

**LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PATÓLOGOS DEL HABLA-LENGUAJE QUE  
OFRECEN SERVICIOS EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE PUERTO RICO**

**Sometida al Programa de Patología del Habla-Lenguaje  
de la Universidad del Turabo  
como requisito parcial  
del grado de**

**Maestría en Ciencias en Patología del Habla-Lenguaje**

**de la Escuela de Ciencias de la Salud  
por**

**MELLISA A. VEGA ALVARADO**

**Mayo, 2016**

**Director de tesis:**

**Lcda. Lilliana Ríos MS-CCC-SLP**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PATÓLOGOS DEL HABLA-LENGUAJE QUE  
OFRECEN SERVICIOS EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE PUERTO RICO**

MELLISA A. VEGA ALVARADO

Approved: 02/19/2016

---

Lcda. Lilliana Ríos MS-CCC-SLP  
Mentora de Investigación

---

María A. Centeno, Ph.D., MS-CCC-SLP  
Directora del Programa de Patología del Habla-Lenguaje

---

Nydia Bou, Ed.D, CCC-SLP  
Decana de la Escuela de Ciencias de la Salud

UNIVERSIDAD DEL TURABO  
SPEECH-LANGUAGE PATHOLOGY PROGRAM  
AUTHORIZATION TO PUBLISH MATERIAL IN THE VIRTUAL LIBRARY

I, Mellisa A. Vega Alvarado the owner of the copyrights of LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS PATÓLOGOS DEL HABLA-LENGUAJE QUE OFRECEN SERVICIOS EN LAS  
ESCUELAS PÚBLICAS DE PUERTO RICO

yield, this document under the law at the University of Turabo to publish and disseminate in the  
Virtual Library.

This assignment is free and will last until the owner of the copyright notice in writing of its  
completion. I also take responsibility for the accuracy of the data and originality of the work.

Given the inherently trans-border nature of the medium (internet) used by the Virtual Library at  
the University of Turabo for its bibliographic digitized content, the transfer will be valid  
worldwide.

---

Mellisa A. Vega Alvarado

mayo de 2016

## **Sumario**

El propósito de esta investigación fue determinar la satisfacción laboral del Patólogo del Habla- Lenguaje que ofrece servicios en las escuelas públicas de Puerto Rico. 51 Patólogos del Habla-Lenguaje pertenecientes a las diferentes regiones educativas, completaron un cuestionario evaluando los aspectos y características de su ambiente laboral .Los resultados de la investigación evidencian que trabajar con niños, horario escolar y número de casos se destacan como las razones primordiales de la satisfacción laboral en el ambiente escolar, mientras que la ausencia de beneficios, carga de trabajo, disponibilidad de materiales y salario fueron evaluados como las áreas de menor satisfacción. Los hallazgos del estudio proveen información que destacan los factores que influyen en el grado de satisfacción laboral del PHL de manera positiva o adversa, así como también nos provee una percepción sobre la situación actual que afronta un PHL al ofrecer sus servicios en las escuelas públicas de PR.

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicada primordialmente a Dios por darme las fuerzas para lograrlo y cumplir mi sueño. A mi madre, quien siempre estuvo al pendiente de mí apoyándome como solo una madre sabe hacerlo. Gracias a mi novio, por ser mi refugio, por su paciencia y apoyo incondicional. Agradezco infinitamente a mis compañeras y amigas de estudio por cada granito de arena que aportaron a mi formación como profesional durante este trayecto. Finalmente agradezco a los miembros de la Facultad del Programa de Patología del Habla-Lenguaje que de una forma u otra me dieron la mano en los momentos más difíciles así como correspondo enormemente a todos los profesionales del habla y lenguaje que tomaron de su tiempo para participar de este estudio.

## Tabla de Contenido

<b>Capítulo I</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	1
Planteamiento del Problema .....	2
Propósito de la investigación .....	2
Justificación .....	2
Marco Teórico .....	4
Preguntas de Investigación .....	4
<b>Capítulo II- Revisión de Literatura</b> .....	5
<b>Introducción</b> .....	5
Propósito de la Investigación .....	5
Niveles de Satisfacción Laboral .....	6
Satisfacción Laboral en Patología del Habla-Lenguaje .....	6
El Patólogo del Habla-Lenguaje en el Escenario Escolar .....	7
Investigaciones sobre la Satisfacción Laboral del Patólogo del Habla-Lenguaje .....	8
<b>Bases y Teorías</b> .....	12
Teoría de jerarquía de necesidades de Maslow .....	13
Teoría de la motivación-higiene de Herzberg .....	13
Teorías de Proceso .....	14
Modelos Situacionales .....	15
Teoría de los sucesos situacionales .....	15
Teoría de las características del puesto .....	15

<b>Capítulo III - Metodología</b> .....	17
<b>Introducción</b> .....	17
Propósito de la Investigación .....	17
Participantes .....	17
Procedimiento de Reclutamiento .....	17
Criterios de Inclusión .....	18
Criterios de Exclusión .....	18
Diseño e Instrumento de Investigación .....	18
Descripción del Cuestionario .....	19
Procedimiento de Recolección de Datos .....	20
Análisis de Datos .....	22
Confidencialidad .....	22
Beneficios Potenciales para los Participantes .....	22
Beneficios para la Sociedad .....	23
Riesgos para los Participantes .....	23
Importancia de la Investigación .....	23
<b>Capítulo IV Discusión</b> .....	24
<b>Introducción</b> .....	24
Propósito de Investigación .....	24
Descripción de Participantes .....	24
Procedimiento de Recolección de Datos .....	25
Resultados del Análisis de Investigación .....	25
<b>Capítulo V Discusión y Recomendaciones</b> .....	39

<b>Introducción</b> .....	39
Discusión de Hallazgos .....	39
Conclusión .....	39
Limitaciones del Estudio .....	45
Implicaciones Clínicas .....	45
Investigaciones Futuras .....	45
<b>Referencias</b> .....	46

## Apéndices

<b>Apéndice 1:</b> Carta Aprobación IRB .....	49
<b>Apéndice 2:</b> Anuncio .....	51
<b>Apéndice 3:</b> Hoja Informativa .....	52
<b>Apéndice 4:</b> Cuestionario .....	54
<b>Apéndice 5:</b> Certificación de traducción .....	60
<b>Apéndice 6:</b> Validación de los Expertos .....	61

## **Listado de Tablas Gráficas**

### **TABLAS**

<b>Tabla 1</b>	Características de su ambiente laboral .....	26
<b>Tabla 2</b>	ANOVA entre años de empleo y nivel de satisfacción .....	38

## Listado de Gráficas

### GRÁFICAS

<b>Gráfica 1</b>	Áreas de Mayor Satisfacción .....	27
<b>Gráfica 2</b>	Áreas de Menor Satisfacción.....	28
<b>Gráfica 3</b>	Porcentaje de Satisfacción .....	29
<b>Gráfica 4</b>	Número de casos.....	30
<b>Gráfica 5</b>	Documentación y Papeleo .....	31
<b>Gráfica 6</b>	Mentoría y Supervisión .....	31
<b>Gráfica 7</b>	Adiestramiento o Cursos en Supervisión .....	32
<b>Gráfica 8</b>	Escuelas Asignadas .....	32
<b>Gráfica 9</b>	Años de Servicio en las Escuelas.....	33
<b>Gráfica 10</b>	Años Esperados en Continuar Ofreciendo Servicios .....	34
<b>Gráfica 11</b>	Paga .....	35
<b>Gráfica 12</b>	Oportunidad de Desarrollo Personal .....	35
<b>Gráfica 13</b>	Certificado de Competencia Clínica (CCC) .....	36
<b>Gráfica 14</b>	Itinerario .....	37
<b>Gráfica 15</b>	Región Educativa .....	37

## **Capítulo I**

### **Introducción**

La satisfacción laboral es un tema de investigación muy estudiado tanto en las áreas de educación como del comportamiento organizacional (Blood, Ridenour, Thomas, Qualls, & Hammer, 2002). Según Spector en Blood et. al (2002) el término satisfacción laboral, puede ser definido como una variable actitudinal que mide el grado en que las personas se sienten a gusto con su trabajo. Se desprenden dos factores muy importantes sobre la satisfacción laboral en general, primero, que la satisfacción laboral refleja un trato justo y respetuoso de parte de una organización y segundo, el grado de satisfacción puede afectar tanto la producción como el funcionamiento del empleado.

Las personas que se sienten poco satisfechos con sus trabajos mayormente experimentan estrés del trabajo y agotamiento, mejor conocido como “burnout” en su término en inglés, lo cual tiene como consecuencia una disminución en calidad de ejecución y funcionamiento en el trabajo. Mientras por otro lado, las personas que experimentan una mayor satisfacción laboral evidencian comportamientos y características positivas como puntualidad, disposición de ayudar a otros y productividad del tiempo empleado en el trabajo (Kalkhoff & Collins, 2012).

La profesión de patología del habla y lenguaje puede ser ejercida en distintos ambientes y escenarios de trabajo. Los patólogos del habla-lenguaje (PHL) tienen la oportunidad de trabajar en escuelas públicas y privadas, centros de cuidado, preescolares, facilidades médicas como hospitales y centros de rehabilitación, en hogares o egidas y en práctica privada entre otros. No obstante, la Asociación Americana de Patólogos del Habla-Lenguaje y Audición (ASHA) por sus siglas en inglés, reporta que más de la mitad de los PHL en los Estados Unidos trabajan en

facilidades educativas principalmente en escuelas, seguidas por facilidades médicas (ASHA ,2014).

### **Planteamiento del Problema**

El desarrollo y progreso inminente de la disciplina de ciencias y desórdenes de la comunicación durante los pasados años ha provocado numerosos cambios que han tenido como resultado un aumento a la demanda de los patólogos de habla y lenguaje a desarrollar nuevas bases de conocimientos y habilidades técnicas específicas, tanto en las áreas de voz, disfagia, comunicación aumentativa y alternativa, como también en el enfoque de intervención temprana, esto a su vez acompañado de un aumento en responsabilidades administrativas y legales que resultan en un mayor papeleo, reuniones interdisciplinarias, mayor consumo de tiempo en el trabajo y mayor número de casos asignados a los especialistas (Blood et. al, 2002). Según Wisnieski & Gargiulo en Blood et. al (2002) estos factores hacen que los patólogos de habla y lenguaje sean vulnerables al agotamiento o “burnout” e insatisfacción laboral. El problema que se abordará en este estudio es la insatisfacción laboral de los Patólogos del Habla- Lenguaje que trabajan en las escuelas públicas de Puerto Rico.

### **Propósito de la investigación**

El propósito de esta investigación fue determinar la satisfacción laboral del Patólogo del Habla-Lenguaje que ofrece servicio en las escuelas públicas de Puerto Rico.

### **Justificación**

Según Edgar & Rosa-Lugo (2007) exponen en su investigación, la identificación temprana de niños con discapacidades de la comunicación, el rol del PHL en las destrezas de literacia y el aumento en el reconocimiento de las necesidades de comunicación de los niños con impedimentos múltiples ha resultado en una sobrecarga de casos, un mayor tiempo de demanda y

una mayor carga de trabajo y responsabilidades para los PHL. Además, investigaciones sugieren que los profesionales en ambiente escolar son más susceptibles al estrés laboral y agotamiento, debido a la acumulación de trabajo, falta de autonomía en el lugar de trabajo, ambigüedad sobre los roles profesionales y restricciones en rendimiento, es por esto que, la satisfacción laboral es un problema crítico para los PHL empleados en el ambiente escolar (Blood et al; 2002).

Según las estadísticas para el año 2012, en Puerto Rico existían para este periodo, 853 patólogos y terapeutas del habla-lenguaje registrados en Puerto Rico para atender una población de 4,833 infantes y trotones en intervención temprana (IDEA Data Accountability Center [DAC] Tabla C1-1, Rev. 9/12/2012) y a 129,314 estudiantes de 3 - 21 años de edad (IDEA Data Accountability Center [DAC] Tabla B1-1, Rev. 7/26/2012) registrados bajo la categoría de impedimentos de habla y lenguaje (Díaz, 2014). Claramente el número de profesionales disponibles para atender a una población de dicha magnitud que sigue en aumento, está por debajo de lo requerido para cubrir las necesidades, lo que provoca que un mayor número de casos sean asignados por especialista, lo que resulta en una carga laboral significativa.

La importancia de la satisfacción laboral para los especialistas en la disciplina de los desórdenes de comunicación ha sido bien reconocida a través de investigaciones realizadas en los Estados Unidos, donde se ha estudiado a el personal empleado tanto en escuelas públicas, como en universidades y centros de cuidado de salud (Pezzei & Oratio, 1991). La satisfacción laboral es un área de investigación importante ya que la misma se correlaciona con una mejoría en ejecución y rendimiento de trabajo, con altos niveles de motivación del empleado, mejor salud física y mental así como también con la disminución en las ausencias al trabajo, regresión y agotamiento (Blood et. al; 2002).

En Puerto Rico no se han realizado investigaciones dirigidas a describir la satisfacción laboral de los profesionales en patología del habla y lenguaje. Esta investigación puede aportar información valiosa sobre los niveles de satisfacción e insatisfacción de los especialistas en ésta disciplina, ayudando a identificar los factores que influyen y expliquen las variaciones en la satisfacción laboral, así como también la identificación de áreas de su ámbito laboral y personal que pudiesen necesitar mayor atención y necesidad de ajustes. Esto es de beneficio tanto para los patronos, corporaciones y agencias como para los especialistas del habla-lenguaje.

### **Marco Teórico**

Esta investigación tiene como base la teoría de Características del Puesto desarrollada por Hackman y Oldham (1971). La teoría plantea como la interacción entre un conjunto de características del puesto y diferencias individuales influyen en la motivación, satisfacción, productividad y tendencias de abandono como el ausentismo. La teoría explica que el empleado se sentirá más motivado y más satisfecho con su trabajo si encuentra en su puesto de trabajo una serie de características esenciales. Estas son conocidas como las cinco dimensiones básicas del puesto, las cuales crean estados psicológicos relacionados a consecuencias laborales beneficiosas como una alta motivación y satisfacción laboral (Bonillo, 2010).

### **Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuán frecuente un PHL que ofrece servicios en las escuelas públicas se siente satisfecho con su trabajo?
2. ¿Cuáles son las razones principales por las que un PHL escolar no se siente satisfecho en su trabajo?
3. ¿Existe una relación entre los años de empleo de un PHL escolar con su satisfacción laboral?

