



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA
ESPECIALIDAD DE LABORATORIO CLÍNICO Y
ANATOMÍA PATOLÓGICA



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS
LABORATORIOS CLÍNICOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA
RED CHICLAYO MINSA – 2019”**

Para Optar el Título Profesional de

LICENCIADA EN TECNOLOGÍA MÉDICA
ESPECIALIDAD DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA
PATOLÓGICA

AUTOR:

Bach. LEIDY VANESSA PÉREZ HURTADO

ASESOR:

Mg. T.M. MÓNICA PATRICIA FARRO PUICÓN.

CHICLAYO - PERÚ
2020


Mg. Mónica Patricia Farro Puicón
C.T.M.P. N° 3577

DEDICATORIA

A mis Docentes que fueron partícipes en mi formación académica.

A mi asesor por su paciencia y apoyo incondicional quien aportó sus conocimientos para ser posible este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a DIOS, por ser mi guía y fortaleza y por haber permitido culminar satisfactoriamente esta etapa de micarrera universitaria.

A mi familia los cuales me motivaron siempre a seguir adelante y por estar siempre a mi lado apoyándome.

A todos y cada una de las personas que me apoyaron de manera incondicional.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN	vi
INTRODUCCION	viii
CAPITULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Antecedentes de la Investigación	3
1.3. Base Teórica.....	10
1.4. Problema.....	27
1.5. Hipótesis	27
1.6. Objetivos	28
1.7. Justificación e importancia de la investigación	29
1.8. Definición y Operacionalización de Variables	30
CAPITULO II	34
2. MATERIAL Y METODOS	34
2.2. Tipo de investigación	34
2.3. Diseño de Contrastación	35
2.4. Población y Muestra	35
2.5. Instrumento y Técnicas de Recolección de Datos	37
2.6. Análisis Estadísticos	38
CAPITULO III.....	39
3. RESULTADOS	39
CAPITULO IV	40
4. TABLAS.....	40
CAPITULO V	44
5. DISCUSIÓN.....	44
CAPITULO VI	47
6. CONCLUSIONES	47
CAPITULO VII.....	48

7. RECOMENDACIONES	48
CAPITULO VIII.....	49
8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	49
ANEXOS	55
ANEXO I.....	56
ANEXO 2	58
ANEXO 3	59
ANEXO 4	65
ANEXO 5.....	71
ANEXO 6.....	77
ANEXO 7.....	78

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019.

Material y Métodos: Se llevó a cabo un estudio de tipo observacional- prospectivo- corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por el personal de laboratorio clínico, en un número de 33, del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA – 2019.

Resultados: El personal está satisfecho con su labor, predomina la calificación alto 28 (84.8%); según sus características; 17 (51.5%) son de género masculino; 14 (42.4%) está comprendido en el grupo de 41 a 50 años; 25 (75.8%) son del grupo profesional universitario; y en cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo predomina el intervalo de 6 a 10 años, 11(33.0%). Existe insatisfacción de algunos en la dimensión de actividades científicas y/o sociales y dotación de productos y servicios, sin embargo predomina el nivel de satisfacción alto en todas las dimensiones en general. No existe relación estadísticamente significativa entre las variables característica socio laboral y profesional y el nivel de calificación de la satisfacción.

Conclusiones: El personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo, están satisfechos con su trabajo, siendo el nivel calificado como alto el predominante en 28 (84.8%) de los profesionales encuestados.

Palabras Clave: Satisfacción laboral

ABSTRACT

Objective: To determine the level of job satisfaction of the staff of the clinical laboratories of the first level of care of the Chiclayo network MINSA - 2019.

Material and Methods: An observational-prospective-cross-sectional study was carried out. The study population consisted of 33 clinical laboratory personnel from the first level of care of the Chiclayo network MINSA - 2019.

Results: The staff is satisfied with their work, the high qualification prevails 28 (84.8%); according to their characteristics, 17 (51.5%) are male; 14 (42.4%) are included in the group of 41 to 50 years; 25 (75.8%) are from the university professional group; and in terms of seniority in the job, the interval of 6 to 10 years predominates, 11 (33.0%). There is dissatisfaction of some in the dimension of scientific and / or social activities and provision of products and services, however a high level of satisfaction prevails in all dimensions in general. There is no statistically significant relationship between the socio-labor and professional characteristic variables and the level of satisfaction qualification.

Conclusions: The personnel of the clinical laboratories of the first level of attention of the Chiclayo network, are satisfied with their work, being the level qualified as high the predominant in 28 (84.8%) of the professionals surveyed.

Key Words: Job satisfaction

INTRODUCCION

Muchas decisiones clínicas se basan en resultados de laboratorio, que son el producto del trabajo de laboratorio, es decir en los resultados analíticos, y es por ello que un sistema de gestión de calidad en este servicio se constituye en un factor imprescindible que se debe implementar por los gestores.

La satisfacción laboral de los colaboradores del Laboratorio puede ser vista con un alto grado de subjetividad, por lo que es un desafío de las instituciones de salud en traducir esta percepción en indicadores más tangibles, a fin de que los empleados se sientan satisfechos de su labor, sobre todo cuando desarrollan sus actividades profesionales en un sector poco atendido por las políticas públicas.

El uso de instrumentos de medición de la satisfacción permite conocer los pensamientos, creencias, opiniones, sentimientos de un empleado respecto a su empleo y que lo conlleva a un tipo de comportamiento dentro de la institución, que busca menores tasas de ausentismo y rotación, mayor productividad y lealtad. En tal sentido es muy importante para el trabajador lograr la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados es algo que siempre desea los gestores porque tiende a relacionarse con los resultados positivos y mayores índices de productividad.

El trabajo de Laboratorio Clínico exige trabajo en equipo, rapidez y efectividad, y conlleva una serie de requisitos que tienden a derivar en cargas mentales y emocionales en los profesionales de la salud, que influyen en la calidad de atención a los pacientes y en la satisfacción del mismo.

Todo el personal del laboratorio es responsable de la calidad y, por tanto, del servicio al cliente, por lo que la evaluación de su satisfacción ayudará a mejorar la gestión del Laboratorio Clínico a fin de cumplir con los requisitos de calidad y la normatividad vigente.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Situación problemática

La satisfacción laboral del trabajador del sector salud constituye un elemento fundamental en las organizaciones de salud, dado que a medida que mejora su vida dentro del lugar de trabajo, también mejora en el entorno familiar y social.

Los hospitales y establecimientos de salud públicos tienen una alta demanda de exámenes de Laboratorio Clínico, dado que estos permiten al personal médico contar con herramientas para diagnosticar diversas patologías de tipo crónicas, pero sobre todo las de interés en salud pública, desde el punto de vista epidemiológico y acorde a las políticas nacionales de salud.

El personal de Laboratorio está expuesto a diario a eventos o incidencias en la atención de los usuarios o pacientes, y con el resto de la organización en la que se desempeñan, cuya problemática común del sector estatal influye en la provisión de insumos y reactivos, política salarial inadecuada, necesidades de desarrollo profesional insatisfecha, entre otros; en tal sentido estos factores impactan en la satisfacción del recurso humano, con repercusión en la calidad de atención global del establecimiento de salud.

Es habitual observar que existe escaso reconocimiento social, organizacional y profesional de los servicios de laboratorio y por ello, los escasos recursos presupuestarios asignados y reducidos o a veces inexistentes espacios asignados a este servicio, lo que

hace que la persona pueda percibir como falta de reconocimiento social hacia el colectivo profesional por parte del empleador para el que se laboran. Así mismo es común en los servidores públicos del sector salud las históricas quejas sobre sus bajas remuneraciones y los escasos estímulos profesionales y que conlleva aun fuerte nivel de malestar. (1)

La insatisfacción laboral en el personal de laboratorio, es una situación institucional delicada, puesto que ellos atienden muestras de seres humanos, por lo tanto si no hay grado en lo que hace puede ocasionar severas consecuencias para la salud de los usuarios, y en consecuencia ser atendidos inadecuadamente.(2)

En las instituciones de salud de la Red Chiclayo, existen establecimientos que atienden principalmente los requerimientos de exámenes de laboratorio, principalmente de los protocolos de atención a pacientes de las Estrategias Nacionales de Salud, en la que por la naturaleza de la atención requieren implementación, mejora de infraestructura y dotación de personal calificado. Es fundamental determinar el nivel de satisfacción del recurso humano en esta área asistencial, ya que desde el punto de vista de la calidad, debemos detectar las insatisfacciones que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, que puede ser medida a través del estudio de aspectos demográfico profesionales y factores de satisfacción que permita formular estrategias que contribuyan a la elevación de calidad de atención.

