



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO PROFESIONAL**



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO
CLÍNICO ALFREDO GÓMEZ PERAZA, CLÍNICA ACOSTA ORTIZ.
BARQUISIMETO ESTADO LARA**

Autores:

Br. Giovanna Avila

Br. Luis Bujanda

Tutor:

Profesor Elvis Marín

Asesor metodológico:

Prof. Smirnaf Castrillo

Naguanagua, Noviembre 2021



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO PROFESIONAL**



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe profesor **Elvis Marín**, por medio de la presente certifico que he tenido conocimiento y asesore el Proyecto de Investigación titulado **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLÍNICO ALFREDO GÓMEZ PERAZA, CLÍNICA ACOSTA ORTIZ. BARQUISIMETO ESTADO LARA.** Realizado por los estudiantes **Giovanna Avila C.I. 25.923.958** y **Luis Bujanda C.I. 24.471.726** desde su inicio hasta su culminación. Considero que el presente estudio reúne todos los requisitos suficientes para ser sometido a evaluación. En Valencia a los días del mes de Noviembre del dos mil veintiuno.

**Profesor Elvis Marín
C.I: 13.956.025**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO PROFESIONAL

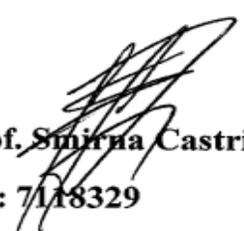


ASIGNATURA: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN

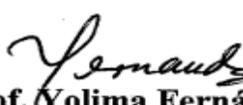
Quienes suscriben, miembros del Jurado designado por la Coordinación de la Asignatura Trabajo de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud – Sede Carabobo, para evaluar la investigación titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLÍNICO ALFREDO GÓMEZ PERAZA, CLÍNICA ACOSTA ORTIZ. BARQUISIMETO ESTADO LARA**, presentado por los estudiantes: **Giovanna Avila C.I. 25.923.958 y Luis Bujanda C.I. 24.471.726**,. Hacemos constar que hemos actuado como jurado evaluador del informe escrito, presentación y defensa del citado trabajo de grado. Luego de su evaluación, consideramos que reúne los requisitos de mérito para su aprobación.

Observaciones: _____


Prof. Smirna Castrillo

C.I: 7118329

Jurado Principal


Prof. Yolima Fernández

C.I: 13382234

Jurado Principal


Prof. Haifah Kuder

C.I: 12077839

Jurado Principal





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO PROFESIONAL**



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe profesor **Elvis Marín**, por medio de la presente certifico que he tenido conocimiento y asesore el Proyecto de Investigación titulado **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO CLÍNICO ALFREDO GÓMEZ PERAZA, CLÍNICA ACOSTA ORTIZ. BARQUISIMETO ESTADO LARA.** Realizado por los estudiantes **Giovanna Avila C.I. 25.923.958** y **Luis Bujanda C.I. 24.471. 726** desde su inicio hasta su culminación. Considero que el presente estudio reúne todos los requisitos suficientes para ser sometido a evaluación. En Valencia a los 08 días del mes de febrero del dos mil veintidós.

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser "Elvis Marín", escrita sobre una línea horizontal que sirve como línea de base para la firma.

**Profesor Elvis Marín
C.I: 13.956.025**

ÍNDICE GENERAL	Pág.
Constancia de Aceptación del Tutor Académico	ii
Acta de Evaluación	iii
Índice general	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	8
Introducción	10
Materiales y métodos	13
Resultados y Análisis	15
Conclusiones	35
Referencias bibliográficas	37

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1. Satisfacción laboral. Factores correspondientes al individuo	18
Tabla N° 2. Satisfacción laboral. Factores correspondientes a la empresa	24
Tabla N° 3. Satisfacción laboral global de los empleados	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS	Pág.
Gráfico 1. Distribución de acuerdo a la edad de los empleados	15
Gráfico 2. Distribución de acuerdo a la antigüedad de los empleados	16
Gráfico 3. Distribución de acuerdo a la ocupación de los empleados	17
Gráfico 4. Distribución de las opiniones de los empleados, sobre los factores correspondientes al individuo	19
Gráfico 5. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados, sobre los aspectos inherentes al trabajo	20
Gráfico 6. Distribución de las opiniones de los empleados, sobre el ambiente de trabajo	21
Gráfico 7. Distribución de la satisfacción de los empleados, sobre el ambiente de trabajo	22
Gráfico 8. Distribución de las opiniones de los empleados, sobre su participación como parte del equipo de trabajo	23
Gráfico 9. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados, sobre su participación como parte del equipo de trabajo	23
Gráfico 10. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados, sobre aspectos que caracterizan su relación con la empresa	25
Gráfico 11. Distribución de las opiniones de los empleados, sobre aspectos que caracterizan su relación con la empresa	26
Gráfico 12. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados, sobre la supervisión / apoyo en la empresa	27
Gráfico 13. Distribución de las opiniones de los empleados sobre los aspectos económicos en su relación con la empresa	28
Gráfico 14. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados, los aspectos económicos en su relación con la empresa	29
Gráfico 15. Distribución de las opiniones de los empleados, sobre la producción de los empleados en la empresa	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 16. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados sobre la producción de los empleados en la empresa	32
Gráfico 17. Distribución de la satisfacción laboral global de los empleados	34



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO PROFESIONAL**



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIO
CLÍNICO ALFREDO GÓMEZ PERAZA, CLÍNICA ACOSTA ORTIZ.
BARQUISIMETO ESTADO LARA**

**Autores: Br. Giovanna Avila, Br. Luis Bujanda
Tutor: Profesor Elvis Marín
Asesor: Prof. Smirnaf Castrillo
Naguanagua 2021**

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es evaluar la satisfacción laboral del personal de Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara. La investigación se enmarcó en un estudio de tipo no experimental, observacional, y descriptiva. Para efectos de la presente investigación se procedió a realizar un análisis considerando lo enunciado en los objetivos específicos de la investigación: describir las características laborales del personal en cuanto a edad, sexo, ocupación y antigüedad, determinar la satisfacción laboral del personal del laboratorio clínico desde los factores correspondientes al individuo y a los factores correspondientes a la empresa. El instrumento para la medida de la satisfacción laboral corresponde al Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, en contextos organizacionales. En total fueron encuestados 26 empleados del laboratorio, distribuidos entre 01 gerente, 4 asistentes administrativos, 1 asistente contable, 9 bioanalistas, 4 asistentes de laboratorio, 3 auxiliares de laboratorio, 1 cristalera, 3 personales de limpieza. Considerando el tamaño de la población, la muestra está formada por el total de la población, representado el 100% del personal. Como resultado del cuestionario de satisfacción laboral aplicado, se concluye que la percepción de la satisfacción laboral del personal arroja un nivel de satisfacción elevado. Los factores en su conjunto son muy bien valorados, resaltan los Factores correspondientes al Individuo: Aspectos Inherentes al Trabajo, Ambiente de Trabajo y Participación. Los factores relacionados a la Empresa como Supervisión y Producción. Los indicadores menos valorados por los encuestados corresponden a los ítems relacionados con las remuneraciones, promoción y ascensos dentro de la organización, factores económicos.

Palabras clave: satisfacción laboral, laboratorio clínico, personal



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SCHOOL OF BIOANALYSIS
RESEARCH AND PROFESSIONAL
DEVELOPMENT DEPARTMENT**



**LABOR SATISFACTION OF THE STAFF OF THE ALFREDO GÓMEZ
PERAZA CLINICAL LABORATORY, ACOSTA ORTIZ CLINIC**

Authors: Br. Giovanna Avila, Br. Luis Bujanda

Tutor: Profesor Elvis Marín

Adviser: Prof. Smirnaf Castrillo

Naguanagua 2021

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the job satisfaction of the staff of the Alfredo Gómez Peraza Clinical Laboratory, Acosta Ortiz Clinic. Barquisimeto, Lara state. The research was framed in a non-experimental, observational, and descriptive study. For the purposes of this research, an analysis was carried out considering what was stated in the specific objectives of the research: describe the work characteristics of the staff in terms of age, sex, occupation and seniority, determine the job satisfaction of the clinical laboratory staff from the factors corresponding to the individual and the factors corresponding to the company. The instrument for measuring job satisfaction corresponds to the Job Satisfaction Questionnaire S21 / 26, in organizational contexts. In total, 26 laboratory employees were surveyed, distributed between 01 manager, 4 administrative assistants, 1 accounting assistant, 9 bioanalysts, 4 laboratory assistants, 3 laboratory assistants, 1 glassware, 3 cleaning personnel. Considering the size of the population, the sample is made up of the total population, representing 100% of the staff. As a result of the applied job satisfaction questionnaire, it is concluded that the perception of staff job satisfaction shows a high level of satisfaction. The factors as a whole are highly valued, highlighting the Factors corresponding to the Individual: Aspects Inherent to the Work, Work Environment and Participation. Factors related to the Company such as Supervision and Production. The indicators least valued by the respondents correspond to the items related to remuneration, promotion and promotions within the organization, economic factors

Keywords: job satisfaction, clinical laboratory, staff

INTRODUCCIÓN

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. En un mercado global cada vez más competitivo, las organizaciones se plantean la manera de optimizar la productividad de sus empleados; en este sentido, las conclusiones de los estudios referidos proponen distintas soluciones que pasan por el fortalecimiento y la difusión de los valores fundamentales de la organización, y la creencia de que un aumento de la satisfacción laboral produce beneficios en términos de productividad del trabajador, contribuyendo a crear un compromiso de alto rendimiento.¹