## Capítulo II

### Revisión de Literatura

#### Introducción

Davis y Newstrom (2003), definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se describe como una actitud afectiva o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (Fuentes, 2012). Esta satisfacción puede ser explicada por factores externos al profesional, los cuales son el salario, condiciones físicas del trabajo, disponibilidad de horarios entre otros o por factores internos como la responsabilidad asignada, la posibilidad de utilizar las habilidades, la libertad de elegir métodos de trabajo o el reconocimiento al trabajo bien realizado (Uribe, Olivero & Castro-Caro, 2014).

De acuerdo con Spector (1997) en Kalkhoff & Collins (2012) la satisfacción laboral es importante ya que refleja un trato justo y respetuoso de parte de la organización, por tanto la satisfacción puede afectar el funcionamiento y la producción del empleado.

#### Propósito de la Investigación

El propósito de este estudio fue determinar la satisfacción laboral de los Patólogos de Habla-Lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas del país; así como establecer cuán frecuente un patólogo del habla-lenguaje que ofrece servicios en las escuelas públicas se siente satisfecho en su trabajo; además de establecer cuáles son las razones principales por las que un PHL que trabaja en el ambiente escolar no se siente satisfecho en su trabajo y por último describir si existe una relación entre los años de empleo de un PHL escolar con su satisfacción laboral.

## **Niveles de Satisfacción laboral**

Fuentes (2012) establece la existencia de dos niveles de análisis en la satisfacción laboral, la satisfacción general y la satisfacción por facetas. La satisfacción general es definida como el indicador promedio que puede sentir el empleado frente a las distintas facetas de su trabajo. Por otro lado, la satisfacción por facetas se define como el grado mayor o de menor satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, entre estos se mencionan el reconocimiento de su labor, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa entre otros. Según Kalkhoff & Collins (2012), individuos que experimentan bajos niveles de satisfacción laboral a menudo experimentan estrés del trabajo y agotamiento que a su vez puede contribuir a una disminución en la calidad de asistencia y funcionamiento en el trabajo. Por el contrario, estudios exponen que individuos que experimentan altos niveles de satisfacción laboral pueden demostrar mayor frecuencia en comportamientos como puntualidad, deseo de ayudar a otros y productividad del tiempo empleado en el trabajo.

## **Satisfacción laboral en Patología del Habla-Lenguaje**

Durante las últimas décadas grandes cambios han ocurrido dentro de la disciplina de los desórdenes de la comunicación, dichos cambios han resultado en una mayor demanda para los profesionales del habla-lenguaje a desarrollar nuevas bases de conocimiento y habilidades técnicas especializadas. Los avances tecnológicos en áreas como la comunicación aumentativa y alternativa, voz y disfagia complementados con responsabilidades administrativas adicionales, mandatos legales que requieren documentación, reuniones interdisciplinarias han aumentado las demandas del lugar de trabajo de los PHL. En adición, la identificación temprana de niños con discapacidades en la comunicación ha tenido como resultado una sobre-asignación de casos,

mayor demanda de tiempo y responsabilidades adicionales para el PHL; dadas estas razones, los PHL puedan estar especialmente vulnerables al agotamiento e insatisfacción (Blood et al., 2002)

### **El Patólogo del Habla-Lenguaje en el Escenario Escolar**

La influencia de la satisfacción laboral en la ejecución o productividad del empleado ha despertado un enorme interés en realizar investigaciones en dicha área dentro de una variedad de carreras profesionales (Kalkhoff & Collins, 2012). La profesión de Patólogo del Habla-Lenguaje puede ser ejercida en una gran variedad de escenarios, los cuales incluyen escuelas, facilidades de rehabilitación, hospitales, práctica privada entre otros. Según ASHA (2015), la mayoría de los PHL en los Estados Unidos trabajan en escuelas.

Felton (1998) en Kalkhoff & Collins (2012) menciona que ciertos profesionales que trabajan con poblaciones especiales y con individuos con discapacidades están en un riesgo mayor de evidenciar un nivel bajo de satisfacción laboral y agotamiento. Se ha encontrado que son varios los factores que predicen la satisfacción laboral del PHL. La percepción de falta de apoyo profesional, gran número de casos asignados, la carga de trabajo y bajos presupuestos han sido relacionados a contribuir a niveles altos de agotamiento y bajos niveles de satisfacción laboral para los PHL que trabajan en el escenario escolar.

En Puerto Rico, los PHL son contratados a través de corporaciones que ofrecen servicios al Departamento de Educación. Dichas corporaciones no ofrecen empleo a tiempo completo, ni ofrecen beneficios como vacaciones, pago por enfermedad, planes médicos entre otros. Los especialistas son contratados bajo servicios profesionales y se les paga por número de pacientes atendidos, no reciben un sueldo fijo u honorario por hora trabajada. La mayoría de los PHL en Puerto Rico no tienen un espacio o lugar fijo en donde ofrecer sus terapias. Los especialistas son ubicados en los salones de clases que no estén ocupados, no proveen un área específicamente

asignada para ofrecer los servicios de terapia de habla ya que no son contratados directamente bajo el Departamento de Educación. Además, los PHL deben costear los gastos en materiales terapéuticos, gastos de transportación, al igual que todo equipo de control de infecciones entre otros materiales necesarios para brindar un servicio completo y de calidad.

En su investigación Fuentes (2012) expresa:

“La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal (Fuentes, 2012, pág. 1)”

Es por esto que, disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan (Robles, Dierssen, Martinez ,Herrera, Diaz & Llorca, 2005)

A continuación se presentan, a manera de antecedentes criterios de algunos autores que han realizado estudios anteriores sobre la satisfacción laboral del Patólogo del habla y lenguaje en los Estados Unidos.

Kalkhoff & Collins (2012) compararon la satisfacción en el trabajo de patólogos del habla-lenguaje que trabajan en escuelas y de patólogos del habla-lenguaje que trabajan en hospitales. Para recoger la data los participantes fueron seleccionados a la azar de la base de datos de la “*American Speech Hearing Asociation*”(ASHA). Fueron escogidos 500 participantes de los cuales 250 trabajaban en escuelas y 250 trabajaban en hospitales. Para la obtención de los

datos en ambos escenarios, se utilizó como instrumento la adaptación del cuestionario “ Job Satisfaction Survey” (JSS; Spector, 1997) utilizado en la investigación de Blood et al. (2002) específicamente para las escuelas públicas, al igual que el procedimiento de dividir a los participantes en diferentes categorías de satisfacción en el trabajo. Los datos fueron analizados utilizando el programa computarizado llamado “Qualtrics” (2010) donde se calculó las distribuciones de frecuencia y promedios tanto para el escenario, género, número de casos, edad, años en el puesto y nivel educativo. Las desviaciones estándar y promedios fueron computarizados para obtener las puntuaciones de satisfacción general del trabajo y las nueve sub-escalas de satisfacción del trabajo. Las diferencias significativas en promedio de cada escenario fueron probadas posteriormente utilizando tanto el análisis ANOVA como el análisis “Turkey’s HSD”. Los resultados obtenidos en dicha investigación mostraron que los patólogos de habla y lenguaje que trabajan en hospitales tienen un nivel mayor de satisfacción de trabajo en comparación con patólogos de habla-lenguaje que trabajan en las escuelas públicas. Las puntuaciones de las sub escalas para ambos escenarios fueron congruentes y evidenciaron la puntuación mayor para la sub-escala de naturaleza de trabajo y la puntuación más baja para la sub-escala de condiciones operantes. La información obtenida mediante dicho estudio es sumamente importante ya que destaca dos factores claves en relación a la satisfacción del trabajo en ambos escenarios

Blood, Ridenour, Thomas, Qualls & Hammer (2002) compararon las puntuaciones sobre la satisfacción laboral de los PHL empleados en escuelas con otros empleados y examinaron si la localización geográfica del lugar , variables demográficas específicas y variables relacionadas a la práctica explican o predicen la satisfacción laboral de los PHL que trabajan en escuelas públicas. Para obtener la data utilizaron el cuestionario JSS el cual fue enviado a través de correo

electrónico a patólogos del habla-lenguaje residentes de los estados unidos los cuales fueron escogidos de manera aleatoria de la lista de membresía de ASHA. Además los participantes respondieron a preguntas relacionadas a la demografía y práctica e información relacionada al escenario geográfico del lugar de trabajo.

Edgar & Rosa-Lugo (2007) investigaron sobre las perspectivas de los patólogos de habla y lenguaje que ejercen en las escuelas públicas en los E.U. sobre el ambiente laboral y los factores que contribuyen y/o dificultan la contratación y retención de los especialistas en el ambiente escolar. La data e información fue obtenida mediante un cuestionario completado por 382 PHL de los 592 participantes potenciales empleados en escuelas públicas de la Florida. El estudio fue centrado en diez distritos de la Florida donde 359 fueron mujeres y 20 hombres. Para obtener los datos del estudio se utilizó un cuestionario de 43 reactivos que consta de cuatro partes, desarrollado por el autor primario, basándose en los hallazgos de las investigaciones sobre las condiciones de trabajo de los patólogos de habla-lenguaje en las escuelas públicas (ASHA,200c,2003,2004d), Encuesta de ASHA “2000 School Survey” (2000d) y una guía sugerida por Dillman (2000). El análisis de los datos utilizó la escala Likert para las frecuencias y porcentajes y análisis de variabilidad ANOVA. Los participantes del estudio debían dar una puntuación a las características del ambiente laboral utilizando la escala Likert con respuestas en un rango desde “strongly favor to strongly disfavor” además contestaron preguntas de selección múltiple para calcular su satisfacción de las características en un rango de mayormente satisfecho a mayormente insatisfecho. Los resultados indicaron que los PHL están mayormente satisfechos con los factores: trabajar con niños y el ambiente educativo mientras que la carga laboral, ambigüedad en el rol de PHL, salario, y el número de casos como las razones primarias de insatisfacción de trabajar en escuelas públicas. La importancia de los hallazgos en dicho estudio

revela la congruencia que existe entre ambos factores tanto positivos como negativos con la retención y duración en el empleo de los PHL en escuelas públicas con los hallazgos de las encuestas realizadas por ASHA.

Pezzei & Oratio (1991) investigaron la satisfacción en el empleo de los patólogos del habla-lenguaje en los Estados Unidos. El propósito principal era determinar la estructura de los factores que involucran la satisfacción del empleo en las escuelas públicas y la contribución de los mismos en predecir la satisfacción global de los clínicos con sus trabajos. Como propósito secundario estudiaron la relación entre las características de trasfondo del clínico y el nivel global de satisfacción del trabajo. Los investigadores diseñaron un cuestionario de 34 reactivos basado en el cuestionario de calidad de empleo (QES) (Quinn & Shepard, 1974). Un total de 500 patólogos de habla y lenguaje de escuelas públicas fueron seleccionados al azar del “1986-87 ASHA Membership Directory” (1986). El cuestionario fue enviado en conjunto con una carta explicativa sobre el propósito del estudio y la exhortación a participar. Se utilizó la escala Liker de 7 puntos para evaluar cada uno de los 34 reactivos. En adición cada clínico tenía que completar 11 preguntas sobre el trasfondo. La data obtenida fue analizada mediante un análisis factorial y un análisis “STEPWISE multiple regression”. El análisis factorial fue utilizado para la reducción de data y para la determinación del constructo mayor que subyace la satisfacción del empleo de los patólogos de habla y lenguaje en las escuelas públicas. Una serie de tres múltiples análisis de regresión, fueron utilizados para determinar la relación entre cada una de las variables de satisfacción de empleo que surgieron del análisis factorial y de los niveles globales de satisfacción de los clínicos, la relación entre las características de trasfondo y la satisfacción global del empleo y la relación entre varios aspectos del lugar de trabajo del clínico y el nivel global de satisfacción con sus trabajos. El reactivo 34 del cuestionario fue utilizado como

variable dependiente o criterio. Un total de 281 cuestionarios fueron analizados y tres factores importantes que subyacen la satisfacción del empleo en las escuelas públicas surgieron de las 13 variables del cuestionario: Supervisión, carga de trabajo, y compañeros de trabajo, siendo supervisión el factor más fuerte que subyace la satisfacción, por otro lado, el factor carga de trabajo obtuvo la puntuación más baja sugiriendo insatisfacción. Sin embargo el factor compañeros de trabajos fue quien obtuvo la puntuación mayor, consistente con otros estudios anteriores. Los resultados del análisis de regresión confirman el factor solución indicando que una combinación de las variables de supervisión, carga de trabajo, y compañeros de trabajo predicen de mejor manera la satisfacción global de trabajo. Esta investigación recalca los factores que debe evaluar el clínico cuando está considerando trabajar en escuelas públicas y sirve como guía para los clínicos que están empleados en escuelas públicas y están insatisfechos con su trabajo para identificar áreas que necesitan cambios.

### **Bases y Teorías**

Bonillo (2002) en su investigación realizó una revisión de la literatura sobre la satisfacción laboral. El autor explica que la satisfacción laboral ha sido estudiada en conjunto con la motivación. En el estudio identifica tres modelos teóricos de la satisfacción laboral. El primero trata sobre el contenido, el segundo hace referencia al proceso y el tercero hace énfasis en los modelos situacionales de la satisfacción laboral. A continuación se presenta un resumen de dichas teorías.

### **Teorías de contenido**

Las teorías de contenido asumen que la satisfacción de necesidades y el logro de valores pueden llevar a la satisfacción laboral. Algunos ejemplos de teorías de contenido lo son: La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943) y la de motivación e higiene de

Herzberg, Mausner, y Snyderman (1959). A continuación se presenta un breve resumen de dichas teorías.

### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow**

Según la visión que expone esta teoría de necesidades individuales, podemos decir que existe una satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo son alcanzadas por medio del trabajo y de su entorno (Bonillo, 2002). Esta teoría se basa en la jerarquía de necesidades que se exponen en cinco categorías categorizadas de menor a mayor importancia. Son escalonadas en el siguiente orden:

1. Fisiológicas : relacionadas a la propia supervivencia
2. De seguridad: necesidad de protección ante amenazas y de encontrar cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo
3. Sociales: necesidad de afecto, amistad, aceptación e interacción con otros.
4. De estigma: necesidad de reconocimiento propio ( autonomía, logro, competencia en el trabajo, confianza ante lo demás) y externo ( prestigio, reputación, estatus y aprecio)
5. De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo completo del potencial que posee el individuo.

El conclusión, es solo cuando se satisface suficientemente una necesidad, aparece otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para poder satisfacerla (Bonillo, 2002).

