

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
SEDE LOS SANTOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN SALUD
OCUPACIONAL

FACTORES QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL LABORATORIO DEL HOSPITAL EL VIGÍA, CHITRÉ,
PROVINCIA DE HERRERA, EN EL PERIODO DE ENERO 2010 A ENERO 2011.

LYDWINA MARCELA VILLARREAL WILLIAMS.

TESIS PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OPTAR AL
GRADO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN SALUD
OCUPACIONAL

LOS SANTOS, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2012

57

30 ENE 2013

PÁGINA DE APROBACIÓN

Tesis titulada:

**FACTORES QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL LABORATORIO DEL HOSPITAL EL VIGÍA, CHITRÉ,
PROVINCIA DE HERRERA, EN EL PERIODO DE ENERO 2010 A ENERO 2011.**

**Presentada por la estudiante Lydwina Marcela Villarreal Williams, para optar
por el título de**

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL

APROBADO POR:

LINETTE PALACIOS MSP

Directora de la tesis

.....

DOCTOR CARLOS GRANNUM

Miembro del Jurado

.....

EVELIN ACEVEDO MSP,APS.

Miembro del Jurado

.....

MAGISTER NARCISO GALÁSTICA

Representante de la vicerrectoría de Investigación y Postgrado

.....

Fecha: 28 de noviembre de 2012.

0358940

17626

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, los cuales me enseñaron a forjar metas, su ayuda ha sido incondicionalmente a pesar de las adversidades; su apoyo constituyó la paciencia, fuerza y perseverancia para seguir adelante luchando para alcanzar mis metas que ahora se ven reflejada en la culminación de este estudio.

A mi esposo e hijo, por haberme acompañado y ayudado siempre en momentos alegres y difíciles, en especial también a mi hija que está pronto a nacer, mi mayor inspiración.

Y a todas aquellas personas que de una manera u otra han contribuido con su confianza y con respeto hacia mi persona y como profesional. A todos-as ¡Gracias!

INDICE GENERAL		Página
a-	PORTADA	i
b-	HOJA DE APROBACIÓN	ii
c-	DEDICATORIA	iii
d-	ÍNDICE GENERAL	iv
e-	ÍNDICE DE CUADROS	vii
f	ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
g	RESUMEN	xi
I	CAPÍTULO 1 ASPECTOS GENERALES	
	INTRODUCCIÓN	1
	1.1 Antecedentes	3
	1.2 Importancia	6
	1.3 Hipótesis	6
	1.4 Objetivos	7
	1.4.1 General	7
	1.4.2 Específicos	7
	1.5 Planteamiento del Problema	7
	1.6 Descripción del área de estudio	9
	1.7 Alcance del Problema	13
	1.8 Límites del Problema	13

II	CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	
	1.9 2.1 Definición de Ausentismo Laboral	15
	1.10 2.2 Tipos de Licencias concedidas:	19
	a) Enfermedad común	
	b) Enfermedad profesional	
	c) Invalidez	
	d) Gravidéz	
	e) Estudios de perfeccionamiento	
	f) Urgencia personal	
	g) Extraordinarias	
	2.3 factores determinantes del Ausentismo Laboral ...	19
III	CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO	
	3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	30
	3.2 Población y muestra	30
	3.3 Unidad de análisis y de observación	30
	3.4 Criterios de inclusión y de Exclusión	30
	3.5 Procedimiento para la recolección de información ..	30
	3.6 Instrumento a utilizar	32
	3.7 Validación del instrumento	35
	3.8 Plan de análisis de los resultados	35
	3.9 Variables de estudio	36
	3.10 Definición conceptual y operacional de las variables del estudio.	36

IV	CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	42
V	ANEXOS	
	Anexo 1	48
	Anexo 2	51
	Anexo 3	61
VI	CONCLUSIONES	68
VII	RECOMENDACIONES	71
VIII	BIBLIOGRAFÍA	74

INDICE DE CUADROS		Página
1.	Sexo de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	48
2.	Ocupación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	48
3.	Edad de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	49
4.	Tiempo de Servicio de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	49
5.	Tiempo en el Puesto Actual de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	50
6.	Promedio e IC 95% de las Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	50
7.	Nivel de Satisfacción de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	51

8.	Nivel de Satisfacción, por dimensión, de los trabajadores del Laboratorio Del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	51
9.	Motivación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	52
10.	Motivación por dimensión de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	52
11.	Nivel de Estrés de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	53
12.	Resumen de Pruebas de Hipótesis de las Ausencias según sexo, ocupación, edad, tiempo de servicio, tiempo en el puesto actual, satisfacción, motivación y estrés de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011	54

INDICE DE GRÁFICOS		Página
1.	Sexo de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011	55
2.	Ocupación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	55
3.	Edades de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	56
4.	Tiempo de Servicio de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	56
5.	Tiempo en el actual Puesto de Trabajo de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011	57
6.	Número de Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	57
7	Nivel de Satisfacción de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	58

8	Nivel de Satisfacción según Dimensiones de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	59
9	Nivel de Motivación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	59
10	Nivel de Motivación según Dimensiones de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	60
11	Nivel de Estrés de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.	60

RESUMEN

Se trata de un estudio de tipo transversal descriptivo, de comparación de subgrupos y asociación de variables mediante un diseño no experimental, para determinar los factores que inciden en el ausentismo laboral de los trabajadores en el Laboratorio Clínico del Hospital el Vigía, sección en donde, desde hace ya varios años, se viene presentando esta problemática, evidenciándose una situación que trastoca tanto la calidad de la atención al paciente, la vida del trabajador, la del equipo de trabajo y la de la institución.

El estudio incluyó a todos los funcionarios que laboran, de forma permanente, en el Laboratorio del Hospital El Vigía. Se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta que midió la Satisfacción mediante el cuestionario de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el *Tecumseh Community Health Study* por J. Aranz, Motivación, a través del cuestionario, adaptado del *Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham*, elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo y Estrés Laboral medido a través del cuestionario de Estrés Laboral de *Almonacid V y Colaboradores*.

La confiabilidad del instrumento, en la sección de Satisfacción fue de $rtt=0.67$, para Motivación de $rtt=0.61$ y Estrés $rtt=0.76$. Las variables principales son: antigüedad laboral, número de ausencias, satisfacción, estrés y motivación laboral controlados por género, ocupación, edad, tiempo de servicio y tiempo en el puesto actual de trabajo. Para el análisis de datos se empleó el software SPSS 20. Para analizar la independencia de la variable Ausentismo con las variables independientes se utilizó el método estadístico no paramétrico de *Kruskal-Wallis*.

Los resultados indican que los trabajadores tienen en promedio 8 ausencias, están moderadamente satisfechos, con una motivación media y con niveles bajos de estrés. Las Ausencias no se asociaron al sexo, ocupación, edad, tiempo de servicio, tiempo en el actual puesto de trabajo, niveles de Satisfacción, Motivación y Estrés Laboral.

SUMMARY

It is all about a survey than rate traverse descriptive, than comparisons than subgroups and associations than changeful through a stuffed no experimental, to swing the factors than incidence on the absenteeism working of the industrious on the Laboratory clínico of the Hospital the Vigía section wherein, from ago now several years, oneself he comes presentable this problematic, evidence a situations than rattletrap so much the quality of the attentions at the patient, the life of the industrious, that of team than toil and the of the institutional.

The survey included for all the officials than working, than shape permanent, on the Laboratory of the Hospital The Vigía. Oneself she utilizes sort of instrument than pickups than data a poll than measuring the Satisfactions through the questionnaire than Font Red adapted than remaining instrument utilized on the Tecumseh Community Health Study through J. Tariff , Motivations, for through of the questionnaire, adapted of the Job Diagnose Survey than Hackman and Oldham , elaborate and validado through Sonia Palm Cart and Noise Working metered for through of the questionnaire than Noise Working than Almonacid V and Collaborators.

The reliability of the instrument, on the section than Satisfaction it was than $r=0.67$, to Motivations than $r=0.61$ and Noise $r=0.76$. The principal they are : seniority working, number than absences, satisfaction, noise and motivation working monitored through gender, tenure, age, time operating and time on the placed topical than toil. To the analysis than data oneself she employed the software SPSS 20. To scan the self-reliance of the changeable Absenteeism with the changeable self-reliant oneself she utilized the method statistical no paramétrico than Kruskal Wallis. The results she indicates than the workers they have on average 8 absences, they are moderately satisfied, with a motivation half and tiered low than noise. The Absences no oneself associate at the sex, tenure, age, time operating, time on the topical placed than toil, tiers than Satisfaction, Motivation and Noise Working.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

El tema de esta investigación gira en torno al personal que labora en el Laboratorio del Hospital El Vigía, específicamente el ausentismo laboral durante el periodo comprendido entre enero 2010 a enero de 2011.

Toda la información que sustenta esta investigación se obtuvo de los registros de Control mensual de inasistencias, además se aplicó un instrumento estadístico, datos que fueron procesados con el programa SPSS 20, el cual permitió presentar los cruces de variables.

El ausentismo de los funcionarios del departamento de Laboratorio ha sido un comportamiento constante, el cual como fenómeno social crea una situación conflictiva que afecta a la institución. Dicho fenómeno se presenta como un problema creciente y de relevancia en el Hospital El Vigía desde hace varios años, ya que además de afectar a los trabajadores de manera individual, repercute en sus compañeros traduciéndose en sobrecarga de trabajo, desmotivación, situaciones de estrés como insatisfacción para el resto del personal que asume la ausencia del personal que no asiste a trabajar.

Este trabajo de grado está estructurado en cinco capítulos. El primer capítulo contempla los antecedentes del ausentismo laboral como de generalidades respecto a la Institución de Salud en donde se realizó el estudio.

El segundo capítulo hace referencia al Marco Teórico sobre el cual se fundamenta la investigación y que ha servido de apoyo para explicar y enfatizar algunos aspectos relevantes del tema de Ausentismo Laboral. Seguidamente, en el tercer capítulo se explica la metodología utilizada en el desarrollo de esta

investigación. En el cuarto capítulo presentamos el análisis y presentación de los resultados. Por último se esbozan las Conclusiones y Recomendaciones.