El laboratorio clínico es un sistema complejo, que exige que se lleven a cabo de forma adecuada diversos procesos y procedimientos, para lograr el más alto nivel de exactitud y fiabilidad en los resultados analíticos. Por tanto, se debe examinar el sistema para lograr un buen rendimiento en el laboratorio, siendo el recurso más importante del laboratorio un personal competente y motivado. Los empleados motivados y satisfechos son más proclives a estar comprometidos con su trabajo.²

En ese sentido, el recurso más importante en una organización es el empleado, cuya función es importante para que la organización pueda destacarse dentro de la competencia laboral, en consecuencia la satisfacción del personal es indispensable ya que estará relacionada con su rendimiento, esto ha llevado a las empresas a mejorar sus niveles de satisfacción de sus empleados para poder destacarse en el mercado laboral.³ Por el contrario, un elevado índice de insatisfacción produce un decremento en la eficiencia global de la organización, a través de alteraciones del estado de ánimo que desarrollan conductas negligentes, ausentismo laboral, con tendencia al abandono del trabajo por no encontrar un puesto acorde a sus expectativas.^{3,6}

La satisfacción se ha convertido en un factor determinante en la Gestión de Recursos Humanos; es un elemento fundamental, no sólo en el plano personal, sino también en el ámbito de la organización. Al respecto, no se dispone de una definición unánime del término Satisfacción Laboral (SL) y se suele considerar como el balance percibido sobre cuánto y cómo se acomodan las características del puesto de trabajo a las expectativas del trabajador; de este balance puede resultar una orientación afectiva positiva o negativa hacia el puesto. También se ha definido como un estado emocional positivo que resulta de una percepción placentera de la experiencia laboral.^{4,9}

Ante la variedad aspectos a valorar Herzberg propuso su teoría de dos conjuntos de factores del trabajo bien diferenciados y a la vez relacionados con la SL: factores de intrínsecos y factores extrínsecos⁴. Son factores intrínsecos la posibilidad de desarrollo personal, interés de la tarea, logro, reconocimiento, creatividad y tener responsabilidad y posibilidad de promoción. Se consideran aspectos extrínsecos los relacionados con la política de la organización, calidad de supervisión, relaciones con compañeros, salario y condiciones físicas o ambientales. Herzberg apreció que sólo originan SL los elementos intrínsecos, mientras que los que producen insatisfacción son los extrínsecos. Otros rasgos del trabajador como edad, educación, género y circunstancias no laborales también han recibido atención como moduladoras de la SL.⁴

Adicionalmente, la satisfacción es concebida como aquella percepción sobre la medida en que las necesidades y deseos han sido cubiertas completamente. Por tanto, se concibe como la confirmación de las expectativas y actualmente no se considera como una variable estática, sino como un proceso con dimensiones en un sistema de interacciones entre la organización y el usuario.⁵

En otras palabras, la opinión del personal como usuarios internos permite lograr estándares superiores para mayor satisfacción de los usuarios externos y mayor utilización de los laboratorios.³ Por lo cual, resulta indispensable que los laboratorios clínicos de las instituciones de salud, cuenten con un programa de mejora continua de la calidad que valore la opinión de usuarios y su grado de satisfacción. Este aspecto es mucho más que una aspiración humana en la práctica, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no se garantiza la satisfacción de sus empleados.^{3, 7}

Es por ello, que se pretende evaluar los aspectos que afectan el grado de satisfacción del personal que labora en los laboratorios clínicos; identificándose especialmente aquellos que precisan mejora o muestran debilidades. Esto permite plantear estrategias y actuaciones que sirvan para orientar la toma de decisiones a fin de generar en el trabajador satisfacción por el desempeño y resultado de sus actividades, aumentando los niveles de excelencia en el servicio dentro de un entorno altamente competitivo, todo en pro de una mejor calidad de vida.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se enmarcó en un estudio de tipo no experimental, observacional, y descriptiva. La población está constituida por el personal que labora en el Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza. Clínica Acosta Ortiz, Barquisimeto estado Lara durante el periodo octubre- diciembre de 2019. En total fueron encuestados 26 empleados del laboratorio, distribuidos entre 01 gerente, 4 asistentes administrativos, 1 asistente contable, 9 bioanalistas, 4 asistentes de laboratorio, 3 auxiliar de laboratorio, 1 cristalera, 3 personales de limpieza. Considerando el tamaño de la población, la muestra está formada por el total de la población, representado el 100% del personal.

El instrumento para la medida de la satisfacción laboral corresponde al Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, en contextos organizacionales Este cuestionario de satisfacción laboral S21/26, se caracteriza por un formato de escala dicotómica conformado por 26 ítems, de repuestas verdadero o falso; lo que significa que verdadero es satisfecho y falso insatisfecho. Con una puntuación máxima de 26 puntos y una mínima de 0, considerando que a mayor puntuación del análisis de los datos de los indicadores, mayor es la satisfacción laboral.¹⁰

El procesamiento de los datos está formado por las operaciones de codificación, procesamiento estadístico y análisis de los resultados.

Para el procesamiento estadístico de los datos obtenidos en la muestra se utilizó el Programa Estadístico para Ciencias Sociales (IBM SPSS Statistics. Versión 25)⁷

Mediante el programa se obtiene:

1. **Análisis estadístico descriptivos** se muestran tablas de frecuencia y estadísticos de tendencias para las variables continuas

Para las variables ocupación, sexo se realizó una tabla de frecuencia

Para las **variables continuas** como edad y antigüedad se estimaron las medidas de tendencia central.

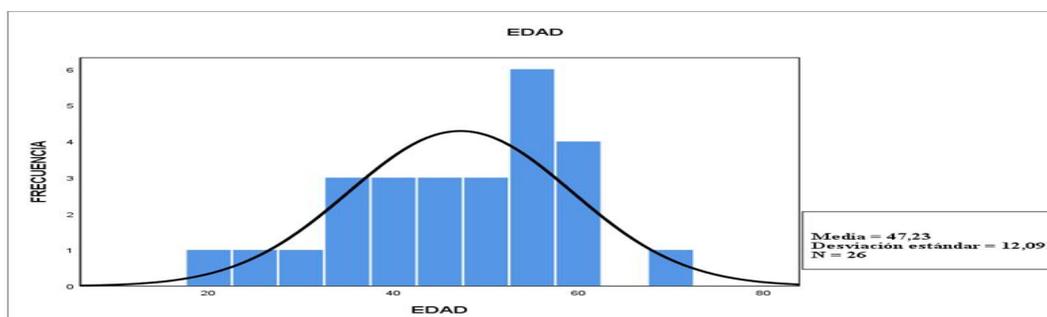
2. La satisfacción global de los encuestados se estimó a partir del promedio del puntaje obtenido en todo el cuestionario. Luego se calculó el promedio para los Factores correspondientes al Individuo y los Factores correspondientes a la Empresa. Los estadísticos descriptivos estimados son: frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar, Curtosis y asimetría.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 a 26 empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, que representan el 100% de la población.

I. Características Laborales: Sexo, Edad, Antigüedad y Ocupación

Los empleados correspondían 92% al sexo femenino y 8% al masculino, en edades comprendidas entre 20 y 68 años con una media de $47,23 \pm 12,09$ desviación estándar; observando una distribución simétrica, según el coeficiente de curtosis -0,275, platicúrtica aproximadamente el 82% de las personas están agrupadas entre los 20 y 60 años (ver Gráfico 1). Específicamente, 38% entre 51-60 años, 31% entre 20-40 años, 19% entre 41-50 años y 12% entre 61-70 años.