### **Teoría de la motivación-higiene de Herzberg**

Esta teoría de motivación-higiene de Herzberg, Mausner, y Snyderman (1959) enfoca su atención en el trabajo mismo como fuente principal de satisfacción, donde la satisfacción laboral

tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual y específica que los factores que generan tanto la satisfacción como la insatisfacción son totalmente distintos. Los factores que general la satisfacción se le conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores y los factores que producen insatisfacción se le conocen como extrínsecos, de higiene o insatisfactorias. Los factores motivadores se relacionan con el contenido del trabajo (la realización, el reconocimiento, responsabilidad, progreso, crecimiento personal). Los de higiene se relacionan con el entorno del trabajo ( la política, administración de la compañía, estilo de supervisión, relaciones con el supervisor, condiciones de trabajo, salario, relaciones con compañeros, otros). En resumen, esta teoría expone que si deseamos aumentar la satisfacción laboral se deben tener en cuenta sigilosamente a los factores motivadores.

### **Teorías de Proceso**

La teoría de las expectativas de Vroom (1964) dice que la personas no solamente están dirigidas por necesidades sino que también tienen la capacidad de hacer elecciones sobre lo que hacen.. Sugiere que tanto las variables situacionales como las de personalidad producen satisfacción laboral. Vroom expone una ecuación con tres variables para explicar el proceso de decisión. Estas variables son la expectativa del esfuerzo-desempeño, la expectativa del desempeño resultado y la valencia o valor de la recompensa. En concreto la teoría predice que un empleado hará un gran esfuerzo si percibe que existe una fuerte relación entre esfuerzo y resultado, resultado y recompensa y recompensa y satisfacción de objetivos personales (Bonillo, 2002).

La teoría de equidad desarrollada por Adams (1963) establece que el desencadenante principal de la motivación es la equidad percibida por un individuo entre dos ratios, es decir, los trabajadores comparan su propio ratio ( los resultados que ellos reciben de sus trabajos y de la organización por las aportaciones que ellos contribuyen) con el ratio de un referente. Esto quiere

decir que si los ratios son desiguales crean insatisfacción laboral y motivan al trabajador a ajustar la equidad y que cuando los ratios son iguales sienten satisfacción laboral y motivación para mantener ese ratio actual de resultados o aportaciones (Bonillo, 2002).

### **Modelos Situacionales**

**Teoría de los sucesos situacionales** Esta teoría fue propuesta por Quarstein, McAfee, y Glassman (1992) expone dos componentes principales los cuales son las características y los sucesos situacionales. Dentro de las características situacionales se encuentran el salario, promoción, condiciones de trabajo, políticas de la compañía y la supervisión. Establece que las personas tienden a evaluar estas características antes de aceptar un empleo y los sucesos situacionales son mayormente evaluados después de aceptar un empleo. En resumen los teóricos afirmaron que una combinación de características y sucesos situacionales puede ser un predictor más fuerte de la satisfacción laboral global que cualquier otro factor por sí solo (Bonillo, 2002).

**Teoría de las características del puesto** La teoría de las características del puesto fue desarrollada por Hackman y Olham (1975) y establece que el empleado se sentirá más motivado para trabajar y por consiguiente más satisfecho con su trabajo, si el puesto tiene unas características esenciales. Son esas características las que crean las condiciones necesarias para que el empleado experimente estados psicológicos críticos relacionados con consecuencias laborales beneficiosas y una de ellas es una alta motivación laboral. Las cinco características esenciales que debe tener todo puesto de trabajo son: variedad de habilidades, identidad de la tarea, Significación de la tarea, autonomía y retroalimentación. Son estas características las que provocan la activación de tres estados psicológicos, estos son: experiencia de importancia, experiencia de responsabilidad y conocimiento de los resultados. De esta manera sugieren desde el punto de vista motivacional que las recompensas intrínsecas son recibidas cuando el empleado aprende que en forma personal ha

desempeñado correctamente una tarea de su interés. En conclusión mientras más claras estas tres condiciones o estados psicológicos caractericen un puesto de trabajo, mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y por tanto menores serán el absentismo y la probabilidad de que abandone su puesto (Bonillo, 2002).

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **Introducción**

La satisfacción laboral es claramente uno de los aspectos más estudiados y enfatizados por los psicólogos de las organizaciones, tanto desde el punto de vista de investigación como desde el punto de vista del trabajo profesional (Ramírez & Maturana, 2011). Según Duran, et. al (2005) en Ramírez & Maturana (2011) la satisfacción laboral puede ser definida como una respuesta afectiva o emocional positiva, hacia el trabajo en general o hacia alguna faceta de éste. La satisfacción laboral es de gran importancia ya que la misma se correlaciona con una mejoría en ejecución y rendimiento de trabajo, con altos niveles de motivación del empleado, mejor salud física y mental así como también con la disminución en las ausencias al trabajo, regresión y agotamiento (Blood et. al; 2002).

#### **Propósito de la Investigación**

El propósito de esta investigación fue determinar la satisfacción laboral del Patólogo del Habla-Lenguaje que ofrece servicios en las escuelas públicas de Puerto Rico.

#### **Participantes**

Los sujetos que participaron de esta investigación fueron cincuenta y uno (51) Patólogos del Habla-Lenguaje, licenciados y que ofrecen servicios dentro de las escuelas públicas de las diferentes regiones educativas de Puerto Rico.

#### **Procedimiento de Reclutamiento**

Para la selección de los participantes fueron utilizados varios métodos de reclutamiento. Estos fueron: el método de invitación, tanto por correo electrónico como llamada telefónica. La

publicación de anuncios en las recepciones de las diferentes unidades pertenecientes a la corporación MCG INC., el método de Snowball effect y el uso de la plataforma "Survey Monkey".

### **Criterios de Inclusión**

Los sujetos que participaron de esta investigación cumplieron con los siguientes criterios de inclusión:

1. Ser patólogos del habla-lenguaje licenciados en Puerto Rico.
2. Brindar servicios en el área escolar.
3. Llevar más de 2 años trabajando con la población escolar.
4. Ejercer la profesión en Puerto Rico.

### **Criterios de Exclusión**

No pudieron participar de esta investigación los sujetos con los siguientes criterios:

1. Los Patólogos del Habla-Lenguaje que no están Licenciados.
2. Que no brindan servicios en el área escolar.
3. Que llevan menos de 2 años dando servicios a la población escolar.
4. Que no ejercen la profesión en Puerto Rico.

### **Diseño e Instrumento de Investigación**

La presente investigación fue realizada a través de un estudio descriptivo-cuantitativo de corte transversal cuyo diseño fue la encuesta. De acuerdo con Fernández, Hernández y Batista (2010) un estudio descriptivo busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Las investigaciones transversales o transeccionales realizan observaciones en un momento único en el tiempo.

Para la realización de éste estudio se utilizó como instrumento para la recopilación de datos, la traducción y adaptación del cuestionario “The Work Environment of Speech-Language Pathologist in Central Florida’s Public Schools” desarrollado por Debra Edgar, MA, CCC-SLP y Linda Rosa-Lugo, MA, CCC-SLP. El mismo fue utilizado en su investigación titulada *The Critical Shortage of Speech-Language Pathologists in the Public School Setting: Features of Work Environment That Affect Recruitment and Retention* (2007) El mismo fue creado basado en los hallazgos de investigaciones sobre las condiciones de trabajo de los PHL en las escuelas públicas según ASHA y la guía sugerida por Dillman (2000) sobre consejos y sugerencias para la elaboración de encuestas de investigación. El cuestionario fue utilizado en septiembre del año 2003 con 40 participantes para obtener información sobre fiabilidad y retroalimentación sobre el diseño y contenido (Edgar & Rosa-Lugo, 2007). Para este proceso, la investigadora solicitó el permiso correspondiente por parte de ambas autoras para utilizar el cuestionario, traducirlo y adaptarlo al contexto social de Puerto Rico. Las autoras originales del cuestionario fueron notificadas sobre el propósito de la investigación y que la misma es requisito de grado para completar la Maestría en Patología del Habla-Lenguaje en la Universidad del Turabo, del Sistema Universitario Ana G. Méndez de Puerto Rico.

El cuestionario original fue traducido del idioma inglés al idioma español por la investigadora principal con la ayuda y asesoría de un mentor del Centro de Lectura y Redacción del Decanato de Educación General de la Universidad del Turabo. Una vez traducido, el cuestionario fue revisado por la lingüista Dra. Beatriz Cruz Sotomayor Catedrática y Directora de Departamento de Español y Lenguas Modernas del Decanato de Educación General de la Universidad de Puerto Rico para su adaptación al contexto puertorriqueño. Posteriormente el instrumento fue sometido a la validación a un panel de expertos en el área del estudio. Los

profesionales miembros del panel fueron un Patólogo del Habla-Lenguaje y un Psicólogo. El experto en el área de psicología participante del panel fue el Lcdo. Mario L. Pérez, psicólogo licenciado por la Junta Examinadora de Psicólogos para practicar la psicología en Puerto Rico y en el área de Patología del Habla-Lenguaje participó la Dra. María A. Centeno Catedrática Auxiliar/Directora del Departamento de Profesiones de la Salud De la Universidad del Turabo y Patóloga del Habla-Lenguaje certificada. Luego de incorporar el insumo del panel de expertos, el instrumento se sometió a la mentora de investigación, la Lcda., Liliana Rios para su aprobación final.

### **Descripción del Cuestionario**

El instrumento de investigación consistió de cuatro partes:

**Parte 1:** Características Personales del Ambiente Laboral. Conformado por 21 reactivos cuantificados por medio de la Escala Likert con puntuación del 1-5; en un rango de completamente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Para el propósito de éste estudio el término completamente en desacuerdo indicó características en los que el participante se siente insatisfecho con, o no le agrada y completamente de acuerdo, indicó características que los participantes se encuentran satisfechos con o le agradan.

**Parte 2:** Características Relacionadas a la Práctica Profesional. Incluyó 12 reactivos de selección múltiple.

**Parte 3:** Sección de Respuesta Libre. Conformado por dos preguntas abiertas.

### **Procedimientos de recolección de datos**

Esta propuesta de investigación fue sometida a la Junta de Revisión Institucional del Sistema Universitario Ana G. Mendez (IRB-SUAGM por sus siglas en inglés). Una vez recibida la aprobación, se procedió al reclutamiento de los sujetos, según las estipulaciones aprobadas. El

procedimiento para la recolección de datos fue el siguiente:

1. Se colocaron los anuncios de la investigación en las distintas unidades de la corporación MCG INC., quien actualmente ofrece servicios a las escuelas públicas del país y se invitó a participar de la misma.
2. Posibles participantes fueron contactados vía telefónica y correo electrónico y se les invitó a participar del estudio.
3. El sujeto voluntariamente eligió participar de la investigación.
4. Una vez identificados los sujetos, el participante que optó por completar el cuestionario electrónicamente, proveyó su correo electrónico al investigador principal. Se le envió el enlace directo que lo dirigió a la plataforma "Survey Monkey" donde pudo cotejar los criterios de inclusión, obtener la hoja informativa y completar el cuestionario.
5. Una vez completado el cuestionario electrónicamente, la información fue recibida por el investigador principal en su correo electrónico.
6. El participante que deseó completar el cuestionario de forma presencial, solicitó el cuestionario en papel, el cual fue entregado personalmente por la investigadora principal junto a la hoja informativa.
7. Una vez completado el cuestionario, el mismo fue entregado personalmente a la investigadora principal y fue guardado en un sobre. Tanto el cuestionario de papel como electrónico, no incluyó nombre o información de identificación del participante.

La investigadora principal estuvo disponible para aclarar cualquier duda sobre el proceso por medio de llamada telefónica u correo electrónico. Una vez recuperados los cuestionarios se procedió al análisis e interpretación de los mismos y por último se presentaron resultados y recomendaciones generales.

## **Análisis de datos**

Dado la naturaleza de las preguntas de investigación y el diseño del estudio, los datos recopilados fueron analizados utilizando la herramienta de análisis de datos de *Survey Monkey* en conjunto con el programa *Statistical Package for the Social Sciences v.21 (SPSS)*. Los resultados fueron presentados mediante tablas y gráficas. Dentro del análisis se discutió cada premisa del cuestionario.

## **Confidencialidad**

Toda información relacionada a la identidad del participante fue manejada de manera privada y confidencial y protegida en todo momento. No se obtuvo información personal ni firma de los participantes de esta investigación. Bajo ninguna circunstancia se compartió información del participante con terceros. Los cuestionarios de papel fueron guardados en un archivo bajo llave en el hogar de la investigadora principal y permanecerán por un periodo de 5 años y posteriormente serán triturados. Los resultados de los datos obtenidos mediante encuesta electrónica fueron almacenados en un dispositivo USB y guardados en un archivo bajo llave donde permanecerán por un periodo de 5 años en el hogar de la investigadora. Luego de este periodo el dispositivo será destruido. Los datos recopilados estarán bajo la tutela del investigador principal.

## **Beneficios potenciales para los Participantes**

Los participantes de esta investigación no obtuvieron ningún beneficio directo o compensación monetaria. Sin embargo este estudio podrá ayudar a los participantes a reflexionar y evaluar el grado de satisfacción laboral actual al ofrecer los servicios profesionales en el ámbito escolar. Además les podrá ayudar a identificar las áreas de menor satisfacción que requieran necesidad de ajuste para obtener cambios y mejoras en su desempeño laboral y

profesional. Ayudará a mejorar la calidad de la atención y los servicios ofrecidos a los pacientes ya que la satisfacción del profesional está asociada con la satisfacción del paciente (Uribe, Olivero & Castro-Caro, 2014).

### **Beneficios para la Sociedad**

El conocer la satisfacción laboral y los factores que influyen sobre ella permite desarrollar políticas de empleo y proveer información relevante a los potenciales empleadores (Uribe, Olivero & Castro-Caro, 2014). La información que fue recopilada podrá evidenciar los factores y condiciones que necesitaran mejoras para así obtener como resultado, mejor satisfacción del empleado y por consecuencia mejor productividad y beneficio para los empleadores.

### **Riesgos de los Participantes**

Los riesgos de los participantes de la investigación fueron mínimos. Durante el proceso que conllevó completar el cuestionario el participante pudo experimentar síntomas de aburrimiento, cansancio o fatiga.