1.1 Antecedentes.

- En un estudio realizado en Santiago-Chile, septiembre 2004: "30 AÑOS DE ESTUDIO SOBRE AUSENTISMO LABORAL EN CHILE UNA PERSPECTIVA POR TIPOS DE EMPRESAS "por (Mesa ,F y Kaempffer, A) se demostró que es posible afirmar que los promedios de tasas de Ausentismo Laboral del sector hospitalario son los más altos de todos los tipos de industrias; evidenciándose un promedio de 14,3 días por trabajador, y en donde las condiciones de trabajo son muy parecidas a la de nuestro estudio con resultados que compararemos posteriormente.
- En un estudio realizado en Lima-Perú, "NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LAS SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2006." por (Vásquez, S) se demuestra que el conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por lo que fue de vital valor la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral al igual que recalcar que dicha acción constituye una tarea necesaria como indicador de la productividad y el desempeño laboral.
- En un estudio de grado realizado por la Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, para optar a la especialización de Salud Ocupacional en Bogotá Colombia, "CARACTERIZACION DEL AUSENTISMO LABORAL EN UN CENTRO MEDICO DE 1er NIVEL", diciembre 2011 por (Cuevas,

D y García). Realizado con trabajadores de un centro médico de 1er nivel en Bogotá durante el año 2010; se sustentó que el ausentismo laboral es un fenómeno costoso y que cuando los trabajadores toman unos días de inasistencia por enfermedad, el impacto financiero que sufre la empresa no se deriva únicamente de las tareas específicas que deja de desempeñar ese trabajador enfermo si no que a menudo el impacto se nota en el resto de la empresa, en especial si el trabajador forma parte de un equipo cuyos resultados deben obtenerse en un plazo determinado.

- En el plano nacional hay muy pocos estudios sobre la problemática del ausentismo laboral en instalaciones de salud. Se realizó un estudio por parte de la Universidad de Panamá. "CARACTERÍSTICAS DEL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL ESTÉVEZ, DISTRITO DE AGUADULCE, JUNIO A DICIEMBRE 2003" por NG, L. en donde se relacionaron variables como la satisfacción laboral, sexo y turnicidad entre otras; donde se analizaron posibles causas de insatisfacción laboral, como la problemática de las inasistencias ante la gran variedad de funciones que realiza dicho personal.
- A nivel regional, de igual manera no contamos tampoco con muchos estudios. Por parte de la Universidad Latina de Panamá, "AUSENTISMO LABORAL Y SUS DETERMINANTES, EN TRABAJADORES DE LA FARMACIA DE LA POLICLÍNICA ROBERTO RAMÍREZ DE DIEGO, CHITRÉ, HERRERA, AÑOS 2004-2005" por Huitado, B se expone la

problemática del ausentismo laboral como situación conflictiva, describiendo situaciones comunes en puestos de trabajo en el sector salud, y se recalca una vez más cómo el ausentismo se traduce en sobrecarga de trabajo para el resto del equipo, generador muchas veces de mucho estrés como de insatisfacción y desmotivación del personal.

- El ausentismo laboral dentro del Laboratorio Clínico del Hospital El Vigía es un problema que se viene dando desde hace ya 4 años. De acuerdo con las estadísticas del Departamento de Recursos Humanos del hospital, es el Departamento con mayor porcentaje de ausentismo laboral con respecto al total de funcionarios que conforman el recurso humano del nosocomio. Esto ha llamado poderosamente la atención de las autoridades, tanto de la Dirección Médica como de la Jefatura del Laboratorio; No existe al momento estudio o investigación alguna sobre el ausentismo laboral en la institución; razón por la cual es de mucho interés el conocer cuáles son los factores que inciden en este ausentismo.

1.2 Importancia

Las razones por las cuales decidimos hacer este estudio son las siguientes:
Existe la necesidad urgente de mejorar los procesos y resultados de la institución en el desempeño operativo.

Este estudio puede servir de base para el diseño e implementación de procesos y cambios en las normas y procedimientos existentes, como también para futuros análisis de los determinantes del ausentismo laboral de los trabajadores tanto del laboratorio como de otros departamentos bajo condiciones de trabajo diferentes en la infraestructura de un nuevo hospital.

1.3 Hipótesis

H0: Las Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía Chitré son independientes del Sexo, Ocupación, Tiempo de Servicio, Tiempo en el puesto actual de trabajo, Satisfacción, Motivación y Nivel de Estrés.

H1: Las Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía Chitré están asociadas al Sexo, Ocupación, Tiempo de Servicio, Tiempo en el puesto actual de trabajo, Satisfacción, Motivación y Nivel de Estrés.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar los factores que inciden sobre el ausentismo laboral de los trabajadores del departamento de Laboratorio.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores que inciden en el ausentismo laboral de los trabajadores del laboratorio.
- Determinar el tiempo de antigüedad de los funcionarios
- Presentar las características generales, descripción física del Laboratorio, su personal, volumen de trabajo.
- Recoger información sobre el ausentismo y sus determinantes en el departamento de Laboratorio.

1.5 Planteamiento del Problema

La gerencia del Hospital El Vigía en conjunto con la jefatura del laboratorio están preocupadas por el grado de ausentismo del personal que labora el departamento de laboratorio y de cómo repercute en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro del Laboratorio.

Esta situación desde el punto de vista de Salud Ocupacional, trae consigo consecuencias que repercuten negativamente en el contenido, la organización del departamento, como en la salud de los trabajadores ya que el número de trabajadores que labora en el departamento es muy reducido, no existe una adecuación del puesto de trabajo y el trabajador; traduciéndose en sobrecarga de trabajo para los que quedan frente al puesto de trabajo, situaciones que

potencian muchas veces el estrés laboral condicionado por un ritmo de trabajo intenso y el peligro que se genera ante una demanda excesiva en lo concerniente a errores en la toma, procesamiento y resultado de muestras, mismos que pueden incidir de manera negativas para la salud del paciente.

No existe al momento un análisis del porqué de estas ausencias, las únicas estadísticas que se reportan son las que reposan en un formato de control mensual de inasistencias y tardanzas que se envía mensualmente al Departamento de Recursos Humanos, y se desconoce a ciencia cierta los determinantes si es que existen, del ausentismo dentro del Laboratorio.

Las medidas tomadas por parte de la jefatura del Laboratorio es la adecuación de manera improvisada y según necesidad, del personal disponible para continuar de alguna manera con el desarrollo de los procesos que se generan día a día dentro del departamento. No existe un plan detallado de trabajo organizado de manera integral, debido a que por ser reducido el personal, se debe recurrir siempre a una estrategia de compensación de funciones improvisadas con el resto del equipo.

Las sanciones que existen, son las que se plasman en el Reglamento Interno de Personal de la institución, pero al parecer, en nada cambia la realidad que se palpa dentro de Laboratorio, en donde el papel de la jefatura sigue siendo velar por la continuidad de la gran diversidad de procesos que demandan los pacientes sobre dicho departamento.

1.6 Descripción del área de estudio

El Hospital el Vigía está ubicado en la urbanización El Vigía que ocupa la gran parte del Distrito de Chitré, fue inaugurado como clínica privada en 1973. Con la integración de los servicios de salud en 1975 pasa a ser hospital del estado, especializado en medicina quirúrgica.

Tiene una capacidad de 82 camas distribuidas en dos salas de hospitalizaciones designadas como sala N°1(varones) con capacidad para 42 camas y la sala N°2(mujeres) con capacidad para 34 camas y la unidad de cuidados intensivos con capacidad para 6 camas.

Cuenta además con un Salón de operaciones con 5 quirófanos, el cual atiende un promedio de 25 casos diarios entre cirugías electivas y de urgencia.

La consulta externa tiene 7 consultorios para atender siete especialidades quirúrgicas y de medicina interna.

Cuenta además con un servicio de urgencias con infraestructura muy reducida para la población que acude por atención médica.

El área del Laboratorio Clínico del Hospital El Vigía, cuenta con 3 ventanillas para el área de atención al público, desde su construcción, las cuales son insuficientes para la demanda actual de usuarios.

Hay que aclarar que este hospital brinda atención a la población asegurada y no asegurada de la ciudad de Chitré y de los distritos y provincias aledañas.

Los espacios físicos del edificio del Laboratorio se encuentran habilitados de la siguiente manera:

- **VENTANILLAS DE RECEPCIÓN DE MUESTRAS:**

Solo se cuenta con una ventanilla para toda la demanda de pacientes. Las muestras provenientes de las salas de hospitalización por la cantidad de ellas no caben en el espacio físico proporcionado por dicha ventanilla, teniendo que utilizar el área de toma de muestras. (Asistente de laboratorio).

- **VENTANILLAS PARA RESULTADO DE EXÁMENES:**

Solo se cuenta con una ventanilla para toda la demanda de pacientes. (Asistente de laboratorio)

- **VENTANILLAS PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS:**

Solo se cuenta con una ventanilla para toda la demanda de pacientes. Utilizada además para cualquiera consulta. (Recepcionista)

- **SALA DE ESPERA:**

La cual solo cuenta con 6 sillas, en un área no designada para ello, ya que es el pasillo hacia una de las salas de hospitalización; siendo la misma extremadamente pequeña para la población que acude al hospital, tanto de consulta externa, de urgencias, como para pacientes citados a exámenes.

Esta área no cuenta con aire acondicionado.

- **ÁREA ADMINISTRATIVA:**

Con un solo espacio, utilizado entre la jefatura y la secretaria, extremadamente pequeño, no cuenta con privacidad, no existe en la

estructura una puerta, y cuenta con un espacio abierto hacia el área de ventanillas.

- **ÁREA DE TOMA DE MUESTRAS:**

Cuenta con dos butacas improvisadas y construidas por el departamento de mantenimiento del hospital, no adecuadas para la toma de muestras, además de ser insuficientes para la demanda de pacientes y para la cantidad del profesional asignado para dicha función. El acceso a dicha área es la misma por donde ingresa todo el personal que labora en el Laboratorio; la misma solo tiene una puerta de entrada y de salida. Con espacios reducidos sobre todo en el momento en que se extraen las muestras.

- **PUESTO DE TRABAJO DE LOS LABORATORISTAS CLÍNICOS:**

El diseño del mismo es inadecuado, aumentando los riesgos ergonómicos y físicos. Las sillas no son las adecuadas. El área distribuida para los diferentes tipos de análisis de muestras es reducida, no existen cubículos como tales para éstos análisis sino áreas asignadas, que no cumplen con las normas de bioseguridad. Y cubiertas muchas veces, más de un área, por un mismo personal, por falta de recurso humano.

- **PUESTO DE TRABAJO DE LOS ASISTENTES DE LABORATORIO:**

Igual que con el resto de la infraestructura, es inadecuado, no se cuentan con las sillas adecuadas, ni con el espacio físico correcto para sus funciones. Cuando algún asistente de laboratorio falta, muchas veces un

mismo funcionario tiene que cubrir las dos ventanillas; tanto de recibo de muestras como de entrega de resultados.

- **ÁREA DE DEPÓSITOS DE INSUMOS:**

No existe como tal, se utilizan gavetas en las diferentes áreas de trabajo, y cuando no caben en ellas, son puestos en el suelo.

- **ÁREA DE DESCANSO:**

Es un cuarto con una cama en medio del área de análisis de muestras y el área administrativa, no cuenta con privacidad, ya que no tiene puerta, además de ser reducido, y solo cabe una persona; lugar que es utilizado además para comer; ya que el Laboratorio no cuenta con cocineta.