1.2. Antecedentes de la Investigación

A continuación se presenta las siguientes investigaciones que se realizaron en diferentes organizaciones a nivel local, nacional e internacional.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Molero Paredes T (Venezuela - 2015), realizó un trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela”, considera que todas las organizaciones deben contar con personal motivado y satisfecho para que la atención brindada sea de alta calidad y que es importante evaluar aquellos aspectos de la calidad que influyen en el nivel de la satisfacción del personal de laboratorio clínico. Encuestó a 160 empleados, entre 57 técnicos y 103 profesionales universitarios, quienes en su mayoría fueron de género femenino (80,0%), entre 20 y 40 años de edad, y con nivel académico universitario (68,1%). Así mismo señala que el grado de satisfacción está relacionado con el nivel académico, y que los aspectos como suministro de materiales, reactivos, incentivos y motivación, participación en actividades científicas y comunitarias, dotación equipos de seguridad y aseguramiento de la calidad, dotación de equipos de seguridad, influyen en la calidad de atención y que los programas de mejoramiento continuo deben estar en función de los empleados y su responsabilidad de participación en la mejora de la calidad. ⁽³⁾

Cruz Ati P. (Ecuador - 2017), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi cía. LTDA”. Se estableció que los factores como ambiente físico de su lugar de trabajo, las oportunidades de formación en la

institución, la remuneración alcanzada , las ocasiones de promoción y ascenso, relaciones interpersonales, igualdad y justicia de trato al recurso , participación activa en la toma de decisiones, cumplimiento de los compromisos estipulados en el contrato, influyen en la satisfacción laboral de los empleados y por otro lado describe que los factores que influyen en la productividad son: las relaciones interpersonales entre compañeros, control físico y administrativo de la logística, la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión, equipo y enseres que se encuentran bajo su responsabilidad, la puntualidad en el cumplimiento de las tareas, la superación de metas, acordea los procesos administrativos de la empresa, especialmente en los conocimientos pertinentes para desempeñarse en su puesto de trabajo.⁽⁴⁾

Bernal Albarrán L, Chávez Tiscareño, M. (México – 2018), en su trabajo de investigación denominado “El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico”. Se determinó una relación negativa, moderada y significativa entre el clima organizacional y la realización personal, lo cual modifica los niveles de cansancio emocional, produciendo despersonalización y la caída de la satisfacción laboral. La población en estudio estuvo conformada por 9 químicos y 20 laboratoristas de un establecimiento de salud público de segundo nivel en el que se encontró que hay un clima hostil, del cual 25 personas presentaron niveles medios del síndrome, y otros 2 tuvieron niveles altos. ⁽⁵⁾

Alvarez Santos L, Miguel Guzmán Margarita, Noda Hernández M. (Cuba– 2016), en su trabajo de investigación titulado “Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria”. Tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral en un establecimiento de salud. Los resultados que se obtuvo fue de un 74,39%; siendo las condiciones de trabajo, la estimulación moral y material, las dimensiones que más

influenciaron en este análisis. En la valoración por servicios, 14 consiguieron los valores deseados, y la condición de enfermeras resultó la que tiene problemas con alcanzar la satisfacción laboral. (6).

Valencia González E. (Ecuador – 2014), en su trabajo de investigación sobre “Influencia de la Satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American”. Se determinó que la población conformada por 96 empleados, a los que se les hizo una encuesta, para conocer las percepciones y sentimientos asociados a las condiciones que determinan el ambiente laboral de la organización y que afectan el desempeño del personal, se evaluaron 9 dimensiones, como naturaleza del trabajo, respeto y consideración al personal, la comunicación e interrelación entre los compañeros de trabajo, acciones de supervisión, desarrollo y entrenamiento del recurso humano, la dimensión satisfacción general de los empleados, sus beneficios sociales, y las condiciones para el desempeño laboral permiten conocer la situación vigente de la organización y trabajar para mejorar los factores que presenten dificultades y reforzar los que permiten un óptimo desenvolvimiento maximizar la eficiencia del personal de los laboratorios.(7)

Cruz Agustín N. (Guatemala – 2014), realizó un trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género”. Tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción Laboral, del personal de la Dirección del Área de Salud de Huehuetenango y su relación con el género. Encontró que dentro de la institución, los varones y damas se encuentran en un grado de nivel totalmente Satisfechos. Demuestra que la institución para la que trabajan aportan 11 elementos importantes entre ambos géneros, los que favorecen lograr un nivel alto de satisfacción; por lo que sugiere mantener y reforzar el aspecto de

crecimiento laboral y la identificación con la organización, mediante capacitación permanente, procurando informarse sobre las posibilidades de desarrollo dentro de la empresa para que se sientan identificados. (8)

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Retamozo Retamozo A. (Lima-2018), en su investigación sobre “Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima 2018”, con el fin de comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima - 2018, recolecta información a partir de 52 y 48 trabajadores asistenciales y de dos establecimientos de salud. Encontró que no existe desigualdad significativa entre el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de ambos establecimientos, predominando un nivel de regular satisfacción laboral de (75.0%) y (80.6%) respectivamente. Estos resultados indican que el personal asistencial de ambos centros de salud del distrito del Rímac, tienen un nivel regular de satisfacción laboral (9)

Calderón Pardo R. (Tacna – 2018), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018”, con el objetivo de identificar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de La Solidaridad, Tacna, evaluó una población constituida por 227 pacientes de nacionalidad peruana y extranjera que fueron atendidos en el servicio de laboratorio clínico. Los resultados mostraron una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones con mayor calificación fueron: Aspectos tangibles (80.9%); Seguridad (82.9%), también se determinó que existe una percepción de la calidad calificada como muy buena en 71.6%, siendo el factor mejor calificado fue entorno (80.2%). Se concluyó que el nivel

de satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico. ⁽¹⁰⁾

García Rodríguez M. (Chachapoyas - 2015), en su investigación sobre “Motivación y satisfacción laboral en el personal del servicio de Laboratorio Clínico, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, 2015”, busca establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Laboratorio Clínico, encontró que los profesionales del Servicio de Laboratorio solo el 15.4% se encuentran motivados, 84.6% se muestran poco motivados laboralmente; además el 46.2% satisfechos y el 53.8% se muestran poco satisfechos laboralmente. Así mismo el 15.4% se muestran satisfechos y motivados laboralmente, 53.8% están poco satisfechos y poco motivados en lo laboral, el 30.8% están satisfechos pero poco motivados; concluyendo que el personal del Servicio de Laboratorio, en más del 75 % están poco motivados laboralmente y más del 50 % están poco satisfechos, así mismo demuestra que no existe relación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral. ⁽¹¹⁾

Esquivias Ramírez K. (Arequipa – 2018), realizó un trabajo de investigación titulado “Estudio de la relación del clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores del laboratorio clínico Muñoz, Arequipa – 2018”. Establece la relación entre el nivel de la percepción del clima organizacional y los factores de motivación del personal de un laboratorio clínico. Sus resultados evidencian que existe relación entre clima organizacional y motivación laboral y que el nivel del clima organizacional se califica en un nivel medio. Las dimensiones de la motivación del personal se encuentran entre niveles altos, medios y bajos: predominando un nivel medio en motivación; la dimensión regulación externa tiene un nivel bajo, la dimensión regulación introyectada e identificada presenta

niveles medios; sin embargo la dimensión intrínseca presentan un nivel alto. (12)

Santisteban Santisteban W, Sulca Huamán M. (Lima – 2014), realizo un trabajo de Investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos en el laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú”. Setiembre 2014”.Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos. La población de estudio fue el recurso humano del laboratorio y los usuarios que acudieron por atención a este servicio. Para el primer caso “clima organizacional” la muestra fue censal (30), para el segundo caso “satisfacción de los usuarios externos” se tomó una muestra representativa (338). Los resultados obtenidos fue el 80% (24/30) del personal profesional y técnico en sumatoria indican que existe un clima organizacional por mejorar, un 6.7% indican que existe un clima organizacional no saludable” y un 13.3% califican al clima organizacional “Saludable”. En la calificación final de Clima organizacional, se obtuvo una calificación de 69.67%, lo que indica que existe “ClimaOrganizacional Por mejorar”, por lo que este resultado permite inferir que se debe prestar atención a aquellos procesos organizacionales para mejorar el clima organizacional en los trabajadores del Servicio de Laboratorio. (13)

1.2.3. Antecedentes Locales

De la Cruz Rojas Y, Guevara Tello R. (Chiclayo, 2017), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad en la fase pre-analítica del laboratorio clínico de un hospital público de segundo nivel de atención de Lambayeque, 2017”. Aplicó un cuestionario a usuarios externos y usuarios internos, encontrando que la calificación global de la calidad de atención fue considerada como regular 185 (63.80%) y el personal de laboratorio del área de pre analítica calificaron la calidad según la dimensión de solicitud del paciente como bueno 7 (70.00%), encunto a la preparación del paciente fue considerada regular, 4

(40.00%), respecto a la calidad de atención en la extracción del paciente fue buena 4 (40.00%) , sobre el procesamiento fue bueno 4 (40.00%) y excelente 4 (40.00%). (14)

Guzmán Monteza. K. (Chiclayo –2017), en su trabajo sobre “Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab, Chiclayo”, en la que se encuestó apacientes atendidos en el laboratorio y a sus empleados, en cuyos resultados se observan que los usuarios del laboratorio el 45%, consideran como regular el nivel de calidad de atención, así mismo en cuanto a la productividad, el 45% consideran que es bueno y muy bueno, pero que el hecho de que el laboratorio esté asociado al hospital no están muy satisfechos con la calidad de atención recibida, por lo que hace énfasis en que un plan de mejora de la calidad de servicio permitiría optimizar los recursos, y es fundamental mejorar los espacios con una mejor señalización, propiciar trato amable y mejorando la comunicación de los resultados a los pacientes y familiares, para impactar positivamente en la calidad y la productividad de laboratorio. (15)

1.3. Base Teórica

Concepto de Satisfacción

La satisfacción es la percepción que una persona siente al alcanzar la igualdad entre alguna necesidad o grupo de necesidades y el asunto o los fines que involucra, es decir, el proceder del recurso humano frente a su propia ocupación. Dicho proceder está basada en valores y creencias que el mismo sujeto desarrolla en su particular ambiente laboral y que son definidas por las actitudes que tiene el trabajador. ⁽¹⁶⁾

Cuando hablamos de satisfacción laboral, se entiende como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. El entorno y la calidad de trabajo, son considerados partes fundamentales para el crecimiento del profesional de la salud. La insatisfacción en el ámbito laboral por un inadecuado entorno ocasiona lesiones a la salud física y emocional, de manera individual y colectiva, la cual genera distinto impacto en cada sujeto generando expectativas laborales en el rendimiento como elemento clave de la organización y su productividad. ⁽¹⁷⁾

En la revista psicología científica se trata el concepto de satisfacción durante el tiempo desde la perspectiva de diferentes autores, por ejemplo Chiavenato (1986), señala que la satisfacción en el trabajo designa “La actitud general del individuo hacia su trabajo”.

Bracho (1989), indica que la satisfacción laboral se refiere a “La respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” Sikula,

(1992), la satisfacción en el trabajo “Es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detecta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”

Igbaria y Guimares (1993), la satisfacción laboral se refiere a “Las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”

Blum y Nayles (1995), mencionan que la satisfacción en el trabajo “Es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”

Koontz y O'Donnell (1995), plantean que la satisfacción laboral se refiere al “Bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”

Spector (1997), señala que “La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo».