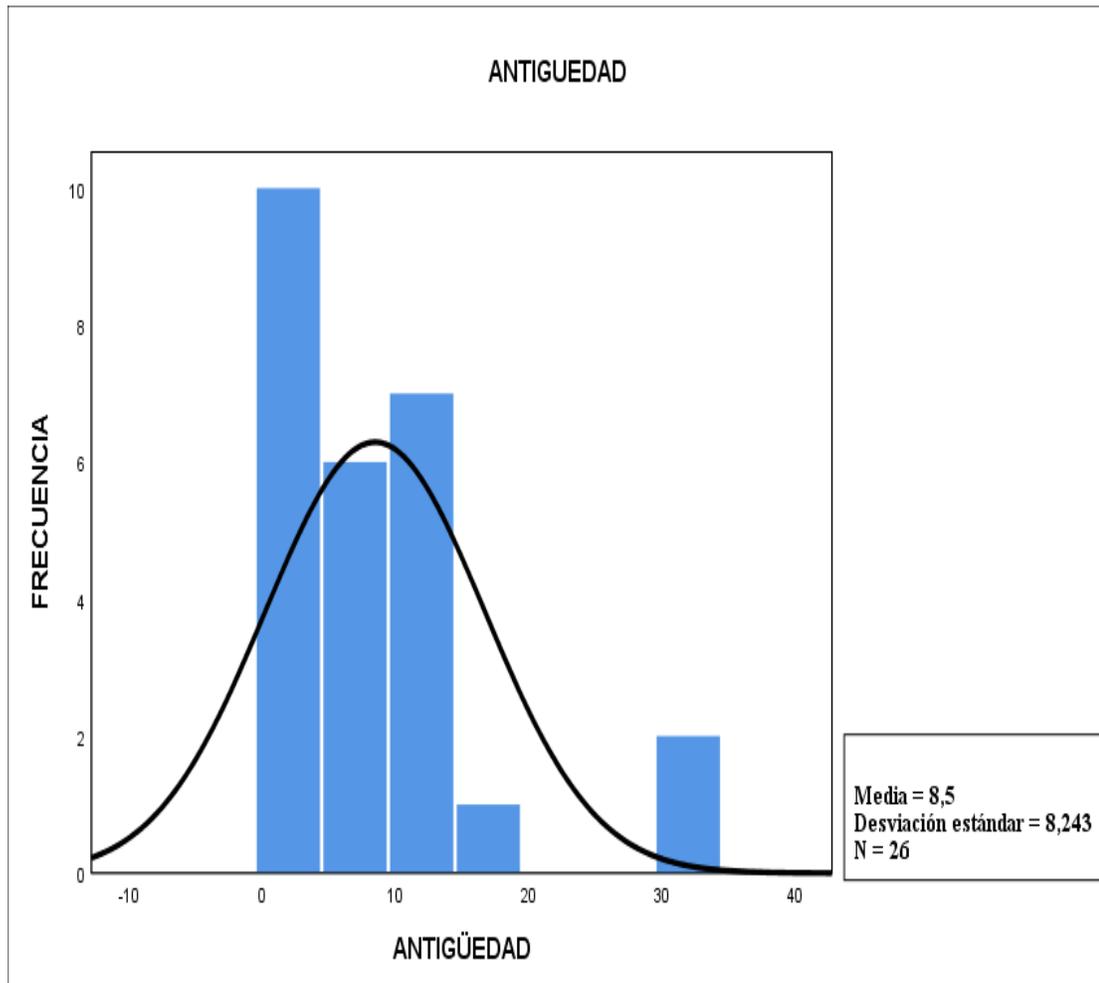


Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 1. Distribución de acuerdo a la edad de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara. Enero 2020.

En cuanto a su antigüedad se evidenció que 69 % de los empleados tenían trabajando en la clínica entre 2 y 10 años de antigüedad, 30% entre 11 y 20 años, y sólo 1% contaba con 34 años continuos de trabajo, con un mínimo de 2 y un máximo de 34 años, una mediana 6,00 menor a la media $8,50 \pm 8,243$ de desviación estándar.

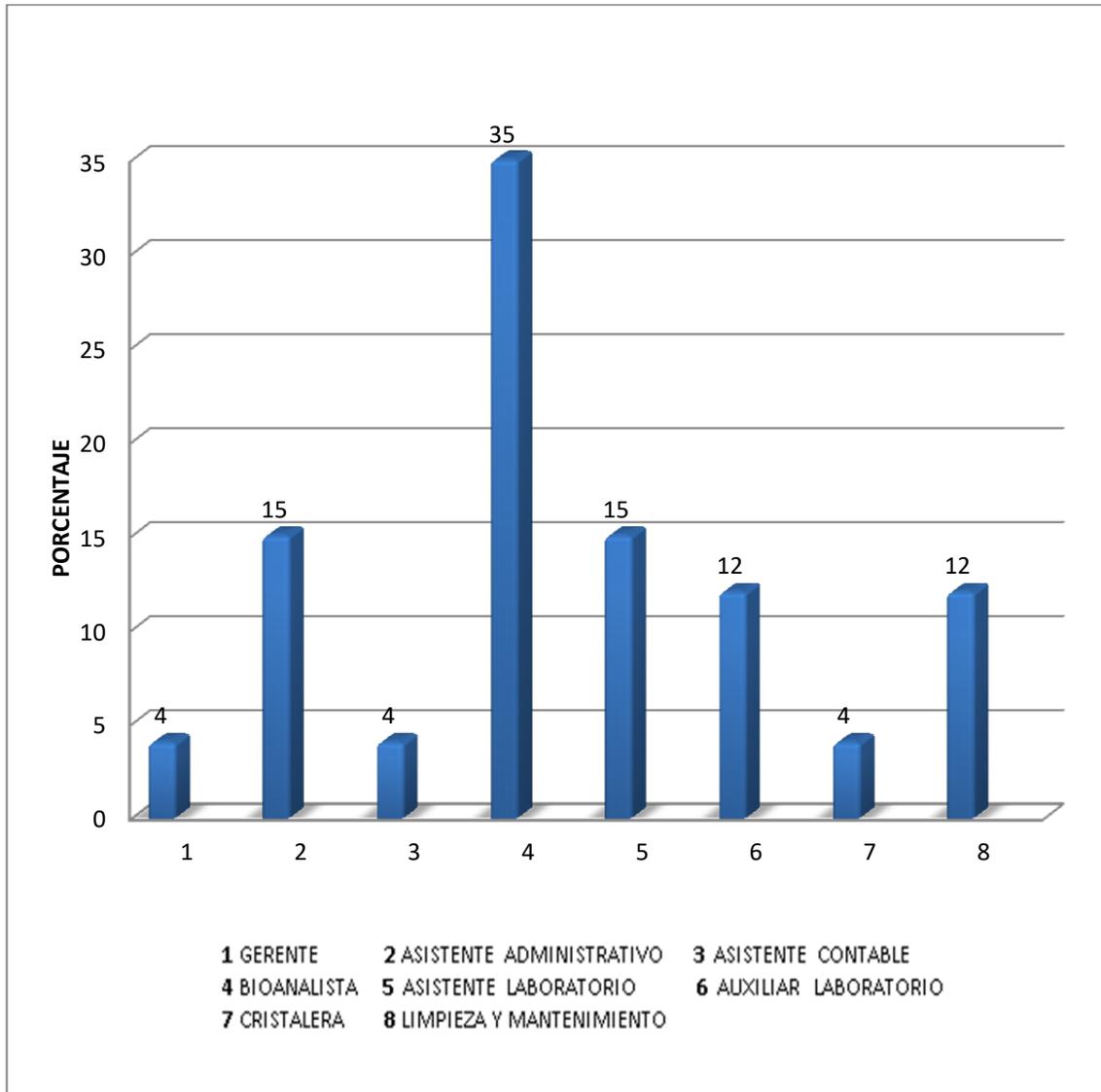
Se observa que la distribución tiende a ser asimétrica a la derecha (positiva), según el coeficiente de Curtosis 4,295 es una distribución Leptocúrtica (ver Gráfico 2).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 2. Distribución de acuerdo a la antigüedad de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara. Enero 2020

La ocupación más frecuente como era de esperarse fue 35% Licenciados en Bioanálisis, seguido por los Auxiliares de Laboratorio 27%, Asistentes administrativos 15%, personal de limpieza y mantenimiento 11%, Cristaleras, Auxiliares contables y Gerentes 4% cada uno (ver Gráfico 3).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 3. Distribución de acuerdo a la ocupación de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara. Enero 2020

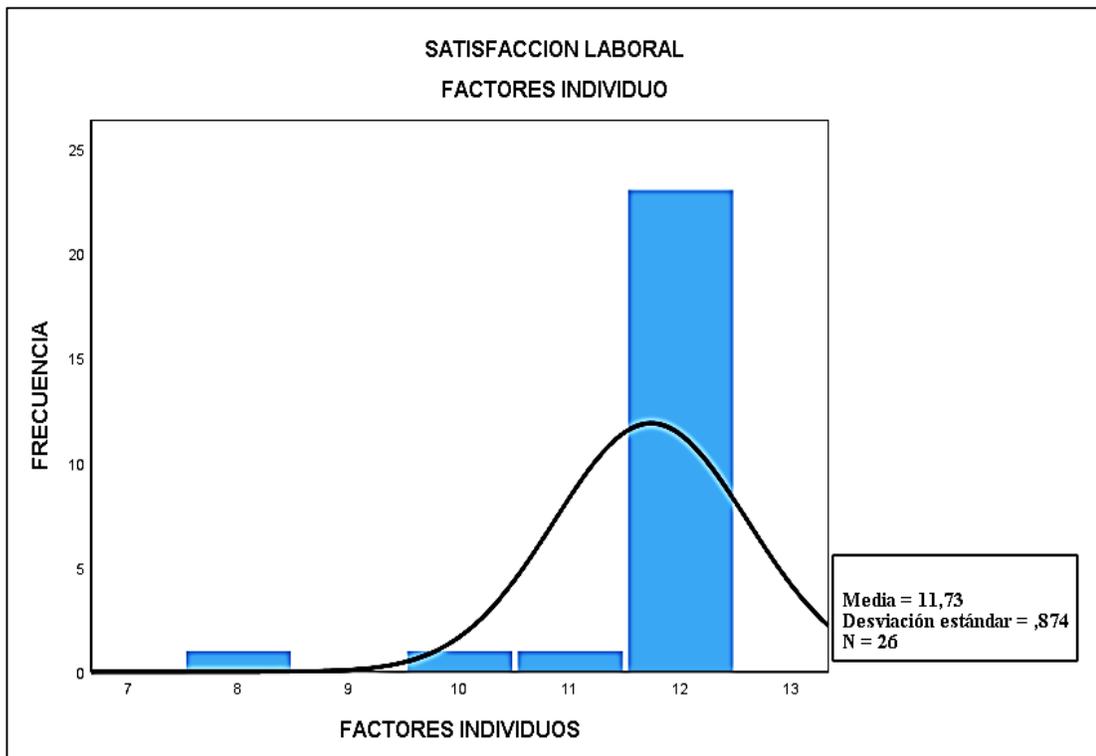
II. Satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos desde los factores correspondientes al individuo

Tabla N° 1. Satisfacción Laboral. Factores correspondientes al Individuo.