### **Importancia de la Investigación**

La importancia de esta investigación radicó en proveer información de manera descriptiva sobre los aspectos y factores del ámbito laboral que influyen en la satisfacción laboral de los Patólogos del Habla-Lenguaje que ofrecen sus servicios en las escuelas públicas del país. Esta investigación exploró el ambiente de trabajo de los PHL que ofrecen servicios en el ambiente escolar. Los resultados de esta investigación aportan información significativa para comprender cuáles son las áreas que ameritan o presentan necesidad de cambios y mejoras lo cual repercutirían en poder obtener resultados óptimos en la productividad del empleado, así como también de los servicios brindados.

## **Capítulo IV**

### **Resultados**

#### **Introducción**

Según Fuentes (2012) la satisfacción laboral es identificado como el resultado de factores tanto internos como externos, principalmente la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización; la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. Cabe mencionar que estos factores, ya sean internos o externos tienen un gran peso a la hora de describir la satisfacción laboral de un empleado.

#### **Propósito de la Investigación**

El propósito de este estudio fue determinar la satisfacción laboral de los Patólogos de Habla-Lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas del país; así como establecer cuán frecuente un patólogo del habla-lenguaje que ofrece servicios en las escuelas públicas se siente satisfecho en su trabajo; además de establecer cuáles son las razones principales por las que un PHL que trabaja en el ambiente escolar no se siente satisfecho en su trabajo y por último describir si existe una relación entre los años de empleo de un PHL escolar con su satisfacción laboral.

#### **Descripción de los Participantes**

Los sujetos que participaron de esta investigación fueron cincuenta y uno (51) patólogos del habla-lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas de las distintas regiones educativas de Puerto Rico. Todos los participantes cumplieron con los siguientes criterios de inclusión:

1. Ser patólogos del habla-lenguaje licenciados en Puerto Rico.
2. Brindar servicios en el área escolar.
3. Llevar más de 2 años trabajando con la población escolar.
4. Ejercer la profesión en Puerto Rico.

### **Procedimiento**

Luego de que la investigación fue aprobada por los expertos de IRB, se creó el cuestionario para acceso electrónico a través de la plataforma *Survey Monkey*. Los anuncios fueron entregados en las diferentes corporaciones de MCG y se procedió a contactar a los participantes por invitación. Los participantes que desearon participar se les envió a su correo electrónico o por medio de mensaje de texto, el enlace y acceso al cuestionario, criterios de inclusión y hoja informativa a través de la plataforma *Survey Monkey*. Los participantes que desearon completar el cuestionario en papel, el mismo se les fue entregado de forma presencial en conjunto con la hoja informativa por la investigadora principal.

### **Resultados del Análisis de Investigación**

Se realizó un análisis descriptivo y de frecuencia de los datos obtenidos en la investigación.

### **¿A qué grado usted favorece o desfavorece las siguientes características de su ambiente personal de trabajo?**

Esta pregunta fue formulada para conocer la percepción del ambiente personal de trabajo de los patólogos del habla-lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas, se les solicitó a los participantes que evaluaran las características del ambiente laboral utilizando la escala Likert. La escala Likert es una escala de medición de actitudes. La misma está fijada

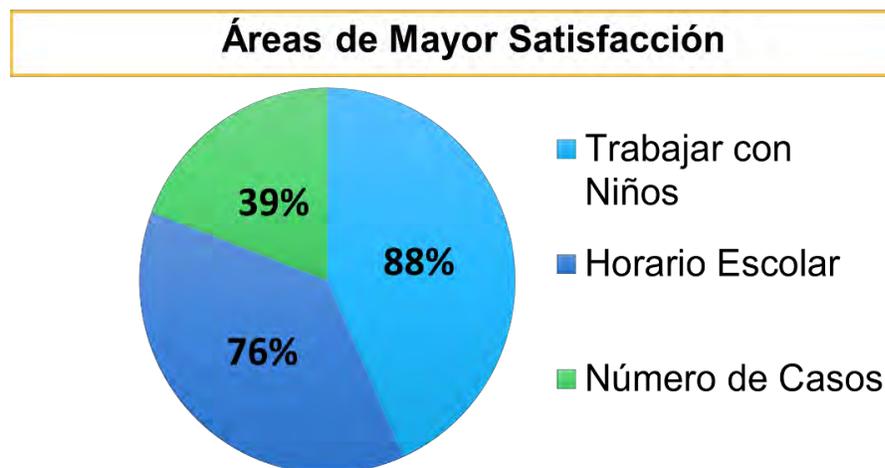
estructuralmente por dos extremos recorriendo un continuo desde favorable hasta desfavorable con un punto medio neutral para cada afirmación (Likert, 1932 citado por Casas, 1999). Para esta pregunta, las posibles respuestas se evaluaban en un rango de *fuertemente desfavorable (1) a fuertemente favorable(5)*. La tabla 1 muestra detalladamente los factores de su ambiente laboral que más le agradan o le desagradan en su trabajo. Para conocer las áreas principales de mayor o menor satisfacción se combinaron la cantidad de respuestas provistas para las alternativas “Fuertemente favorable” y “Favorable”, al igual que “Fuertemente Desfavorable” y “Desfavorable”. Los resultados pueden apreciarse en las gráficas 1 y 2.

Tabla 1. Características de su Ambiente laboral

	<i>Fuertemente Desfavorable (1)</i>	<i>Desfavorable (2)</i>	<i>Ni Favorable Ni Desfavorable (3)</i>	<i>Favorable (4)</i>	<i>Fuertemente Favorable (5)</i>	<i>Total</i>	<i>Promedio ponderado</i>
<i>Horario escolar</i>	1,96%	9,80%	11,76%	45,10%	31,37%	51	3,94
	1	5	6	23	16		
<i>Trabajar con niños</i>	3,92%	3,92%	3,92%	41,18%	47,06%	51	4,24
	2	2	2	21	24		
<i>Beneficios (seguro médico, retiro, etc.)</i>	86,27%	3,92%	5,88%	1,96%	1,96%	51	1,29
	44	2	3	1	1		
<i>Itinerario (ej. contrato por 10 meses)</i>	37,25%	13,73%	25,49%	13,73%	9,80%	51	2,45
	19	7	13	7	5		
<i>Ambiente educativo</i>	19,61%	17,65%	31,37%	25,49%	5,88%	51	2,80
	10	9	16	13	3		
<i>Promoción profesional</i>	41,18%	29,41%	23,53%	5,88%	0,00%	51	1,94
	21	15	12	3	0		
<i>Número de casos (# de estudiantes)</i>	19,61%	25,49%	15,69%	31,37%	7,84%	51	2,82
	10	13	8	16	4		
<i>Carga de trabajo (ej. PEI, papeleo, reuniones)</i>	66,67%	25,49%	1,96%	3,92%	1,96%	51	1,49
	34	13	1	2	1		
<i>Apoyo y participación de padres</i>	29,41%	43,14%	23,53%	3,92%	0,00%	51	2,02
	15	22	12	2	0		
<i>Salario</i>	33,33%	50,98%	7,84%	7,84%	0,00%	51	1,90
	17	26	4	4	0		
<i>Otros comprenden mi rol o propósito</i>	25,49%	37,25%	31,37%	3,92%	1,96%	51	2,20
	13	19	16	2	1		

<i>Espacio de trabajo y facilidades</i>	35,29% 18	31,37% 16	13,73% 7	17,65% 9	1,96% 1	51	2,20
<i>Disponibilidad de materiales y herramientas de evaluación</i>	62,75% 32	27,45% 14	5,88% 3	3,92% 2	0,00% 0	51	1,51
<i>Apoyo administrativo</i>	37,25% 19	25,49% 13	21,57% 11	13,73% 7	1,96% 1	51	2,18
<i>Acceso a la tecnología</i>	47,06% 24	29,41% 15	5,88% 3	17,65% 9	0,00% 0	51	1,94
<i>Adiestramiento para poblaciones especiales (autismo, labio fisurado)</i>	37,25% 19	35,29% 18	23,53% 12	3,92% 2	0,00% 0	51	1,94
<i>Variedad de tareas diarias (ej.tratamiento, reuniones)</i>	21,57% 11	23,53% 12	41,18% 21	11,76% 6	1,96% 1	51	2,49
<i>Colaboración con otros profesionales en mi escuela</i>	13,73% 7	13,73% 7	37,25% 19	25,49% 13	9,80% 5	51	3,04
<i>Tareas asignadas en la escuela</i>	11,76% 6	25,49% 13	49,02% 25	11,76% 6	1,96% 1	51	2,67
<i>Desarrollo profesional (talleres, conferencias)</i>	39,22% 20	27,45% 14	23,53% 12	9,80% 5	0,00% 0	51	2,04
<i>Disponibilidad de un mentor con experiencia en PHL</i>	33,33% 17	19,61% 10	23,53% 12	19,61% 10	3,92% 2	51	2,41

Gráfica 1. Áreas de Mayor Satisfacción

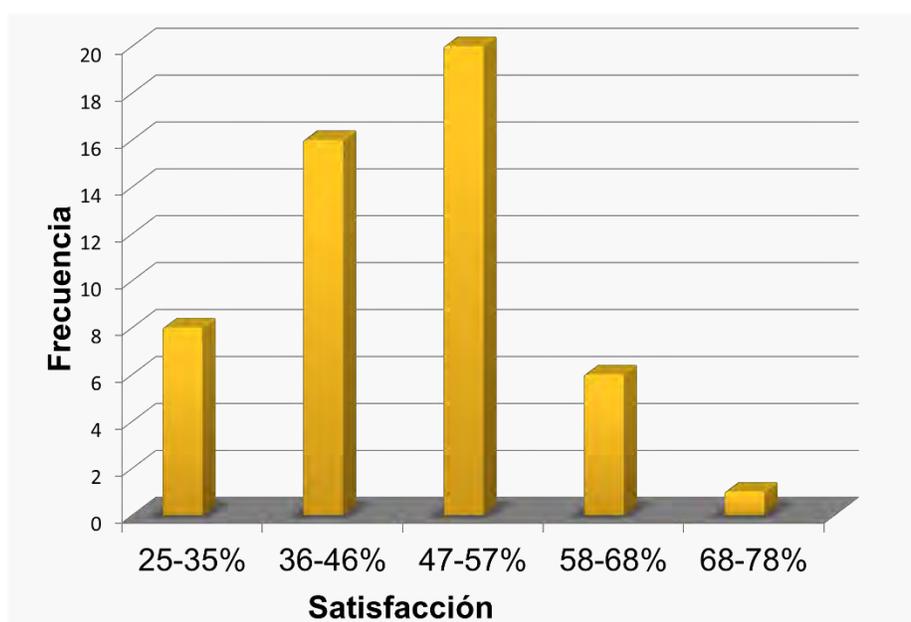


Grafica 2. Áreas de Menor Satisfacción



Para conocer cuan frecuente un PHL que ofrecen servicios en las escuelas públicas se siente satisfecho con su trabajo, se obtuvo el porcentaje de satisfacción general de cada participante basado en la puntuación dada a cada reactivo que evalúa las características de su ambiente personal de trabajo (tabla 1). Se calculó la frecuencia y se agruparon los resultados. Los resultados indican que 8 participantes se encuentran entre un 25 a 35% satisfechos, 16 participantes se encuentran entre 36 a 46% satisfechos en su trabajo, 20 participantes se encuentran entre un 47 a 57%, 6 entre 58 a 68%, mientras que solo 1 participante obtuvo un porcentaje de satisfacción entre 68-78%.

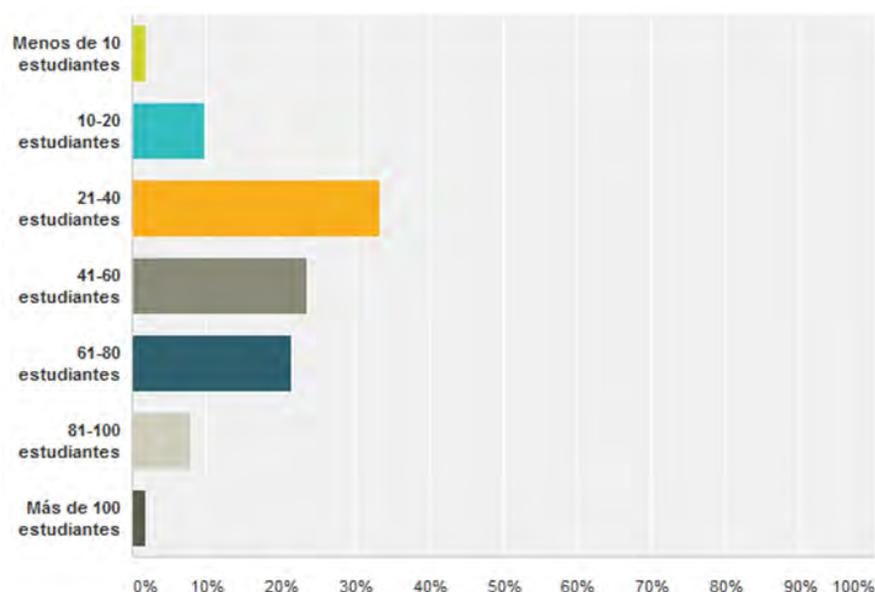
Gráfica 3. Porcentaje de Satisfacción



**¿Cuál es el número aproximado de estudiantes que componen su registro de casos activos?**

En esta pregunta se le solicitó a los participantes que seleccionaran el intervalo que tuviese la cantidad de casos (cantidad de pacientes) que atienden actualmente. El número mayor de respuestas lo obtuvo la opción de 21-40 estudiantes con 17 participantes (33%). 12 participantes (24%) contestaron tener un número de casos entre 41-60 estudiantes mientras que 11 participantes (22%) indicaron trabajar con un número de casos entre 61-80 estudiantes. La opción de respuesta 10-20 estudiantes fue elegida por 5 participantes (10%) mientras que 4 participantes (8%) eligieron la respuesta de 81-100 estudiantes. Solo 1 participante (2%) indicó tener un número de casos de más de 100 estudiantes. De igual manera la opción de menos de 10 estudiantes obtuvo 2% .