Mason y Griffin (2002), indican que en las organizaciones existen procesos que son llevados a cabo en grupos, donde es pertinente conceptualizar la “Satisfacción laboral” no a nivel individual y también a nivel grupal y organizacional. Por esa razón, es que ellos consideran que la satisfacción de la tarea del grupo es “La actitud compartida de los miembros del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado” Wright y Davis (2003), señalan que la satisfacción laboral “Representa una interacción entre los

empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Morillo (2006), define la satisfacción laboral como “La perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007), definen la satisfacción laboral como “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Para Lee y Chang (2008), la satisfacción laboral es “Una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. (18)

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

Entre las teorías que tratan la satisfacción laboral tenemos:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Se basa en la idea de que el hombre posee dos categorías distintas de necesidades, las cuales son independientes una de la otra y que inciden en la conducta de manera diferente. La primera se encuentra compuesta por los conocidos “factores motivadores o satisfactores”, que se refieren al contenido del trabajo, que son: el logro, el reconocimiento, el progreso, el trabajo mismo, la posibilidad de desarrollo laboral y la responsabilidad. La segunda, hace referencia

aquellos “factores higiénicos o insatisfactorios”, en este se puede decir que no son muy fuertes como motivadores; sin embargo, crean insatisfacción en el empleo, son los que tienen que ver con el ambiente externo del mismo, como son: política de la organización, la calidad de la supervisión, las relaciones interpersonales con los compañeros, entre supervisores y subordinados, el monto asignado al salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Por otro lado se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en la cual se plantea la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades siguientes:

- **Fisiológicas:** Hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- **Seguridad:** Seguridad y protección del daño físico y emocional.
- **Social:** Afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Estima:** Factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, y los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- **Autorrealización:** Crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. ⁽¹⁸⁾

Teorías de la Satisfacción Laboral

Se postulan dos teorías que explican la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que han existido muchas de las cuales han influido en la definición del tema.

1. Teoría de los factores de Herzberg

Las personas poseen dos grupos de necesidades, unas son las que suponen el ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas), y las otras son las que implican el contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).

Ahora bien, cuando existe un cumplimiento de las necesidades "higiénicas" no se siente satisfecho ni insatisfecho; es decir, se está ante un estado neutro; en cambio, cuando estamos ante un incumplimiento de las mismas, se encontrará insatisfecho, y solo podrá sentirse satisfecho cuando también se satisfaga las necesidades de motivación, si estas no se cumplen no estará insatisfecho, sino en estado neutro.

Por lo tanto la teoría de los factores de Herzberg que cuando:

- Necesidades higiénicas se cumplen, la persona está en estado neutro.
- Necesidades higiénicas no se cumplen, la persona está insatisfecha
- Necesidades higiénicas + necesidades de motivación, ambas se cumplen, la persona está satisfecha.
- Necesidades higiénicas se cumplen y necesidades de motivación no se cumplen, la persona está en estado neutro.

2. Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler

En esta, se encuentra la relación entre expectativas y retribución desde diferentes facetas y aspectos del trabajo. Si la retribución alcanza o supera el nivel considerado suficiente o adecuado para estar satisfecho, el trabajador puede estarlo, en relación contraria se producirá insatisfacción. Este modelo propone que la percepción que tiene el individuo de la situación laboral es fundamental.

El ámbito de la gestión de recursos humanos en salud en sí es un tema muy complejo, aunque este concepto es general, en el campo de la salud, una serie de factores inciden en el trabajo del equipo de salud, aunque este concepto es muy general, especialmente en el primer nivel de atención.

Las condiciones de trabajo suelen tener las siguientes características: trabajo inseguro, trabajo inestable, salario bajo, sostenibilidad de los elementos laborales relacionados con los cambios políticos y más relevantes para la voluntad política actual. En general, las organizaciones, especialmente las de salud, se encuentran en un proceso de cambio permanente, en los últimos años los cambios tecnológicos, sociales y económicos han requerido en gran medida estructuras y procesos organizativos flexibles y dinámicos.

La satisfacción laboral está relacionada con la psicología social del trabajo. Se reconocen dos formas: clásica y moderna, que distinguen el grado de control estructural, rigidez, participación y durabilidad. Al clásico se critica por ignorar los factores humanos (necesidades, valores y motivaciones); al moderno se le caracteriza porque enfoca su acción al ser humano, buscando atender las características intelectuales, emocionales y motivacionales de los trabajadores de una organización.

Factores o dimensiones vinculadas con la satisfacción de las personas en el trabajo

Según el Dr. Raúl Urquiza (2012), los factores o dimensiones son:

Condiciones de trabajo

- Condiciones de infraestructura física y ambiental.
- Condiciones de seguridad Horario de trabajo

Formación

- Formación que permita el desarrollo profesional.
- Posibilidades de acceder a formación que logre el desarrollo profesional.
- Respuesta a las solicitudes de formación.

Promoción y desarrollo profesional

- Satisfacción sobre el trabajo realizado.
- Nivel de uso de la capacidad profesional.
- Satisfacción de las expectativas sobre promoción y desarrollo profesional.

Reconocimiento

- Reconocimiento por el trabajo realizado en la propia unidad.
- Reconocimiento de las personas por cumplimiento adecuado de sus responsabilidades.

Retribución

- Retribución en función al trabajo desarrollado.
- Retribución en función al resto de categorías.
- Retribución en función a otros sectores.

Relación jerárquica

- Capacitación del superior directo que le permita ejercer bien sus funciones organizativas.
- Orientación y apoyo brindado por el superior directo para mejorar el desempeño.
- Trato personal adecuado de parte por el superior directo.
- Valoración de la relación en temas profesionales con el superior directo.

Participación

- Opciones para participar la mejora del funcionamiento de la unidad.
- Frecuencia de actividades en la que el superior directo comparte los proyectos que afectan a la unidad.

Organización y gestión del cambio

- Nivel de conocimiento sobre la estructura, las unidades y las actividades del hospital.
- Organización del trabajo propio de cada unidad.
- Coordinación activa entre las diferentes unidades.

Clima de trabajo

- Relación interpersonal entre compañeros y ambiente de trabajo.
- Relación interpersonal entre compañeros y ambiente de trabajo entre distintas áreas.

Comunicación interna

- Información recibida para la ejecución del trabajo.
- Información sobre las decisiones tomadas por la dirección que pueden repercutir en el trabajador.
- Impacto de las sugerencias aportaciones realizadas para la mejora de la unidad.

Conocimiento e identificación con los objetivos

- Adecuación de los objetivos y los planes de actuación del área de trabajo.
- Grado de conocimientos sobre los objetivos, proyectos y resultados logrados

Percepción de la dirección

- Adecuación de las decisiones tomadas por los miembros directivos
- Predisposición de atender, por parte de la dirección, de los problemas y demandas de los trabajadores.

Política e impacto medioambiental

- Promoción de la política medioambiental.
- Fortalecimiento del plan de gestión medioambiental.
- Nivel de implicación en el plan de gestión medioambiental de la unidad.

Se observa que la satisfacción de los prestadores (como trabajadores de la salud), no se consideran como dimensión que tenga un impacto directo en la calidad del servicio de salud. Si bien se ha cuestionado su relación directa sobre la calidad de atención del servicio al cliente externo, nadie cuestionó la calidad de la organización y sus servicios internos a la hora de medir la satisfacción laboral.

El clima organizacional incluye un conjunto de características que definen una institución y la distinguen de otras entidades. Son relativamente permanentes en el tiempo y afectan el comportamiento de las personas de la organización.

Un análisis global de satisfacción muestra que se utilizan pocas medidas para implementar acciones correctivas y monitorear dichas medidas. Los indicadores basados en cada dimensión que constituye la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios en la organización del personal. Por tanto, es importante utilizar un cuestionario que pueda analizar las dimensiones de la satisfacción laboral.

Los prestadores insatisfechos, expresan su situación a través de manifestaciones a

considerar al momento de evaluar el clima organizacional. Por otro lado la insatisfacción puede expresarse en:

- **Salida del trabajo:** Abandono y ausentismo del puesto de trabajo, renuncia.
- **Voz:** Intento por mejorar las condiciones, a través de sugerencias a los jefes.
- **Lealtad:** Expectativa optimista para que mejore la situación.
- **Negligencia:** Permitir que las cosas empeoren, incluye ausentismo, aumento de la proporción de errores, retrasos, no compromiso, etc. (17)

Satisfacción del Usuario Interno

Según los investigadores Masi Pérez C, Ortiz Reyes R, Llanta Abreu M & otros (2008).

La satisfacción está representada por la experiencia subjetiva producto de la realización o no realización de las expectativas de una persona con respecto a algo. Si se desea brindar un servicio de mayor calidad y crear una excelente institución entonces la evaluación de la satisfacción de usuarios, familias y proveedores se convertirá en una labor permanente y dinámica que brindará información sobre cómo trabajamos y que falta para llegar a completar las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, cuando se pretenda evaluar la satisfacción y su relación con algún factor influyente, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud del establecimiento.
- Determinar los elementos de la atención que definen la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

- Medir el nivel de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con supuesto de trabajo.
- Determinar los elementos del trabajo que afectan la satisfacción laboral.

La satisfacción de los usuarios de salud se puede lograr cuando se tiene en cuenta:

- El proceso de satisfacción y las acciones institucionales para lograrla.
- El comportamiento institucional, grupal e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) que permita calificar el nivel de la satisfacción.
- El uso de una adecuada metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Un instrumento valioso para el análisis de la satisfacción es la exploración a través de encuestas porque proporciona información importante sobre el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto al trato recibido. La satisfacción de los usuarios tiene una concepción humanística, considerada por Donabedian, que considera que la calidad de la atención refleja la habilidad del proveedor satisfacer las necesidades de los pacientes, usuarios. Los usuarios satisfechos podrán ser continuadores de los servicios de salud, mantener vínculos con su proveedor y cooperar con información indispensable con los representantes del sector salud. ⁽¹⁹⁾

Niveles y estados de la satisfacción

Cuando se cierra una compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Sucede cuando el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.

- **Satisfacción:** Sucede cuando el rendimiento del producto cumple con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Sucede cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.