FACTORES	INDICADOR	ITEMS
INDIVIDUO	Aspecto inherentes al trabajo	1. Me gusta mi trabajo 2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco 3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan 18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo 22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros 25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos
	Ambiente de trabajo	6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena 7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas 8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios 24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios
	Participación	20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores 21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo

Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Las respuestas sobre factores correspondientes al individuo evidenciaron un promedio de respuestas positivas de 11,73 lo cual indica que la percepción de los factores inherentes al individuo en la muestra encuestada es muy satisfactoria. Con una desviación estándar de 0,874. La distribución se adapta a una curva asimétrica a la izquierda, (ver Gráfico 4). En cuanto a Curtosis (14,276) se aprecia que la distribución tiende a ser Leptocúrtica con una desviación estándar pequeña ($\pm 0,874$).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 4. Distribución de las opiniones de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre los factores correspondientes al individuo. Enero 2020

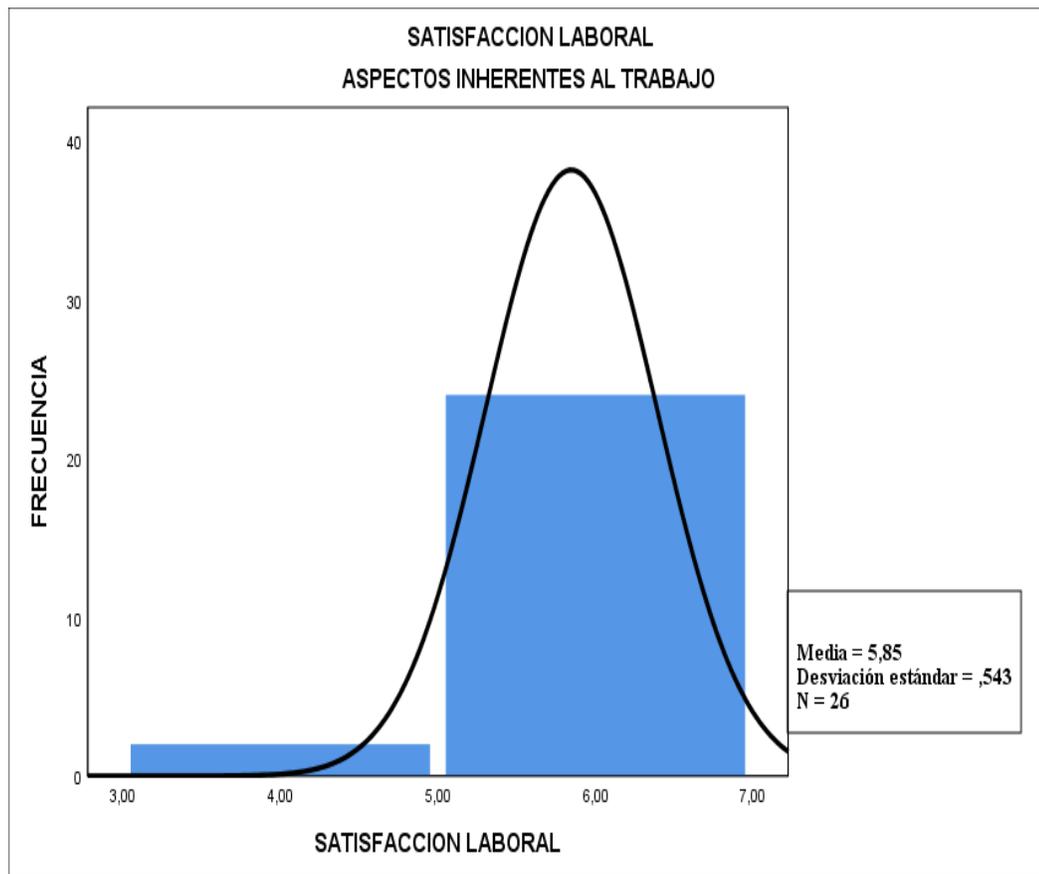
Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Individuo

Indicador: Aspectos inherentes al trabajo

Ítems:

Me gusta mi trabajo; Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco; Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan; Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo. Tal como se muestra en el Gráfico 5, el promedio del puntaje es de 5,84, lo cual indica que la percepción de los aspectos Inherentes al Trabajo tiende a ser muy satisfactoria. La desviación estándar es de 0,54. La distribución tiende a ser asimétrica a la izquierda. En cuanto a la Curtosis tiende a ser Leptocúrtica.



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 5. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre los aspectos inherentes al trabajo. Enero 2020

Variable: Satisfacción Laboral

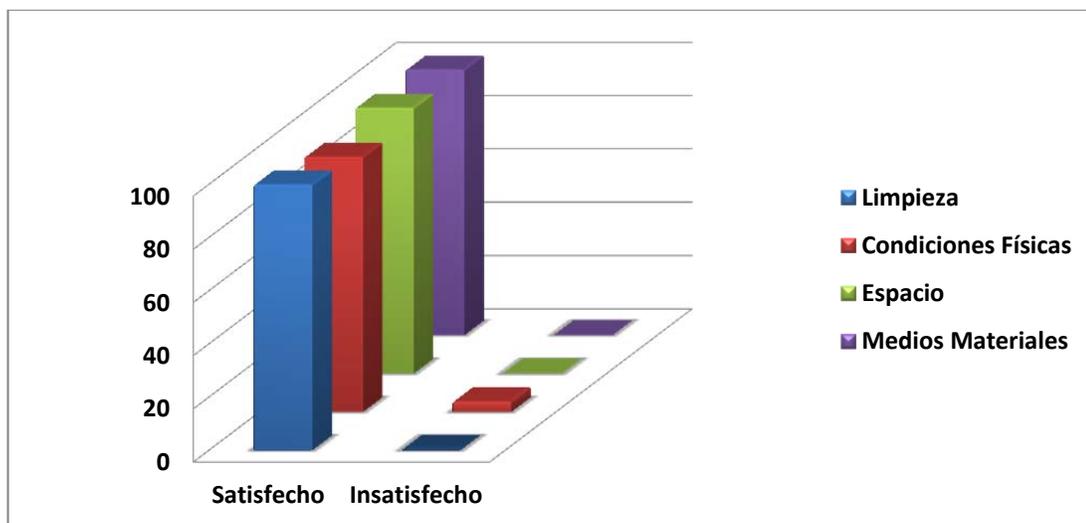
Dimensión: Individuo

Indicador: Ambiente de Trabajo

Ítems:

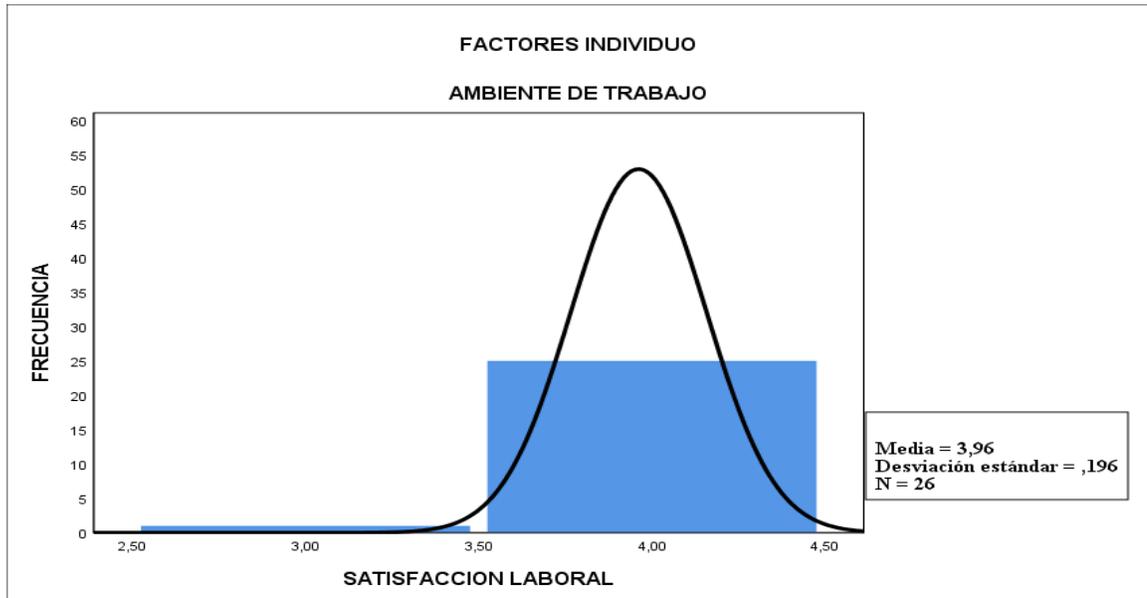
La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena; la iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas, el entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios; los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.

Todos los participantes refirieron para cada uno de los aspectos del ambiente de trabajo estar satisfechos, con excepción a lo referido a la regulación de la iluminación – ventilación y temperatura 4% refirieron no estar satisfechos (ver Gráfico 6). La percepción del indicador correspondiente al ambiente de trabajo es muy satisfactoria. La distribución tiende a ser asimétrica a la izquierda y Leptocúrtica (ver Gráfico N° 7) La desviación estándar obtenida de 0,196.