- **VOLUMEN DE TRABAJO:**

La demanda de servicios del departamento de laboratorio proviene de diferentes lugares, tanto del propio hospital, esto es urgencias, salas de hospitalización y consulta externa, como de la consulta privada de la ciudad de Chitré, distritos y provincias aledañas.

- La productividad del departamento de Laboratorio medida a través de extracciones toma de muestras es en promedio de 6,000 muestras por mes entre pacientes hospitalizados y ambulatorios, como de pacientes asegurados y no asegurados.

- Se atiende en promedio mensual a 6,500 personas que solicitan el servicio del laboratorio, Esta demanda causa un ritmo de trabajo intenso especialmente entre las 7: am hasta las 11:30am y entre las 5:pm y 10:30pm, el Laboratorio se mantiene abierto las 24 horas.

1.7 Alcance del Problema

El estudio servirá para comprobar disfunciones dentro del departamento y sus factores determinantes. Esto permitiría elaborar un plan de mitigación de riesgos con medidas de higiene y seguridad, propuesta encaminada a la mejora de las condiciones de más riesgo junto con un programa de monitoreo de la situación.

1.8 Límites del Problema

No hubo ninguna dificultad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. Ausentismo Laboral

2.1 Definición de Ausentismo Laboral:

Es considerado como la ausencia de una persona de su puesto de trabajo en las horas que le corresponden trabajar de acuerdo a la legislación laboral. Siendo éste un término amplio y a la vez imparcial. Ya que no se destaca en la definición si la ausencia es justificada o no. Citaremos a continuación la opinión de expertos en el tema en diferentes estudios sobre el tema del ausentismo y sus determinantes:

A) Gillies (1997) Ausentismo Laboral de causa médica en una Institución Pública Pág 1.

Define el ausentismo como “cualquier periodo de tiempo durante el cual deliberadamente se deja de acudir al trabajo.” Esta definición norma el ausentismo dado por una decisión del trabajador de faltar a su trabajo justificando o no la acción de faltar. Hoy día sabemos que esto no es cierto, ya que muchas veces existen motivos o circunstancias imprevistas, como por ejemplo los accidentes o enfermedades, o circunstancias relacionadas con familiares que impiden la asistencia cotidiana del trabajador a su centro de trabajo.

B) Mientras que para la O.I.T. Ausentismo Laboral de causa médica en una Institución Pública. Pág. 1. Lo define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas” Cabe señalar que dicha definición va

más allá de la ausencia del trabajador y especifica que se incluyen en el derecho: vacaciones y huelgas.

C) Según la O.P.S./O.M.S. (1996), en sus manifiestos relacionados con el Ausentismo laboral ambos sostienen que: “gran parte de lo que se da en llamar organizaciones de salud tienen que ver con sus recursos humanos. Algunos teóricos las llaman organizaciones profesionales”. Lo que se plasma aquí es la urgente necesidad de incluir en el gran engranaje del adecuado funcionamiento en los procesos a los gerentes, que necesitan estar más atentos a lo que les ocurre a las personas bajo su responsabilidad; no con una vigilancia estrecha ni estricta que genere situaciones estresantes sino, para intervenir de una manera sana y objetiva en la calidad del servicio que se presta en el departamento en cuestión, al igual que se presta interés al aspecto humano y de salud que pudiera estar influyendo negativamente en el trabajo de algún colaborador.

Es aquí donde entra en juego la prevención de riesgos, que consiste en evitar que se den una serie de situaciones que logren producir en su horario laboral, alguna complicación en la salud del trabajador. Para poder realizar esta tarea es importante conocer los posibles daños a la salud y las fuentes que originan estos daños. Por todo esto es importante aclarar algunos conceptos implícitos en el problema del ausentismo, la motivación, el estrés y el comportamiento individual.

D) Ferreira (2004), en donde la presión y el estrés que surge de la necesidad de equilibrar las tareas laborales con las familiares ocurren debido a

que "la estructura del mercado no ha tenido la aptitud para conciliar las exigencias profesionales de las mujeres y sus responsabilidades familiares," Pág. 5.

Esto en nuestra cultura latinoamericana es muy frecuente, ya que a pesar del incremento en la mujer en el mercado laboral, no se ha visto reflejado en un cambio significativo en la división familiar del trabajo intra doméstico entre hombres y mujeres. Tal situación trae como consecuencia mayor demanda, agotamiento, enfermedad muchas veces, y ausentismo en la mujer trabajadora.

Siendo la salida más factible en muchos casos, la deserción del puesto de trabajo, que origina la posibilidad de armonizar distintas actividades o situaciones en tiempos diferentes. Ejemplo: el papel de madre, el trabajo doméstico, estudios, enfermedades, compromisos, como el propio trabajo en sí.

Esto explica el pensar del autor cuando expone que.... "la actividad económica de la mujer se caracteriza por una irregularidad, y sus interrupciones están frecuentemente asociadas a cambios en su ciclo vital" Pág. 5. Esto no es más que la gran gama de roles que desempeña la mujer trabajadora y que casi todos ellos están inmersos en la familia.

E) Por otro lado, Robbins (1999) en su obra, El Comportamiento Organizacional, afirma que el ausentismo es "la falta al trabajo"... "es difícil que la organización opere sin contratiempos y que alcance sus objetivos si los empleados no se presentan a sus puestos." Pág. 24. Dicha definición de ausentismo enmarca la ausencia de trabajo, independiente de la causa, se enfoca en la interrupción de procesos; esto da como resultado que el flujo de

trabajo se paralice, se postergan decisiones importantes y el fin esperado deberá ser modificado a como de lugar; se da paso a la improvisación o a la utilización de planes de contingencia de última hora.

Se crea una nueva dinámica de trabajo, en donde, sin importar quienes queden a cargo...“las habilidades intelectuales y las físicas que se requieren para desenvolverse en un puesto dependen de las habilidades que se demandan” Pág. 42. Dando como resultado que en cada puesto de trabajo se compita por el mejor desarrollo de la tarea encomendada o asignada en el horario de trabajo; es por eso que constantemente se le exige al trabajador el cumplimiento en la jornada laboral un resultado positivo en un determinado proceso. De allí, el surgimiento del incremento de las exigencias que no siempre van de la mano con las habilidades del trabajador, dando origen a estrés, insatisfacción y desmotivación.

F) En el Capítulo VI del Reglamento Interno de Personal de la Caja de Seguro Social de Panamá, artículo 50, establece lo siguiente: “licencia es la autorización que concede el Director General, al servidor público para ausentarse justificadamente del trabajo, previo cumplimiento del procedimiento establecido”. Las licencias se tramitarán y autorizarán con anterioridad a la ausencia.

2. 2. Tipos de Licencias concedidas:

- a) Enfermedad Común
- b) Enfermedad Profesional
- c) Invalidez
- d) Gravidéz
- e) Estudios de perfeccionamiento
- f) Urgencia personal
- g) Extraordinarias

2.3. Factores determinantes del Ausentismo laboral

La tipificación de las ausencias justificadas, y así a la vez las no justificadas predispone, a que el funcionario siempre trate de probar que su ausencia es justificada, por medio de los lineamientos que le permita el reglamento.

Es de allí la idea que el ausentismo laboral nace de la imposibilidad de poder realizar al mismo tiempo distintas funciones; muchas veces no relacionada con el trabajo junto con la actividad laboral.

l) Motivación Laboral

Habría que incluir a este estudio otros conceptos que bien pueden aportar aspectos de significancia. Véase la siguiente cita:

Según el libro de Motivación en el Entorno Laboral: define a la motivación como: "aquella fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación concreta". Pág. 2.

La motivación juega un papel importante en el desarrollo de cualquiera actividad que realice el individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este aspecto, las empresas tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo. Si el trabajador, gracias a su trabajo, encuentra satisfechas sus propias necesidades y deseos, se crea un compromiso en sus tareas y generará un buen clima laboral. Así lo explica más detalladamente....

A) Cifuentes (2007) en su obra Cuatro Fuentes de Motivación Laboral manifiesta en sus escritos que el hombre puede estar animado por varios tipos de motivación: "extrínseca, intrínseca, transitiva y trascendente". Son tipos de motivación que guardan estrecha relación con el accionar de las personas y que son caracterizadas cada uno por los siguientes aspectos:

- La motivación extrínseca se encuentra relacionada con lo que el trabajador puede obtener de los demás con su trabajo. En principio, cuando trabajan, las personas buscan la propia subsistencia y el bienestar material.
- La motivación intrínseca se refiere a lo que se obtiene en sí del trabajo mismo. Esta motivación es de un orden superior a la extrínseca porque, en ella, el trabajo provee el medio más propicio para desarrollar nuestras mejores capacidades, ampliar los espacios de nuestra perfección y desplegar el horizonte humano que tenemos por delante. En este caso, el trabajo resulta intrínsecamente motivador.

- La motivación transitiva se relaciona con lo que se puede aportar a los demás a través del trabajo. Las motivaciones transitivas mueven al individuo a trabajar en beneficio de los otros, de manera que el interés de su trabajo sale fuera de sí mismo para volcarse sobre los demás. Y aquí es donde se encuentra la clave de la circulación de las motivaciones.
 - La motivación trascendente se refiere a la actitud del líder para desarrollar las potencialidades de sus clientes y subordinados. La motivación trascendente se orienta a satisfacer, en los otros, necesidades no demandadas. Trascender adquiere aquí un sentido nuevo: por beneficiar a otro, me aventuro a pasar por encima de mí mismo.
- B) Coleman (1999), por otro lado, conceptúa la motivación como “las emociones son, literalmente lo que nos mueve a ir tras un objetivo, impulsan nuestras motivaciones y esos motivos, a su vez, dirigen nuestras percepciones, dando lugar a nuestros actos. Un buen trabajo comienza con una estupenda sensación de bienestar.” Obviamente, dicho autor enfatiza el carácter intrínseco de la motivación.

II) Satisfacción Laboral

Es urgente que entendamos que los empleados motivados como satisfechos son una necesidad prioritaria en cada empresa, para obtener un buen servicio; con calidad y calidez humana.

A) Barroso y Salazar (2009), en sus escritos sobre Satisfacción laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad. Describen y manifiestan que la satisfacción del personal "influye en la productividad en las organizaciones. Sin embargo, las formas para evaluar ésta última no siempre reflejan adecuadamente los índices de rotación o de ausentismo."

Cualquiera que sea la razón, si un personal no se siente satisfecho, directa o indirectamente, esto se verá reflejado en su productividad y no siempre la evaluación del recurso humano de una institución es objetiva, empática y expone de una manera real la relación que existe entre producción y ausentismo.

