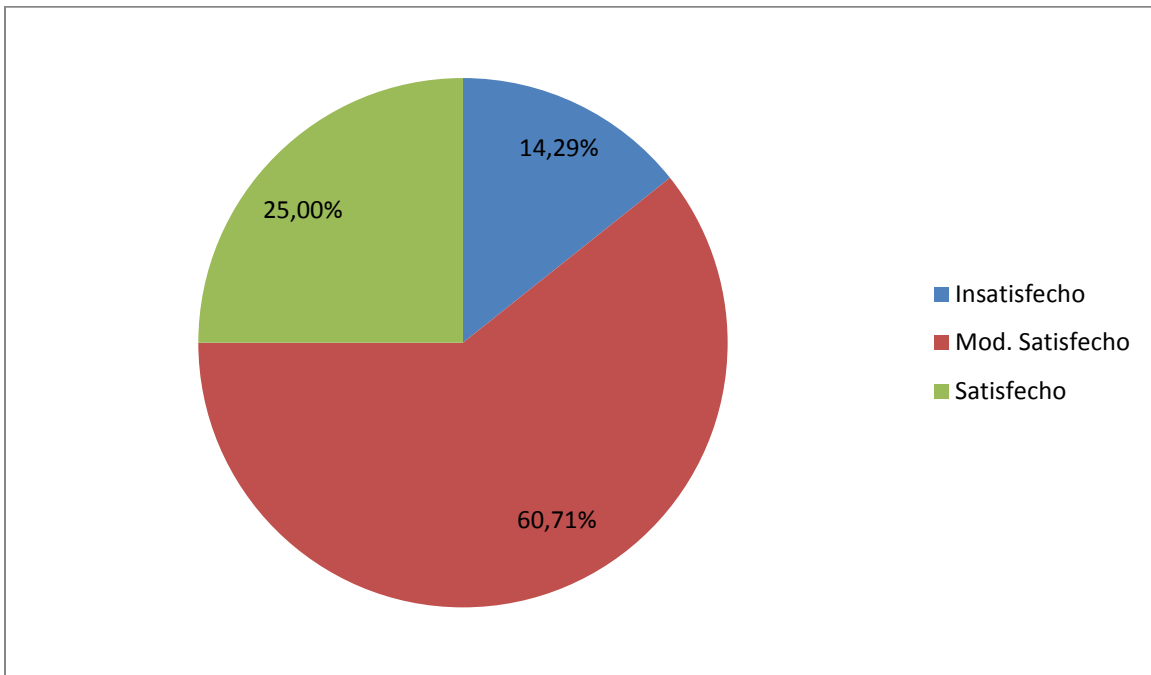
#### 4.9 CARGA DE TRABAJO



Cuando se realiza el análisis de las respuestas encontradas en esta pregunta, se observa que existe de manera general bastante Satisfacción del Recurso Humano en lo que respecta a la Carga de Trabajo diaria, por lo que se puede inferir que la Gerencia del Laboratorio ha dispuesto de manera eficiente la carga laboral para cada empleado, lo que repercute en armonía en el clima laboral. Se observó que 38 personas están Moderadamente Satisfechos y 11 personas completamente Satisfechos y solo 7 personas se encuentran Insatisfechos con su carga de trabajo diaria.



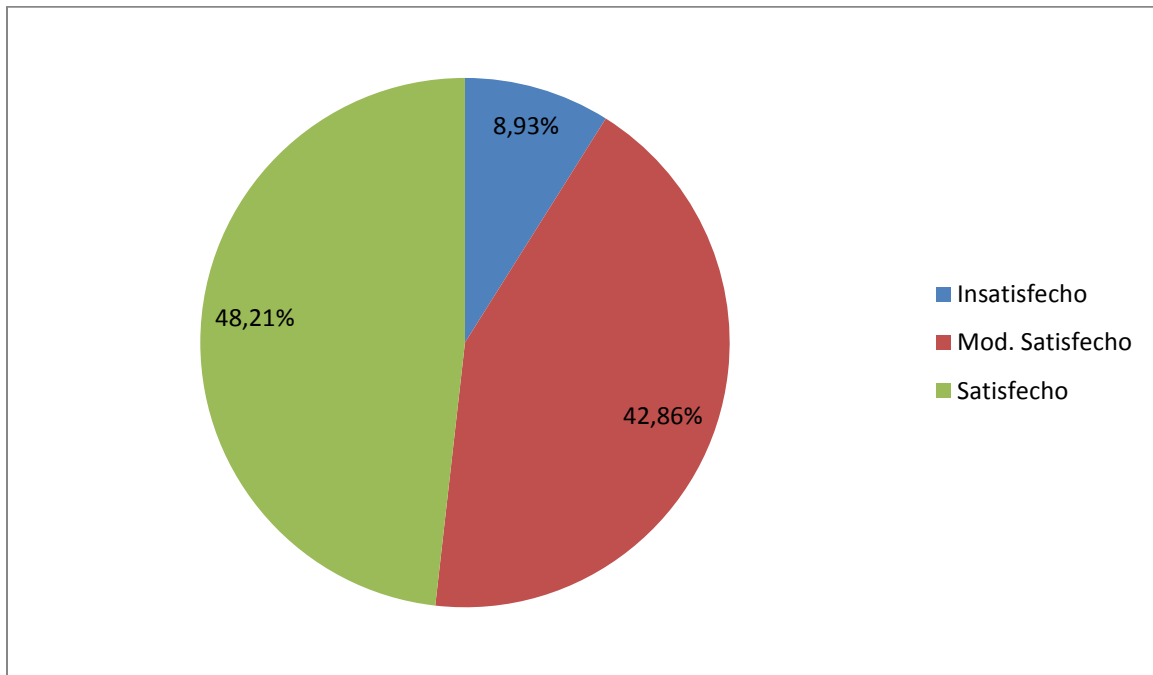
#### 4.10 MULTIPLICIDAD DE TAREAS QUE REALIZAN



De igual forma si analizamos la Satisfacción en cuanto a la Multiplicidad de Tareas que realizan los trabajadores del Servicio, se observa una tendencia a sentir Satisfacción al respecto, ya que se encontraron que 34 personas están Moderadamente Satisfechos y 14 están Satisfechos, 8 están Insatisfechos.

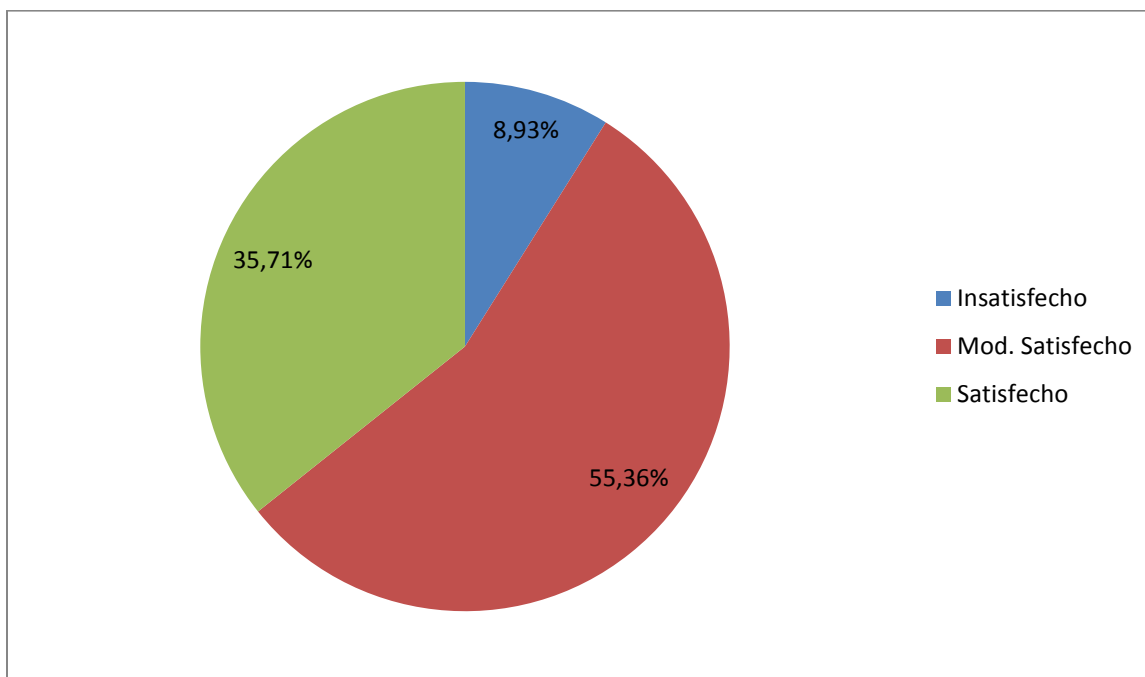
La Gerencia debe continuar definiendo las tareas diarias a realizar, realizar la asignación de tareas por estratos y por turnos, revisar la intensidad de cada tarea y si las mismas están equilibradas por estratos para favorecer el clima laboral.