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 6. Distribución de las opiniones de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre el ambiente de trabajo. Enero 2020



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 7. Distribución de la satisfacción de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre el ambiente de trabajo. Enero 2020

Variable: Satisfacción Laboral

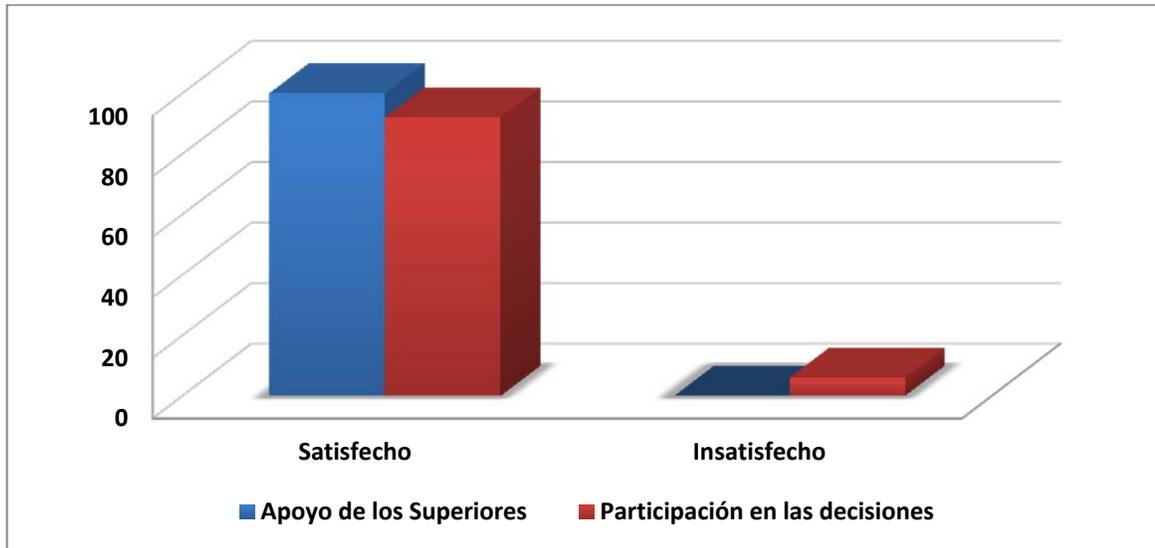
Dimensión: Individuo

Indicador: Participación

Ítems:

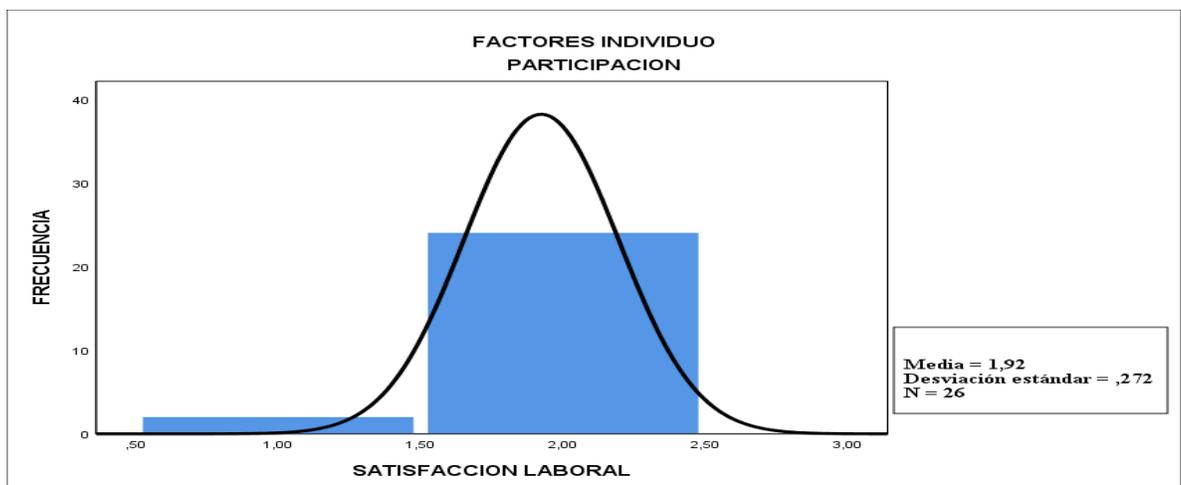
Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores; me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.

Los participantes en su totalidad se sienten apoyados por sus superiores; y 92% consideran que participan de las decisiones en el trabajo. (ver Gráfico 8). El promedio de los ítems es de 1,92, lo cual indica que la percepción del indicador de Participación tiende a ser satisfactoria. Desviación estándar 10,27. La distribución tiende a ser simétrica y Leptocúrtica. (ver Gráfico 9).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 8.Distribución de las opiniones de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre su participación como parte del equipo de trabajo. Enero 2020



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 9.Distribución de la satisfacción laboral de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre su participación como parte del equipo de trabajo. Enero 2020

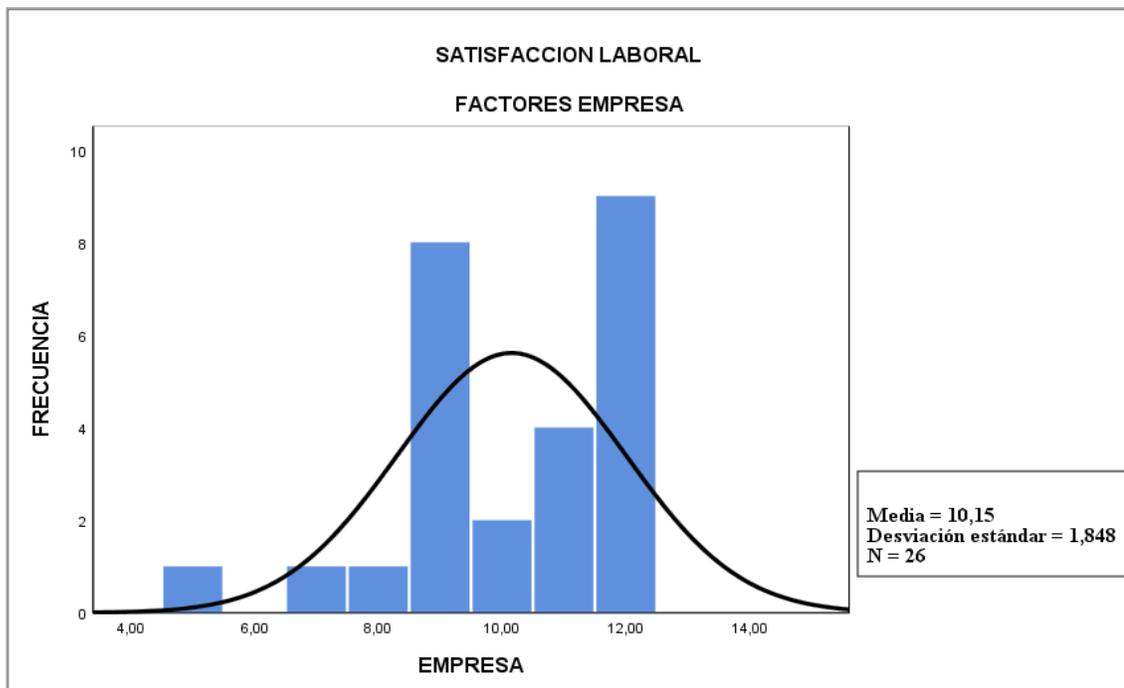
III. Satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos desde los factores correspondientes a la Empresa.

Tabla N° 2. Satisfacción Laboral. Factores correspondientes a la Empresa.

FACTORES	INDICADOR	ITEMS
EMPRESA	Supervisión	<p>10. Estoy satisfecho de la formación que me da el laboratorio</p> <p>11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes</p> <p>13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria</p> <p>15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen</p> <p>16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.</p>
	Aspectos económicos	<p>4. Mi salario me satisface</p> <p>9. En el laboratorio tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso</p> <p>12. La forma en que se lleva la negociación en el laboratorio sobre aspectos laborales me satisface</p> <p>14. Estoy satisfecho de cómo el hospital cumple el convenio, y las leyes laborales</p> <p>23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan</p>
	Producción	<p>5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen</p> <p>26. Estoy satisfecho con el ritmo al que tengo que hacer mi tarea</p>

Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Las respuestas sobre la satisfacción laboral sobre los factores correspondientes a la empresa evidenciaron un promedio de puntaje los ítems de 10,15, lo cual indica que en la organización la satisfacción laboral perceptible es satisfactoria. Con una desviación estándar de 1,8. La distribución tiende a ser bastante simétrica y escarpada (ver Gráfico N° 10.). En cuanto a Curtosis (14,276) se aprecia que la distribución tiende a ser Leptocúrtica con una desviación estándar pequeña ($\pm 0,874$).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 10. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre aspectos que caracterizan su relación con la empresa. Enero 2020