B) García (2005) su obra Medicina y Seguridad del Trabajo. Citado por Yela Mariano (2010) en sus escritos sobre Temas de Psicología del trabajo de Marcos, reafirman lo dicho anteriormente sobre la satisfacción en el trabajador: "El trabajo eficaz será aquella situación humana en la que el trabajador consiga una alta producción a través de la expresión y desarrollo de su personalidad, en un ambiente técnico e interpersonal que favorezca su sana incorporación a un grupo y a una sociedad". Pág. 271.

La aceptación como la integración con un determinado grupo dentro del trabajo es vital para que el individuo trabaje eficazmente y se sienta cómodo con su trabajo. Esto conjuga dos situaciones: condiciones de trabajo y relaciones interpersonales.

C) Martín y Górgora (2002) en su obra, Factores Psicosociales; identificaciones de situaciones de riesgo han sido concluyentes en cuanto a la motivación y satisfacción en el trabajador "la mejora en el factor gestión del tiempo lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador" pág. 18. El trabajador se sentirá más cómodo, más motivado, más complacido al observar que su jefe toma en consideración sus necesidades, como por ejemplo, todo aquello relacionado con la distribución del trabajo, las pausas, la elección de vacaciones.

D) Pérez y Fidalgo (2004) en sus escritos sobre Satisfacción laboral, afirman que existe una correlación negativa entre satisfacción y ausentismo laboral. Por esto nos parece pertinente determinar el nivel de satisfacción y compararlo con el nivel de ausentismo.

E) Locke (1976) cita en sus escritos sobre Escala general de Satisfacción a Pérez y Fidalgo (satisfacción laboral). Definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

F) Herzberg (1959) con su Teoría de la motivación e higiene. Investigó a fines de la década de los 50, los aspectos productores de satisfacción en el trabajo y qué factores generaban insatisfacción en el mismo. Elaboró por tanto

dos listas, una que denominó factores motivacionales causantes de la satisfacción en el trabajo. A esta lista pertenecen las siguientes condiciones:

- Logro,
- Reconocimiento,
- El trabajo en sí,
- Un trabajo con estatus o prestigioso,
- Responsabilidad en el trabajo y
- Posibilidad de crecimiento.

Por otro lado, elaboró una segunda lista donde incluyó los factores de higiene en el trabajo y que son causa de insatisfacción. Encontró entre los factores de higiene los siguientes:

- Las políticas de la organización y su administración,
- La relación con el jefe,
- Las condiciones de trabajo,
- El salario,
- La relación con los compañeros
- La seguridad en el trabajo.

Aquí se recalca nuevamente el hecho de que en el individuo juegan un papel muy importante, para definir su conducta frente al trabajo, situaciones propias de su entorno laboral como de su entorno personal.

G) La O.I.T. En sus manifiestos sostiene que los factores psicosociales repercuten en la salud, la satisfacción laboral y el rendimiento del trabajador. Las condiciones de la organización, el medio ambiente de trabajo y la tarea interactúan con el individuo y se ven influenciadas por las condiciones personales fuera del trabajo además de la cultura y costumbres del contexto. Todo esto juega un papel importante a la hora de designar de una manera consciente, qué es lo que verdaderamente nos satisface.

III) Estrés Laboral

Cuando la persona se encuentra fuera o dentro de su ambiente de trabajo, generalmente pueden surgir situaciones desafiantes que la mantiene alerta y le producen algún tipo de estrés.

A) La Organización Mundial de la Salud OMS (1.994), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo". Por lo anterior, consideramos que una manifestación del estrés laboral puede ser el ausentismo, y para esto queremos determinar en el presente trabajo la exigencia de la tarea, por medio del requerimiento de atención y el ritmo de trabajo desde la perspectiva del trabajador.

B) Un estudio de la Universidad de Panamá (2005) realizado por Bárbara Hurtado, sobre ausentismo laboral, plantea que el estrés laboral es una condición que influye significativamente en la mayoría de los trabajadores en un gran porcentaje de ellos y de manera frecuente, en el estudio se plantean condiciones laborales que influyen negativamente en la percepción de bienestar por el trabajador, como por ejemplo, la ausencia de pausas de descanso o la organización a la hora del almuerzo del personal.

C) En revisión de Tesis Doctoral Lazarus y Folkman (1.986): citado por Martínez H. (2009) en su obra sobre Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Dicha psicóloga trae a colación a los autores arriba mencionado y toma sus concepciones sobre estrés laboral para sustentar su tesis. "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos; que ponen en peligro su bienestar". Pág. 54.

Una vez más se condiciona la idea de que es estrés surge cuando las exigencias de una determinada situación sobrepasan la capacidad en un momento dado del individuo para poder resolverlas, y esto se da sobre todo en el ambiente de trabajo.

Marco Legal

- Convenio 155 relativo a la Seguridad y Salud de los Trabajadores, el Convenio 161 referente a los Servicios de Salud en el Trabajo, y sus respectivas Recomendaciones R164 y R171 de la Organización Internacional del Trabajo señalan claramente el carácter técnico multidisciplinario de la Prevención en los lugares de trabajo y el enfoque acentuado a la Vigilancia del Medio, de la Salud de los Trabajadores, la educación, atención de urgencias y la asesoría a trabajadores y empleadores.
- La Conferencia Internacional sobre Atención Primaria, celebrada en ALMA-ATA 1978 señaló la necesidad de llevar "lo más cerca posible la atención en salud al lugar donde residen y trabajan las personas".
- La Resolución 10 de la V Reunión de RESSCAD señala la necesidad de rediseñar los Sistemas de Atención que permitan la eficiente Vigilancia Epidemiológica, las acciones de prevención Específicas y el Control Operativo de los Factores de Riesgos Laborales.
- La Constitución Política de la República de Panamá de 1972, reformada en 1973, 1980 y 1994, en el Artículo 106, Numeral 6 señala que corresponde al Estado "regular y vigilar el cumplimiento de las condiciones de salud y la seguridad que deban reunir los lugares de trabajo, estableciendo una Política Nacional de Medicina e Higiene Industrial y Laboral".

- El Código de Trabajo de 1972, en su libro II, Título I II y III hace referencia a la normativa técnica, prestaciones económicas y reposición de los trabajadores, en su articulado 282-328, enfatizando claramente que la aplicación y ejecución de las medidas “necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores, garantizar su seguridad y cuidar su salud” corresponde a todo empleador de conformidad con las normas que sobre el particular establezcan el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, La Caja de Seguro Social y cualesquiera otro organismo competente.
- El Código Sanitario de 1947 en el libro IV, Título IV, Capítulo Segundo, Artículo 208 a 211 hace referencia a la Higiene Industrial, el Artículo 204 relativo a “permisos escritos de la Autoridad Sanitaria, previo estudio de los planos correspondientes y en el Artículo 88 lo referente a “dictar medidas tendientes a evitar o suprimir las molestias públicas” y a “ubicar en zonas determinadas las industrias peligrosas y molestas”.
- En el Capítulo VI del Reglamento Interno de Personal de la Caja de Seguro Social de Panamá, artículo 50, establece lo siguiente: “licencia es la autorización que concede el Director General, al servidor público para ausentarse justificadamente del trabajo, previo cumplimiento del procedimiento establecido”. Las licencias se tramitarán y autorizarán con anterioridad a la ausencia.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El estudio es de tipo transversal descriptivo, de comparación de subgrupos y asociación de variables mediante un diseño no experimental

3.2 Población y Muestra:

La población objetivo fue de 22 profesionales (9 Tecnólogos Médicos, 9 Técnicos de Laboratorio, 2 Recepcionistas, 1 Secretaria y 1 Trabajador manual) del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. La población censada fue de 22, lo que representa una tasa de respuesta del 100%. Por ser un estudio censal, no se hizo selección muestral.

3.3 Unidad de análisis y observación:

Las unidades de análisis fueron los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera que se encontraban laborando entre enero de 2010 a enero de 2011.

3.4 Criterios de Inclusión y Exclusión

Se incluyen en esta investigación todos los funcionarios permanentes que laboran en el Laboratorio del Hospital El Vigía, en el período de enero 2010 a enero 2011, que no estuviesen en uso de vacaciones o licencia.

3.5 Procedimiento para la recolección de información:

Para la recolección de la información se solicitó permiso a la Dirección Médica del Hospital. Posteriormente, se le solicitó la colaboración a la jefatura del departamento. Concedidas las autorizaciones se revisaron los siguientes archivos institucionales:

- Revisión de 22 tarjetas de asistencia de cada uno de los funcionarios y sus expedientes en el departamento de Laboratorio.
- Revisión del Manual de perfil de Cargos y asignación de Responsabilidades de Laboratorios Clínicos en el departamento de Laboratorio.
- Revisión de archivos del departamento de REGES sobre el análisis de productividad del departamento de Laboratorio.
- Revisión de archivos del departamento de Recursos Humanos con relación al personal del Laboratorio.
- Revisión de archivos del Programa de Salud Ocupacional del Hospital El Vigía, como de expedientes clínicos de los funcionarios de Laboratorio.
- Revisión de informes de Control de Calidad del departamento de Laboratorio.

Una vez recolectada la información requerida se procedió a aplicar el instrumento de investigación para su validación. Esta aplicación se realizó en primera instancia en el departamento de Laboratorio del Hospital Cecilio Castellero, Chitré. Una vez validado el instrumento, se procedió a aplicarse en los 22 trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital El Vigía, Chitré.

Se contó con toda la anuencia por parte del personal de ambos hospitales. Cada encuesta fue depositada en sobre sellado, sin nombre para posteriormente ser analizadas por un estadístico.

3.6 Instrumento a utilizar:

Se elaboró un instrumento, tipo cuestionario medido en escala Likert, el mismo se estructuró en cuatro partes a saber: aspectos generales (5 ítems), satisfacción (31 ítems), motivación (23 ítems) y estrés (22 ítems).

En aspectos generales, se indaga sobre el sexo, edad, ocupación, tiempo de servicio y tiempo en el actual puesto de trabajo.

La sección 1(Satisfacción) corresponde a los ítems del cuestionario de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el *Tecumseh Community HealthStudy* por J. Aranz. Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo y una serie de componentes. Este cuestionario consta de 27 ítems valorados mediante una escala Likert 1-5, en el sentido de menor a mayor satisfacción. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. A este conjunto de ítems se le agregan 4 ítems correspondientes a la dimensión "Condiciones Ambientales, infraestructuras y recursos", con lo cual el instrumento final constará de 31 ítems.

Esta sección permitirá determinar un valor de Satisfacción Media Global (SMG) obtenido del recuento de los 31 ítems del cuestionario y los 9 factores desglosados así:

- Exceso, presión relacionada con el trabajo (5 ítems): significa grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

- **Promoción Profesional (2 ítems):** entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto en cuanto a su nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- **Satisfacción por el trabajo (5 ítems):** se entiende como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- **Monotonía laboral (4 ítems)** significa grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.
- **Tensión relacionada con el trabajo (2 ítems):** es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo.
- **Relaciones Interprofesionales (2 ítems):** grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones surgidas en el ejercicio de su profesión.
- **Competencia profesional (4 ítems):** hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda.
- **Relación interpersonal con los compañeros (3 ítems):** grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros.

- Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos (4 ítems): grado de satisfacción que provocan las condiciones ambientales, de infraestructura y los recursos en el desempeño de su labor

La satisfacción media global (SMG) se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 31 ítems del cuestionario. Cada ítem tiene valores que oscilan del 1 al 5, de tal modo que las mayores puntuaciones denotan mayor satisfacción. El valor mínimo será de 31 puntos y el máximo de 155 puntos.

La sección 2 (Motivación) corresponde a un cuestionario, adaptado del *Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham*, elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo "Satisfacción laboral" para trabajadores de Lima Metropolitana". Dicho cuestionario permite medir el grado de motivación en el sentido de mayor a menor grado de motivación. Consta de 23 ítems agrupados en los cinco factores: Identidad, Importancia de la tarea, Autonomía, Variedad de la Tarea y Retroalimentación. La sección 3 (Estrés) servirá como indicador como indicador global de estrés laboral, la media de puntos de 22 ítems, medidos en una escala Likert de 0 a 6, correspondientes al cuestionario de Estrés Laboral de *Almonacid V* y Colaboradores.

Para la validación del instrumento se utilizó la opinión de expertos. Para la determinación de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto en la Sección de Laboratorio del Hospital Cecilio Castellero. Para la confiabilidad se empleó el estadístico Alfa de Cronbach.

La confiabilidad del instrumento, en la sección de Satisfacción fue de $rtt=0.67$, para Motivación de $rtt=0.61$ y Estrés $rtt=0.76$.

3.7 Validación del Instrumento

Para la validación del instrumento se utilizó la opinión de expertos. Para la determinación de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto en la Sección de Laboratorio del Hospital Cecilio Castillero. Una vez validado el instrumento, se aplicó a los 22 trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital El Vigía, Chitré. Se contó con toda la anuencia por parte del personal de ambos hospitales.

Cada encuesta fue depositada en sobre sellado, sin nombre para posteriormente ser analizadas por un estadístico. Para la confiabilidad se empleó el estadístico Alfa de Cronbach. La confiabilidad del instrumento, en la sección de Satisfacción fue de $rtt=0.67$, para Motivación de $rtt=0.61$ y Estrés $rtt=0.76$.

3.8 Plan de análisis de los resultados:

Una vez completado el levantamiento de los datos, se inició el proceso de tabulación para la obtención de la información que permitió dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Utilizando el software SPSS 20, se procedió a digitar la base de datos. Posteriormente se procesó la base de datos para obtener las categorías de satisfacción, motivación y estrés, se compararon las puntuaciones de cada dimensión con las variables independientes mediante el método estadístico no paramétrico de Kruskal-Wallis, el cual se utilizó debido a que las dimensiones no siguen una distribución normal y al reducido número de personas que se agruparon en algunas categorías.

El análisis fue descriptivo, de comparación de subgrupos y asociación entre variables (Significación $p < 0,05$).

Los resultados de las tabulaciones se presentan en tablas o gráficas para cada variable.

3.9 Variables del estudio:

Se incluyeron las variables:

Principales: Ausencia Laboral, Satisfacción Laboral, Motivación y Estrés

Socios demográficos: Edad y Sexo

Laborales: Tiempo de servicio, Ocupación, Tiempo en el puesto actual de trabajo,

3.10 Definición de las variables del estudio:

A continuación presentamos las definiciones conceptuales y operacionales utilizadas en el presente estudio:

- **Ausentismo Laboral:**

Definición Conceptual:

La no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir. Las categorías fueron: 0-5, 6-11, 12-17, 18-23, 30-35.

Definición Operacional:

Conjunto de ausencias exceptuando vacaciones, permisos, licencias o capacitaciones, reportados por el trabajador y verificado en el Departamento de Recursos Humanos de la Institución.

- **Satisfacción Laboral:**

Definición Conceptual:

La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización.

Definición Operacional:

La variable satisfacción laboral se valoró mediante la media de puntos obtenida en el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el *Tecumseh Community Health Study* por J. Aranaz y al cual se le han adicionado 4 ítems correspondientes a la dimensión "Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos". Éste consta de 31 ítems agrupados en las 9 dimensiones: exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción laboral, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, relaciones interpersonales entre compañeros y condiciones ambientales, infraestructuras y recursos.

Se considera como indicador global de la satisfacción laboral el sumatorio de todas las respuestas dadas a cada uno de los ítems. Los ítems se responden mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción.

El punto 3 se toma como un grado intermedio de satisfacción. El instrumento ha sido construido y validado en español y presenta una adecuada fiabilidad y validez.

Las categorías de la variable fueron:

Baja: Puntuación entre 1 y 2,1

Moderada: Puntuación entre 2,2 y 3,7

Alta: Puntuación entre 3,8 y 5

- **Motivación Laboral:**

Definición Conceptual:

Conjunto de estímulos que recibe el trabajador y que lo conducen a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

Definición Operacional:

Se valoró mediante el cuestionario adaptado del *Job Diagnostic Survey* de *Hackman y Oldham*. La variable consta de las tres categorías:

Alta: 88-100

Media: 87-72

Baja: 72 o menos

- **Estrés Laboral:**

Definición Conceptual:

Presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes.

Definición Conceptual:

Se valoró mediante la media de puntos de los 22 ítems, medidos en una escala Likert, del cuestionario de estrés laboral de Almonacid V y Colaboradores.

Las categorías utilizadas para la variable fueron:

- ✓ 0 – 34 Nivel Bajo
- ✓ 35- 65 Nivel Medio
- ✓ 66 – más Nivel Alto

- **Edad**

Definición Conceptual:

Tiempo transcurrido, en años cumplidos, desde el nacimiento a la fecha de la aplicación del instrumento. Las categorías empleadas fueron: 27-32, 33-38, 39-44, 45-50, 57-62

Definición operacional:

Tiempo, en años, transcurrido desde su nacimiento y declarado por el entrevistado.

- **Sexo**

Definición Conceptual:

Género de la persona. Las categorías utilizadas fueron: Hombre, Mujer.

Definición operacional:

Género declarado por el entrevistado(a) que lo clasifica como hombre o mujer.

- **Tiempo de Servicio**

Definición Conceptual:

Número de años o meses cumplidos en el ejercicio de su labor. Se emplearon las categorías 2-8, 9-15, 16-22, 23-29, 30-36, 37-43

Definición operacional:

Número de años o meses declarados, por el profesional, en el ejercicio de su labor

- **Ocupación**

Definición Conceptual:

Categoría del trabajador dentro de la institución de salud. Las categorías empleadas fueron: Tecnólogos Médicos, Técnicos de Laboratorio, Secretaria, Recepcionista y Trabajador Manual.

Definición operacional:

Categoría profesional declarada por el (la) profesional.

- **Tiempo en el puesto actual de trabajo**

Definición Conceptual:

Número de años o meses cumplidos en el la sala donde realiza su trabajo. Las categorías empleadas fueron: 0-6, 7-13, 14-20, 28-34, 35-41

Definición operacional:

Número de años o meses, reportados por el trabajador, y cumplidos en la sala donde realiza su trabajo.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La población del Laboratorio Del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia De Herrera, está constituida por 22 profesionales de la sección de los cuales el 68%(15) son del sexo femenino y 32%(7) de sexo masculino. El 41%(9) son Tecnólogos Médicos, 41%(9) Técnicos de Laboratorio, 9%(2) Recepcionistas, 4.5%(1) Secretarias y 4.5%(1) Trabajadores Manuales. El 14%(3) se encuentra entre las edades de 27 a 32 años , 27%(6) entre 33 y 38, el 14%(3) entre 39 y 44, y el restante 18%(4) entre 57 y 62 años. El 18%(4) tienen de 2 a 8 años de servicio, 45%(10) de 9 a 15, 14%(3) de 16 a 22, 5%(1) de 22 a 29, 14%(3) de 30 a 36 y 5%(1) de 37 a 43 años. El 45%(10) tienen, en el puesto actual, 6 o menos años, 32%(7) entre 7 y 13, 14%(3) entre 14 y 20, 5%(1) entre 28 y 34 y 5% de 35 a 41 años. El promedio de ausencias fue de 8 (Anexo 1) El 64%(14) están moderadamente satisfechos y el 36%(8) restante están altamente satisfechos.

El estudio de las dimensiones de Satisfacción reflejan que la mayoría de los profesionales están moderadamente satisfechos en las dimensiones Presión(77%), Relaciones Interpersonales (73%), Promoción y Relaciones Interprofesionales (68%), Monotonía (59%) y Condiciones Ambientales (55%). El 41% de los profesionales tienen una Baja Satisfacción con respecto a la dimensión Tensión y una Alta Satisfacción en un 77% y 55%, respectivamente, en las dimensiones Competencia Profesional y Satisfacción con el puesto de trabajo (Anexo 2).

El 59% de los profesionales tienen una Motivación media y un 23% tiene una baja Motivación. (Anexo 2)

Al descomponer la Motivación en sus dimensiones se encontró que la mayoría de los profesionales tiene una Motivación media en todas ellas (Identidad y Retroalimentación (73%), Importancia de la tarea, Autonomía y Variedad de la Tarea (59%). (Anexo 2)

El 68% mostraron niveles bajos de estrés y el 32% restante estrés medio. Las Ausencias son independientes del sexo, ocupación, edad, tiempo de servicio, Tiempo en el actual puesto de trabajo, niveles de Satisfacción, Motivación y Estrés ($p > 0.05$) (Anexo 3)

4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

- El análisis socio demográfico muestra un predominio del sexo femenino del (68%) y profesionales con niveles altos de preparación académica en especial en técnicos y laboratoristas médicos en un (41%) ambos grupos. A nivel internacional la literatura sobre ausentismo laboral manifiesta igualdad en cuanto al género y la proporción puede variar de acuerdo al número de trabajadores contratados por las empresas; así se expresa en un estudio sobre caracterización del ausentismo laboral de Cuevas y García, T.
- Un 27% de los trabajadores se encuentra en un rango de edad de 33 a 38 años y un 45% cuenta con un rango de 9 a 15 años de servicio, esto indica la presencia de profesionales con la suficiente experiencia y madurez para valorar la satisfacción que le produce la realización de su

trabajo; como se expresa en el estudio de Fernández y Molina, sobre personal de enfermería; en donde la edad promedio era de 39 años con un promedio de 15 años de servicio en el puesto de trabajo.