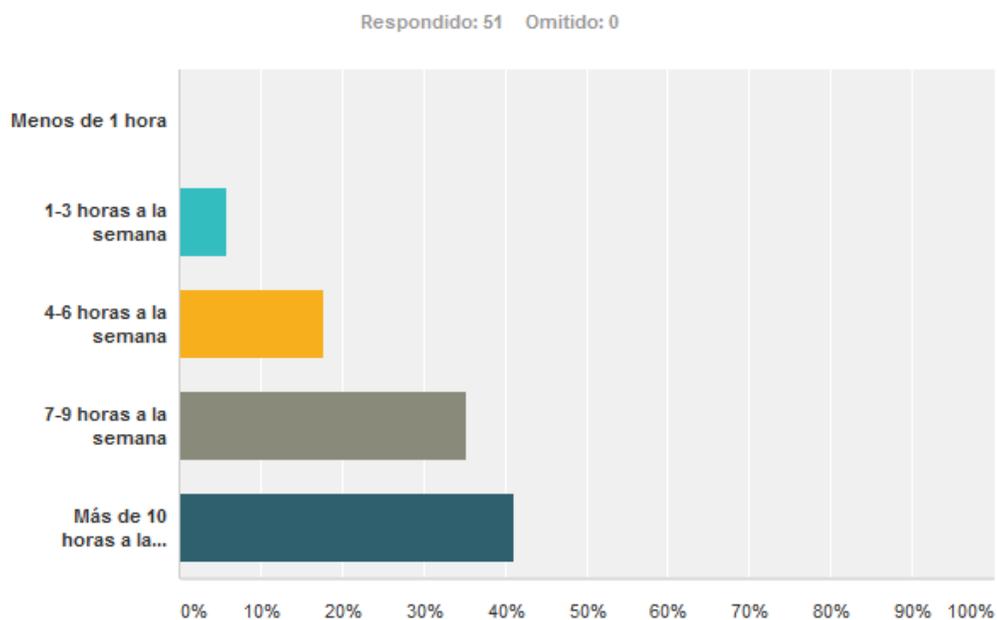
Grafica 4. Número de casos



**¿En promedio, ¿cuántas horas a la semana usted invierte trabajando en documentación y papeleo?**

Referente al tiempo invertido en procesos de documentación y papeleo semanalmente, 21 PHL (41%) indicaron invertir más de 10 horas a la semana. Fueron 18 participantes (35%) los que indicaron invertir de 7 a 9 horas a la semana, 9 (18%) de 4 a 6 horas a la semana y un 3 (6%) de 1 a 3 horas a la semana.

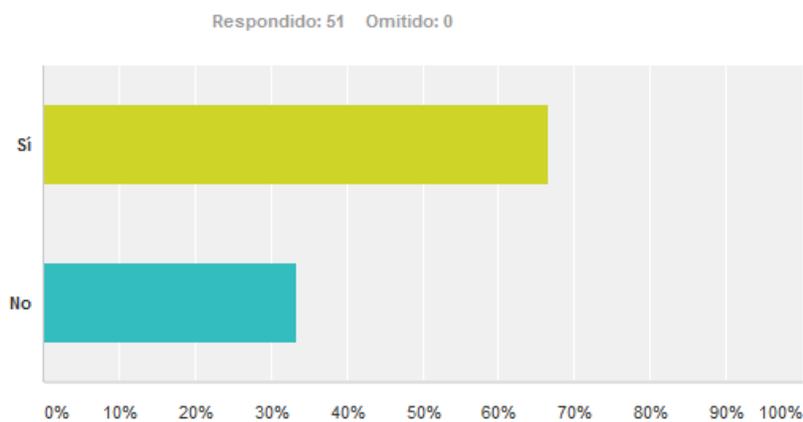
Gráfica 5. Documentación y Papeleo



### ¿Tiene o tuvo un Patólogo del Habla y Lenguaje (PHL) como mentor/supervisor?

Esta premisa buscaba conocer si los participantes tuvieron o tienen a un mentor o supervisor. 34 (66%) PHL respondieron que sí, mientras que 17 participantes (33%) respondieron que no.

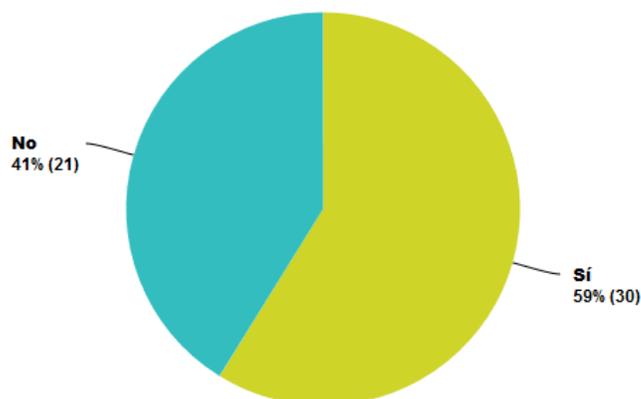
Gráfica 6. Mentoría y Supervisión



### ¿Tiene usted algún adiestramiento o cursos en Supervisión?

En esta pregunta se solicitó si el participante tiene o tuvo adentramiento o cursos en supervisión. 30 (59%) participantes respondieron que sí. Solo 21 PHL (41%) respondieron que no.

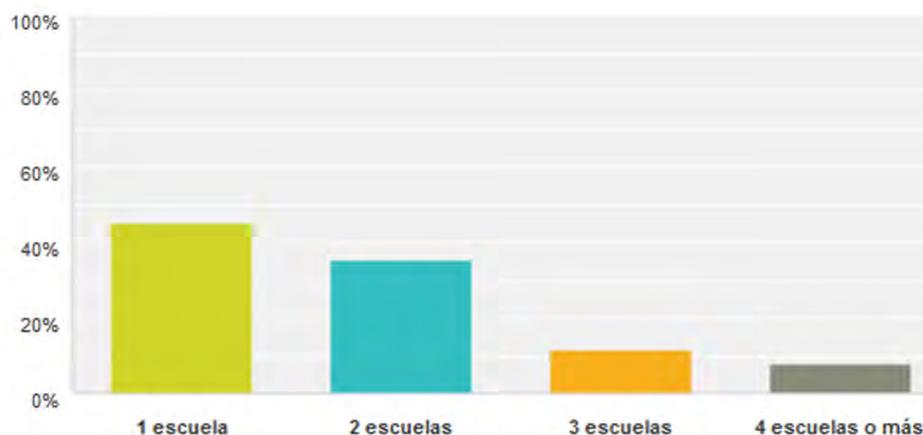
Gráfica 7. Adiestramiento o Cursos en Supervisión



### ¿Cuál es la cantidad de escuelas a las que usted ha sido asignado este año escolar?

Esta premisa tenía como objetivo conocer la cantidad de escuelas a las que el PHL está ofreciendo servicios. 23 participantes (46%) están ofreciendo servicios en 1 sola escuela, 18 (35%) a 2 escuelas, 6 (12%) a 3 escuelas y 4 participantes (8%) a más de 4 escuelas.

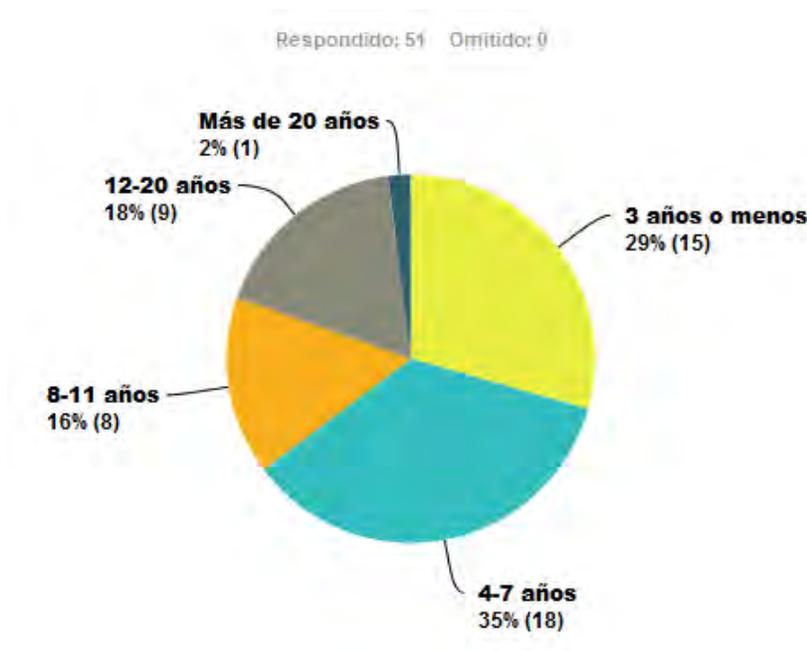
Gráfica 8. Escuelas Asignadas



### ¿Por cuántos años usted ha brindado servicios en las escuelas públicas?

Para conocer los años de servicio ofrecidos por los PHL en el ambiente escolar, el participante eligió entre las premisas en un intervalo de años. 18 participantes (35%) respondieron que llevan entre 4-7 años, 15 participantes (29%) 3 años o menos mientras que 8 participantes (16%) respondieron llevar de 8-11 años, 9 (18%) de los participantes respondieron 12-20 años y solo 1 (2%) participante respondió llevar más de 20 años brindando servicios en este escenario.

Grafica 9. Años de Servicio en las Escuelas

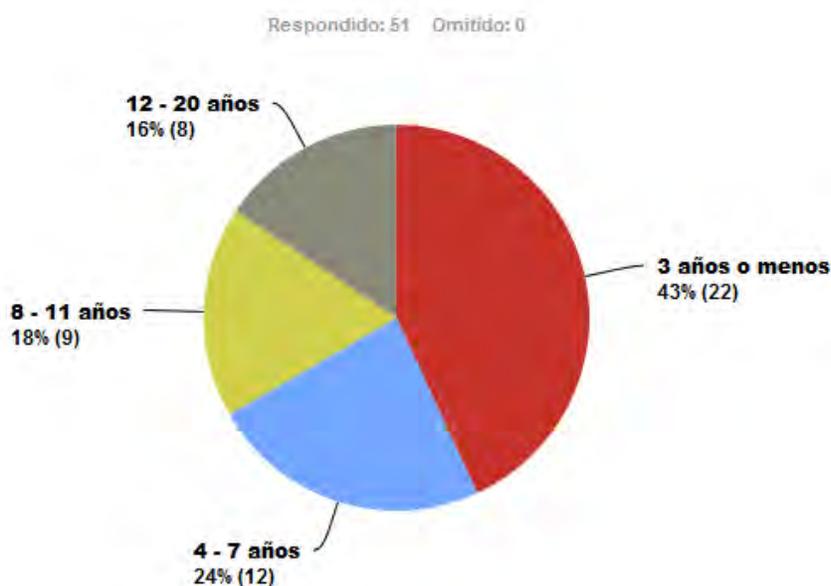


### ¿Por cuántos años más usted espera permanecer ofreciendo servicios en las escuelas públicas?

Se les solicitó a los participantes que respondieran en un aproximado cuanto tiempo esperan permanecer laborando en el ambiente escolar. Fueron 22 participantes (43%) los que

respondieron que esperan permanecer 3 años o menos lo que corresponde al mayor grupo de participantes. 12 participantes (24%) respondieron de 4-7 años, 9 (18%) de 8 a 11 años y 8 participantes (16%) esperan permanecer de 12-20 años más ofreciendo sus servicios en escuelas públicas.

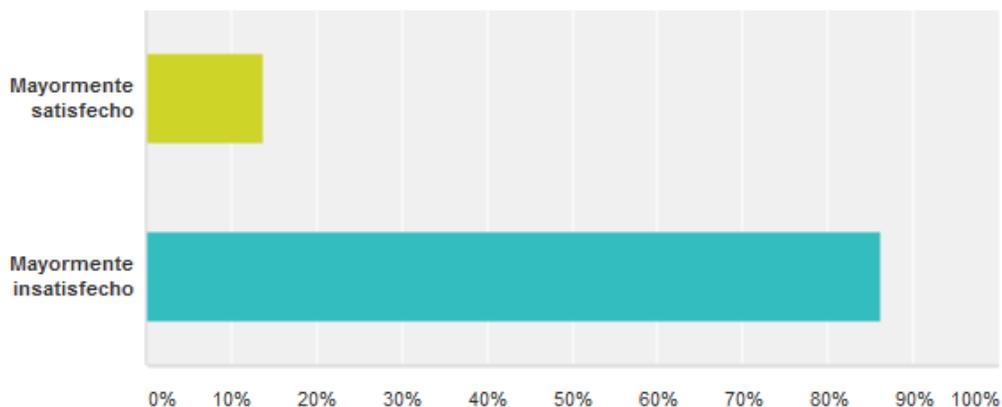
Grafica 10. Años Esperados en Continuar Ofreciendo Servicios



### ¿Cuán satisfecho se siente usted con su pago actual en las escuelas públicas?

En esta premisa el participante eligió entre dos opciones: mayormente satisfecho o mayormente insatisfecho. La mayoría respondió estar *mayormente insatisfecho* con su pago actual, esto fueron 44 participantes resultando en un 86% de las respuestas. Por otro lado una minoría, 7 participantes (14%) respondieron estar *mayormente satisfechos* con su pago actual

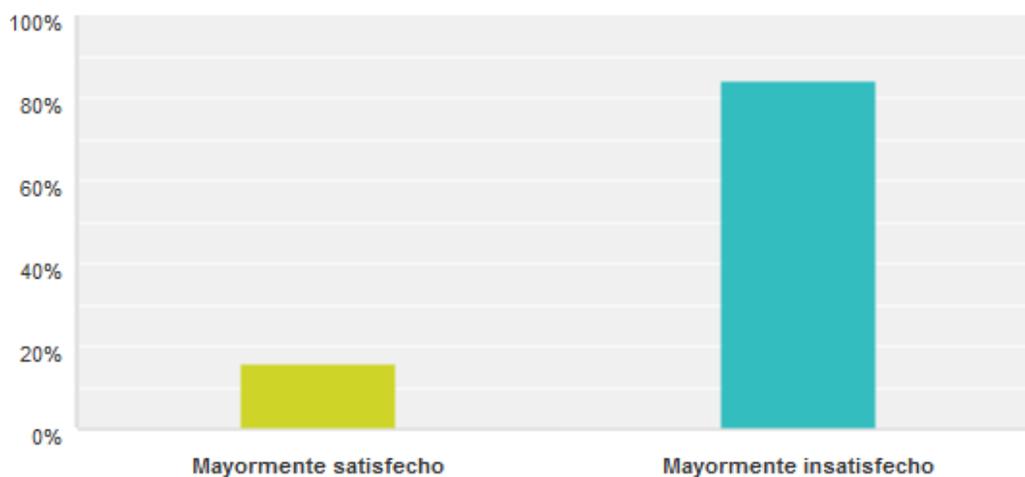
Gráfica 11. Paga



### ¿Cuán satisfecho se siente usted con las oportunidades de desarrollo personal en su lugar de trabajo?

Esta pregunta fue provista para conocer además de razones extrínsecas expuestas anteriormente que afectan la satisfacción, conocer si existe alguna motivación intrínseca para la población estudiada. Los resultados muestran que 43 participantes esto es un 84% se sienten mayormente insatisfechos. Solo un 16% (n=8) respondieron sentirse mayormente satisfechos con las oportunidades de desarrollo personal en este escenario de trabajo.