#### 4.11 TURNO DE TRABAJO



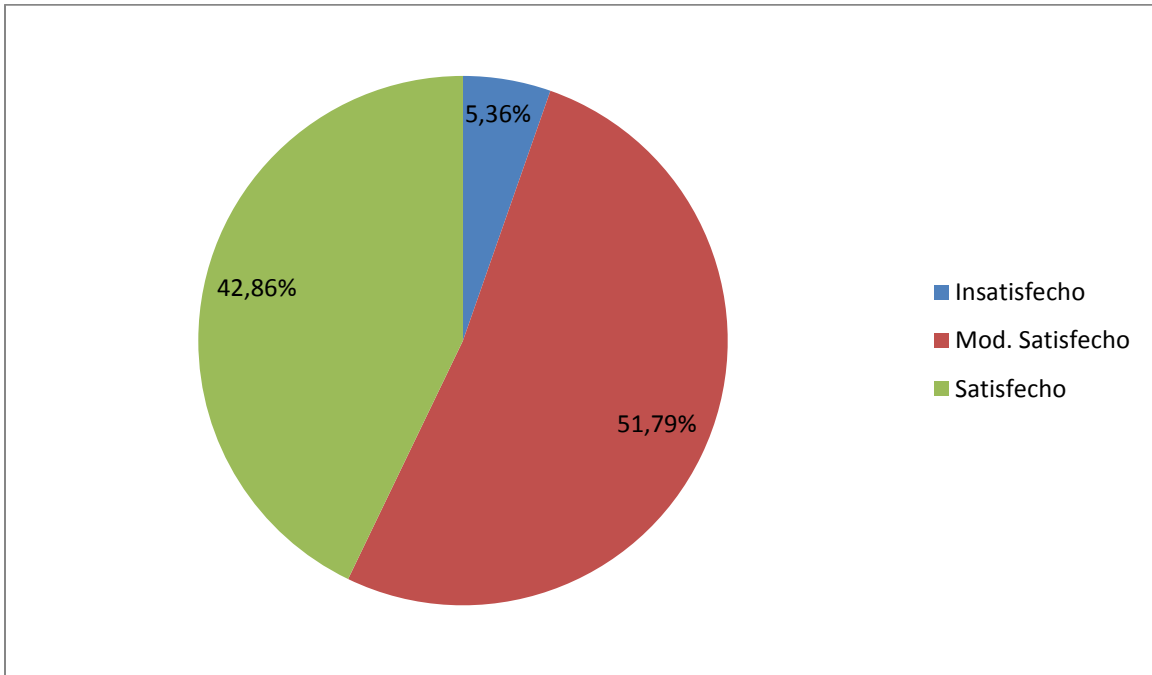
En relación al Turno de Trabajo en que están asignados los trabajadores del Servicio, se observa una amplia tendencia a la Satisfacción ya que se encontró que 24 personas se encuentran Moderadamente Satisfechos, 27 personas están Satisfechos y solo 5 personas se encuentran Insatisfechos. Esto debe tener relación directa al hecho de que la Gerencia del Laboratorio, ha otorgado traslados de turnos al personal que lo ha solicitado por motivos de índole personal, cada quien se encuentra laborando en el turno que más le conviene para cubrir sus necesidades personales.

#### 4.12 APOYO DE LOS SUPERIORES



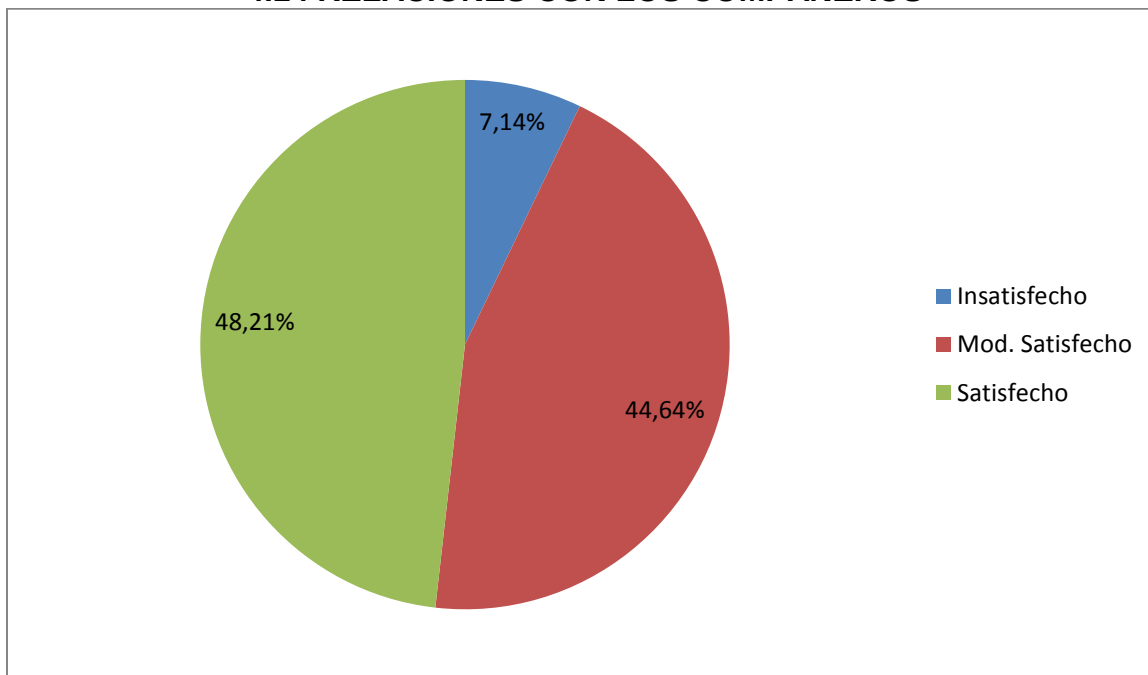
En cuanto al Apoyo o Respaldo de los Superiores hacia los subalternos, se observa que 31 se encuentran Moderadamente Satisfechas, 20 están Satisfechas y solo 5 se encuentran Insatisfechas. La Gerencia del Servicio debe observar que sucede con el pequeño grupo que se sienten Insatisfechos en cuanto al apoyo de los Superiores, pueden sentirse excluidos en la Organización, se debe averiguar las razones de esta Insatisfacción para saber exactamente si son administrativas organizativas o son razones extra organizacionales que están produciendo esa conducta.