Según el grado de satisfacción del cliente, se puede conocer el nivel de lealtad hacia una marca o empresa específica, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará inmediatamente de marca o proveedor (deslealtad condicionada por la misma empresa). El cliente satisfecho seguirá siendo leal a su proveedor, hasta que encuentre otro que le ofrezca una oferta mejor (lealtad condicional). El cliente satisfecho será leal a un proveedor porque percibe una afinidad emotiva, que supera a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Según Coine tenemos 5 estados de satisfacción de los clientes:

- **Satisfacción:** Las expectativas son iguales, pero sin superar las expectativas, la transacción se realizó sin problemas y el de esfuerzo cumplió con lo esperado
- **Irritación:** La operación de transacción concluye, pero su proceder del proveedor fue inapropiado.
- **Insatisfacción:** La transacción sin éxito o el grado de trabajo requerido es mayor de lo esperado.
- **Enfado:** La transacción no tuvo éxito, pero hubo esfuerzo por parte del cliente superior al esperado debido a errores del proveedor que pudo evitarse.

- **Excitación:** Los usuarios con poca expectativa de éxito, o el nivel de esfuerzo esperado es alto, o la transacción ha sido redefinida, por lo que quedan gratamente sorprendidos.⁽²⁰⁾

Calidad en los servicios de salud

Según MSc. Forrellat Barrios M. (2014). Hoy en día, el concepto de calidad aplicado a los servicios de atención en salud es cada vez más importante. La implementación de un sistema para su manejo no es fácil, se requieren cambios culturales en la organización para involucrar a todos los participantes de la organización para lograr satisfacer aquellas necesidades de los pacientes. El nivel de calidad se basa en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y el objetivo es conseguir una mejora continua.

Al mejorar el desempeño de la calidad, hay muchos factores que debe tenerse en cuenta los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Sin embargo, hay que tener en cuenta algunas consideraciones importantes sobre la calidad. En primer lugar, la calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, al contrario, la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no es un término absoluto, sino que es un proceso de mejora continua. Tercero: Es una calidad objetiva y mensurable. Finalmente, no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la organización.

Calidad: consiste en brindar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que influyen sobre una población y sus miembros e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad de los servicios a los que acceden.

Pilares de desempeño en calidad

Las mediciones e indicadores ofrecen al usuario contar con información que le permita aumentar el nivel de satisfacción. La valoración de la calidad se basa en:

Medición de resultados: Los resultados de la medición permiten mejorar el proceso y verificar indicadores como la mortalidad, la morbilidad y la tasa de natalidad, etc. Es importante revisarlos y actuar acorde a lo encontrado.

Mediciones de procesos: Mide la satisfacción de los pacientes y familiares: Utiliza indicadores para medir qué tan satisfechos están los usuarios con nuestro trabajo, tratamiento y resultados finales.

Mediciones de satisfacción de los pacientes y sus familias: Mide la satisfacción de los usuarios con nuestro trabajo, trato y resultados finales a través de indicadores. ⁽²¹⁾

Dimensiones de la calidad de salud

La Organización Mundial de la Salud reconoce seis aspectos básicos que expresan la calidad de la atención.

- **Seguridad:** Se refiere a la prestación de servicios de salud que minimizan los riesgos actuales o potenciales de daño a los usuarios.
- **Efectividad:** Implica brindar servicios de salud basados en evidencia y tener el impacto esperado en las personas y las comunidades.

- **Eficacia:** Significa lograr la eficacia maximizando el rendimiento de los recursos y evitando el abuso de recursos.
- **Accesibilidad:** Es la facilidad para obtener un servicio de salud teniendo según factores geográficos, horario, aspectos económicos, culturales, entre otros.
- **Centrado en la persona:** Los servicios ofertados debe considerar preferencias y cultura de los usuarios.
- **Equidad:** Los servicios de salud deben brindarse a todas las personas por igual y no deben distinguirse por raza, género, raza, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.⁽²²⁾

Gestión de la calidad de atención en Laboratorios Clínicos

Según los investigadores Molero T, Panunzio A, Cruz S & otros (2010), en estos tiempos, las instituciones del sector público y privado están metidos en un mundo completamente globalizado, que requiere un alto grado de competitividad empresarial. En este entorno, la calidad de los productos o servicios conlleva una estrategia de diferenciación institucional y excelencia, que se refleja en más usuarios o clientes y una mejor imagen de empresa. Si cada institución adopta estándares como marco de referencia, asegurará aún más el éxito; estos están relacionados con estándares de calidad internacionales respaldados y aceptados por estándares de eficacia reconocidos internacionalmente.

Toda empresa dedicada al servicio, debe asegurarse de que el servicio brindado cumpla con las expectativas y necesidades del cliente o usuario. En el afán de lograr esto, se debe potenciar la Gestión de Calidad a través de una serie de acciones planificadas y orientadas a la planificación, políticas y estrategias, gestión de recursos y personal, y se debe dirigir

al usuario todos los procesos de la organización, para lograr un impacto positivo en el entorno social. A nivel del sector salud, desde una perspectiva social, laboral y tecnológica, la calidad y la eficiencia son los requisitos básicos para mantener un entorno competitivo. En muchos países de América Latina, la impresión que tienen los usuarios sobre los servicios de salud permite plantear políticas de salud pública, con la consigna de que cuanto mayor es el nivel de satisfacción, mayor será el nivel de calidad percibida, lo que constituye el objetivo de los gestores hospitalarios.

Dentro de los establecimientos de salud, los laboratorios de atención pública brindan productos y servicios a pacientes, comunidades, sus propios empleados, organizaciones y gestores de salud y otras instituciones, por lo que a fin de garantizar la seguridad de los usuarios y cumplir los requisitos legales y las leyes del mercado, obligan a los mismos a hacer suyo el concepto de calidad en sus rutinas hospitalarias diarias. (23)

Laboratorio Clínico y su importancia en los servicios de salud

El laboratorio clínico es un área médica básica correspondiente al grupo de especialidades de los medios de diagnósticos, estos medios de diagnóstico es fundamental en la actualidad, y una de sus finalidades es la de ayudar a confirmar o descartar un diagnóstico presuntivo.

Desde finales del siglo XIX, las condiciones de trabajo de los laboratorios clínicos se han ido formando y no permaneció ajeno al impetuoso desarrollo que experimentaron las ciencias médicas en la segunda mitad del siglo XX. Durante todo ese tiempo se ha acumulado un extenso caudal de experiencia en el estudio de las alteraciones humorales que tienen lugar en el curso de la enfermedad o como consecuencia del tratamiento, hasta

el punto de que se ha llegado a decir que estamos en el tiempo de la medicina de laboratorio, porque puede estar abierta a otras especialidades.

La salud humana es uno de los indicadores indispensables del nivel de vida y la calidad de las personas, por lo que la comprensión y la aplicación del avance de la tecnología de los servicios médicos es un factor crucial. (24)

1.4. Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primernivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019?

1.5. Hipótesis

Existe un bajo nivel de satisfacción laboral respecto al personal de laboratorio clínico delprimer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primernivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar las características demográficas y profesionales del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo.
- Establecer la valoración de la satisfacción laboral según las dimensiones incentivos, dotación de productos y servicios, gestión de calidad, relaciones interpersonales, actividades científicas y/o sociales, condiciones ambientales y de seguridad del personalde los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo.
- Identificar la relación entre las características demográficas y profesionales y el nivel de satisfacción global en el personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo.

1.7. Justificación e importancia de la investigación

A nivel mundial se promueve el cumplir estándares de calidad, tales como lo relacionado a la calidad de vida laboral del personal, sin embargo muchas veces existen gestores del sector salud que no le dan la importancia que le corresponde.⁽²⁵⁾

A nivel central, el país viene realizando importantes reformas y ha formulado estrategias para buscar servicios de salud de excelencia que permita aumentar cualitativamente y cuantitativamente la calidad de la atención en salud y la satisfacción de los usuarios, pacientes, familiares y el recurso humano; así como la mejora del desempeño y el comportamiento del recurso humano de la salud con una adecuada motivación; el fortalecimiento y cumplimiento de la base normativa del sistema nacional de salud; la formación y superación permanente del capital humano; y la mejora de la calidad de los servicios de atención.

Existen variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, profesión, antigüedad y tiempo en el servicio actual), que se deben observar en tanto es inherente al recurso humano y que podría tener relación con la satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones, y que finalmente contribuya grandemente a la organización. ⁽²⁶⁾

Es fundamental un enfoque de planificación estratégica de la misma institución de salud y sistémico con la gestión del personal para mejorar la satisfacción laboral en las instituciones hospitalarias. Los establecimientos de salud requieren de una alta necesidad de diagnósticos de laboratorio, de alta calidad, pero en los que el nivel de satisfacción

puede influir sobre la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la asistencia, el ausentismo laboral, la posibilidad de abandonar la institución, entre otros. Es importante gestionar adecuadamente la satisfacción laboral para continuar ofertando una asistencia adecuada, ya que si conocemos el grado de satisfacción que presentan los que brindan este servicio podremos establecer programas que mejore la calidad global de atención de los laboratorios clínicos y también evitar que el paciente sufra las consecuencias adversas a consecuencia de ello.⁽²⁷⁾

1.8. Definición y Operacionalización de Variables Variable: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: La satisfacción es la percepción que una persona experimenta al alcanzar la igualdad entre una necesidad o grupo de necesidades y el asunto o los fines que la reducen, es decir, el proceder del trabajador frente a su propio trabajo.