Variable: Satisfacción Laboral

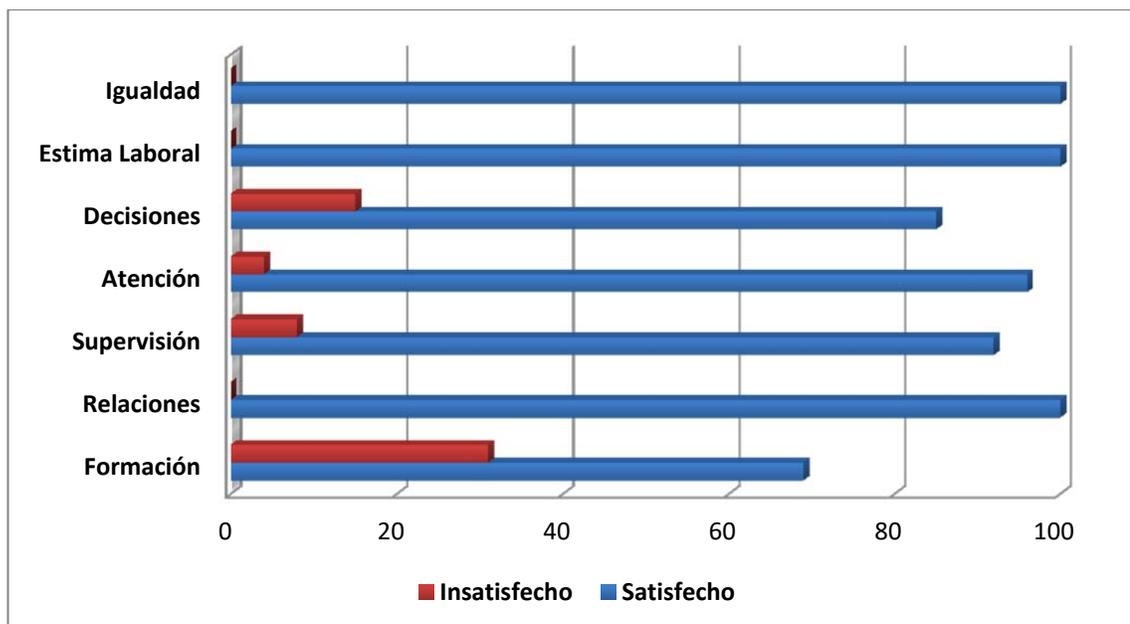
Dimensión: Empresa

Indicador: Supervisión / Apoyo

Ítems:

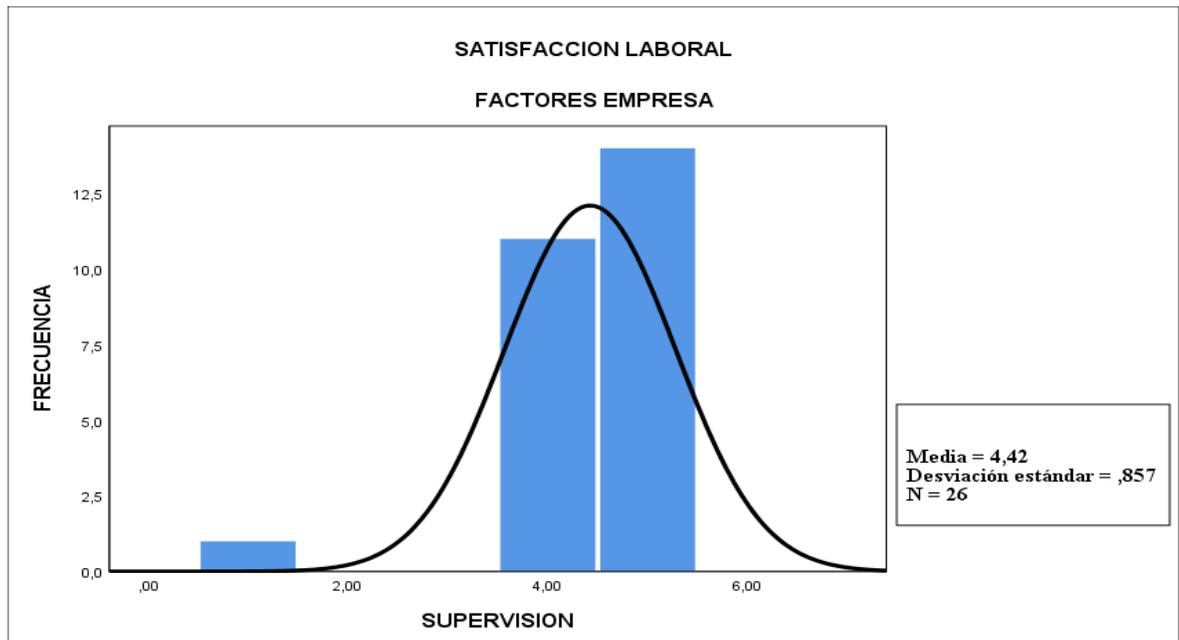
Igualdad, estima laboral, participación en las decisiones del departamento, atención, forma de supervisión, relaciones, formación dada por la empresa.

Los participantes en su mayoría (más del 95%) refieren estar satisfechos en cuanto al trato igualitario, la estimación que dan a su trabajo, la atención que reciben, la forma como son supervisados, y la forma como se relacionan con ellos. Sin embargo se encuentran insatisfechos, 31% por no tener oportunidad para su formación, 15% por no decidir en su área de trabajo y 8% por la forma con la que son supervisados. (ver Gráfico 11). . El promedio del puntaje en el indicador es de 4,42. Desviación estándar de 0,85.lo cual indica que percepción de la satisfacción laboral es satisfactoria. La distribución tiende a ser asimétrica coleada a la derecha y Leptocúrtica (ver Gráfico 12).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 11. Distribución de las opiniones de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre aspectos que caracterizan su relación con la empresa. Enero 2020



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 12. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre la supervisión / apoyo en la empresa. Enero 2020

Variable: Satisfacción Laboral

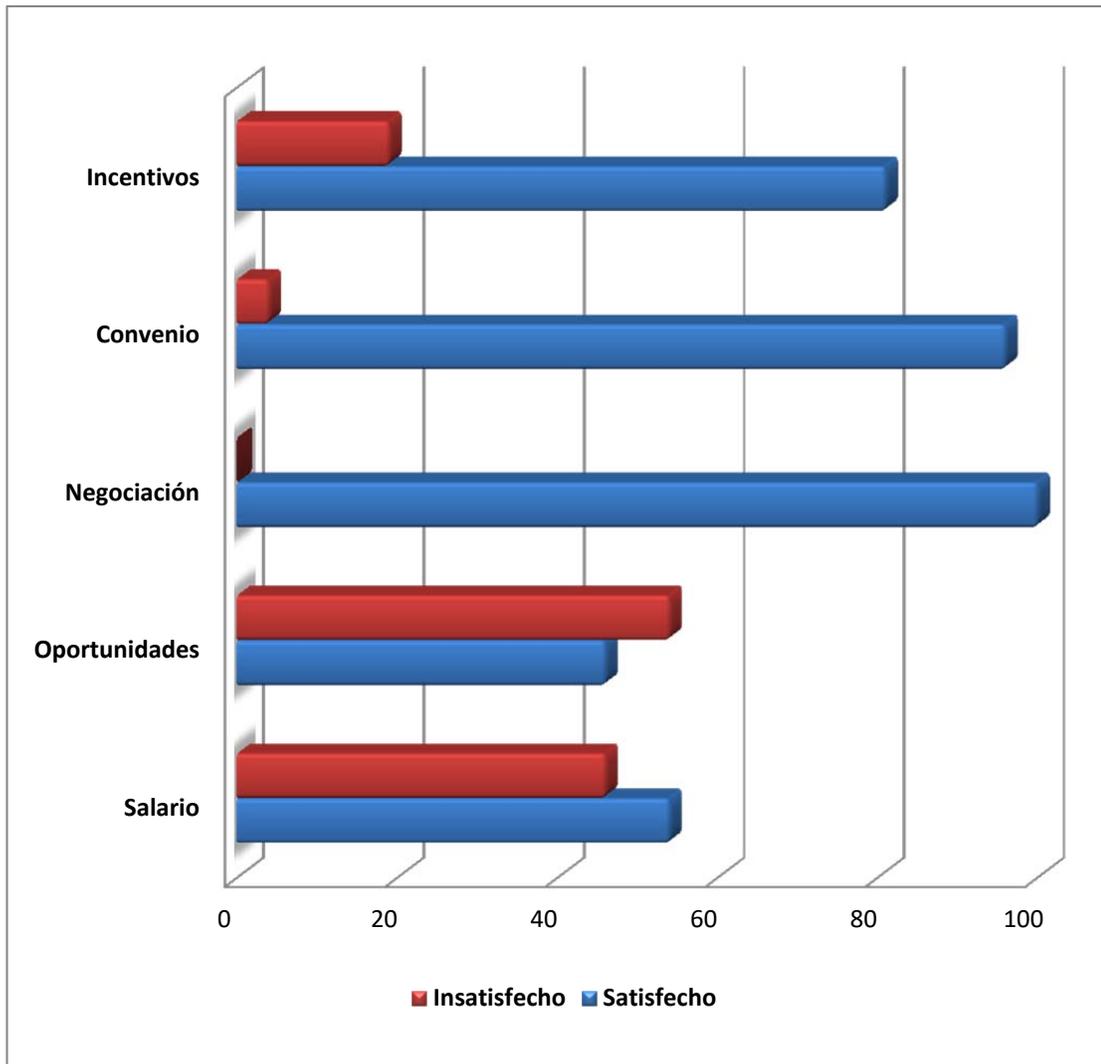
Dimensión: Empresa

Indicador: Aspectos Económicos

Ítems: Salario, oportunidades, negociación, convenio laboral, incentivos.