#### 4.13 RECONOCIMIENTO DE LOS SUPERIORES



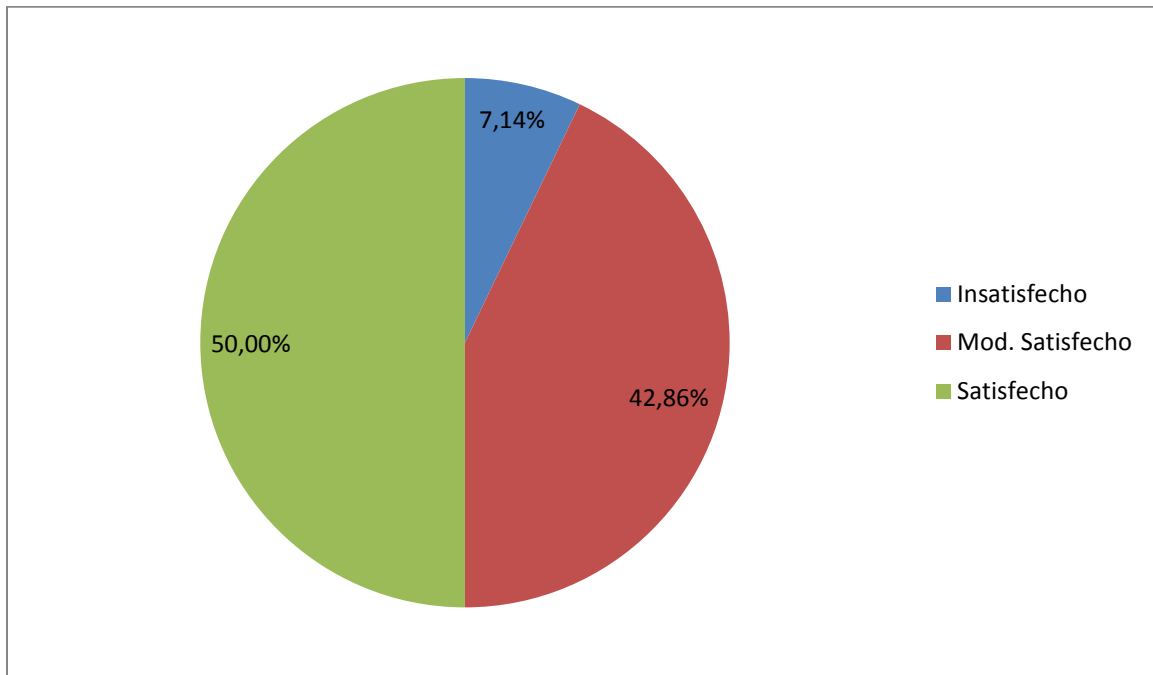
Las respuestas encontradas en esta pregunta del cuestionario, deja visualizar un comportamiento similar a la pregunta anterior, de 56 personas, 29 se encuentran Moderadamente Satisfechos, 24 están satisfechos y 3 están Insatisfechos. Estas observaciones reflejan una buena relación entre Gerente y empleados, lo que garantiza que la Organización funcione en buen clima laboral y la productividad alcance los estándares previstos.

#### 4.14 RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS



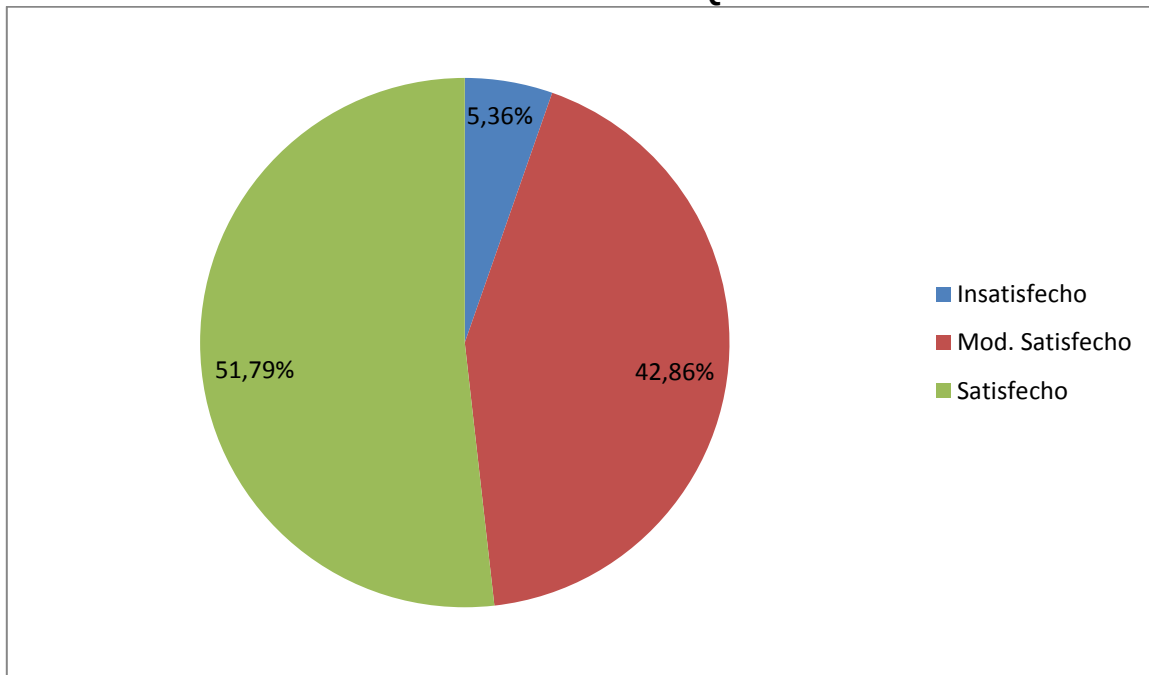
En cuanto a la relaciones con los compañeros de trabajo, 27 contestaron estar Satisfechos, 25 Moderadamente Satisfechos, mientras que 4 están Insatisfechos. Se refleja en general bastante compañerismo entre todos, donde existe apoyo entre compañeros, lo que produce una sinergia positiva para la organización, armonía entre los trabajadores, relaciones interpersonales confortables, traduciéndose todo esto en mejoras para la organización.

#### 4.15 RECONOCIMIENTO DE LOS COMPAÑEROS



De igual manera, se observa al analizar las respuestas de esta pregunta en el cuestionario, que la compenetración entre compañeros de trabajo en el Servicio es resaltante, ya que 28 personas contestaron que están satisfechas, 24 están Moderadamente Satisfechas y solo 4 personas dicen estar Insatisfechas en relación al Reconocimiento que los compañeros hacen unos a otros del trabajo que cada uno realiza.

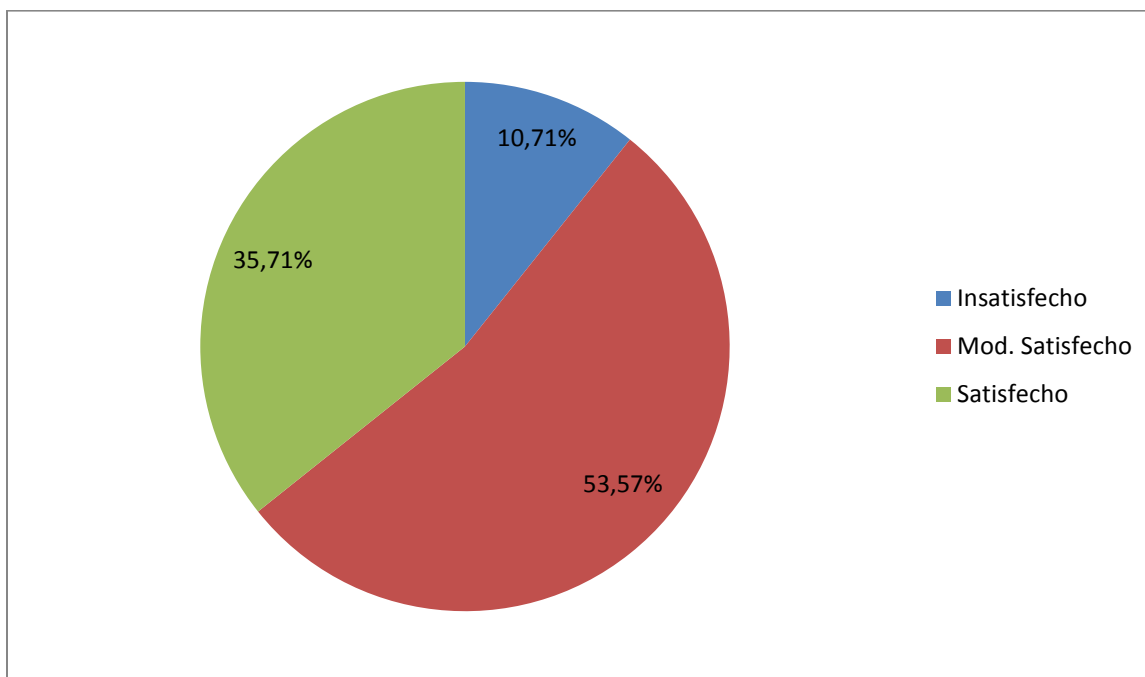
#### 4.16 TRABAJO EN EQUIPO



En definitiva al realizar el análisis de las respuestas a esta pregunta, se refleja que a pesar de las dificultades y de los aspectos negativos que puede atravesar la Organización, los trabajadores continúan en ella, con sentido de pertenencia, ya que se sienten cómodos, satisfechos del Trabajo en Equipo que realizan día a día.

Los trabajadores se han dado cuenta que se logran mejores resultados, más potencia en las actividades cuando se trabaja en conjunto, en equipo y aún más cuando ese trabajo se realiza en armonía, en un clima laboral positivo. Se observó que 30 personas están Moderadamente Satisfechas, 20 están completamente Satisfechos y 6 están Insatisfechos.