Definición Operacional: La satisfacción laboral es la actitud común de una persona hacia su trabajo y que se puede medir a través de un cuestionario.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPE RACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍNDICE				ESCALA	INSTRUMENTO																					
Satisfacción Laboral	La satisfacción es la percepción que una persona experimenta al alcanzar la igualdad entre una necesidad o grupo de necesidades y el asunto o los fines que la reducen, es decir, el proceder del trabajador frente a su propio trabajo.	La satisfacción laboral es la actitud común de una persona hacia su trabajo y que se puede medir a través de un cuestionario	- Incentivos - Dotación de productos y servicios - Gestión de calidad	1. Nunca 2. Rara Vez 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre.	<table><thead><tr><th></th><th>Significado</th><th>Porcentaje</th><th>Nivel de Satisfacción</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Nunca</td><td>0–20%</td><td>Muy bajo</td></tr><tr><td>2</td><td>Rara vez</td><td>21-40%</td><td>Bajo</td></tr><tr><td>3</td><td>Algunas</td><td>41-60%</td><td>Medio</td></tr><tr><td>4</td><td>Casi siempre</td><td>61-80%</td><td>Alto</td></tr><tr><td>5</td><td>Siempre</td><td>81-100%</td><td>Muyalto</td></tr></tbody></table>		Significado	Porcentaje	Nivel de Satisfacción	1	Nunca	0–20%	Muy bajo	2	Rara vez	21-40%	Bajo	3	Algunas	41-60%	Medio	4	Casi siempre	61-80%	Alto	5	Siempre	81-100%	Muyalto	Ordinal	Cuestionario de satisfacción laboral
	Significado	Porcentaje	Nivel de Satisfacción																												
1	Nunca	0–20%	Muy bajo																												
2	Rara vez	21-40%	Bajo																												
3	Algunas	41-60%	Medio																												
4	Casi siempre	61-80%	Alto																												
5	Siempre	81-100%	Muyalto																												

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍNDICE				ESCALA	INSTRUMENTO
			Relaciones interpersonales	1. Nunca					ordinal	Cuestionario de satisfacción laboral
				2. Rara Vez						
				3. Algunas Veces						
			Actividades científicas y/o sociales	4. Casi siempre	1. Nunca	0-20%	Muy bajo			
					2. Rara vez	21-40%	Bajo			
					3. Algunas veces	41-60%	Medio			
					4. Casi siempre	61-80%	Alto Muy			
				5. Siempre	5. Siempre	81-100%	Alto			
			Condiciones ambientales y de seguridad							

VARIABLES INTERVINIENTES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍNDICES	ESCALA	INSTRUMENTO
Sexo	Conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y Femeninos	Identificación del Género	Tipo	Femenino Masculino	Nominal	Cuestionario de satisfacción laboral
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo	Clasificación según edad cumplida	Edad	20-30 21-40 41-50 51-60 Más de 60	Ordinal	
Cargo desempeñado	Actividad laboral en el momento actual	Clasificación según grupo ocupacional	Profesión	Tecnólogo Médico Biólogo Técnico de laboratorio	Nominal	
Grado de instrucción:	Nivel de estudios de formación alcanzados	Identificación de estudios de formación alcanzados.	Nivel de formación Profesional	Universitario Técnico	Nominal	
Antigüedad en el cargo que desempeña	Periodo transcurrido entre inicio de su contrato hasta el momento actual en servicio de Laboratorio	Años de servicio en el Cargo	Tiempo de servicio	0-5 6-10 11-15 16-20 Más de 20	Ordinal	

CAPITULO II

2. MATERIAL Y METODOS

2.1. Fuente de los datos

El trabajo de investigación estuvo conformado por datos que se obtuvieron mediante un cuestionario que se le realizó a cada personal de laboratorio Clínico de los distintos establecimientos de salud del primer nivel de atención de la red Chiclayo.

2.2. Tipo de investigación

Prospectivo- corte transversal – observacional

2.2.1. Criterios de clasificación:

Criterios de Inclusión:

- Personal de Laboratorio Clínico nombrado y contratado (Servicios no personales, Contrato CAS, Contrato CLAS y Serums) del establecimiento de salud que acepten participar en el estudio.
- Aceptación voluntaria de participar con la encuesta, luego de haber sido informados.

Criterios de Exclusión:

- Personal en condición de practicante.
- Personal de vacaciones y/o licencia.

2.3. Diseño de Contrastación

Descriptivo

2.4. Población y Muestra

Estuvo constituida por todo el personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019, que fue un total de 28, establecimientos de salud y que a continuación se detallan:

- C.S. La Victoria Sector I
- C.S. La Victoria Sector II
- C.S. José Olaya
- C.S. Atusparias
- C.S. Paúl Harris
- C.S. José Leonardo Ortiz
- P.S. Chosica del Norte

- C.S. Cerropón
- C.S. San Antonio
- C.S. Pósope Alto
- C.S. Cayalti
- C.S. Jorge Chávez
- C.S. Oyotún
- C.S. Monsefu
- C.S. Pimentel
- C.S. Túpac Amaru
- C.S. Mocupe Tradicional
- C.S. Tumán
- C.S. Cruz de la Esperanza
- C.S. Reque
- C.S. Zaña
- C.S. Santa Rosa
- C.S. Pícsi
- C.S. Chongoyape

- C.S. El Bosque
- C.S. Pampagrande
- C.S. Ciudad Eten
- C.S. Pucalá

241. Muestra

El tamaño de la muestra del personal de los Laboratorio Clínico del primer nivel de atención de la red Chiclayo, MINSA - 2019, fue un promedio de 33 encuestados.

2.5. Instrumento y Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos para el presente trabajo de investigación se aplicó a técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. **(Ver anexo I)**

Se utilizó Instrumento de Satisfacción dirigido al personal del Laboratorio Clínico, Elaborado por la Dra. Tania Molero Paredes, Especialista en Bioquímica Clínica MgSc en Gestión Tecnológica. Doctora en Ciencias de la Salud Escuela de Bioanálisis Universidad del Zulia.

Instrumento validado: Fue Validado por expertos, confiabilidad y validación de constructo (análisis multifactorial), derechos de autor cedidos a: Agecinca: Asesorías Gerenciales y Consultoría Integral C.A. **(ver Anexo 2).**

El instrumento que se utilizó permitió medir a través de la escala Likert y en el análisis se tabulará de la siguiente manera:

**Evaluación del nivel de satisfacción del personal del laboratorio de la red Chiclayo
por cada dimensión**

Calificación	Significado	Porcentaje	Nivel de Satisfacción
1	Nunca	0-20 %	Muy bajo
2	Rara vez	21-40%	Bajo
3	Algunas veces	41-60%	Medio
4	Casi siempre	60-80%	Alto
5	Siempre	81-100%	Muy alto

También se realizó la validación por juicio de expertos por la Dra. Vilma Monteagudo Zamora, Mg. Oscar Mantecón Licea y Mg. T.M. Carlos Francisco Cadenillas Barturén, declarando al instrumento de Satisfacción dirigido al personal del Laboratorio Clínico como válido que fue aplicado en el trabajo de investigación. **(Ver anexo 3, 4 y 5).**

Para la realización del estudio se contó con la autorización institucional de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. **(Ver anexo 6).**

Se elaboró una ficha de consentimiento informado en la que todos los encuestados participaron libremente, en el que firmaron. **(Ver anexo 7).**

Se garantizó en todo momento el cumplimiento de criterios de autonomía y confidencialidad de cada participante. La participación en el estudio fue voluntario, después de haber leído, entendido y firmado el consentimiento informado escrito

2.6. Análisis Estadísticos

Se utilizó medidas de tendencia central, que fue el programa Excel 2016 y SPSS versión

(23).

CAPITULO III

3. RESULTADOS

- En la Tabla N° 1 se observa que todo el personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo, están satisfechos con su trabajo, siendo el nivel calificado como alto el predominante en 28 (84.8%) de los profesionales encuestados.
- En la Tabla N° 2 encontramos que la mayor cantidad de trabajadores, 17 (51.5%) son de género masculino; según la distribución por grupo etáreo la mayoría, 14 (42.4%) está comprendido en el grupo de 41 a 50 años; la mayoría, 25 (75.8%) son del grupo profesional de Biología; y en cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo predomina el intervalo de 6 a 10 años con 11 (33.0%).
- En la Tabla N° 3 se observa que existe insatisfacción de algunos miembros de los laboratorios en la dimensión de actividades científicas y/o sociales y dotación de productos y servicios, sin embargo predomina el nivel de satisfacción alto. Las dimensiones con mayor nivel de satisfacción es la referente a gestión de la calidad y condiciones ambientales y de seguridad con 25 (75.8%) que calificaron como nivel alto.
- En la Tabla N° 4 encontramos que al relacionar las variables característica socio laboral y profesional y el nivel de calificación de la satisfacción alto y muy alto, no existe relación estadísticamente significativa, $p > 0.05$.

CAPITULO IV

4. TABLAS

Tabla 1.- Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019.

Nivel de satisfacción laboral	N	%
Alto	28	84,8
Muy alto	5	15,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019”

Tabla 2.- Características demográficas y profesionales del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo.

Característica socio laboral y profesional	N	%
Género		
Femenino	16	48,5
Masculino	17	51,5
Grupo Etáreo		
20-30 años	5	15,2
21-30 años	8	24,2
41 - 50 años	14	42,4
51 -60 años	4	12,1
Más de 60 años	2	6,1
Cargo		
Tecnólogo Médico	3	9,1
Biólogo	25	75,8
Técnico de Laboratorio	5	15,2
Grado de Instrucción		
Universitario	27	81,8
Técnico superior	6	18,2
Tiempo de servicio		
0-5 años	7	21,2
6-10 años	11	33,3
11-15 años	5	15,2
16-20 años	6	18,2
Más de 10 años	4	12,1
Total	33	100.0

Fuente: Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019”

Tabla 3.- Valoración de la satisfacción laboral según dimensiones del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo.

Dimensión	Calificación de la satisfacción											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Incentivos					9	27,3	22	66,7	2	6,1	33	100
Dotación de productos y servicios			1	3,0	6	18,2	24	72,7	2	6,1	33	100
Gestión de la calidad					1	3,0	25	75,8	7	21,2	33	100
Relaciones interpersonales					2	6,1	20	60,6	11	33,3	33	100
Actividades científicas y/o sociales	2	6,1	4	12,1	15	45,5	10	30,3	2	6,1	33	100
Condiciones ambientales y de seguridad					1	3,0	25	75,8	7	21,2	33	100

Fuente: Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019”

Tabla 4.- Relación entre las características demográficas y profesionales y el nivel de satisfacción global del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo.