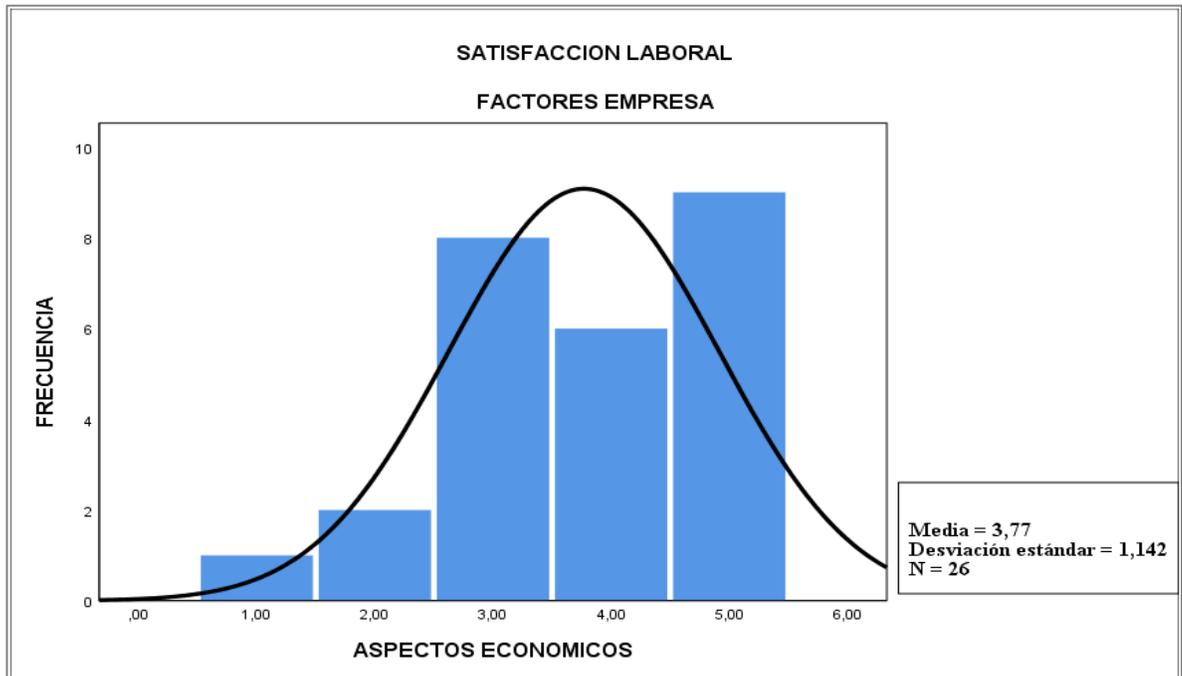
En casi todos los aspectos los participantes se encuentran insatisfechos, 54% con respecto a las oportunidades, 46% con el salario que perciben, 19% con la falta de incentivos. Aunque todos consideraron estar satisfechos con las negociaciones laborales con la empresa y 96% que se cumple el convenio laboral (ver Gráfico 13). El promedio del puntaje de los ítems es de 3,77; lo cual indica que en la organización se percibe un manejo satisfactorio de los aspectos económicos. La desviación

estándar es de 1,14. La distribución tiene a ser asimétrica coleada a la izquierda. La distribución por Curtosis es Platicúrtica. (ver Gráfico 14).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 13. Distribución de las opiniones de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre los aspectos económicos en su relación con la empresa. Enero 2020



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 14. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz, Barquisimeto estado Lara, sobre los aspectos económicos en su relación con la empresa. Enero 2020

Garín *et al.* afirman que el incremento salarial es solo una de las medidas que aumentaría la satisfacción de los profesionales. Sin embargo, existen otros aspectos importantes tales como el reconocimiento del trabajo bien hecho, mejora del dialogo o comunicación entre el personal y el establecimiento de programas de formación.^{3,7} Asimismo, Tremblay, Chênevert, y Hébert afirman que únicamente las buenas condiciones económicas no resultan suficientes para explicar la satisfacción.⁶

Los resultados del estudio de Tremblay, Chênevert, y Hébert demostraron que las motivaciones familiares y aquellas vinculadas al desarrollo profesional tienen un efecto positivo sobre la satisfacción; únicamente las buenas condiciones

económicas no resultan suficientes.⁶ Sin embargo, Casas, Repullo, Lorenzo, y Cañas establecen que el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo.⁶ Para estos autores, la estabilidad en el puesto de trabajo implica una relación positiva con la satisfacción laboral así como compromiso con la organización.

Por su parte, Gamero afirma que la estabilidad laboral y las posibilidades de promoción tienen un fuerte impacto sobre la satisfacción laboral.⁶ Otros autores han analizado y concluido que las características propias de la organización explican mejor la satisfacción laboral que las características personales del trabajador. Entre ellos Mpeka demostró que los compañeros de trabajo, remuneración, promoción, supervisión y trabajo en sí, tienen una influencia significativa en la satisfacción en el trabajo, mientras que la edad y el género no.⁶

Sánchez y Sánchez han probado distintos modelos que dividen en tres grupos: en un primer grupo se incluyen sólo las características personales, en un segundo grupo características de la organización, y en un tercer grupo, ambas características. El interés reside en conocer cuál de estos tipos de variables explica mejor la satisfacción laboral.⁶ Considerando que las variables organizacionales son las que mejor explican la satisfacción laboral, en este trabajo se ha utilizado, al igual que Mpeka y Sánchez y Sánchez, variables organizacionales o propias del trabajo, y además, al igual que en aquellos, son también todas ellas significativas. La diferencia está en la combinación de variables organizacionales elegidas.⁶ El estudio aquí realizado se ha centrado básicamente en los factores propios del trabajo como determinantes de la satisfacción laboral.

Como consecuencia práctica, y puesto que las variables organizacionales son las que ejercen mayor influencia en la satisfacción laboral, se deben promover activamente actuaciones destinadas a la mejora en todas ellas, con el fin de facilitar un mejor desempeño en el trabajo.

El desempeño del cargo y el clima organizacional representan factores importantes en la determinación de la calidad de vida en el trabajo. Del análisis de los resultados de los distintos estudios previos se deriva, que a mayor satisfacción, mayor será el rendimiento laboral y por tanto, la tendencia a incrementar la productividad del trabajo y el grado de competitividad de la empresa

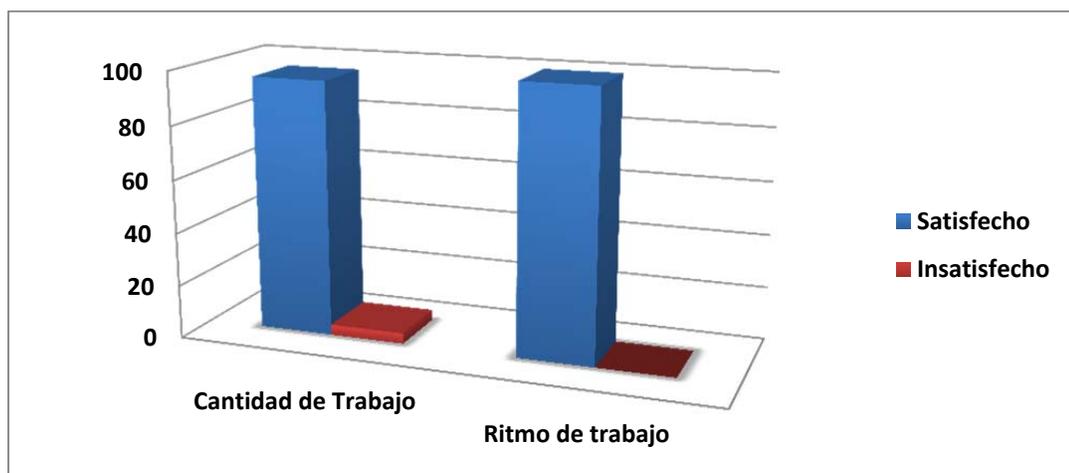
Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Empresa

Indicador: Producción

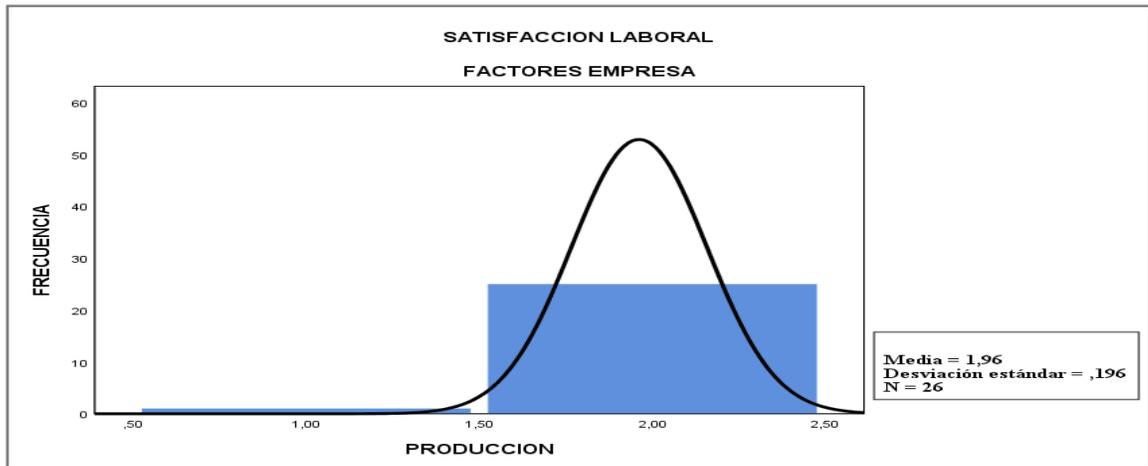
Ítems: Cantidad y ritmo de trabajo

En ambos casos los participantes consideran estar satisfechos. El promedio del puntaje es de 1,96, lo cual indica que en la organización se percibe un manejo satisfactorio del Indicador de Producción. La desviación estándar es de 0,19. La distribución tiende a ser simétrica a la izquierda. Con un índice de Curtosis Leptocúrtico (ver Gráfico N° 15 y 16).