#### 4.17 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES



Se observó que 30 personas contestaron estar Moderadamente Satisfechos, 20 están Satisfechos y 6 están Insatisfechos, lo que sugiere que la Gerencia posee una estructura horizontal (Fayol), donde todo el cuerpo social de la organización participa en la Toma de Decisiones que comprometen al Servicio, sin descuidar el mando que debe existir en la Gerencia.

Sin embargo, al existir algunas personas que dicen estar Insatisfechas en cuanto a la participación que tiene en la toma de decisiones, es conveniente que la Gerencia continúe avanzando en involucrar a sus empleados en las discusiones y abordaje de aquellas situaciones que ameriten decisiones que involucren a todos.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

Por medio de la investigación realizada se comprendió que la Satisfacción Laboral es compleja, que afecta no sólo al empleado sino a toda la Organización y repercute en la productividad de la misma.

Se necesita un compromiso por parte de todo el cuerpo social de la Organización, de la Gerencia del Servicio, de las Direcciones de la Institución y del Gobierno Nacional para solucionar gran parte de las situaciones negativas que se enfrentan día a día en el Laboratorio, las cuales están incidiendo en la Satisfacción Laboral.

El Servicio de Bioanálisis es importante dentro de la estructura Organizativa del Hospital para brindar una atención integral de Salud a los pacientes que así lo requieran y debe encontrarse en capacidad de brindar apoyo en condiciones óptimas de calidad.

Existe un compromiso de quienes laboran en la Institución con la Sociedad para hacer frente a los problemas concernientes a la Salud Pública.

El presente Trabajo de Grado de Maestría concluye con la revisión de la Satisfacción Laboral de los empleados del Servicio de Bioanálisis.

Se pudo demostrar que el Salario es uno de los aspectos que más Insatisfacción está produciendo, ya que no se ajusta a las necesidades de quienes allí laboran para cubrir sus gastos básicos de manutención y que esto ha ido en crecimiento debido a que no se han discutido Contrataciones Colectivas, desde hace más de quince años, entre el ente empleador y el cuerpo social de la Organización.

Otro aspecto que se demostró que ocasiona Insatisfacción, son las condiciones del ambiente físico de trabajo, una infraestructura obsoleta, deteriorada, a la cual no se le ha realizado mantenimiento preventivo y está colapsada. Existen graves problemas de filtración en los techos del Servicio y aires acondicionados dañados, sin funcionamiento, lo cual ocasiona dificultades para la realización de las actividades diarias ya que las mismas ameritan una temperatura determinada para evitar contaminación de las muestras que se procesan y de los reactivos que se utilizan, además de que los Equipos automatizados de Laboratorio, están diseñados para funcionar a bajas temperaturas.

El área de descanso del personal nocturno, a pesar de los esfuerzos por humanizarlo que ha realizado la Gerencia del Laboratorio, aún presenta fallas que repercuten en la comodidad de los que allí deben descansar.

El área destinada a recepción de pacientes y toma de muestras es simplemente incompatible con la alta rotación de pacientes y el tipo de actividades que allí se realiza, es un área incomoda tanto para los usuarios externos como para los usuarios internos.

A pesar de todos los aspectos negativos que están produciendo Insatisfacción en el cuerpo social de la Organización, que se evidencia por las respuestas del cuestionario, se observa que existe un sentido de pertenencia al Servicio de Bioanálisis en todos los estratos; se evidencia un alto grado de compañerismo que produce un clima laboral positivo; existe una buena relación entre empleados y Gerencia, esto ha logrado que se mantenga una alta productividad en el Servicio.

La Gerencia ha logrado una buena participación de los empleados en las toma de decisiones ante situaciones que afectan al Servicio; así mismo, ha logrado asignar equilibradamente las tareas por estratos, conoce lo que cada quien sabe hacer y los ha colocado en los puestos correspondientes.

## RECOMENDACIONES

- Seguir gestionando ante las autoridades competentes, la realización de las remodelaciones de todas las áreas que presentan problemas de infraestructura como son: área de recepción y toma de muestras, área de descanso del personal de la guardia nocturna, área del lavado de material, principalmente.
- Realizar las gestiones necesarias para la reparación de los aires acondicionados que están dañados y la adquisición de aquellos que se necesiten.
- Lograr el cambio de mobiliarios actuales por otros modernos que cumplan con las normativas de bioseguridad establecidas en las Normas ISO-COVENIN 15189.
- Realizar más cursos de actualización, entrenamiento, capacitación, cursos motivacionales, convivencias, para todo el personal.
- Elevar ante el Ministerio del Poder Popular para la Salud la necesidad urgente de la discusión de Contratos Colectivos que se adapten a las necesidades económicas actuales de todo el cuerpo social de la Organización.
- Organizar paseos, encuentros deportivos, fiestas, etc., que aumenten las relaciones interpersonales.
- Realizar Trabajos de Investigación que logren visualizar todas las situaciones existentes dentro del Servicio.
- Continuar siempre en la búsqueda de la Calidad en todas las actividades que se realizan dentro del Servicio, en cada fase: pre analítica, analítica y post analítica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1-Alarcón, L. (2006) *Satisfacción en el trabajo de las/los enfermeras/os de Atención Directa*. Trabajo Especial de Grado. Gerencia Servicios de Salud. UCAB.

2-Aparicio, T (2005). *La Insatisfacción Laboral*. España.

3-Atalaya, M. (2002). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista facultad de Psicología. Universidad Mayor de San Marcos. Año III N° 5 p.p 45-76.

4-Baguer, Á. (2009). *Las diez erres en la dirección de personas*. Esic Editorial. España.

5-Balderas (2006). *Administración en Servicios de Salud*. Edit. MC Graw Hill.

6-Ballestrini, M. (2002) *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Editorial BL. Caracas.

7-Barios, S y Paravic, T. (2006). *Promoción de la Salud y un Entorno Laboral saludable*. Revista Latinoamericana de Enfermagen.

8-Canales, M. (2004). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.

9-Cayama, C y Razmin, A. (2005). *Congruencia de valores individuales y organizacionales y satisfacción laboral en el grupo Laven*. Tesis de grado. Especialidad Relaciones industriales. UCAB, Caracas.

10-Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Edit. MC Graw Hill. 7 ma. Edición.

- 11-Cruz, H y Romero, G. (1996) *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral*. Tesis Especial de grado. Espec. Relaciones Industriales UCAB, Caracas.
- 12-Deming, E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press. USA.
- 13-Díaz, M; Mota, Jonaidi y Tovar, J. (2008). *Gestión y Tecnología*. Universidad Experimental Simón Rodríguez. Caracas.
- 14-Domingo, B. (2006). *Psiconsult*. Blog académico. Brasil.
- 15-Dunnet, M y Kirchner, W. (1974). *Psicología Industrial*. Editorial Trillas. México, D.F.
- 16-Escat, M. (2002). *Otros conceptos y Herramientas de RRHH*. Edit. Cocrear. USA.
- 17-Fayol, H. (1916). *Administración Científica, Industrial y general*. España.
- 18-Fleishman, E y Bass, A. (1979). *Estudios de Psicología Industrial y de Personal*.
- 19-Fundación Patronato del Hospital de Niños “JM de los Ríos”. (2001). *Historia del Hospital Municipal de Niños de Caracas – JM de los Ríos*. Ediciones del Fondo Editorial de la Alcaldía Mayor (FE-I-ALMA). Caracas.
- 20-García, M. (1980). *Derecho al trabajo*. México.
- 21-Hackman, Richard & Oldham, G. (2003). *Satisfacción Laboral y características del puesto*.
- 22-Helriegel, T (2003). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición.
- 23-Hernández, L. (1979) *El salario*. Buenos Aires. Edit. Heliarte, SRL. 1979

- 24-Hernández, R & Collado; Baptista, P.(1991) *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. 1991.
- 25-Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- 26-Hoppocck, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper Ed.
- 27-Jiménez H, García L, Velásquez Y & Feitas V (1995). *Evaluación de las condiciones de Seguridad en Servicios de Bioanálisis*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- 28-Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y medio ambiente de Trabajo. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.236 del 26 de Julio del 2005.
- 29-Ley Orgánica de Salud. (1998)
- 30- Ley Orgánica del Trabajo. (1997). Gaceta Oficial N° 5152 Extraordinario.
- 31-Ocke, E. (1991). *Teoría de la Fijación de Metas*.
- 32- Macarena (2007). *El sistema normativo del salario*. México.
- 33-Malagón (2008). *Administración Hospitalaria*. Editorial Médica Panamericana. 3ª Edición. Bogotá.
- 34-Maslow, A. (1977). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- 35-McClelland, D. (1961). *Teoría de las necesidades*. Comportamiento Organizacional.
- 36-Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial*. Honduras.
- 37-Mellado, C. (2004). *Estudios sobre el salario*. Edit. Bomarzo.
- 38-Morales, V & Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los Servicios*. Universidad de Málaga.
- 39-Nijst, M y Taboada, S. (2000). *Estudio de la Congruencia entre valores Éticos individuales y organizacionales y su relación con la Satisfacción Laboral*. Tesis de grado. UCAB. Caracas.
- 40-Organización Mundial de la salud. (1998). *Glosario Promoción de la salud*. Ginebra.