Característica socio laboral y profesional	Calificación de la Satisfacción						p
	Alto		Muy alto		Total		
	n	%	N	%	N	%	
Género							
Femenino	14	42.24	2	6.26	16	48,5	0.530
Masculino	14	42,24	3	9.26	17	51,5	
Grupo Etéreo							
20-30 años	3	9.00	2	6.20	5	15,2	0.168
21-30 años	8	24.24	0	0.00	8	24,2	
41 - 50 años	12	36.36	2	6.20	14	42,4	
51 -60 años	4	12.12	0	0.00	4	12,1	
Más de 60 años	1	3.0	1	3.1	2	6,1	
Cargo							
Tecnólogo Médico	3	9.00	0	0.00	3	9,1	0.390
Biólogo	20	60.60	5	15.15	25	75,8	
Técnico de Laboratorio	5	15,15	0	0.00	5	15,2	
Grado de Instrucción							
Universitario	22	66.65	5	15.15	27	81,8	0.340
Técnico superior	6	18.20	0	0.00	6	18,2	
Tiempo de servicio							
0-5 años	5	15.15	2	6.05	7	21,2	0.530
6-10 años	9	27.27	2	6.05	11	33,3	
11-15 años	5	15.15	0	0.00	5	15,2	
16-20 años	6	18.2	0	0.00	6	18,2	
Más de 10 años	3	9.10	1	3.0	4	12,1	
Total	28	84.80	5	15.20	33	100.00	

Fuente: Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019” $P < 0.05$

CAPITULO V

5. DISCUSIÓN

En el presente trabajo encontramos que existe un alto nivel satisfacción del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo, están satisfechos con su trabajo 28 (84.8%), sin embargo por el contrario García M. (Chachapoyas - 2015) encontró que solo el 46.2 % del personal del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional “Virgen de Fátima estaban satisfechos, lo que nos permite inferir que a pesar de que cada laboratorio tiene rutinas de atención diferentes según la complejidad del establecimientos de salud difieren cuando califican su satisfacción, pues en los primeros niveles de atención la oferta de laboratorio se ciñe a exámenes que forman parte del petitorio para manejo de pacientes de las estrategias dela política nacional de salud.

Molero (Venezuela - 2015), en su trabajo sobre satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos en Venezuela caracteriza a su población de estudio encontrando una alta proporción (68.1%) de profesionales universitarios, en su mayoría de género femenino (80.0%), cuyos resultados son diferentes a las características de nuestra población en cuanto al sexo, que tuvimos que predominar los del género masculino, 51.5%. Sin embargo los resultados son similares en cuanto a que predominan también en este trabajo los trabajadores con formación universitaria, el autor antes mencionado reporta 68.1% de profesionales egresados de universidades y en nuestra población tiene la misma característica el 75.8%. Esto nos permite resaltar lo importante de la formación académica de los servidores del sector salud que generan espacios de calidad aceptable que les conlleve a una satisfacción laboral de importancia.

En este estudio encontramos que a pesar de que existe insatisfacción de algunos miembros de los laboratorios en la dimensión de actividades científicas y/o sociales y dotación de productos y servicios, predomina el nivel de satisfacción alto. Esto constituye un elemento a vigilar a fin de lograr mantener siempre la satisfacción del personal que se reflejará en la calidad de atención. Encontramos que existe un adecuado nivel de satisfacción es lo referente a gestión de la calidad y condiciones ambientales y de seguridad con 25 (75.8%) que calificaron como nivel de satisfacción alto, lo cual es una fortaleza para las instituciones de la red de salud Chiclayo, tal como lo indica Cruz Ati P. (Ecuador - 2017), en su trabajo que reporta como factores que influyen en la satisfacción laboral son el entorno físico y espacio en su lugar de trabajo, lo que está influyendo en la percepción de la satisfacción global y de la calidad de atención.

La gestión de la calidad involucra todas las actividades de Laboratorio, y la medición de la satisfacción es un elemento muy importante, pues encontramos que en la red de laboratorios de la red Chiclayo el nivel de satisfacción del personal es alta 25 (75.8%), sin embargo De la Cruz (2017), indica que al evaluar la calidad pre analítica de un laboratorio clínico público, la gestión de la calidad de atención es regular, lo que llama la atención ya que la literatura especializada indica que en la fase pre analítica se presentan la mayor cantidad de errores, que pueden afectar la seguridad del paciente, dado que en los laboratorios se manejan cientos de muestras diarias, y una adecuada gestión de los procesos brinda mayor satisfacción del personal puesto que alivia la presión por sobrecarga de trabajo por labores asistenciales y administrativas propias de los primeros niveles de atención.

En cuanto a la inexistencia de la relación estadísticamente significativa entre las variables característica socio laboral y profesional y el nivel de calificación de a la satisfacción, es contraria a lo encontrado Cruz (2014) quien afirma que existen aspectos importantes a ambos géneros, que contribuyen a tener un nivel alto de satisfacción; como son el mantener y fortalecer factores como el crecimiento laboral o la identificación con la institución, a través de capacitaciones constantes, en las que se les informen sobre el desarrollo que pueden tener dentro de la entidad y puedan sentirse completamente identificados, lo que mejora el nivel de motivación del empleado y hacer más efectivo el trabajo diario.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES

- El personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo, están satisfechos con su trabajo, siendo el nivel calificado como alto el predominante en 28 (84.8%) de los profesionales encuestados.
- La mayor cantidad de trabajadores, 17 (51.5%) son de género masculino; según la distribución por grupo etáreo, la mayoría, 14 (42.4%) está comprendido en el grupo de 41 a 50 años; predominan los profesional de Biología, 25 (75.8%); y en cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo predomina el intervalo de 6 a 10 años.
- Existe insatisfacción de algunos miembros de los laboratorios en la dimensión de actividades científicas y/o sociales y dotación de productos y servicios, sin embargo predomina el nivel de satisfacción alto.
- Las dimensiones con el mayor nivel de satisfacción es la referente a gestión de la calidad y condiciones ambientales y de seguridad con 25 (75.8%) que calificaron como nivel alto.
- No existe relación estadísticamente significativa entre las variables característica socio laboral y profesional y el nivel de calificación de la satisfacción.

CAPITULO VII

7. RECOMENDACIONES

- Realizar mediciones periódicas de la satisfacción del personal de los laboratorios públicos y privados a fin de detectar área de mejora de manera oportuna.
- Establecer políticas laborales de actualización científica de los profesionales que les permita ampliar sus horizontes y que se mantenga activa los niveles de motivación.
- Establecer políticas de liderazgo dentro de las instituciones que busquen la satisfacción de todo el grupo humano, puesto que la calidad es responsabilidad de todos los establecimientos institucionales.

CAPITULO VIII

8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad centro de publicaciones (2013). Disponible en:
https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/Laboratorio_Clinico_EyR.pdf
2. Granda Carazas, S. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. Quipukamayoc, 13(26), 116-122. Disponible en:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>
3. Molero Paredes T, Zambrano Morales M, Cruz Moran S, Gómez García M, (2015 Junio).Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. Universidad del Zulia, Facultad de - Medicina.Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000200007
4. Cruz Ati P. (2017) satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios laturicia ltda. Tesis de Grado Maestría. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
5. Bernal Albarrán, L, Chávez Tiscareño, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico / Organizational Climate and its relation with Burnout Syndrome in a Clinical Laboratory. RICS Revista

- Iberoamericana De Las Ciencias De La Salud, 7(13), 85 - 99. Disponible en:
<https://www.rics.org.mx/index.php/RICS/article/view/64>
6. Miguel Guzmán M, Noda Hernández Marcia, Alvarez López L, Galcerán Chacón, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Revista Cubana de Salud Pública; 42(3):407-417. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21446738008>
 7. Valencia González E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los Ecu – American. Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
 8. Cruz Agustín Nancy. (2014). Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los empleados de la dirección de Área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades. Guatemala. Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>
 9. Retamozo Retamozo A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima 2018”. Tesis para optar el Grado de Maestría. Universidad César Vallejo. Disponible en:
http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Calderón Pardo R. (2018) Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna. Tesis de Grado Maestría. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20%20Renatto%20Calder%C3%B3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. García Rodríguez M. (2015). Motivación y satisfacción laboral en el personal del servicio de Laboratorio Clínico, Hospital Regional “Virgen de Fátima Chachapoyas. Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Disponible en:
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1351/MARCOS%20GARC%C3%8DA%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Esquivias Ramírez K. (2018). Estudio de la relación del clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores del Laboratorio Clínico Muñoz, Arequipa. Tesis de Grado Maestría. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8950/PSMesrakj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Santisteban Santisteban W, Sulca Huamán. (2014). Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Tesis de Grado Maestría. Universidad César Vallejo Lima.

Disponible en: http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/17914/Santisteban_SW-Sulca_HML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. De la Cruz Rojas Y, Guevara Tello R. (2017). Evaluación de la calidad en la fase pre-analítica del laboratorio clínico de un hospital público de segundo nivel de atención de Lambayeque. Universidad Particular de Chiclayo. Disponible en: <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/253>
15. Guzmán Monteza. K. (2017). Calidad de atención y productividad en el Laboratorio de Análisis Clínicos Vivilab Sac. Universidad Señor De Sipán. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4486/Kely%20Guzm%c3%a1n%20Monteza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. GarcíaRamos M, Luján López M, Martínez Corona M, Satisfacción del personal de salud.Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2007/eim072b.f>
17. Urquiza, Raúl. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz 2012, vol.18, 65-69 Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

18. Gamboa Ruiz E. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción Teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com, 12(16). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
19. Massip Pérez C, Ortiz Reyes R, Llanta Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4) ,1-10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>.
20. Calderón Pardo R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad. Tesis de Grado Maestría. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20%20Renatto%20Calder%C3%B3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Forrellat Barrios M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014; 30(2):179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
22. Equipos de expertos. (2018). Calidad asistencial, conceptos y dimensiones. Universidad Internacional de Valencia. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/calidad-asistencial/>

23. Molero T, Panunzio A, Cruz S, Núñez Milgros. (2010). Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. Rev. Salud pública 12(4). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a12.pdf>
24. Alfonso de León A. (2013). Utilización inadecuada de los avances científicos técnicos del laboratorio clínico y del método clínico. Repercusión en los servicios de salud. Rev Méd Electrón, 35(4). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedele/me-2013/me134h.pd>
25. Bensusán, Graciela. (2009). Estándares laborales y calidad de los empleos en América Latina. Perfiles latinoamericanos, 17(34), 13-49. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S0188-76532009000200002&lng=es&tlng=es
26. Álvarez López L. (2005). Satisfacción laboral, su medición y evaluación. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-sumediciony-evaluacion/>
27. Soto A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú. Med. Salud pública, vol 36 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000

ANEXOS

ANEXO I



ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN



El siguiente instrumento de recolección de datos está dirigido a los Empleados del Laboratorio Clínico de esta Institución con la finalidad de determinar la percepción del usuario interno en relación la calidad del servicio, información que será confidencial y para fines estrictamente académicos.