- Refiriéndonos al promedio de ausencias, fue de 8 por trabajador, lo que se traduce en una pérdida sensitiva de productividad y sobrecarga de trabajo para el resto del equipo, comparado con un estudio realizado en Chile por (Mesa, Francisco y Kaempffer, Ana) en donde la tasa de ausencias por trabajador es de 14.3 días en el sector salud, y en donde se demostró que el nivel de ausencias es mayor en empresas del sector hospitalario, podemos apreciar que el ausentismo laboral traduce una problemática sensitiva.
- El estudio arrojó que el 64% de los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos, lo que es preocupante, ya que se traduce en un resultado negativo, y más aun teniendo en cuenta que la mayoría del personal solo cuenta con menos de 6 años de servicio. Pudiera deberse en gran medida a las condiciones y medio ambiente de trabajo (espacios reducidos e improvisados, falta de ergonomía en el puesto de trabajo, como también deficiencia en el trabajo en equipo, producto de la ausencia del compañero) reflejado en un alto porcentaje de satisfacción moderada en las dimensiones de relaciones interpersonales como interprofesionales del 73% y 68% respectivamente. Así lo señala de igual manera el estudio de (Vásquez Sousa, S. 2005) en donde se realizó un estudio de satisfacción laboral demostrando una satisfacción media en personal de

enfermería con un 62% también en la dimensión de relaciones interpersonales. Podemos reafirmar lo que señala García, 2005. : "El trabajo eficaz será aquella situación humana en la que el trabajador consiga una alta producción a través de la expresión y desarrollo de su personalidad, en un ambiente técnico e interpersonal que favorezca su sana incorporación a un grupo y a una sociedad". Pág. 271.

- La motivación media prevalece en un 59%. Así lo destaca de igual manera Vásquez, en un estudio sobre Motivación en el personal de Enfermería en Lima, Perú; en donde se utilizaron las mismas dimensiones sobre motivación laboral y en donde el estudio arrojó niveles medios de motivación.
- En la dimensión de Identidad con un 73%; se evidencia que los profesionales perciben como importante los resultados que logran a través de su trabajo, lo que se traduce en ayuda hacia el paciente. Con igual ponderación lo demostró la dimensión de Retroalimentación, esto explica que el estilo de supervisión reconoce de alguna manera, aunque en poca proporción, el esfuerzo por parte del personal en el desarrollo de las tareas. En el resto de las dimensiones (Importancia de la tarea, Autonomía y Variedad de la Tarea) se obtuvieron valores más bajos de 59% El estudio de comparación demostró valores contrarios a los nuestros en relación a la dimensión Retroalimentación con un 71%, aunque muy parecidos en el resto de las otras dimensiones. Por tanto, al predominar la motivación media se verá afectado el concepto que tiene el

trabajador sobre lo valioso y digno de su trabajo, lo cual se reflejará en el desempeño de sus funciones y en su responsabilidad con respecto a los resultados, aspectos que deben ser tomados en consideración durante el proceso de cambio en la organización del trabajo.

- Resultados similares en relación a motivación media se reflejaron en un estudio en el plano nacional, relacionado también con personal de enfermería, realizado por NGL (2003).
- Muy interesante es el resultado en materia de estrés de nuestro personal de estudio, ya que el 68% de éstos reflejan tener un nivel muy bajo de estrés, resultado contrario al encontrado en un estudio en el plano regional en una instalación de salud, con personal de salud realizado por Hurtado, B. (2005) en donde se encontraron niveles altos de estrés y resultando ser un determinante muy importante del ausentismo laboral.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro No.1. Sexo de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
Total	22	100
FEMENINO	15	68
MASCULINO	7	32

Encuesta a aplicadã a trabajadores del Laboratorio del Hôspital El Vigía, Chitré, Provincia De Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.2. Ocupación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

OCUPACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Total	22	100
TECNÓLOGO MÉDICO	9	41
TÉCNICO DE LABORATORIO	9	41
SECRETARIA	1	4.5
RECEPCIONISTA	2	9
TRABAJADOR MANUAL	1	4.5

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.3. Edad de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
Total	22	100
27-32	3	14
33-38	6	27
39-44	3	14
45-50	6	27
57-62	4	18

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.4. Tiempo de Servicio de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

TIEMPO DE SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
Total	22	100
2-8	4	18
9-15	10	45
16-22	3	14
23-29	1	5
30-36	3	14
37-43	1	5

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.5. Tiempo en el Puesto Actual de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

TIEMPO EN PUESTO ACTUAL	Frecuencia	Porcentaje
Total	22	100
0-6	10	45
7-13	7	32
14-20	3	14
28-34	1	5
35-41	1	5

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.6. Promedio e IC 95% de las Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

VARIABLE	Media
AUSENCIAS	8

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

ANEXO 2

Cuadro No.7. Nivel de Satisfacción de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

SATISFACCIÓN	Frecuencia	%
Total	22	100
MODERADA	14	64
ALTA	8	36

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.8. Nivel de Satisfacción, por dimensión, de los trabajadores del Laboratorio Del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

DIMENSIONES	SATISFACCIÓN					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
PRESIÓN	4	18	17	77	1	5
PROMOCIÓN	5	23	15	68	2	9
SATISFACCIÓN CON EL PUESTO DE TRABAJO	0	0	10	45	12	55
MONOTONÍA	2	9	13	59	7	32
RELACIONES INTERPROFESIONALES	4	18	15	68	3	14
COMPETENCIA			5	23	17	77
TENSIÓN	9	41	6	27	7	32
RELACIONES INTERPERSONALES	0	0	16	73	6	27
CONDICIONES AMBIENTALES	0	0	12	55	10	45

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.9. Motivación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

MOTIVACIÓN	Frecuencia	%
Total	22	100
BAJA	5	23
MEDIA	13	59
ALTA	4	18

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.10. Motivación por dimensión de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN	MOTIVACIÓN					
	BAJA		MEDIA		ALTA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
IDENTIDAD	3	14	16	73	3	14
IMPORTANCIA DE LA TAREA	3	14	13	59	6	27
AUTONOMIA	5	23	13	59	4	18
VARIEDAD DE LA TAREA	4	18	13	59	5	23
RETROALIMENTACIÓN	3	14	16	73	3	14

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Cuadro No.11. Nivel de Estrés de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

ESTRÉS	Frecuencia	%
Total	22	100
BAJO	15	68
MEDIO	7	32

Encuesta a aplicada a trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

ANEXO 3

Cuadro No.12. Resumen de Pruebas de Hipótesis de las Ausencias según sexo, ocupación, edad, tiempo de servicio, tiempo en el puesto actual, satisfacción, motivación y estrés de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

Resumen de prueba de hipótesis			
Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de SEXO.	Prueba U de Mann-Whitney de muestras independientes	0.21 ¹	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de OCUPACIÓN.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0.24	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de EDAD.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0.14	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de TIEMPO DE SERVICIO.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0.26	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de TIEMPO EN PUESTO ACTUAL.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0.74	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de SATISFACCION.	Prueba U de Mann-Whitney de muestras independientes	0.40 ¹	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de ESTRÉS.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0.61	Retener la hipótesis nula.
La distribución de AUSENCIAS es la misma entre las categorías de MOTIVACIÓN.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0.64	Retener la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05.

¹Se muestra la significancia exacta para esta prueba.

Gráfico No.1. Sexo de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011. (n=22)

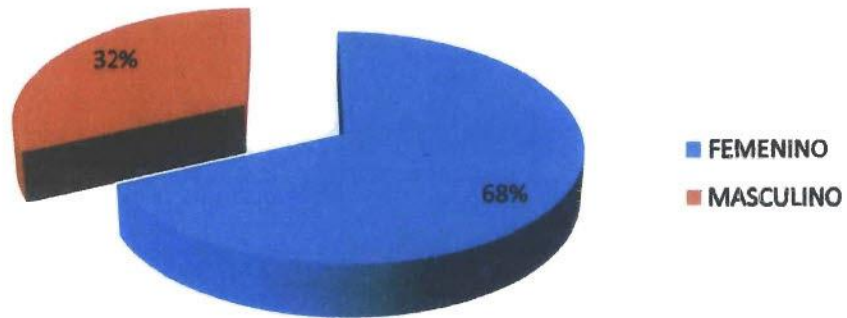


Gráfico No.2. Ocupación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011. (n=22)

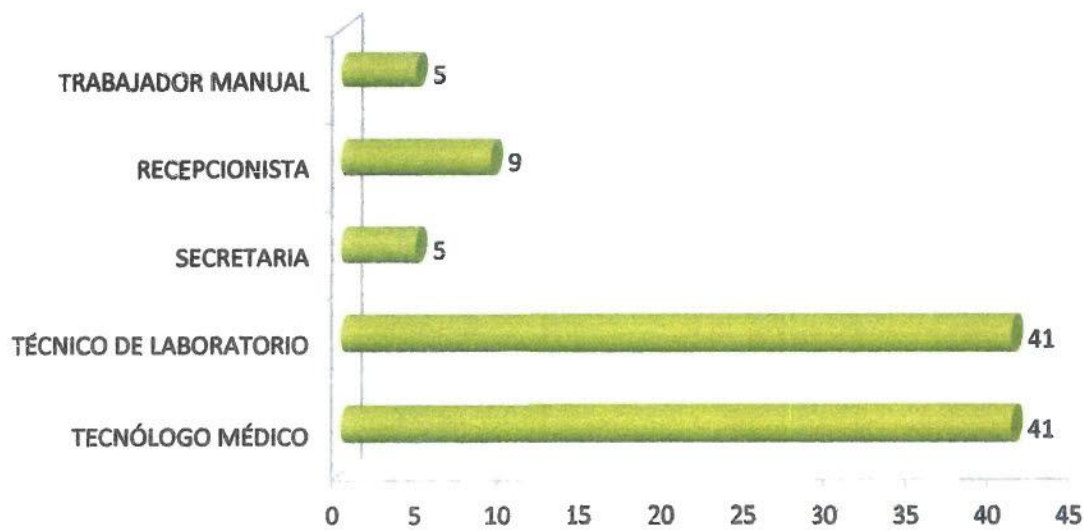


Gráfico No.3. Edades de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

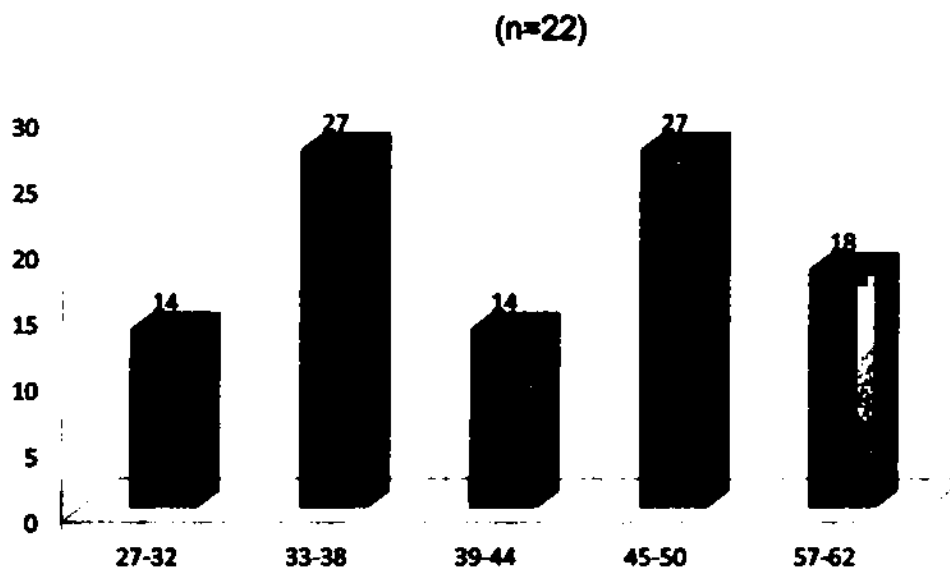


Gráfico No.4. Tiempo de Servicio de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.
(n=22)