- 41-Organización Panamericana de la salud. (1998). *La Salud en las Américas*. Washington.
- 42-Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en el trabajo*. Revista Teoría e Investigación en Psicología. Vol IX, Nº1, p.p 27-34. Lima
- 43-Peiró, J at al (1996) *Tratado de Psicología del trabajo*.
- 44-Peñaloza, A. (2005). *Curso Taller: Elaboración de instrumentos de Investigación*. UCAB.
- 45-Pinilla, L. (1982). *Satisfacción Laboral y Productividad*. MCA Pisco.
- 46-Quarstein, V, McAfee, R y Glassman, M. (1982). “*The siruational ocurrences theory of job satisfaction*”. Human Relations, 45, (8), 859-873.
- 47-Robbins, S. (2004). *Fundamentos de Administración*. México: Prestice Hall.
- 48-Ruiz, J. (2005). *Influencia de la Identidad Organizacional sobre la Satisfacción y el Rendimiento Laboral*. Tesis de grado. UCAB. Caracas.
- 49-Serrano (2000). *Los Salarios y su relación con el desempleo*. España.
- 50-Shultz, D.P (1998). *Psicología Industrial*. Edit. Mc Graw Hill. México. 3era edición.
- 51-Stoner, J. (1994). *Administración*. Edit. Caliber.
- 52-Stacey, a. (1965). *La Motivación*. Teoría de la equidad.
- 53-Taylor, F & Fayol, H. (1977). *Principios de la Administración Científica, Industrial y General*. Mobil Libros. Caracas-Venezuela.
- 54-Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. (2008). *Actitud de los empleados*.
- 55-Universidad Pedagógica Experimental Libertador.(2004). *Manual de trabajos de Grado*.
- 56-Urwick y Gulick. (1937). *La Historia del Management*.
- 57-Vroom, V. (1994). *Teoría de la expectativa*.

58-Wnuk, E. (1977). *Las vicisitudes del principio de mercado*.

59-Yáber & Valarino. (2007). *Enfoques de Gerencia*. Editorial Concepto. Cara

<https://www.aguaeden.es/blog/> satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos (Febrero 2016)

<https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/> (2017)

<https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/> (abril 2015)

<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/> (2015)



## **ANEXOS**

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA DEL PROFESIONAL DEL BIOANÁLISIS EN SU EJERCICIO**

## **CAPÍTULO I TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

Artículo 1.- El presente Código de Ética y Deontología establece las normas que deberán regir la conducta de los profesionales del Bioanálisis, en cualquier actividad profesional que realicen en Venezuela derivada de la obtención de su título.

Artículo 2.- Las normas establecidas en el presente Código de Ética y Deontología son de obligatorio cumplimiento para todos los profesionales del Bioanálisis legalmente autorizados para ejercer la profesión en Venezuela.

Artículo 3.- Este Código de Ética y Deontología propende a defender, dignificar y enaltecer la profesión del Bioanálisis, dentro del contexto del ordenamiento jurídico venezolano.

Artículo 4.- Ninguna otra entidad, ni órgano de la Federación de Colegios de Bioanalistas de Venezuela (FECOBIOVE) diferente a la Asamblea de la Convención Nacional podrá promulgar disposiciones éticas y deontológicas que contravengan al presente código.

## **CAPÍTULO II TÍTULO II**

### **DE LOS DEBERES DEL PROFESIONAL DEL BIOANÁLISIS EN RAZÓN DE SU ENVESTIDURA PROFESIONAL**

Artículo 5.- Constituye deber primordial y fundamental para el profesional del Bioanálisis una manifiesta sensibilidad y respeto a la vida e integridad de la persona humana con apertura, rigor y tolerancia.

Artículo 6.- Es obligación del profesional del Bioanálisis estar informado de los adelantos científicos y tecnológicos relativos a su profesión que propendan a garantizar un diagnóstico de laboratorio clínico rápido y efectivo, así como también, en cualquier otra área del campo ocupacional donde el Profesional del Bioanálisis se desempeñe.

Artículo 7.- Es deber del profesional del Bioanálisis atender a todo paciente que solicite sus servicios sin discriminación alguna, en un todo de acuerdo a lo que se establece en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 8.- El profesional del Bioanálisis que realice o colabore en actos que atenten contra la vida, integridad física, psíquica o moral de las personas no solo incurren en la violación del presente Código de Ética y Deontología, sino también, al Código Penal de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 9.- Es obligatorio para todo profesional del Bioanálisis salvo comprobada imposibilidad atender el llamado que se le haga cuando:

- Se trate de un caso urgencia
- No hubiere otro profesional en la localidad
- El llamado sea de un paciente habitual
- Se trate de un colega, su cónyuge, ascendiente o descendiente.

PARÁGRAFO ÚNICO: En casos de emergencia o catástrofes naturales a nivel regional o nacional es deber de los profesionales del Bioanálisis ponerse a las órdenes de las autoridades u organismos competentes con el fin de contribuir en áreas de su competencia.

Artículo 10.- Todo profesional del Bioanálisis siempre debe ajustar su actuación, a las normas éticas y morales, así como también, a los principios de dignidad, seriedad, justicia, probidad, honradez y eficacia por encima de cualquier otra consideración.

Artículo 11.- Es deber del profesional del Bioanálisis denunciar ante el Colegio de Bioanalistas respectivo, toda práctica que conlleve el ejercicio ilegal de la profesión en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley de Ejercicio del Bioanálisis.

Artículo 12.- Son actos contrarios a un recto ejercicio profesional:

- La práctica de la cesión del título o cualquier credencial de índole gremial
- El fraude en los análisis
- La sub-contratación de otro profesional del Bioanálisis por parte del titular para el desempeño de las funciones propias de su cargo, en forma permanente o consuetudinaria
- Realizar actividades asistenciales cuando no se dispongan de las condiciones mínimas de bioseguridad, ya que las mismas pueden significar un alto riesgo para su integridad personal.

### **CAPITULO III TÍTULO III**

#### **DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL BIOANÁLISIS PARA CON SUS PACIENTES**

Artículo 13.- El profesional del Bioanálisis deberá bajo cualquier circunstancia manifestar un trato respetuoso y cortés para con sus pacientes y evitará en sus actos, gestos o palabras y todo aquello que pueda alarmarlo o que afecte desfavorablemente en el ánimo del mismo.

Artículo 14.- Los profesionales del Bioanálisis para el adecuado cumplimiento de su actividad profesional deben encontrarse:

- En plenitud de sus condiciones físicas y psíquicas, en forma tal que permita la exactitud y precisión requerida para los actos relativos al ejercicio del Bioanálisis.
- En condiciones que no involucren toxicomanías o dipsomanías ya que alteran desfavorablemente la personalidad y las capacidades físicas e intelectuales

#### **TÍTULO IV**

#### **DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL BIOANÁLISIS PARA CON LOS COLEGAS**

Artículo 15.- Los profesionales del Bioanálisis están en el deber ético y moral de mantener reciproca colaboración en cualquier aspecto relativo a la actividad profesional cuando esta sea solicitada.

Artículo 16.- Está prohibido desacreditar a un colega y hacerse eco de manifestaciones u opiniones capaces de perjudicarlo moralmente o en el ejercicio de su profesión.

Artículo 17.- Son actos contrarios a la ética profesional y por lo tanto quedan prohibidos:

- Sustituir en sus cargos a los Profesionales del Bioanálisis que hayan sido separados de los mismos injustificadamente o cuando pese sobre dichos cargos una prohibición de ocupación emanada de un Colegio de Bioanalistas y hecha de conocimiento público.