INSTRUCCIONES:

1. Este instrumento es de carácter anónimo.
2. La información solicitada se utilizará de manera confidencial para fines estrictamente académicos.
3. Lea cada una de las preguntas antes de contestar.
4. En la escala de valoración propuesta para cada pregunta, marque con una equis (X) la alternativa que considere más adecuada
5. Trate de responder todas las preguntas para garantizar mayor validez del Instrumento.

PARTE I. DATOS GENERALES								
1. SEXO:	2. EDAD (años):	3. CARGO DESEMPEÑADO	4. GRADO DE INSTRUCCIÓN:	5. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO QUE DESEMPEÑA (AÑOS):				
() Femenino 1	() 20-30 1	() Tecnólogo Médico 1	() Universitario 1	() 0-5 años 1				
() Masculino 2	() 31-40 2	() Biólogo 2	() Técnico 2	() 6-10 años 2				
	() 41-50 3	() Técnico de laboratorio 3		() 11-15 años 3				
	() 51-60 4			() 16-20 años 4				
	() Más de 60 5			() Más de 20 años 5				
PARTE II. EVALUACIÓN DEL SERVICIO								
INCENTIVOS				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				1	2	3	4	5
1. Ha recibido oportunidades de superación en su trabajo								
2. Ha recibido reconocimientos por su labor a través de incentivos laborales o premios								
3. La institución le ha brindado cursos de formación o especialización								
4. Considera que el servicio ofrecido por el laboratorio clínico de esta institución es eficiente y de Calidad								
5. Se considera satisfecho con su labor en el laboratorio								

DOTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
6. Recibe sin demora los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo					
7. Los recursos materiales necesarios para ejercer su labor son de excelente calidad					
GESTIÓN DE CALIDAD	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
8. Se han realizado reuniones para dar a conocer la visión y misión del laboratorio					
9. Se ha designado un responsable o coordinador de la Gestión de Calidad del laboratorio					
10. Conoce las políticas de calidad del laboratorio					
11. Cumple las normativas de gestión de calidad del laboratorio					
12. Ha recibido cursos de capacitación en gestión de calidad en los laboratorios					
13. Realiza un registro de los procedimientos y de las actividades del laboratorio					
14. Ha trabajado en equipo para lograr los objetivos de calidad					
RELACIONES INTERPERSONALES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
15. Recibe buen trato del Jefe inmediato					
16. Recibe un trato cordial y de respeto de sus compañeros de trabajo					
17. Ha recibido un trato satisfactorio del personal de servicios externos tales como enfermería, y médicos solicitantes					
ACTIVIDADES CIENTÍFICAS Y/O SOCIALES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
18. Realiza el laboratorio actividades de investigación en la búsqueda de una solución ante					
19. Realiza el laboratorio actividades sociales o proyección a la comunidad					
CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
20. Las instalaciones del laboratorio muestran condiciones adecuadas de orden y limpieza					
21. El sistema de ventilación del laboratorio proporciona un ambiente óptimo para el desempeño de su trabajo					
22. El sistema de iluminación de su área de trabajo es adecuado para el ejercicio de sus labores					
23. Ha recibido dotación del mobiliario necesario para realizar su labor cómodamente					
24. Ha recibido la dotación de equipos e instrumental necesarios para su trabajo					
25. Aplica diariamente las normas de seguridad laboral					
26. El laboratorio le suministra los equipos y materiales para su seguridad laboral (batas, guantes, lentes de protección, tapabocas)					
27. EL laboratorio está dotado con los equipos de seguridad según los requerimientos necesarios (extintores, detectores de humo, campanas extractoras,)					

ANEXO 2

CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN

DIRIGIDO A EMPLEADOS DEL LABORATORIO

Realizando prueba piloto, se estima la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente alfa de Cronbach que orienta hacia la consistencia interna del instrumento. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 representa la confiabilidad total. El valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento. Para valores inferiores a 0,6 se considera una baja fiabilidad. Entre 0,6 y 0,8 es aceptable. Por encima de 0,8 es excelente. El valor del coeficiente de Cronbach aumenta cuando las correlaciones ítem – total son altas, por ello, mejores correlaciones, dan mayor fiabilidad al instrumento (Chávez, 2001; Pérez, 2008).

Resultado del análisis de confiabilidad:

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 27

Alpha =, 8027

Procesado SPSS 15

Resultado de un alfa de 0,8027; instrumento altamente confiable

ANEXO 3

DOCUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PROYECTO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED CHICLAYO MINSA - 2019”

FECHA: 07-01-2020

Estimado Magister, Oscar Mantecón Licea, adjunto a esta planilla se le hace entrega del Cuestionario dirigido al personal del Laboratorio Clínico con la finalidad de determinar satisfacción laboral clínicos en relación la calidad del servicio, para que sea sometido a su análisis y realice las recomendaciones necesarias para su validación y posterior aplicación.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE Y APELLIDO: **Oscar Mantecón Licea**

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias INSTITUCION: Universidad Particular de Chiclayo CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente investigador.

DATOS DEL AUTOR DEL CUESTIONARIO:

NOMBRE Y APELLIDO: Leidy Vanessa Pérez Hurtado

Bachiller en Tecnología Médica – Laboratorio Clínico y

Anatomía Patológica DNI: 42833197

EVALUACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES:

Criterios de Evaluación:

	SI	NO
Las instrucciones se encuentran bien redactadas		
Las instrucciones son fáciles de entender		

En caso de responder NO, indique sus comentarios:

EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS:

“Todas las preguntas tienen una escala de valoración con criterios específicos para cada una, cada criterio a seleccionar tiene un peso que oscila del 1 al 5, siendo 1 el más bajo nivel de calificación y 5 el más alto nivel de calificación del servicio”

PREGUNTA No 1

“Ha recibido oportunidades de superación en su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 2

“Ha recibido reconocimientos por su labor a través de incentivos laborales o premios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 3

“La institución le ha brindado cursos de formación o especialización....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 4

“El servicio ofrecido por el laboratorio clínico de esta institución lo considera de calidad y eficiencia....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: z _____

PREGUNTA No 5

“Se considera satisfecho con su labor en el laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 6

“Recibe sin demora los productos y servicios necesarios para la ejecución de su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Dotación de productos y servicios necesarios para su trabajo	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 7

“Los productos y servicios necesarios para ejercer su labor son de excelente calidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Dotación de productos y servicios necesarios para su trabajo	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 8

“Se han realizado reuniones para dar a conocer e implementar la visión y misión del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 9

“Se ha designado un responsable o coordinador de la Gestión de Calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 10

“Recibe instrucciones acerca de las políticas de calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 11

“Cumple las normativas de gestión de calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 12

“Ha recibido cursos de capacitación en gestión de calidad en los laboratorios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 13

“Ha efectuado la documentación o registro de los procedimientos y de las actividades del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 14

“Ha conformado equipos de trabajo para lograr los objetivos de calidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 15

“Recibe buen trato del Jefe inmediato”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 16

“Recibe un trato cordial y de respeto de sus compañeros de trabajo”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 17

“Ha recibido un trato satisfactorio por el personal de servicios externos tales como enfermería, y médicos solicitantes...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 18

“Participa en actividades de investigación dirigidas por el laboratorio”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Participación en Actividades Científicas y/o Sociales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 19

“Ha participado en actividades sociales o proyección a la comunidad”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Participación en Actividades Científicas y/o Sociales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 20

“Las instalaciones del laboratorio muestran adecuadas condiciones de orden y limpieza....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 21

“El sistema de ventilación de su área de trabajo proporciona un ambiente óptimo para su desempeño...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 22

“El sistema de iluminación de su área de trabajo es adecuado para el ejercicio de sus labores....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 23

“Ha recibido dotación del mobiliario necesario para realizar su labor cómodamente....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 24

“Ha recibido la dotación de equipos e instrumental necesarios para su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 25

“Aplica de rutina las normas de seguridad laboral...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 26

“Recibe los equipos y materiales para su seguridad laboral....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 27

“EL laboratorio ha sido dotado de equipos de seguridad según los requerimientos necesarios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

Sugerencias o Comentarios Generales: El instrumento es válido para aplicar en el proyecto de investigación: **“Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019”**

Firma del Experto:


Dra. VILMA MONTEAGUDO ZAMORA
 Cédula de Extranjería 001725396

ANEXO 4

DOCUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

PROYECTO:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED CHICLAYO MINSA - 2019”

FECHA: 07-01-2020

Estimado Magister, Oscar Mantecón Licea, adjunto a esta planilla se le hace entrega del Cuestionario dirigido al personal del Laboratorio Clínico con la finalidad de determinar satisfacción laboral clínicos en relación la calidad del servicio, para que sea sometido a su análisis y realice las recomendaciones necesarias para su validación y posterior aplicación.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE Y APELLIDO: **Oscar Mantecón Licea**

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias INSTITUCION: Universidad Particular de Chiclayo

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente investigador.