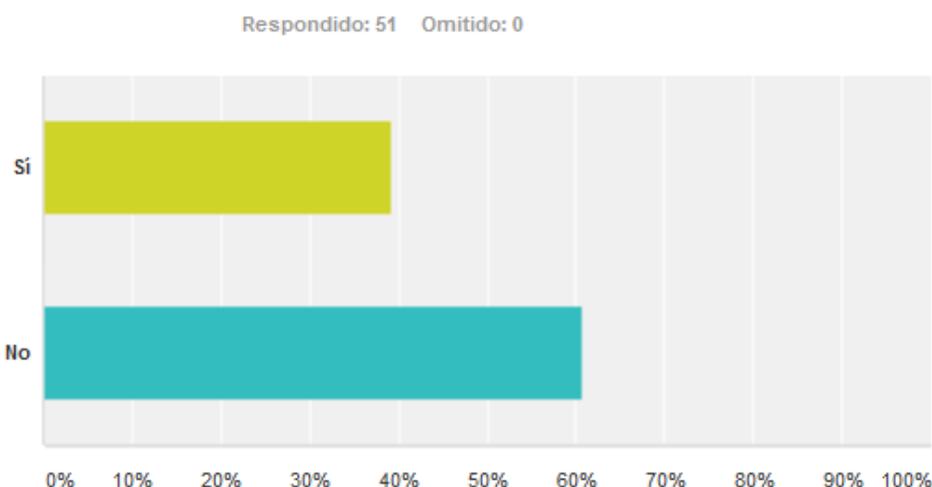
Gráfica 12. Oportunidad de Desarrollo Personal



### ¿Posee usted el Certificado de Competencia Clínica (CCC)?

Para conocer si los participantes poseen la certificación de competencia clínica otorgada por ASHA se estableció esta pregunta. 31 participantes (60%) no poseen la certificación y 20 participantes (39%) están actualmente certificados.

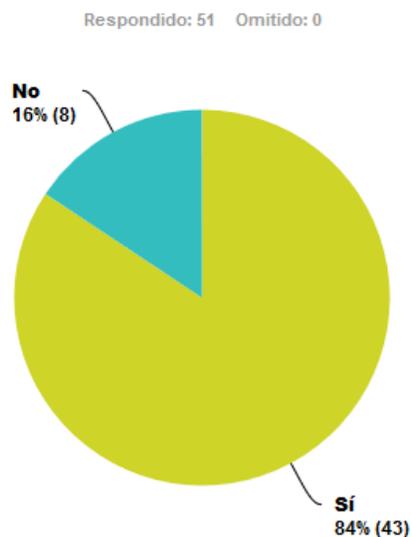
Gráfica 13. Certificado de Competencia Clínica (CCC)



### ¿Usted provee servicios como un PHL con un contrato de servicios profesionales?

Es conocido que en Puerto Rico la mayoría de los PHL actualmente proveen sus servicios mediante agencias o corporaciones quienes bajo contrato al Departamento de Educación. No obstante existen PHL que están contratados por el Departamento de Educación directamente. De los participantes de este estudio, 43 (84%) ofrecen servicios con un contrato de servicios profesionales mientras que 8 participantes (16%) respondieron que no.

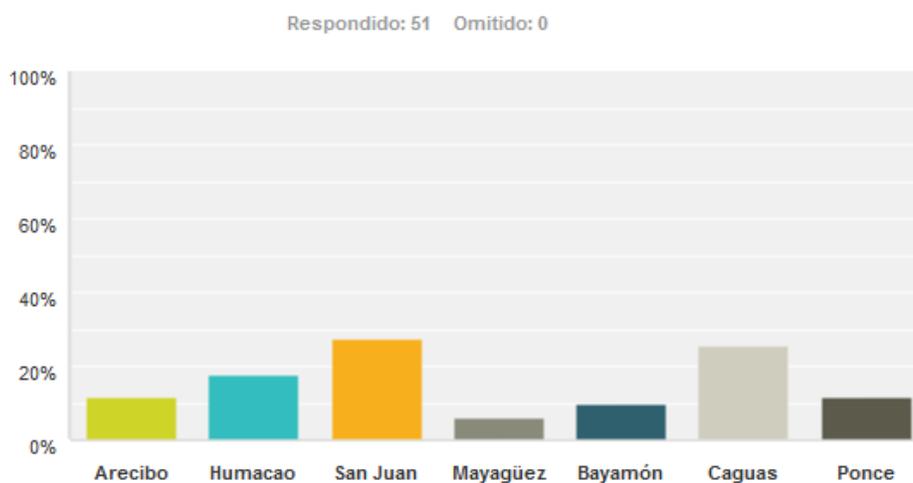
Gráfica 14. Itinerario



### ¿En qué región educativa está usted empleado?

En esta pregunta se les solicitó a los participantes que seleccionaran la región educativa a la que pertenece y ofrece servicios como PHL en las escuelas. El participante podía elegir más de una opción. El Municipio con mayor participantes lo fue San Juan (n=14;27%) seguido por Caguas (n=13;26%) y Humacao con (n=9;18%). Fueron 6 participantes (12%) quienes respondieron pertenecer a la regiones de Arecibo y de igual manera 6 participantes para la región de Ponce .La región de Bayamón obtuvo (n=5;10%) y Mayagüez (n=3;6%).

Gráfica 15. Región Educativa



Para determinar si los años de empleo afecta la satisfacción laboral se realizó un análisis ANOVA. Los resultados muestran el valor calculado del estadístico F de 1.43 y un nivel de significación de .240, siendo este valor mayor a .05 lo cual significa que no existe una relación estadísticamente significativa entre las medias de los grupos de la muestra.

**Tabla 2.** ANOVA entre años de empleo y nivel de satisfacción de los PHL en ambiente escolar

	Sum of Squares	F	P-value
ANOVA	636.46	1.43	.24

### Sección de respuesta libre

En esta sección se le solicitó al PHL que mencionara los tres factores que más le agradan de su ambiente laboral y los tres factores que menos le agradan de su ambiente laboral. Esta sección fue utilizada para un análisis descriptivo y comparar resultados con la data cuantitativa obtenida en la sección 1. Esta pregunta no era obligatoria, por tanto no todos los participantes completaron la misma en su totalidad o no la completaron. Se contrastan y se exponen algunas de las respuestas en el capítulo V durante la discusión de los hallazgos más relevantes.

## Capítulo V

### Discusión y Recomendaciones

#### Introducción

Esta investigación exploró el ambiente laboral de los patólogos del habla-lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas del país. A continuación se presenta la discusión de los hallazgos y las implicaciones de los mismos así como también se ofrecen recomendaciones para futuras investigaciones.

#### Discusión de Hallazgos

Los resultados de este estudio mostraron un bajo nivel de satisfacción laboral de los PHL que actualmente ofrecen servicios en las escuelas públicas. Es alarmante conocer que el porcentaje general de satisfacción laboral obtenido en base a las características de su ambiente de trabajo se encuentre entre un 25% a 68%, donde el grueso mayor de los participantes resultaron estar entre un 47% a 57% satisfechos. Solo un participante obtuvo un 75% de satisfacción, sin embargo el análisis de sus respuestas mostró incongruencia entre las respuestas dadas en una sección del cuestionario versus otra, lo cual no es considerado factible como parte de este análisis. Tres áreas de mayor satisfacción fueron destacadas, esta son: trabajar con niños, horario escolar y número de casos. Aunque *número de casos* fue mencionado como una área de mayor satisfacción la misma obtuvo solo un 39% , lo que significa que una cantidad mayor de participantes valoró esta área como una de menor satisfacción.

Las cinco áreas del ambiente laboral que fueron reportadas como las áreas de menor satisfacción en el escenario laboral de escuela pública son: carga de trabajo, ausencia de beneficios, disponibilidad de materiales, salario y acceso a la tecnología. La carga de trabajo, es la suma de diferentes actividades como papeleo y documentación, tiempo, planificación y

colaboración. Esto es congruente con lo aportado por Edgar & Rosa-Lugo (2007) en su investigación, donde se explica que el aumento en el reconocimiento de las necesidades de comunicación de los niños ha resultado en aspectos como la sobre carga de casos, mayor tiempo de demanda así como mayor carga de trabajo y responsabilidades para los PHL. Un 41% de los participantes respondieron que en promedio invierten más de 10 horas a la semana en documentación y papeleo y un 35% respondió invertir de 7 a 9 horas a la semana. Es válido comparar que los resultados muestran que el mayor número aproximado de casos que componen el registro de casos activos de los PHL que participaron en este estudio es de 21 a 40 estudiantes con un 33% y de 41 a 60 con un 24% y un 22% ofrece servicios a un aproximado de 61 a 81 estudiantes lo cual se ve reflejado en la acumulación de trabajo, documentación y papeleo que muchas veces tiene que ser realizado fuera del horario de servicio o en el hogar lo que hace que esta área sea considerada como una de menor satisfacción. Estos datos son congruentes con las siguientes respuestas libres mencionadas como aspectos de menos satisfacción: *“sobre carga de documentación para llenar gratis”, “demasiado papeleo”, “documentación repetitiva”, “papeleo innecesarios”, “papeleo absurdo y burocrático,” la cantidad excesiva de papeles, la labor de archivar”, “trabajo clerical obligatorio y gratis” , “facturación manual” , “tanta documentación”, “mucho trabajo administrativo para el hogar” “sistema arcaico de facturación y documentación”*

Por otro lado, la ausencia de beneficios es un tema a considerar, ya que en Puerto Rico, la mayoría de los PHL son contratados como servicios profesionales y no bajo el Departamento de Educación directamente, lo cual lo excluye de obtener beneficios como planes médicos, vacaciones, compensación, espacio propio para ofrecer servicios entre otros. De igual manera, la disponibilidad de materiales es un motivo de insatisfacción por parte del PHL ya que no se le

provee materiales para evaluación (disponibilidad de pruebas) o material de tratamiento, sino que el especialista debe proveer y costear ambas cosas.

Un 84% de los participantes mostraron insatisfacción con el salario. En Puerto Rico, la mayoría de los especialistas no son asalariados, sino que ofrecen servicios por contrato. Un 84% (43 participantes) respondieron trabajar bajo contrato mientras que solo un 16% (8 participantes) respondió que no. El análisis de los resultados indica que no hubo diferencia en el nivel de satisfacción con el salario y paga entre los especialistas con contrato y los que trabajan directamente con el departamento de educación. Bajo contrato de servicios, el PHL factura por paciente no por hora trabajada. Esto repercute en el salario del especialista, porque si el paciente se ausenta, el especialista se enferma o se cancelan las clases el especialista no factura los servicios. Además, a diferencia de la práctica privada, el ofrecer servicios al Departamento de Educación conlleva una diferencia significativa en las tarifas correspondientes a los servicios ofrecidos por los especialistas. Las bajas tarifas repercuten en que el especialista tenga que tener un número de casos mayor para poder recibir una ganancia satisfactoria. Algunas de las respuestas libres sobre los factores que menos le agradan de su trabajo relacionados al salario fueron: *“tarifas bajas”*, *“la paga es muy baja”* *“se trabaja como empleado pero se factura como contratista”*. Es importante mencionar que en la sesión de selección múltiple se les preguntó cuan satisfecho se sienten con su *pago* actual, donde un 87% respondió *“mayormente insatisfecho”*. El análisis de los resultados muestra que no todos los participantes se sentían totalmente insatisfechos con su salario, incluso algunos participantes respondieron estar satisfechos con su salario pero mayormente insatisfechos con su paga actual. Esto claramente se ve reflejado en sus respuestas libres donde la mayoría hacia referente al factor paga a gran medida mientras pocos mencionaron salario como factor de menor satisfacción. Algunas

respuestas libres sobresalientes lo fueron *“Impagos”, “ la paga”, “ se tardan mucho en pagar, si pagan” “ inconsistencia en paga” “paga tardía” “ el impago” “paga es mensual” “mala paga” falta de pago a tiempo” “falta de liquidez en los pagos”*. Esto va de la mano con la situación actual que confronta la crisis económica del país y los déficits del Departamento de Educación. No solo los patólogos del habla-lenguaje se sienten descontentos con esta situación si no también los terapeutas del habla y otros especialistas de la salud, quienes llevan varios meses trabajando sin recibir paga alguna por su trabajo. Por último y no menos importante, el acceso a la tecnología resalta como un área de menor satisfacción. El término “acceso” se entiende como disponibilidad de utilizar equipo, ya sea como herramienta para ofrecer tratamiento o evaluación, así como acceso a buscar u obtener información relevante a su trabajo.

Los participantes de este estudio señalaron el apoyo y participación de los padres como un área de gran preocupación. Fueron un 73% (37 participantes) quienes valoraron esta área como desfavorable-fuertemente desfavorable. Esta área es congruente con las respuestas obtenidas en la sección de respuesta libre., de cual se mencionan a continuación algunas de las respuestas provistas: *“poco apoyo de los padres”, “poca participación de los padres en el PEI, Tx”, “pobre interés de los padres”, “pobre compromiso de los padres/encargados” “poco contacto con los padres” “no tengo a los padres presentes para hablarle de sus hijos”*

Para explorar factores de motivación intrínseca o factores internos de los participantes se formuló la pregunta relacionada a las oportunidades de desarrollo personal en su lugar de trabajo. Un 84% respondió estar mayormente insatisfecho. Según Uribe, Olivero & Castro-Caro (2014) los factores internos como la responsabilidad asignada, la posibilidad de utilizar las habilidades, la libertad de elegir métodos de trabajo o el reconocimiento al trabajo bien realizado tienen relación con la satisfacción laboral. Por tanto, pocas oportunidades, poco reconocimiento y

restricciones del uso y desarrollo de sus habilidades tienen como consecuencia que los especialistas se sientan insatisfechos con su trabajo.

En relación a si los participantes poseen o no el certificado de competencia clínica (CCC) los resultados indicaron que un 61% no lo tienen. Actualmente no existe compensación o diferencia en el salario entre los PHL certificados y los que no, al ofrecer servicios para el departamento de educación. El obtener y mantener la certificación conlleva gastos, tiempo y esfuerzo. Esta situación aparenta no ser costo beneficioso para los especialistas, y al no existir incentivos o motivación para obtener dicha certificación, podemos esperar dichos los resultados.