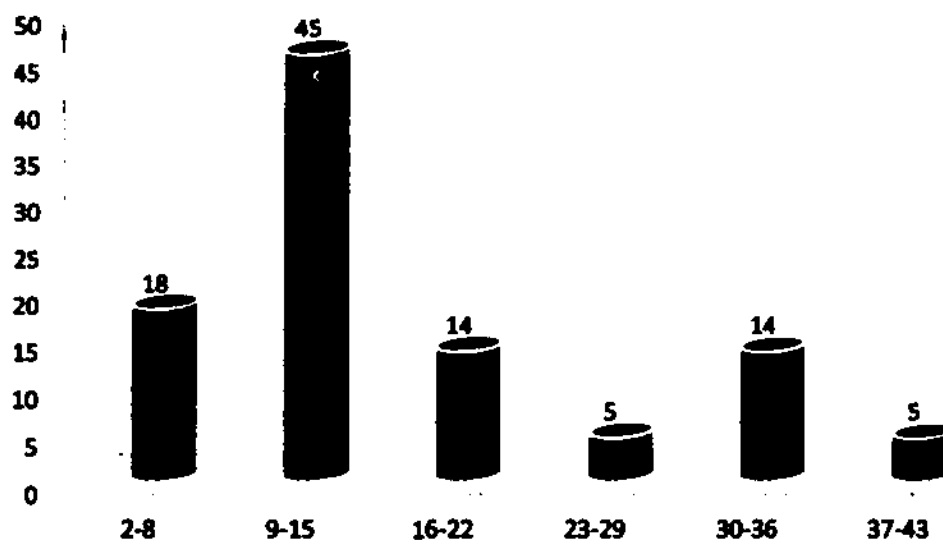


Gráfico No.5. Tiempo en el actual Puesto de Trabajo de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011 (n=22)

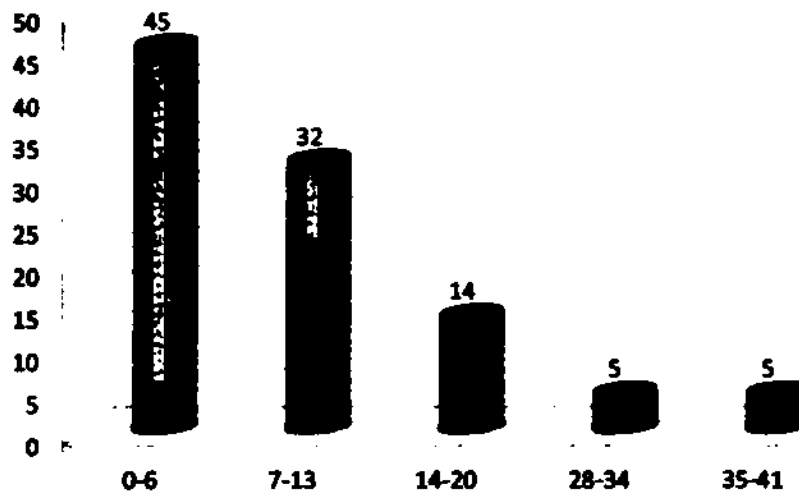


Gráfico No.6. Número de Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011. (n=22)

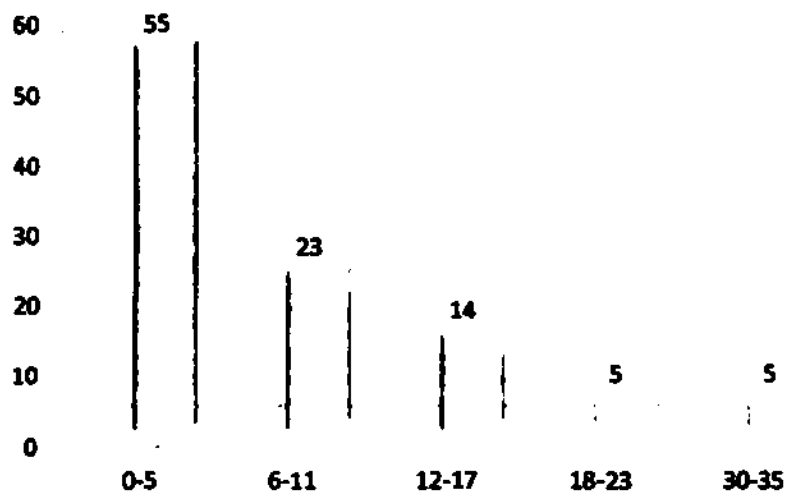


Gráfico No.7. Nivel de Satisfacción de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigla, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.
(n=22)

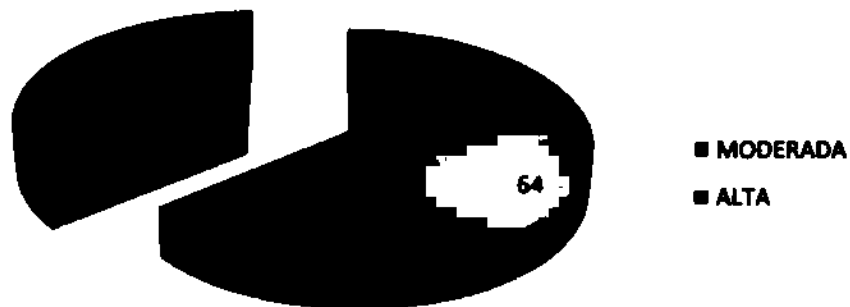


Gráfico No.8. Nivel de Satisfacción según Dimensiones de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

(n=22)

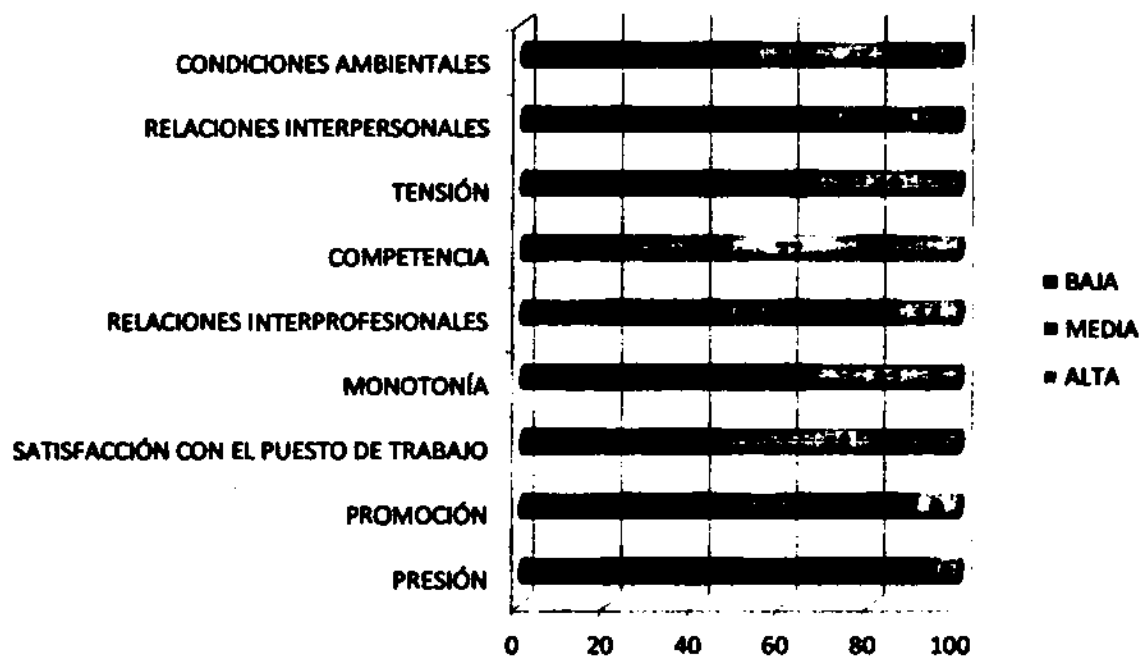


Gráfico No.9. Nivel de Motivación de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

(n=22)



Gráfico No.10. Nivel de Motivación según dimensiones de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.

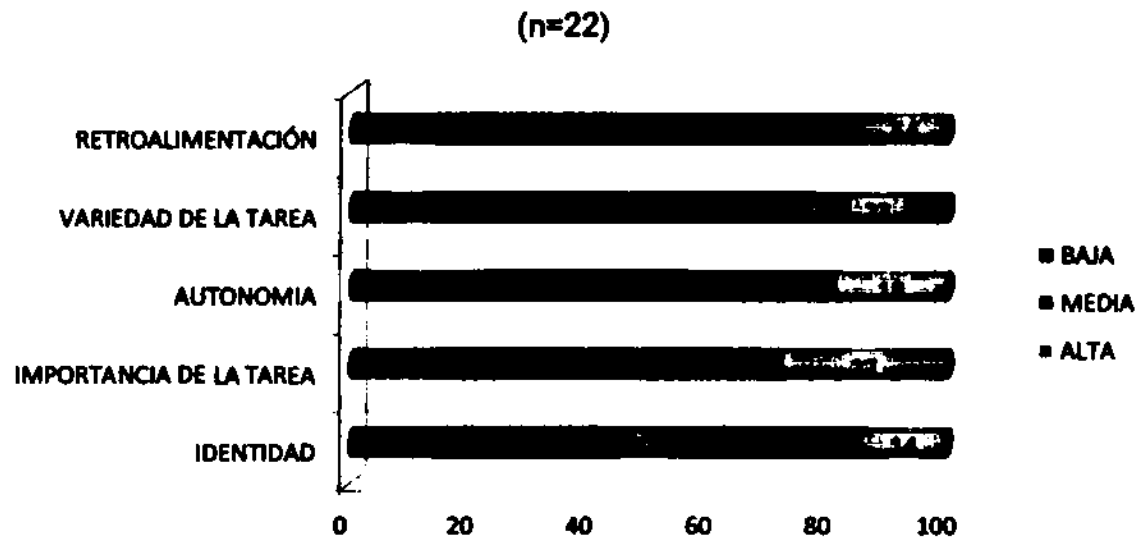


Gráfico No.11. Nivel de Estrés de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía, Chitré, Provincia de Herrera. Enero 2010 a Enero 2011.