DATOS DEL AUTOR DEL CUESTIONARIO:

NOMBRE Y APELLIDO: Leidy Vanessa Pérez Hurtado

Bachiller en Tecnología Médica – Laboratorio Clínico y

Anatomía Patológica DNI: 42833197

EVALUACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES:

Criterios de Evaluación:

	SI	NO
1. Las instrucciones se encuentran bien redactadas	X	
2. Las instrucciones son fáciles de entender		

En caso de responder NO, indique sus comentarios:

EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS:

“Todas las preguntas tienen una escala de valoración con criterios específicos para cada una, cada criterio a seleccionar tiene un peso que oscila del 1 al 5, siendo 1 el más bajo nivel de calificación y 5 el más alto nivel de calificación del servicio”

PREGUNTA No 1

“Ha recibido oportunidades de superación en su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 2

“Ha recibido reconocimientos por su labor a través de incentivos laborales o premios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 3

“La institución le ha brindado cursos de formación o especialización....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 4

“El servicio ofrecido por el laboratorio clínico de esta institución lo considera de calidad y eficiencia....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 5

“Se considera satisfecho con su labor en el laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 6

“Recibe sin demora los productos y servicios necesarios para la ejecución de su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Dotación de productos y servicios necesarios para su trabajo	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 7

“Los productos y servicios necesarios para ejercer su labor son de excelente calidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Dotación de productos y servicios necesarios para su trabajo	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 8

“Se han realizado reuniones para dar a conocer e implementar la visión y misión del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
--	-----------	-----------

1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 9

“Se ha designado un responsable o coordinador de la Gestión de Calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 10

“Recibe instrucciones acerca de las políticas de calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 11

“Cumple las normativas de gestión de calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 12

“Ha recibido cursos de capacitación en gestión de calidad en los laboratorios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 13

“Ha efectuado la documentación o registro de los procedimientos y de las actividades del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 14

“Ha conformado equipos de trabajo para lograr los objetivos de calidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	

3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	
---	---	--

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 15

“Recibe buen trato del Jefe inmediato....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 16

“Recibe un trato cordial y de respeto de sus compañeros de trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 17

“Ha recibido un trato satisfactorio por el personal de servicios externos tales como enfermería, y médicos solicitantes...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 18

“Participa en actividades de investigación dirigidas por el laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Participación en Actividades Científicas y/o Sociales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 19

“Ha participado en actividades sociales o proyección a la comunidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Participación en Actividades Científicas y/o Sociales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 20

“Las instalaciones del laboratorio muestran adecuadas condiciones de orden y limpieza....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 21

“El sistema de ventilación de su área de trabajo proporciona un ambiente óptimo para su desempeño...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 22

“El sistema de iluminación de su área de trabajo es adecuado para el ejercicio de sus labores....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 23

“Ha recibido dotación del mobiliario necesario para realizar su labor cómodamente....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 24

“Ha recibido la dotación de equipos e instrumental necesarios para su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 25

“Aplica de rutina las normas de seguridad laboral...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 26

“Recibe los equipos y materiales para su seguridad laboral....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 27

“EL laboratorio ha sido dotado de equipos de seguridad según los requerimientos necesarios....”

Criterios de Evaluación:

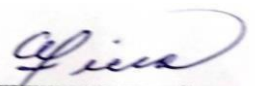
Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	

3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	
---	---	--

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

Sugerencias o Comentarios Generales: El instrumento es válido para aplicar en el proyecto de investigación: **“Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019”**

Firma del Experto:


Mg. OSCAR MANTECÓN LICEA
 Catedrático de Edición 002907700

ANEXO 5

DOCUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PROYECTO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED CHICLAYO MINSA - 2019”

FECHA: 07-01-2020

Estimado Magister, Carlos Francisco Cadenillas Barturén, adjunto a esta planilla se le hace entrega del Cuestionario dirigido al personal del Laboratorio Clínico con la finalidad de determinar satisfacción laboral clínicos en relación la calidad del servicio, para que sea sometido a su análisis y realice las recomendaciones necesarias para su validación y posterior aplicación.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE Y APELLIDO: **Carlos Francisco Cadenillas Barturén**

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias INSTITUCION: Universidad Particular de Chiclayo

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente investigador.

DATOS DEL AUTOR DEL CUESTIONARIO:

NOMBRE Y APELLIDO: Leidy Vanessa Pérez Hurtado

Bachiller en Tecnología Médica – Laboratorio Clínico y

Anatomía Patológica DNI: 42833197

EVALUACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES:

Criterios de Evaluación:

	SI	NO
1. Las instrucciones se encuentran bien redactadas	X	
2. Las instrucciones son fáciles de entender		

En caso de responder NO, indique sus comentarios:

EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS:

“Todas las preguntas tienen una escala de valoración con criterios específicos para cada una, cada criterio a seleccionar tiene un peso que oscila del 1 al 5, siendo 1 el más bajo nivel de calificación y 5 el más alto nivel de calificación del servicio”

PREGUNTA No 1

“Ha recibido oportunidades de superación en su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 2

“Ha recibido reconocimientos por su labor a través de incentivos laborales o premios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 3

“La institución le ha brindado cursos de formación o especialización....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 4

“El servicio ofrecido por el laboratorio clínico de esta institución lo considera de calidad y eficiencia....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 5

“Se considera satisfecho con su labor en el laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Motivación del Personal	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 6

“Recibe sin demora los productos y servicios necesarios para la ejecución de su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Dotación de productos y servicios necesarios para su trabajo	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 7

“Los productos y servicios necesarios para ejercer su labor son de excelente calidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Dotación de productos y servicios necesarios para su trabajo	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 8

“Se han realizado reuniones para dar a conocer e implementar la visión y misión del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 9

“Se ha designado un responsable o coordinador de la Gestión de Calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 10

“Recibe instrucciones acerca de las políticas de calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 11

“Cumple las normativas de gestión de calidad del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 12

“Ha recibido cursos de capacitación en gestión de calidad en los laboratorios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 13

“Ha efectuado la documentación o registro de los procedimientos y de las actividades del laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 14

“Ha conformado equipos de trabajo para lograr los objetivos de calidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 15

“Recibe buen trato del Jefe inmediato”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 16

“Recibe un trato cordial y de respeto de sus compañeros de trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 17

“Ha recibido un trato satisfactorio por el personal de servicios externos tales como enfermería, y médicos solicitantes...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Relaciones Interpersonales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 18

“Participa en actividades de investigación dirigidas por el laboratorio....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Participación en Actividades Científicas y/o Sociales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 19

“Ha participado en actividades sociales o proyección a la comunidad....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Participación en Actividades Científicas y/o Sociales	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 20

“Las instalaciones del laboratorio muestran adecuadas condiciones de orden y limpieza....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
--	-----------	-----------

1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 21

“El sistema de ventilación de su área de trabajo proporciona un ambiente óptimo para su desempeño...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 22

“El sistema de iluminación de su área de trabajo es adecuado para el ejercicio de sus labores....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 23

“Ha recibido dotación del mobiliario necesario para realizar su labor cómodamente....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 24

“Ha recibido la dotación de equipos e instrumental necesarios para su trabajo....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 25

“Aplica de rutina las normas de seguridad laboral...”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 26

“Recibe los equipos y materiales para su seguridad laboral....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	

3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	
---	---	--

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

PREGUNTA No 27

“EL laboratorio ha sido dotado de equipos de seguridad según los requerimientos necesarios....”

Criterios de Evaluación:

Indicador: Condiciones ambientales y de seguridad	SI	NO
1. La pregunta se encuentra bien redactada	X	
2. Teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se le aplicará el cuestionario, considera que es de fácil comprensión y entendimiento	X	
3. La pregunta cumple el objetivo de medición	X	

En caso de responder NO, indique sus comentarios: _____

Sugerencias o Comentarios Generales: El instrumento es válido para aplicar en el proyecto de investigación:

“Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019”

Firma del Experto:


Mg. Carlos F. Cadenillas Barturen
 TECNÓLOGO MÉDICO
 ESP. BIOQUÍMICA
 C.T.M.P. 1938 R.N.E. 0053

ANEXO 6



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD



Firmado digitalmente por CASTRO RAMOS Victor Enrique FIR 1759
hard
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE(e)
Fecha y hora de proceso: 27/02/2020 - 16:10:03

Id seguridad: 4452608

Año de la Universalización de la Salud

Chiclayo 27 febrero 2020

OFICIO N° 000717-2020-GR.LAMB/GERESA-L [3530658 - 1]

SRTA. PEREZ HURTADO LEIDY VANESSA

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA: SOLICITUD S/N. 3530658-0

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque le concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado **“NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE LOS LABORATORIOS CLINICOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION DE LA RED CHICLAYO MINSA - 2019”**.

Por lo expuesto se **AUTORIZA** Al Centro de Salud La victoria Sector I, C.S La victoria Sector II, C.S José Olaya, C.S Atusparias, C.S Paul Harris, C.S José Leonardo Ortiz, P.S Chosica del Norte, C.S Cerropon, C.S san Antonio, C.S Posope Alto, C.S Cayalti, C.S Jorge Chávez, C.S Oyotun, C.S Monsefu, C.S Pimentel, C.S Túpac Amaru, C.S Mocupe Tradicional, C.S Tuman, C.S Cruz de la Esperanza, C.S Reque, C.S Zaña, C.S Santa Rosa, C.S Picsi, C.S Chongoyape, C.S El Bosque, C.S Pampa grande, C.S Ciudad Eten, C.S Pucala , brindarle las facilidades para proyecto de investigación, cuya fecha de inicio es del 01/03/2020 al 31/03/2020 del presente año.

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

Firmado digitalmente
VICTOR ENRIQUE CASTRO RAMOS
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE(e)
Fecha y hora de proceso: 27/02/2020 - 16:10:03

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:
- OFICINA DE RECURSOS HUMANO
PACO CHUQUILIN HUERTAS
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
2020-02-27 15:26:52-05

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación: **Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019**, desarrollado por la investigadora:
Bach. T.M. Pérez Hurtado Leidy Vanessa

Entiendo que fui elegida (o) para el estudio: **Nivel de satisfacción laboral del personal de los laboratorios clínicos del primer nivel de atención de la red Chiclayo MINSA - 2019**. Además doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por lo tanto no afectará mi situación personal, ni de salud.

Además afirmo que se me proporcionó suficiente información para el llenado de la presente encuesta.

Fecha: _____

Firma del Participante