- Intentar o desplazar a un colega de un cargo por cualquier medio que no sea el concurso. Quedan a salvo de esta disposición los cargos de libre nombramiento y remoción o de confianza.
- Recibir o dar comisiones u otros beneficios por gestionar, acordar u obtener designaciones de cualquier índole.
- Utilizar ideas, proyectos o documentos técnicos, sin el consentimiento de sus autores.
- Prestar servicios a compañías, instituciones organizaciones nacionales o extranjeras cuando ello implique lesionar los intereses de los Profesionales del Bioanálisis o los principios del gremio.

## **TÍTULO V**

### **DEBERES CON LOS DEMÁS PROFESIONALES Y ESTUDIANTES DE BIOANALISIS**

Artículo 18.- Los profesionales del Bioanálisis en su trato con los demás integrantes del sector salud, con visión transdisciplinaria deben observar una actitud seria, cortés y de respeto a la independencia de todos y cada uno de ellos, en la prevención, conservación y restitución de la salud como forma fundamental tendiente al beneficio del paciente.

Artículo 19.- Es deber del profesional del Bioanálisis cooperar con los medios a su alcance con los demás miembros del sector salud que lo requieran en la vigilancia, promoción, prevención, protección y restitución de la salud individual y colectiva de las personas.

Artículo 20.- Es deber del profesional colaborar con las autoridades sanitarias del país en caso de catástrofe y calamidad pública de acuerdo al artículo 9 del presente código.

Artículo 21.- Todo Profesional del Bioanálisis tiene el deber de mantener un comportamiento cónsono con su investidura y en especial una actitud cortés y abnegada para con los estudiantes de las prácticas profesionales, así mismo, está en el deber de corregir los errores observados durante la ejecución de las tareas que le fueren encomendadas, porque su actitud es especialmente observada por los estudiantes y constituye parte fundamental del aprendizaje integral de los mismos.

Artículo 22.- Todo profesional del Bioanálisis tiene el deber de prestar su colaboración al fortalecimiento de los estudios de Bioanálisis y en tal sentido, deben suministrar a las Escuelas de Bioanálisis todo el apoyo moral y científico que esté a su alcance.

## **CAPÍTULO IV TÍTULO VI**

### **DEBERES DEL PROFESIONAL DEL BIOANÁLISIS EN EJERCICIO**

#### **SECCIÓN PRIMERA: DE LA PUBLICIDAD**

Artículo 23 – El profesional del Bioanálisis a en el ejercicio de su profesión deberá observar las siguientes normas:

- Evitar cualquier publicidad o promoción encaminada a atraer la atención del público a la acción profesional que vaya en detrimento de la profesión y que se preste a falsas interpretaciones.
- En el caso de avisos de promoción de los servicios de Bioanálisis, podrá hacerse a través de los medios adecuados a la nueva tecnología; Siempre, ajustados a los principios éticos de nuestra profesión y en donde se exprese los servicios que se prestan, bien sean análisis especializados y de rutina, capacidad tecnológica, proyección y preparación del personal.

- El contenido de los avisos publicitarios o de promoción deberán establecer:
  - ☐ nombre del laboratorio
  - ☐ Datos personales
  - ☐ Datos académicos del profesional del Bioanálisis responsable
  - ☐ (especialidad registrada en FECOBIOVE)
  - ☐ Análisis que se realizan
  - ☐ Registro e inscripción en el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS) y Colegio respectivo
- En ningún caso, se ofrecerá mediante publicidad el uso de determinados instrumentos, equipos, metodologías analíticas o cualquier otra información que busque realzar ante el público el servicio de Bioanálisis
- No deberán publicitarse bajo ningún concepto el costo o precio de los servicios prestados o de los honorarios profesionales derivados de los mismos. (No incluir ofertas o combos promocionales)
- No difundir o promocionar la aplicación de nuevos métodos o procedimientos analíticos o de otra naturaleza cuya eficacia aún esté en discusión por los organismos competentes
- Los avisos para anunciar los servicios de Bioanálisis deberán ser promocionados dentro de la mayor sencillez.
- No publicitar o promocionar los laboratorios o la identificación del profesional del Bioanálisis en sitios inadecuados o en lugares que comprometan la seriedad, el decoro y la dignidad de la profesión.



- Todo aviso, promoción, publicidad, etc., a realizarse por cualquier medio de difusión disponible deberá contar con el visto bueno (VoBo) del Colegio de Bioanalistas respectivo antes de su implementación

PARAGRAFO ÚNICO: La inobservancia de cualquiera de las disposiciones antes señaladas se consideran actos contrarios a la Deontología Profesional del Bioanálisis.

Artículo 24.- Se permite el uso del escudo de la FECOBIOVE en las tarjetas de presentación personal, así como cualquier otro uso que se de para promocionar, enaltecer, dignificar y defender la profesión, siempre ajustados a los principios establecidos por la ética, la moral y a lo contemplado en la normativa vigente.

PARÁGRAFO ÚNICO: Queda prohibido el uso del escudo de la FECOBIOVE o de los Colegios de Bioanalistas o de cualquiera de los Entes organizativos , en la papelería usada para el reporte de los resultados de análisis, petitorios, o cualquier tipo de publicidad o propaganda comercial.

Artículo 25 – Quedan terminantemente prohibidas “las tomas de muestras”, entendiéndose como tales establecimientos que ofrece un servicio de laboratorio clínico sin efectuarlo, derivando parte o la totalidad de las muestras biológicas y del trabajo analítico a otros u otros establecimientos de Bioanálisis.

PARÁGRAFO UNO: Cuando se requiera referir alguna muestra para realizar un análisis determinado, ésta remisión deberá cumplir con los requisitos establecidos en las normas oficiales para el traslado y conservación de las mismas.

PARÁGRAFO DOS: La instalación y funcionamiento de los laboratorios deben acatar los requisitos establecidos en el Reglamento Parcial de la Ley de Ejercicio del Bioanálisis y las emanadas del MPPS.

La contravención de éste artículo, constituye un fraude en el ejercicio del Bioanálisis.

## **SECCIÓN SEGUNDA: DEL SECRETO PROFESIONAL**

Artículo 26.- Los profesionales del Bioanálisis están en el deber de conservar como secreto todo cuando vean, oigan o descubran en el ejercicio de su profesión. No es necesario publicar el hecho para que exista revelación, basta la confidencia a una persona aislada.

Artículo 27.- El secreto se puede recibir bajo dos formas: secreto expícito, formal y textualmente confiado, y el secreto implícito que resulta de la naturaleza de las cosas que nadie impone y que preside las relaciones entre pacientes y profesionales, ambas formas del secreto profesional son inviolables, con excepción de los casos considerados por las leyes como reporte y denuncia obligatoria.

Artículo 28.- Se podrá revelar un resultado de análisis cuando medie orden expresa de autoridad competente y no habrá violación del secreto profesional en los siguientes casos:

- Cuando actúe en el carácter de perito judicial
- Cuando el profesional es acusado o demandado por la imputación de un daño producido en el ejercicio de su profesión
- Cuando el profesional es citado como testigo en un juicio.

Artículo 29.- Es deber del profesional del Bioanálisis, instruir al personal a su cargo, sobre la necesidad de guardar en secreto toda la información obtenida en razón de sus actividades laborales.

Artículo 30.- El profesional del Bioanálisis puede compartir el secreto profesional adquirido en sus diferentes formas con cualquier otro profesional que intervenga en el caso.

### **SECCIÓN TERCERA: DE LOS HONORARIOS**

Artículo 31.- Se entiende por honorarios profesionales, a los efectos del presente código, la remuneración recibida por toda actividad profesional, científica y tecnológica desarrollada por el profesional del Bioanálisis en el ejercicio libre de las actividades derivadas de la obtención de su título y las mismas se ajustaran siempre a las normas éticas y deontológicas que rigen el Bioanálisis.

Artículo 32.- Todo Profesional del Bioanálisis tiene derecho a percibir honorarios por los servicios prestados.

PARÁGRAFO ÚNICO: En aquellos casos en los que por causas o razones injustificadas personas naturales o jurídicas se negasen a sufragar los honorarios generados por servicios prestados por el profesional del Bioanálisis en el ejercicio libre, los mismos podrán recurrir a las instancias legales pertinentes en solicitud del pago respectivo, sin que ello sea considerado como un acto contrario a la ética o deontología del Bioanálisis.