ANEXO 3

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, ESTRÉS Y MOTIVACIÓN

Estimados profesionales de la salud, estamos realizando un estudio sobre SATISFACCIÓN LABORAL, ESTRÉS Y MOTIVACIÓN con fines estrictamente académicos. El presente cuestionario forma parte del dicho trabajo de investigación, el cual realizamos como requisito para optar por el título de Maestría en Salud Pública. Los resultados obtenidos serán utilizados para esta fin y las opiniones conservaran la confidencialidad de los emissores. Para poder cumplir, con el carácter científico, necesitamos de su valiosa cooperación respondiendo todos los ítems de forma objetiva, individual y confidencial. No es necesario que usted coloque su nombre. Puede contestar con bolígrafo o lápiz, según su preferencia. Una vez termine introdúzcalo en el sobre adjunto, ciérrelo de forma segura y devuélvalo a la misma persona que se lo entregó. Gracias.

I. Datos Generales:

1. Sexo: Femenino Masculino
2. Edad(años): _____
3. Ocupación: Tecnólogo Médico Técnico de laboratorio Secretaria
Repcionista Trabajador Manual
4. Tiempo de servicio (en años): _____
5. Tiempo en el actual puesto de trabajo(Año y/o meses) _____

II. SECCIÓN 1

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con una equis (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

ENUNCIADOS	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESCUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
2. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
3. Muy pocas veces me ha visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
4. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado (a).					

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL

ENUNCIADOS	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
5. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
6. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
7. Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.					
8. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
9. El sueldo que percibo es muy adecuado.					
10. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación.					
11. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes.					
12. En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante.					
13. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
14. Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.					
15. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
16. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
17. La relación con mis jefes es muy cordial.					
18. En general, se siente un ambiente tenso entre los diferentes grupos de profesionales: médicos, enfermeras, administrativos, aseadores, etc.					
19. Con frecuencia, tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo.					
20. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
21. Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					
22. tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
23. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de mi hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					

ENUNCIADOS	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
24. Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.					
25. Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele echarle una mano.					
26. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar.					
27. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.					
28. Las condiciones de trabajo en mi sala son seguras.					
29. Las condiciones ambientales facilitan mi actividad diaria					
30. Las instalaciones de la sala facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios					
31. Cuento con los recursos suficientes en cantidad y calidad para el desempeño de mi trabajo					

III. SECCIÓN 2

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con una equis (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

ENUNCIADOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo					
2. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4-Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
5- Mi jefe inmediato me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6-El trabajo, por sí mismo, me provee la información de cuán bien lo estoy realizando.					
7- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final					

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL

ENUNCIADOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
8-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
9- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
10-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.					
11- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retro alimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo					
13.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15. Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan de lo estamos haciendo					
16- Mi trabajo es bien organizado, de modo que, puedo realizar solo una parte del trabajo durante el turno					
17- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de dedsiones.					
18- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible					
19- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca de si estoy desarrollándolo en forma adecuada					
20- Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital					
.21.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor					
22.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar, totalmente, cualquier función que emplee.					
23.-Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo					

III. SECCIÓN 3

Señale con una equis (X) la alternativa que más se asemeje a como se siente Usted diariamente en su lugar de trabajo.

ENUNCIADO	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	UNA VEZ POR SEMANA	POCAS VECES POR SEMANA	TODOS LOS DÍAS
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios							
5. Trato a algunos usuarios como si fueran objetos no como personas							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios.							
8. Me siento "desgastado" por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurece emocionalmente							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis usuarios							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis usuarios							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis usuarios							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/tarea							

ENUNCIADO	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	UNA VEZ POR SEMANA	POCAS VECES POR SEMANA	TODOS LOS DÍAS
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas							

CONCLUSIONES

1. Encontramos profesionales moderadamente satisfechos, con altos niveles de preparación académica, comprometidos con su labor y los cuales no consideran la presión, la cantidad de trabajo y la competitividad como un impedimento para el cumplimiento de su tarea; pero que sienten frustración por la falta de recursos adecuados, condiciones inseguras, instalaciones inadecuadas y el poco reconocimiento por la labor realizada.
2. Un 45% de los trabajadores tiene entre 9 a 15 años de servicio, lo que significa que el personal debe conocer cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro del Laboratorio.
3. Se realizó una descripción bien detallada del ambiente y puestos de trabajo del personal del Laboratorio Clínico del Hospital El Vigía, plasmando cómo trabaja el personal en un espacio físico reducido, con muy poca adecuación del puesto de trabajo al trabajador y en donde se llevan a cabo muchos procesos de trabajo con tan poco personal y en donde se improvisa la organización y planificación de las tareas cuando un personal se ausenta y el resto del equipo debe realizar las labores.
4. Las Ausencias de los trabajadores del Laboratorio del Hospital El Vigía Chitré son independientes del Sexo, Ocupación, Tiempo de Servicio, Tiempo en el puesto actual de trabajo, Satisfacción, Motivación y Nivel de Estrés. Esto significa que se acepta la Hipótesis Nula.
5. Por lo antes expuesto en los resultados podemos concluir que los trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital El Vigía se ausentan de su puesto de

trabajo, porque conocen sus derechos en relación al número de ausencias que les permite El Reglamento Interno de la Institución, sin importar muchas veces que esto afecta los distintos procesos dentro del departamento de Laboratorio, como hemos podido observar en los resultados, mucho tiene que ver esto con el grado de motivación y satisfacción moderada que perciben los trabajadores.

RECOMENDACIONES

Al concluir este estudio sobre El ausentismo laboral de los funcionarios que laboran en el Laboratorio del Hospital El Vigía resulta importante hacer las siguientes recomendaciones a todo el personal de dicho Laboratorio como a las autoridades de esta Institución de Salud:

1. Se recomienda muy especialmente la puesta en práctica de un programa para el manejo de Motivación y Satisfacción Laboral por medio de un equipo multidisciplinario con énfasis en la Psicología Laboral que es la que se ocupa de los efectos que sobre el trabajador tiene el ambiente de trabajo, con el fin de prevenir consecuencias negativas en la salud como en la atención del paciente.
2. Impulsar incentivos y reconocimientos para el personal que asiste de manera ininterrumpida y puntual a su jornada de trabajo. Utilizar las oportunidades de capacitación para los funcionarios que menos faltan.
3. Especial atención por parte de la jefatura del departamento de Laboratorio hacia el personal que se ausenta tratando de mantener una comunicación adecuada con todo el personal a su cargo de tal manera que ante la ausencia de un trabajador, se realice el trabajo manteniendo relaciones interpersonales como interprofesionales positivas.
4. Se le debe dar prioridad a los siguientes temas de capacitación:
 - Inteligencia emocional
 - Manejo de conflictos
 - Comunicación y relaciones interpersonales

- Trabajo en equipo
 - Condiciones de trabajo
5. Apoyarse en el departamento de Orientación para una campaña de educación al usuario sobre el buen uso de los servicios del Laboratorio y la explicación del proceso de extracción y entrega de resultado de exámenes de laboratorio.
 6. Sugerimos un rediseño del mobiliario y de los espacios dentro del Laboratorio. La Caja de Seguro Social cuenta con muchos especialistas que pueden aportar positivamente sus conocimientos en el campo de la ergonomía y de la seguridad e higiene de trabajo.
 7. Mayor y mejor asignación de recursos por parte de las autoridades hacia el departamento de Laboratorio lo que se traduce en mejores condiciones de trabajo, tanto en organización como en infraestructura.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

Ferreira, Manuel. (2004). *Relaciones de género: Equilibrio entre las responsabilidades familiares y profesionales*. México. Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=11203909>

Martínez Navarro, F. (1998). *Salud Pública*. México.

Molirena, Jesús. (2006) *Absentismo Laboral. Causas, control y análisis; nuevas fórmulas y técnicas para su reducción*. España. Disponible en:
http://books.google.com.pa/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Robbins, Stephen. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima edición. México. Disponible en:
http://books.google.com.pa/books?id=MWb4f0tXb9IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

TESIS

- Hurtado, Bárbara. (2005). *Ausentismo Laboral y sus determinantes, en trabajadores de la Farmacia de la policlínica Roberto Ramírez de Diego, Panamá*.
- Martínez, María. (2009). *Estrés percibido, estrategias de enfrentamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con Salud*

Psicológica y Estabilidad Emocional, España. Disponible en:
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

- Leticia, NG. (2009). Características del ausentismo laboral del personal de Enfermería en el hospital regional Dr. Rafael Estévez, distrito de Aguadulce. Programa de maestría en Salud Pública con énfasis en Salud Ocupacional. Panamá. Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6SbyF43u0yEJ:www.sibiup.up.ac.pa/bd/Captura/uplo>

OTRAS FUENTES CONSULTADAS

O.P.S., 2005. Salud y Seguridad de los trabajadores del Sector Salud. Manual para Gerentes y Administradores.

C.S.S., 2004. Reglamento Interno de Personal, Caja de Seguro Social, Título: IV, Artículo 50, Panamá.

García, Dalys. 2005. Epidemiología de la utilización de los Servicios Sanitarios del Hospital El Vigía. Panamá.

Informe de Supervisión Técnica. 2005. Laboratorio Central de Referencia en Salud Pública. Panamá.

INFOGRAFÍA

<http://www.rmu.org.uy/revista/1997v2/art4.pdf> GILLIES

<http://www.rmu.org.uy/revista/1997v2/art4.pdf> O.I.T. O.M.S. O.P.S.

http://www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online_files/professional/guia_rapida/datos/unidades_libro_alumno/retunidad04.pdf libre de motivación en el entorno laboral. pag 2.,

<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/554533/Cuatro-fuentes-de-la-motivacion-laboral.html> Cifuentes

http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional Goleman, Daniel

<http://www.cairn.info/revue-projectique-2009-3-p-29.htm> satisfacción laboral v/s rotación, ausentismo y productividad.

<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n221/especial.pdf> Medicina y Seguridad del trabajo. Pag 271.

<http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf> satisfacción laboral. Pag 18.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf Pérez, Fidalgo

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf Locke

[http://es.wikipedia.org/wiki/Frederick Herzberg#Teor.C3.ADade los dos factor](http://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg#Teor.C3.ADade_los_dos_factor)
es Teoría De La Motivación De Herzberg

<http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm> O.M.S, Estrés laboral

<http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm>Lazarus y Folkman(pag. 54
Lazarus y Folkman, 1.986)