Para determinar si la cantidad de años ofreciendo servicios en este ambiente escolar afecta la satisfacción laboral se realizó un análisis ANOVA. El análisis mostró un  $p > .05$ . Esto significa que el nivel de satisfacción laboral en los PHL que trabajan en escuelas públicas de P.R. no está siendo afectado por los años de trabajo. Quiérase decir, que tanto el PHL que lleva pocos años laborando en el ambiente escolar se siente igual de insatisfecho actualmente con su trabajo en comparación con un PHL que lleva mucho más años laborando.

La pregunta relacionada a cuantos años esperan permanecer ofreciendo servicios en las escuelas públicas es alarmante. Más de la mitad de los participantes esperan permanecer no más de 10 años ofreciendo servicios. El grueso mayor de los participantes respondió que espera permanecer 3 años o menos. Aunque no se realizó una correlación sobre el nivel de satisfacción y los años que esperan permanecer ofreciendo servicios, estudios han investigado sobre los efectos adversos de la baja satisfacción laboral y los factores negativos del empleo como inconformidad con salario y sobrecarga de trabajo y como estos tienen una interacción significativa con la longevidad o duración en el empleo y retención de los empleados en ambiente de escuela pública (Edgar & Rosa-Lugo, 2007).

## **Conclusión**

Los resultados de este estudio evidencian un nivel bajo de satisfacción de los patólogos del habla-lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas de Puerto Rico. A pesar de que aspectos del ambiente laboral de trabajo como lo son, el horario escolar y trabajar con la población pediátrica fueron valorados como satisfactorios por los especialistas, la percepción de poco crecimiento profesional, la carga de trabajo, bajas tarifas, inconsistencia en la paga, ausencia de beneficios, poca participación de los padres entre otros factores resultan en bajos niveles de satisfacción laboral en los PHL que laboran en el ambiente escolar.

Estudios han demostrado que las personas que se sienten poco satisfechos con sus trabajos mayormente experimentan agotamiento y estrés del trabajo lo cual conlleva a una disminución en calidad de ejecución y funcionamiento en el trabajo. Sin embargo, se ha establecido que altos niveles de satisfacción laboral se correlaciona con una mejoría en ejecución y rendimiento de trabajo, con altos niveles de motivación del empleado, mejor salud física y mental así como también con la disminución en las ausencias al trabajo, regresión y agotamiento (Blood et. al; 2002). La información recopilada en este estudio busca ser un detonante que urge llamar la atención de todos aquellos, entiéndase, organizaciones, corporaciones, patronos y otros profesionales a atender las necesidades expuestas y promover el desarrollo de estrategias, alternativas y cambios que mejoren las condiciones de trabajo de los especialistas, y aumenten los niveles de satisfacción laboral en este ambiente, garantizando así un mejor servicio a nuestros niños y la permanencia de los patólogos del habla licenciados en nuestras escuelas públicas.

### **Limitaciones del estudio**

La limitación principal del estudio es la muestra limitada de PHL de las diferentes regiones educativas del país. Otra limitación lo fue la sección de preguntas abiertas y la limitación en el análisis de estas. Se recomienda un análisis más profundo que provea mayor información cualitativa sobre la satisfacción laboral de los PHL en ambiente escolar. No obstante, la información recopilada en este estudio aporta a la literatura información nueva y valiosa y sirve como motivación para que se continúe indagando, conociendo y explorando el ambiente de trabajo de los PHL que ofrecen servicios a las escuelas públicas.

### **Implicaciones Clínicas**

La información recopilada en este estudio expone un bajo nivel de satisfacción laboral de los PHL que ofrecen servicios en el ambiente escolar. La identificación de áreas que urgen mayor atención pueden utilizarse tanto por los especialistas como los patronos, corporaciones, y otros profesionales para desarrollar estrategias de forma colaborativa con el fin de crear un ambiente de trabajo positivo e implementar cambios que resulten en una mayor motivación y empoderamiento de los PHL a brindar un mejor servicio que impacte significativamente la vida de sus pacientes.

### **Futuras Investigaciones**

Se recomienda realizar investigaciones similares con una muestra mayor de participantes. Es recomendable que se realicen estudios que consideren la satisfacción laboral y la identificación de factores o áreas específicas que motiven al PHL a querer trabajar en ambiente escolar así como cuales son los factores que contribuyen a que abandonen este escenario de trabajo.

## Referencias

- American Speech-Language-Hearing Association. (2014). Schools Survey report: Workforce and work conditions trends, 2000–2014. Available from [www.asha.org](http://www.asha.org)
- Arciniega, L. (n.d.). *El Modelo de Características del Puesto (MCP)* [PDF]. Retrieved from <http://studylib.es/doc/122721/el-mcp---comunidad>
- Blood, G. W., Ridenour, J. S., Thomas, E. A., Qualls, C. D., & Hammer, C. S. (2002). Predicting Job Satisfaction Among Speech-Language Pathologists Working in Public Schools. *Language Speech and Hearing Services in Schools, 33*, 282-290.  
doi:10.1044/0161-1461(2002/023)
- Bonillo Muñoz, D. (2010). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo, 11*. Recuperado de <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166>
- Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook, 2014-15 Edition*, Speech-Language Pathologists, on the Internet at <http://www.bls.gov/ooh/healthcare/speech-language-pathologists.htm> (visited August 27, 2015)
- Casas Castañe, M. (1999). Cambio de Actitudes en Contextos Interculturales. *Modificación de Prejuicios. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Barcelona.
- Edgar, D. L., & Rosa-Lugo, L. I. (2007). The Critical Shortage of Speech-Language Pathologists in the Public School Setting: Features of the Work Environment That Affect Recruitment and Retention. *Language Speech and Hearing Services in Schools*. doi:10.1044/0161-1461(2007/004)

- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad* (Master's thesis, Universidad Rafael Landívar , Quetzaltenango). Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación*. Retrieved from [https://psicologiaysociologia.files.wordpress.com/2013/03/hernandez-fernandez-baptista-2006\\_metodologia-de-la-investigacion.pdf](https://psicologiaysociologia.files.wordpress.com/2013/03/hernandez-fernandez-baptista-2006_metodologia-de-la-investigacion.pdf)
- Hutchins, T. L., Howard, M., Prelock, P. A., & Belin, G. (2010). Retention of School-Based SLPs: Relationships Among Caseload Size, Workload Satisfaction, Job Satisfaction, and Best Practice. *Communication Disorders Quarterly*. doi:10.1177/1525740109336870
- Kalkhoff, N. L., & Collins, D. R. (2012). Speech-Language Pathologist Job Satisfaction in School Versus Medical Settings. *Language, Speech, And Hearing Services In Schools*, 43, 164-175. doi:10.1044/0161-1461
- Pezzei, C., & Oratio, A. R. (1991). A Multivariate Analysis of the Job Satisfaction of Public School Speech-Language Pathologists. *Language, Speech, and Hearing Services in Schools*, 22, 139-146.
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis*, 10(30), 431-446. doi:10.4067/s0718-65682011000300020
- Robles-García, M., Dierssen-Sotos, T., Martínez-Ochoa, E., Herrera-Carral, P., Rosa Díaz-Mendi, A., & Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 127-134. doi:10.1157/13074368

Uribe, S. E., Ide-Olivero, J., & Castro-Caro, V. (2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 7(3), 128-135. doi:10.1016/j.piro.2014.07.001

## Apéndice 1: Aprobación IRB



SISTEMA UNIVERSITARIO ANA G MÉNDEZ  
 Vicepresidencia de Planificación y Asuntos Académicos  
 Vicepresidencia Asociada de Recursos Externos y Cumplimiento  
 Oficina de Cumplimiento

*Junta para la Protección de Seres Humanos en la Investigación (IRB)*

Fecha : 19 de febrero de 2016

Investigadora : Sra. Mellisa A. Vega Alvarado

Mentora : Prof. Lilliana Ríos

Título del protocolo : Satisfacción laboral de los patólogos del habla-lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas de Puerto Rico

Número de protocolo : 03-708-16

Tipo de solicitud : Protocolo inicial

Institución, Escuela : Universidad del Turabo, Ciencias de la Salud

Tipo de revisión : Exenta

Acción tomada : Aprobada

Fecha de revisión : 19 de febrero de 2016

Certificamos que el estudio/investigación de referencia fue recibido, revisado y aprobado en la Oficina de Cumplimiento por la *Junta para la Protección de Seres Humanos en la Investigación (IRB)*. El mismo fue evaluado y cumple con los criterios establecidos bajo 45 CFR 46.101(b)(1-6) para ser clasificado como **Exento** con un periodo de vigencia del **19 de febrero de 2016 al 18 de febrero de 2017**.

Favor de tener presente lo siguiente:

- La hoja de informativa es un documento que asegura que los sujetos o participantes entienden su participación en el estudio, además de ser un seguro de protección para los mismos. De acuerdo con las Regulaciones Federales se requiere que los participantes reciban copia de la hoja informativa antes de contestar el cuestionario.
- De realizarse algún cambio en los documentos anejados con este estudio deben ser sometidos nuevamente al IRB para su debida revisión y aprobación, utilizando la forma de IRB "Solicitud para Cambios/ Enmiendas".
- Todo evento adverso o no esperado debe ser informado al IRB utilizando la forma de IRB de "Solicitud de Eventos Adversos y Problemas Inesperados".

Sra. Mellisa A. Vega Alvarado  
03-708-16

- Todos los documentos relacionados con la investigación deben ser guardados hasta un término de cinco (5) años. Pasado este término los mismos deben ser eliminados/triturados, no quemados.
- De no realizar su investigación en el término aprobado deberá someter una solicitud de "Revisión Continua" llenando la forma IRB para "Renovar un Protocolo ya Aprobado" antes de vencerse el mismo.
- Al finalizar su investigación debe someter una solicitud de cierre utilizando la forma de IRB "Solicitud para Cierre de Protocolo Aprobado por el IRB".

De necesitar alguna información adicional, aclarar dudas, notificar algún evento adverso o no anticipado favor de comunicarse con su Coordinador de Cumplimiento Institucional en: Universidad Metropolitana la Srta. Carmen Crespo al (787)766-1717 ext. 6366; Universidad del Turabo la Prof. Josefina Melgar al (787)743-7979 ext. 4126; Universidad del Este la Sra. Natalia Torres al (787) 257-7373 Ext. 2279 y en la Administración Central la Sra. Wanda Vázquez Solá (787) 751-0178 ext. 7195 o puede escribir a:

Sistema Universitario Ana G. Méndez  
Vicepresidencia de Planificación y Asuntos Académicos  
Vicepresidencia Asociada de Recursos Externos  
Oficina de Cumplimiento  
P.O. Box 21345  
San Juan, PR 00928-1345  
Tel. 787 751-0178 exts. 7195-7197; Fax 787 751-9517

**ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN****SE SOLICITAN PATÓLOGOS DEL HABLA-LENGUAJE**

QUE PARTICIPEN DEL ESTUDIO:

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PATÓLOGOS DEL  
HABLA-LENGUAJE QUE OFRECEN SERVICIOS EN LAS  
ESCUELAS PÚBLICAS DE PUERTO RICO**

SU PROPÓSITO ES DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
PATÓLOGOS DEL HABLA-LENGUAJE QUE OFRECEN SERVICIOS EN LAS  
ESCUELAS PÚBLICAS DE PUERTO RICO

**REQUISITOS PARA  
PARTICIPAR**

- **SER PATÓLOGO DEL HABLA-LENGUAJE LICENCIADO EN PUERTO RICO.**
- **BRINDAR SERVICIOS ACTUALMENTE EN EL AMBIENTE ESCOLAR.**
- **LLEVAR MÁS DE 2 AÑOS TRABAJANDO CON LA POBLACIÓN ESCOLAR.**
- **EJERCER LA PROFESIÓN EN PUERTO RICO.**



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16  
Approval Date 02/19/16  
Expiration Date 02/18/17

INFORMACIÓN DE CONTACTO: DE ESTAR INTERESADO EN PARTICIPAR FAVOR DE CONTACTAR A LA  
INVESTIGADORA PRINCIPAL DEL ESTUDIO:

**MELLISA A. VEGA**

☎ (787)-923-7912

✉ meliannv@gmail.com

\*\*\*SU PARTICIPACIÓN ES VOLUNTARIA Y COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL\*\*\*

## Apéndice 3: Hoja Informativa



**Sistema Universitario Ana G. Méndez  
Universidad del Turabo  
Gurabo, Puerto Rico  
Escuela de Ciencias de la Salud/Departamento de Profesiones de la Salud**

### **Información para participar en un estudio/investigación Carta Informativa**

### **Satisfacción Laboral de los Patólogos de Habla y Lenguaje que Ofrecen Servicios en las Escuelas Públicas de Puerto Rico**

#### **Descripción del estudio/investigación y tu participación en el mismo**

Mellisa A. Vega, estudiante del Programa de Patología del Habla-Lenguaje, le invita a formar parte de una investigación que se realizará como requisito para completar el grado de maestría en Patología del Habla y Lenguaje. El propósito de esta investigación es determinar la satisfacción laboral del patólogo del habla-lenguaje que ofrece servicios a las escuelas públicas de Puerto Rico.

Su participación en esta investigación consistirá en completar un cuestionario. El mismo podrá ser completado electrónicamente o por entrega personal según sea su preferencia. El cuestionario consta de cuatro partes y le tomará un tiempo aproximado de 15-20 minutos para completarlo.

#### **Riesgos e Incomodidad**

Los riesgos de los participantes de la investigación son mínimos. Durante el proceso que conlleva completar el cuestionario el participante pudiera presentar síntomas de aburrimiento, cansancio o fatiga.

#### **Posibles Beneficios**

Esta investigación le podrá ayudar a reflexionar y evaluar el grado de satisfacción laboral al ofrecer los servicios en el ámbito escolar. Además le podrá ayudar a identificar las áreas de menor satisfacción que requieran necesidad de ajuste para obtener cambios y mejoras en su desempeño laboral y como profesional.

#### **Protección de la Privacidad y Confidencialidad**

Toda información relacionada a su identidad será manejada de manera privada y confidencial y será protegida en todo momento. No se obtendrá información personal ni firma de los participantes de esta investigación. Bajo ninguna circunstancia se compartirá información del participante con terceros. Los datos recopilados serán guardados en un lugar privado, seguro y bajo llave. Los cuestionarios de papel se

Página 1 de 2



**Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)**

Protocol No. 03-708-16  
Approval Date 02/19/16  
Expiration Date 02/18/17

guardarán en un archivo bajo llave en el hogar de la investigadora principal por un periodo de 5 años y posteriormente serán triturados. Los resultados de los datos obtenidos mediante encuesta electrónica serán almacenados en un dispositivo USB y guardados en un archivo bajo llave durante un periodo de 5 años en el hogar de la investigadora. Luego de este periodo el dispositivo será destruido. Los datos recopilados estarán bajo la tutela del investigador principal Mellisa A Vega Alvarado.