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 15. Distribución de las opiniones de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre la producción de los empleados en la empresa. Enero 2020



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 16. Distribución de la satisfacción laboral de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara, sobre la producción de los empleados en la empresa. Enero 2020

Satisfacción Laboral Global

Al evaluar los factores en conjunto, se observa que los indicadores menos valorados corresponden al indicador de aspectos Económicos de los Factores de la Empresa: el ítems (4) Mi salario me satisface, con un 46% de insatisfecho y, el ítems (9) en el laboratorio tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascensos con un 54% de insatisfecho. (ver Gráfico N° 13)

En cuanto a la satisfacción de los salarios, la realidad del valor del salario mínimo en Venezuela es evidentemente una anomalía: \$2.4. Según el CENDA (Centro de Documentación y Análisis para los Trabajadores) alcanza para menos del 1% de la canasta básica. El empleo formal privado no existen datos oficiales. La fuente principal, las Encuestas de Hogares por Muestreo (EHM) del Instituto Nacional de Estadística (INE), no se publican desde 2015. Sin embargo, existen algunas encuestas parciales. Según estas, en la actualidad cualquier negociación

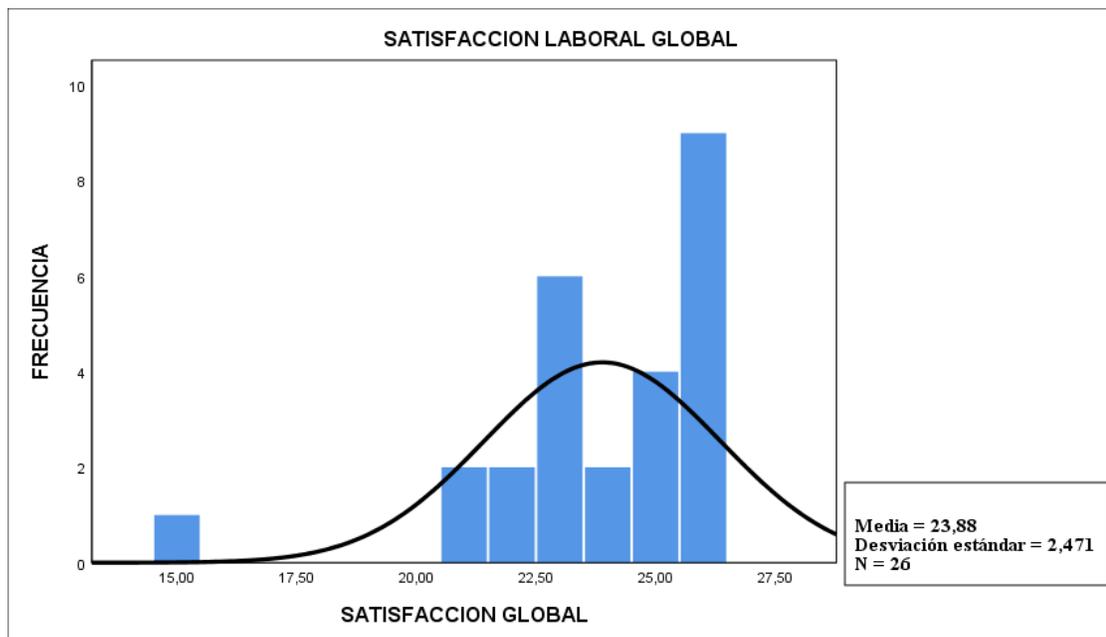
salarial privada entre patrón y empleado está por encima del sueldo mínimo. Es decir que el salario mínimo pierde su principal función y su razón de ser: proteger a la gente común frente al abuso del empleador y garantizar un ingreso digno. Más aún, al ser tan bajo, funciona al revés. Presiona todos los demás sueldos hacia abajo.

En el presente, los sueldos en el ámbito privado están muy por encima de los públicos, pero siguen siendo muy deficitarios. Según la OVF (Observatorio Venezolano de Finanzas) en una encuesta realizada recientemente a más de trescientas empresas, la media del salario de los obreros es de 53 dólares. Entre los profesionales y técnicos el promedio ronda los 100 dólares y el de la gerencia de una empresa promedia los 216 dólares.

FACTOR	INDICADOR	MEDIA	MEDIANA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
INDIVIDUO	Aspectos inherentes al trabajo	5,85	6,00	0,5434
	Ambiente de trabajo	3,96	4,00	0,196
	Participación	1,92	2,00	0,272
	Global	11,73	12,00	0,874
EMPRESA	Supervisión	4,42	5,00	0,856
	Aspectos económicos	3,77	4,00	1,142
	Producción	1,96	2,00	0,196
	Global	10,15	10,5	1,848

Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Tabla N° 3. Satisfacción laboral global de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara. Enero 2020



Fuente: Avila y Bujanda, 2021

Gráfico 17. Distribución de la satisfacción laboral global de los empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto estado Lara. Enero 2020

Al evaluar los resultados (ver Gráfico 17) la puntuación media de la satisfacción global es de 23,88 con una desviación estándar de 2,47 y una mediana 24,50 un mínimo de 15 y un máximo de 26. La distribución tiende a ser asimétrica a la izquierda. Según el índice de Curtosis la distribución tiende a ser Leptocúrtica. Indicando que como resultado del cuestionario de satisfacción laboral aplicado en el laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, la satisfacción laboral perceptible es satisfactoria.

Los factores en su conjunto son muy bien valorados, resaltan los Factores correspondientes al Individuo: Aspectos Inherentes al Trabajo, Ambiente de Trabajo

y Participación. Los factores relacionados a la Empresa como Supervisión y Producción. (ver Tabla N° 3).

CONCLUSIONES

En relación a los resultados obtenidos luego de la medición de la variable planteada a través del instrumento aplicado, Cuestionario de satisfacción laboral S21/a los 26 empleados del Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza ubicado en la Clínica Acosta Ortiz de la Ciudad de Barquisimeto Estado Lara se puede concluir:

- El índice de respuestas obtenido se ubica en un 100% de la población estudiada
- Al evaluar la satisfacción laboral del personal del laboratorio clínico tomando en cuenta los factores correspondientes al individuo, indica que la percepción de los factores inherentes al individuo en la muestra encuestada es muy satisfactoria (ver Gráfico 4)
- Considerando la satisfacción laboral del personal del laboratorio clínico y tomando en cuenta los factores correspondientes a la empresa se evidencio que en la organización la satisfacción laboral perceptible es satisfactoria, (ver Gráfico 10)
- En el indicador de aspectos económicos de los factores inherentes a la empresa en casi todos los aspectos los participantes se encuentran insatisfechos, Aunque todos consideraron estar satisfechos con las negociaciones laborales con la empresa (ver Gráfico 12). lo cual indica que en la organización se percibe un manejo satisfactorio de los aspectos económicos
- Los factores en su conjunto son muy bien valorados, resaltan los Factores correspondientes al Individuo: Aspectos Inherentes al Trabajo, Ambiente de

Trabajo y Participación. Los factores relacionados a la Empresa como Supervisión y Producción (ver Tabla N° 3)

- A la vista de los objetivos específicos y propuesta del marco teórico de la investigación, se puede afirmar que los factores incidentes sobre la satisfacción de los trabajadores de una empresa o institución son numerosos; desde los elementos intrínsecos a los extrínsecos, pasando por las características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial hasta el contexto macroeconómico general. El estudio aquí realizado se ha centrado básicamente en los factores propios del trabajo como determinantes de la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Robbins, E, Judge T. Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición Pearson Educación 2009. Disponible en: https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf . Consultado Septiembre 22,2021.
2. ISO 10001:2007. Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for codes of conduct for organizations. Ginebra, Organización Internacional de Normalización, 2007.
3. Molero T, Zambrano M, Cruz S, Gómez M, Panunzio A, Parra I, Sánchez J, et al. Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. Rev Saber 2015; 27(2): 259-268. Disponible en: <http://ve.scielo.org/pdf/saber/v27n2/art07.pdf>. Consultado Noviembre 10, 2019.
4. Gandarillas M, Vásquez L, Márquez H, Santamaría E, Garaña O, Santibáñez M. Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Rev. Med.segur.trab 2014; mar; 60(234): 64-89. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n234/original5.pdf>. Consultado Noviembre 10, 2019.
5. Quispe G, Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en organización no lucrativa de cooperación al desarrollo. Disponible en : <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>. Consultado Noviembre 10,2019.
6. Sánchez MC, Sánchez P, Cruz MM, Sánchez F. Características Organizacionales De La Satisfacción Laboral En España. Revista de Administração de Empresas 2014 Sep; 54(5): 537-547. Disponible en: <file:///C:/Users/LCB/Downloads/caracteristicas%20organizacionales%20espa%C3%B1a.pdf> . Consultado Septiembre 22,2021.

7. OPS (Organización Panamericana de la Salud). Curso de Gestión de Calidad para Laboratorios 2009, Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/31168> .Consultado Septiembre 17,2021.
8. Tarco R, Saco S, Paredes S, Martínez C. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi-Acomayo-Cusco.RevSitua 2003; 12 (23): 36-43.Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a06.pdf . Consultado Septiembre 22,2021.
9. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. RevHoriz. Med 2017; 17(4): 42-52. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>. Consultado Noviembre 17, 2019.
10. Meliá J, Pradilla J, Martí N, Sancerni M, Oliver A, Tomás J. Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Rev de psicología 1990; Dic 12(1/2): 25-39.Disponible en: https://www.uv.es/~meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF .Consultado Noviembre 24, 2019.