Artículo 33- Sin perjuicio de lo establecido en esta sección, los Colegios de Bioanalistas podrán fijar como referencia, más no taxativamente, los honorarios profesionales .Entendiéndose como honorario profesional el derecho que tiene cada Bioanalistas de negociar la prestación de sus servicios

Artículo 34.- Sin perjuicio de lo establecido en esta sección, los Colegios de Bioanalistas podrán establecer como referencia,, las tarifas mínimas de los diferentes análisis ofertados por los servicios de Bioanálisis privados de la región luego de haber realizado un análisis de costos.

Artículo 35.- El profesional del Bioanálisis tiene el deber de exonerar sus honorarios a los colegas, cualquiera que sea su especialidad. Queda a criterio del Bioanalista la exoneración parcial o total para él (la) cónyuge, ascendientes o descendientes.

Artículo 36.- Cuando un profesional del Bioanálisis o sus familiares inmediatos, gocen de beneficios previstos por compañías de seguro similares, el profesional que presta sus servicios, tiene derecho a recibir pagos por honorarios, sin que ello constituya una violación a lo estipulado en el artículo anterior.

Artículo 37.- Queda formal y categóricamente proscrita la dicotomía, el mercantilismo y la competencia desleal, además de la partición de honorarios con otros profesionales.

#### **SECCIÓN CUARTA: DE LA RESPONSABILIDAD**

Artículo 38.- El profesional del Bioanálisis, es responsable absoluto de las consecuencias de los hechos y actos derivados del ejercicio profesional, si los mismos ocasionan daños de cualquier naturaleza y los mismos son plenamente comprobados, está obligado a su reparación.

Artículo 39.- El profesional del Bioanálisis, es responsable de las actuaciones que realice el personal subalterno durante en el ejercicio de las actividades inherentes a su trabajo.

Artículo 40.- El profesional del Bioanálisis no dejará bajo la responsabilidad del personal subalterno la realización de actividades propias del ejercicio del Bioanálisis, así como tampoco la resolución problemas y situaciones que requieran del juicio o criterios profesionales.

Artículo 41.- Son contrarios a la responsabilidad y honradez profesional:

- Derivar pacientes de las instituciones públicas donde preste sus servicios a su laboratorio particular.
- Realizar análisis de carácter privado en los institutos públicos donde preste sus servicios profesionales.

- El incumplimiento del horario de trabajo establecido para la adecuada atención al público.
- Firmar boletas contentivas de resultados no practicados.

Artículo 42.- Es deber del Bioanalista velar y cumplir con todo el protocolo establecido para la adecuada atención al público que requiere de sus servicios profesionales.

## **CAPÍTULO V TÍTULO VII**

### **EL PROFESIONAL DEL BIOANÁLISIS EN CARGOS DE DIRECCIÓN**

Artículo 43.- El profesional del Bioanálisis, en funciones directivas, sean estas gremiales, administrativas, docentes, sanitarias o asistenciales, deberá mantener con sus colegas subalternos una actitud respetuosa acorde con su condición de colega y colaborador, igualmente, todo Bioanalista subalterno, de la índole que sea, está obligado a guardar la debida consideración hacia sus superiores jerárquicos y acatar sus decisiones En todo caso, las relaciones entre unos y otros regirán, de acuerdo con las disposiciones del presente Código.

Artículo 44.- El profesional del Bioanálisis en ejercicio de un cargo directivo independientemente de la naturaleza del mismo, está doblemente obligado a respetar la ética profesional, primero en razón a su investidura profesional y segundo a la responsabilidad conferida como directivo ya que su actuación pública compromete el prestigio de la profesión.

Artículo 45.- El profesional del Bioanálisis en cargo de dirección propugnará:

- Que se respete el principio y régimen de concurso.
- La estabilidad y escalafón de los profesionales del Bioanálisis.
- El derecho a la amplia defensa ante todo despido.

- El deber de agremiarse y defender los intereses gremiales.
- Los deberes y derechos establecidos en este código, La ley de Ejercicio del Bioanálisis y demás conjuntos normativos que rigen la profesión del Bioanálisis.

Artículo 46.- Incurre en violación a este Código, el profesional que ejerciendo funciones directivas incumpla y permita el incumplimiento de las obligaciones laborales, así como de la jornada de trabajo, según lo pautado en los artículos 40 y 41 del presente código.

## **TÍTULO VIII**

### **DEBERES DEL BIOANALISTA CON LAS ENTIDADES GREMIALES Y CIENTÍFICAS**

Artículo 47.- Los profesionales del Bioanálisis están obligados a cumplir y hacer cumplir la Ley de Ejercicio del Bioanálisis y su Reglamento Parcial, los Estatutos y demás resoluciones internas, así como los acuerdos y resoluciones emanados de los órganos de la FECOBIOVE.

Artículo 48.- Todo profesional del Bioanálisis está en el deber de denunciar ante los órganos gremiales competentes al colega que contravengan las disposiciones propias del cargo.

Artículo 49.- El profesional del Bioanálisis que sea electo para la directiva de un órgano u otro ente gremial, está obligado a cumplir con las funciones propias del cargo.

PARÁGRAFO ÚNICO: Se considera falta grave a la ética y disciplina gremial, el incumplimiento de las obligaciones estatutarias y reglamentarias establecidas para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 50.- En relación con los asuntos gremiales, los profesionales del Bioanálisis en sus declaraciones en prensa o en intervenciones en la radio, televisión u otros medios de información deberán atenerse estrictamente a la normativa legal vigente, las disposiciones del Código de Ética y directrices de FECOBIOVE.

## **TÍTULO IX**

### **DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 51.- Los Colegios de Bioanalistas propiciarán la divulgación y enseñanza de este código en las Cátedras de Deontología de las Escuelas de Bioanálisis del país.

Artículo 52.- Es deber y obligación de todo profesional del Bioanálisis asistir a las asambleas y reuniones convocadas por las directivas de sus Colegios de Bioanalistas y la FECOBIOVE.

Artículo 53.- Las violaciones al presente Código de Ética y Deontología serán evaluadas y sancionadas por los órganos disciplinarios gremiales regionales y nacionales según el caso.

Artículo 54.- La reforma total o parcial de este Código deberá ser propuesta por el Comité Ejecutivo de FECOBIOVE, o la mayoría absoluta de los Colegios de Bioanalistas del país y aprobada por la Convención Nacional con el voto favorable de la mayoría de los delegados oficiales. La Convención no podrá delegar esta competencia en un Consejo Nacional.

Artículo 55.- Se deroga el Código de Deontología del Bioanálisis de fecha 27 de octubre de 2001 y cualquier otro que colida con él presente Código de ética y Deontología.

Artículo 56.- Este Código de Ética y Deontología entrará en vigencia el día siguiente de su aprobación en la II Convención Nacional Extraordinaria, realizada en caracas el día 19 de noviembre de 2016.



### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

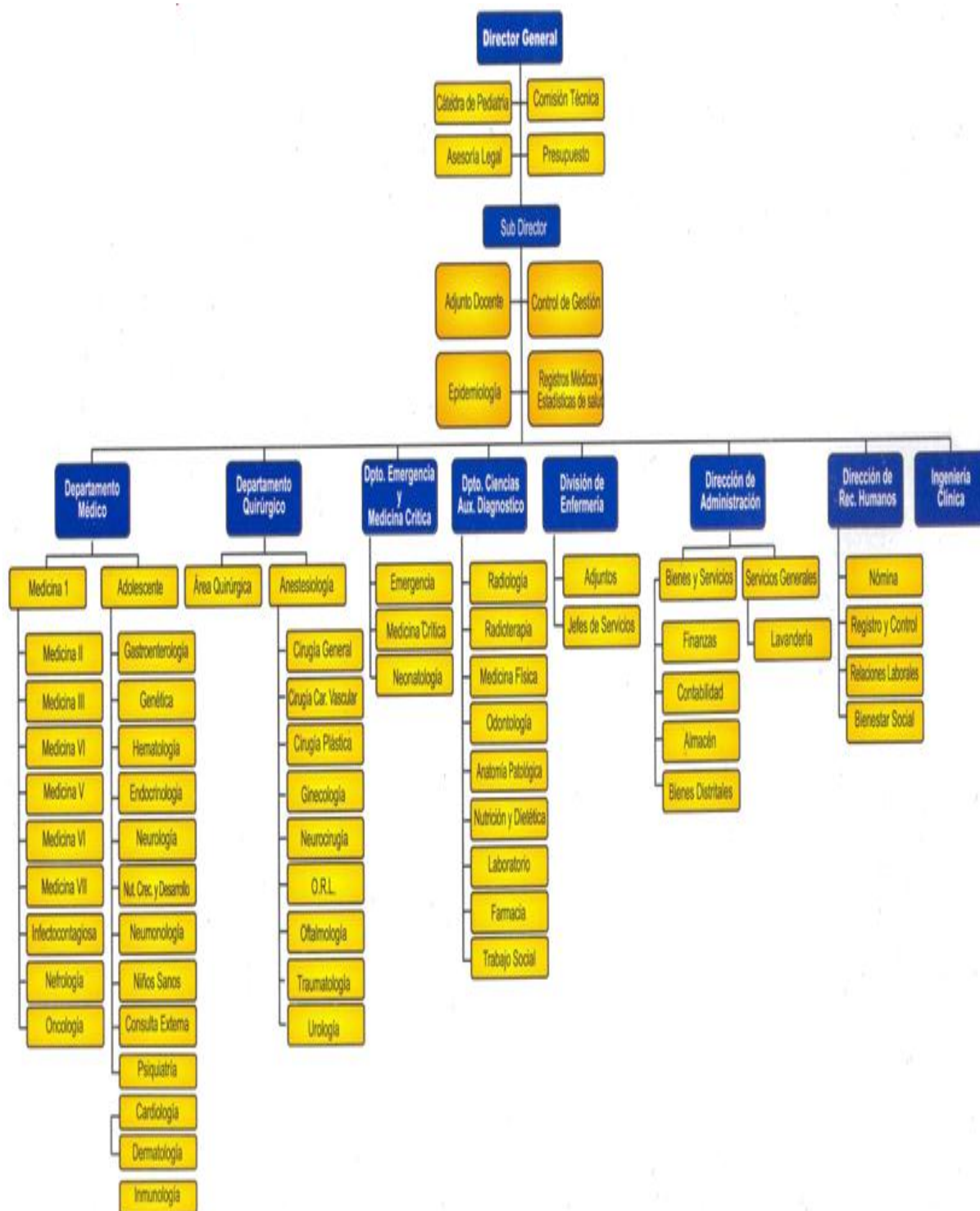
| ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                             | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| Revisión Bibliográfica                                                                                                                                                                                  | X     |         |       |       |      |       |
| Elaboración del Capítulo I:<br><br>El problema<br><br>1.1 Planteamiento del problema<br><br>1.2 Interrogantes de la investigación<br><br>1.3 Objetivos<br><br>1.4 Justificación<br><br>1.5 Factibilidad |       | X       |       |       |      |       |
| Elaboración del Capítulo II:<br><br>Marco teórico<br><br>2.1 Antecedentes de la investigación<br><br>2.2 Bases teóricas<br><br>2.3 Bases legales<br><br>2.4 Marco conceptual                            |       | X       |       |       |      |       |

|                                                              |  |  |          |          |          |          |
|--------------------------------------------------------------|--|--|----------|----------|----------|----------|
| Elaboración del<br>Capítulo III:                             |  |  |          |          |          |          |
| Marco<br>metodológico                                        |  |  |          |          |          |          |
| 3.1 Tipo de<br>Investigación                                 |  |  |          |          |          |          |
| 3.2 Diseño de la<br>investigación.                           |  |  |          |          |          |          |
| 3.3 Población y<br>muestra                                   |  |  | <b>X</b> |          |          |          |
| 3.4 Técnicas e<br>instrumentos de<br>Recolección de<br>datos |  |  |          |          |          |          |
| 3.5 Procedimiento<br>de análisis de<br>datos                 |  |  |          |          |          |          |
| Redacción de<br>borrador                                     |  |  |          | <b>X</b> |          |          |
| Revisión y<br>corrección del<br>borrador                     |  |  |          |          | <b>X</b> |          |
| Presentación del<br>Proyecto                                 |  |  |          |          |          | <b>X</b> |

**Julio****Agosto****Septiembre****Octubre****Noviembre**

|                                           |          |          |          |          |          |  |
|-------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| Tabulación de respuestas del cuestionario | <b>X</b> |          |          |          |          |  |
| Elaboración del Capítulo IVI:             |          |          |          |          |          |  |
| Análisis de resultados                    |          | <b>X</b> |          |          |          |  |
| Realización de Gráficos                   |          |          | <b>X</b> |          |          |  |
| Conclusiones.                             |          |          |          | <b>X</b> |          |  |
| Recomendaciones                           |          |          |          |          |          |  |
| Entrega Final                             |          |          |          |          | <b>X</b> |  |

## ORGANIGRAMA HOSPITAL DE NIÑOS “J. M. DE LOS RÍOS”.



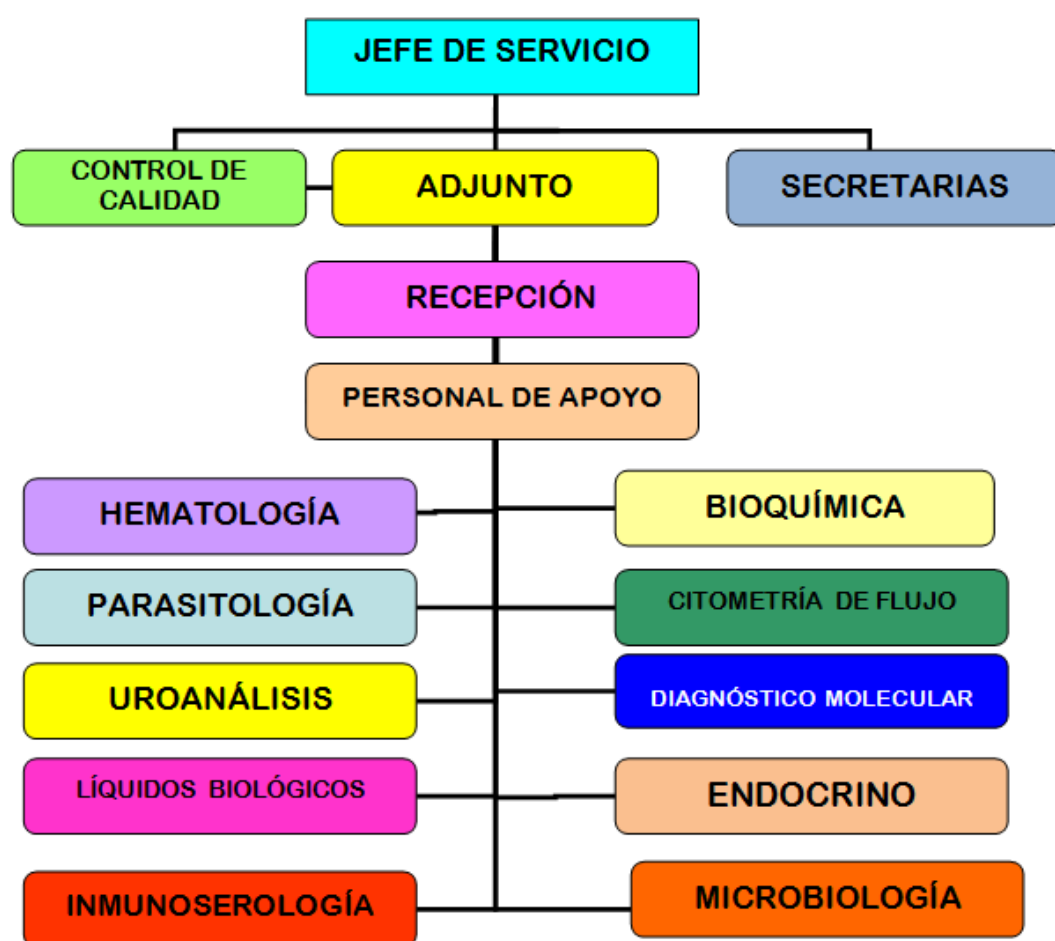


Figura 3. Organigrama del Servicio del Laboratorio Central del Hospital de Niños “J. M. De Los Ríos”. Fuente: elaborado por la autora con datos del Laboratorio Central.

## **MODELO DEL CUESTIONARIO APLICADO**