**Decisión sobre su participación en este estudio**

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted tiene todo el derecho de decidir participar o no de este estudio. Si usted decide participar en este estudio tiene el derecho de retirarse en cualquier momento sin penalidad alguna.

**Información contacto**

Si usted tiene alguna duda o inquietud correspondiente a este estudio de investigación o si surge alguna situación durante el periodo de estudio, por favor contacte a Mellisa A. Vega Alvarado, investigador principal, a través de su correo electrónico [meliannv@gmail.com](mailto:meliannv@gmail.com) o vía telefónica al 787-923-7912 o con la Leda. Lilliana Ríos, mentora de investigación a su correo electrónico [riosmatos1@suagm.edu](mailto:riosmatos1@suagm.edu) . Si usted tiene preguntas sobre sus derechos como sujeto de investigación por favor comuníquese con la Oficina de Cumplimiento en la Investigación del SUAGM al 787-751-3120 o [compliance@suagm.edu](mailto:compliance@suagm.edu).

Una copia de esta carta informativa le será entregada.



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16  
Approval Date 02/15/16  
Expiration Date 02/15/17

## Apéndice 4: Cuestionario

**UNIVERSIDAD DEL TURABO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE PATOLOGIA DEL HABLA-LENGUAJE**  
**GURABO, PUERTO RICO**

**Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los patólogos del habla-lenguaje que ofrecen servicios en las escuelas públicas de Puerto Rico**

**Descripción del estudio**

Usted ha sido invitado a participar en un estudio sobre la satisfacción laboral del patólogo del habla-lenguaje en el ambiente escolar.

Las secciones del cuestionario incluyen características del ámbito laboral personal, factores relacionados a la práctica profesional y dos preguntas abiertas.

Su anonimato y confidencialidad serán garantizados. Si usted desea conocer los resultados de la encuesta, por favor indique una dirección de correo electrónico para poder proveerle la información.

Si usted tiene alguna pregunta o comentario, por favor contacte a Mellisa A. Vega a su correo electrónico [meliannv@gmail.com](mailto:meliannv@gmail.com)

**Instrucciones iniciales**

Favor de contestar cada premisa. Para propósitos de este estudio el término *fuertemente desfavorable* indica características en las cuales usted se siente insatisfecho o no le agradan y el término *fuertemente favorable* indica características en las cuales usted se siente satisfecho o le agradan. Este cuestionario le tomará aproximadamente de 15-20 minutos en ser completado.



Ana G. Mendez University System  
**Institutional Review Board (IRB)**

Protocol No. 03-708-16  
Approval Date 02/19/16  
Expiration Date 02/18/17

**Apéndice. Instrumento Encuesta**

Ambiente laboral de Patólogo del Habla y Lenguaje en las Escuelas Públicas de Puerto Rico

Parte I. Para los reactivos 1-21, por favor, indique el grado en el que usted favorece o desfavorece las siguientes características del ámbito personal de trabajo. El 5 es considerado fuertemente favorable y 1 fuertemente desfavorable.

COMIENZE AQUÍ

¿A qué grado usted favorece o desfavorece las siguientes características de su ambiente personal de trabajo?	Fuertemente Desfavorable	Desfavorable	Ni favorable ni desfavorable	Favorable	Fuertemente Favorable
1. Horario escolar	1	2	3	4	5
2. Trabajar con niños	1	2	3	4	5
3. Beneficios (seguro médico, retiro, etc.)	1	2	3	4	5
4. Itinerario (ej. contrato por 10 meses)	1	2	3	4	5
5. Ambiente educativo	1	2	3	4	5
6. Promoción profesional	1	2	3	4	5
7. Número de casos ( # de estudiantes)	1	2	3	4	5
8. Carga de trabajo (ej. PEI, papeleo, reuniones)	1	2	3	4	5
9. Apoyo y participación de padres	1	2	3	4	5
10. Salario	1	2	3	4	5
11. Otros comprenden mi rol o propósito	1	2	3	4	5
12. Espacio de trabajo y facilidades	1	2	3	4	5
13. Disponibilidad de materiales y herramientas de evaluación	1	2	3	4	5
14. Apoyo administrativo	1	2	3	4	5
15. Acceso a la tecnología	1	2	3	4	5
16. Adiestramiento para poblaciones especiales (autismo, labio fisurado)	1	2	3	4	5



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16

Approval Date 02/17/16

Expiration Date 02/18/17

25. ¿Tiene usted algún adiestramiento o cursos en Supervisión?

Sí

No

26. ¿Cuál es la cantidad de escuelas a las que usted ha sido asignado este año escolar?

1 escuela

2 escuelas

3 escuelas

4 escuelas o más

27. ¿Por cuántos años usted ha brindado servicios en las escuelas públicas?

3 años o menos

4-7 años

8-11 años

12-20 años

Más de 20 años

28. ¿Por cuántos años más usted espera permanecer ofreciendo servicios en las escuelas públicas?

3 años o menos

4- 7 años

8- 11 años

12-20 años

29. ¿Cuán satisfecho se siente usted con su pago actual en las escuelas públicas?

Mayormente satisfecho

Mayormente insatisfecho

30. ¿Cuán satisfecho se siente usted con las oportunidades de desarrollo personal en su lugar de trabajo?

Mayormente satisfecho

Mayormente insatisfecho



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16

Approval Date 02/19/16

Expiration Date 02/18/17

31. ¿Posee usted el Certificado de Competencia Clínica (CCC)?

Sí

No

32. ¿Usted provee servicios como un PHL con un contrato de servicios profesionales?

Sí

No

33. ¿En qué región educativa está usted empleado?

Arecibo

Humacao

San Juan

Mayagüez

Bayamón

Caguas

Ponce

Parte III. Sección de respuesta libre

34. Mencione los tres factores que más le agradan de su ambiente laboral.

1)

2)

3)

35. Mencione los tres factores que menos le agradan de su ambiente laboral.

1)

2)

3)

*Gracias por tomarse el tiempo para completar este cuestionario. Su ayuda es sumamente apreciada y contribuirá al área de investigación relacionada a la prestación de servicios de patólogos del habla-lenguaje en las escuelas públicas.*

Fuente: Adaptación y traducción propia en base a Edgar, D., (2007) *The Work Enviroment of Speech-Language Pathologislings in Central Florida's public Schools Survey*. Revisado por Dra. Beatriz Cruz Sotomayor- lingüista



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16

Approval Date 02/19/16

Expiration Date 02/18/17

17. Variedad de tareas diarias (ej. tratamiento, reuniones)	1	2	3	4	5
18. Colaboración con otros profesionales en mi escuela	1	2	3	4	5
19. Tareas asignadas en la escuela	1	2	3	4	5
20. Desarrollo profesional (talleres, conferencias)	1	2	3	4	5
21. Disponibilidad de un mentor con experiencia en PHL	1	2	3	4	5

Parte II. Para los reactivos 22-33, por favor elija únicamente una contestación para cada pregunta marcando con una X en el espacio provisto.

22. ¿Cuál es el número aproximado de estudiantes que componen su registro de casos activos?

Menos de 10 estudiantes

10-20 estudiantes

21-40 estudiantes

41-60 estudiantes

61-80 estudiantes

81-100 estudiantes

Más de 100 estudiantes

23. En promedio, ¿cuántas horas a la semana usted invierte trabajando en documentación y papeleo?

Menos de 1 hora

1-3 horas a la semana

4-6 horas a la semana

7-9 horas a la semana

Más de 10 horas a la semana

24. ¿Tiene o tuvo un Patólogo del Habla y Lenguaje (PHL) como mentor/supervisor?

Sí

No



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16

Approval Date 02/19/16

Expiration Date 02/18/17

31. ¿Posee usted el Certificado de Competencia Clínica (CCC)?

Sí

No

32. ¿Usted provee servicios como un PHL con un contrato de servicios profesionales?

Sí

No

33. ¿En qué región educativa está usted empleado?

Arecibo

Humacao

San Juan

Mayagüez

Bayamón

Caguas

Ponce

Parte III. Sección de respuesta libre

34. Mencione los tres factores que más le agradan de su ambiente laboral.

1)

2)

3)

35. Mencione los tres factores que menos le agradan de su ambiente laboral.

1)

2)

3)

*Gracias por tomarse el tiempo para completar este cuestionario. Su ayuda es sumamente apreciada y contribuirá al área de investigación relacionada a la prestación de servicios de patólogos del habla-lenguaje en las escuelas públicas.*

Fuente: Adaptación y traducción propia en base a Edgar, D., (2007) *The Work Enviroment of Speech-Language Pathologislings in Central Florida's public Schools Survey*. Revisado por Dra. Beatriz Cruz Sotomayor- lingüista



Ana G. Mendez University System  
Institutional Review Board (IRB)

Protocol No. 03-708-16

Approval Date 02/19/16

Expiration Date 02/18/17

## Apéndice : Certificación de Traducción

**Lilliana Raquel Rios-Matos**

---

**From:** Sylvia M. Casillas Olivieri  
**Sent:** Thursday, December 10, 2015 11:09 AM  
**To:** Lilliana Raquel Rios-Matos  
**Subject:** Informe de sesión de asesoría en redacción de Melissa A. Vega Alvarado

Estimada doctora Ríos:

Le escribo para informarle acerca de la sesión de asesoría en redacción de Melissa A. Vega Alvarado, estudiante de MSCP 569, sección 202. Melissa vino al Centro de Lectura y Redacción el 8 de diciembre y se reunió con el mentor Christian Martínez. Durante esa sesión la estudiante trabajó con la traducción de un cuestionario del inglés al español relacionado con el oficio de patólogo del habla.

Cordialmente,

*Sylvia M. Casillas Olivieri*  
Directora del Centro de Lectura y Redacción  
Decanato de Educación General  
Universidad del Turabo, campus  
(787) 743-7979, ext. 4547

## Apéndice 6: Validación de Expertos



Escuela de Ciencias de la Salud  
Programa de Maestría en Patología del Habla-Lenguaje

Mellisa A. Vega Alvarado – Investigadora Principal  
Lcda. Lilliana Ríos – Mentor

## CERTIFICACIÓN DE INSTRUMENTO POR PANEL DE EXPERTOS

Por este medio, certifico que la estudiante Mellisa A. Vega Alvarado me ha presentado el instrumento para recoger la información de su investigación que lleva por título Satisfacción Laboral de los Patólogos de Habla-Lenguaje que Ofrecen Servicios a las Escuelas Públicas de Puerto Rico. He tenido la oportunidad de revisar el mismo y sugiero que realice las siguientes recomendaciones:

*Ver marcas de edición en el documento original.*  
*Notar observación de reactivo # 28.*

Entiendo la investigadora principal incorporará mis recomendaciones y que la mentora de investigación corroborará dicha información. Este instrumento es confiable y válido para recoger la información que pretende recoger.

*Dr. Beatriz Cruz Sotomayor*

Nombre del Experto

Firma

*21 - diciembre - 2015*

Fecha

Para uso del Mentor:  
CON MI FIRMA, CERTIFICO QUE EL  
ESTUDIANTE INVESTIGADOR PRINCIPAL,  
INCORPORÓ LAS RECOMENDACIONES  
INDICADAS POR EL  
EXPERTO EN ESTE DOCUMENTO.

Firma

Fecha

*21 diciembre 2015*

**Escuela de Ciencias de la Salud  
 Programa de Maestría en Patología del Habla-Lenguaje**

Mellisa A. Vega Alvarado – Investigadora Principal  
 Lcda. Lilliana Ríos – Mentor

**CERTIFICACIÓN DE INSTRUMENTO POR PANEL DE EXPERTOS**

Por este medio, certifico que la estudiante Mellisa A. Vega Alvarado me ha presentado el instrumento para recoger la información de su investigación que lleva por título Satisfacción Laboral de los Patólogos de Habla-Lenguaje que Ofrecen Servicios a las Escuelas Públicas de Puerto Rico. He tenido la oportunidad de revisar el mismo y sugiero que realice las siguientes recomendaciones:

*Ver cuestionario para recomendación*

---



---



---



---

Entiendo la investigadora principal incorporará mis recomendaciones y que la mentora de investigación corroborará dicha información. Este instrumento es confiable y válido para recoger la información que pretende recoger.

*Mario L. Peric Rodriguez*  
 Nombre del Experto

*[Firma]*  
 Firma

*12/21/15*  
 Fecha

Para uso del Mentor:  
 CON MI FIRMA, CERTIFICO QUE EL ESTUDIANTE INVESTIGADOR PRINCIPAL, INCORPORÓ LAS RECOMENDACIONES INDICADAS POR EL EXPERTO EN ESTE DOCUMENTO.

*[Firma]*  
 Firma

*21 diciembre 2015*  
 Fecha

**Escuela de Ciencias de la Salud  
 Programa de Maestría en Patología del Habla-Lenguaje**

Mellisa A. Vega Alvarado – Investigadora Principal  
 Leda. Lilliana Ríos – Mentor

**CERTIFICACIÓN DE INSTRUMENTO POR PANEL DE EXPERTOS**

Por este medio, certifico que la estudiante Mellisa A. Vega Alvarado me ha presentado el instrumento para recoger la información de su investigación que lleva por título Satisfacción Laboral de los Patólogos de Habla-Lenguaje que Ofrecen Servicios a las Escuelas Públicas de Puerto Rico. He tenido la oportunidad de revisar el mismo y sugiero que realice las siguientes recomendaciones:

Verificar empaillado Parte II números  
de reactivos

Entiendo la investigadora principal incorporará mis recomendaciones y que la mentora de investigación corroborará dicha información. Este instrumento es confiable y válido para recoger la información que pretende recoger.

María A. Centeno  
 Nombre del Experto  
[Firma]  
 Firma  
12/21/15  
 Fecha

Para uso del Mentor:  
 CON MI FIRMA, CERTIFICO QUE EL ESTUDIANTE INVESTIGADOR PRINCIPAL, INCORPORÓ LAS RECOMENDACIONES INDICADAS POR EL EXPERTO EN ESTE DOCUMENTO.  
[Firma]  
 Firma  
21 dic 2015  
 Fecha