AAQ5933

Procesado

TESIS
GSS2006
V4

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL LABOTATORIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS. TURNO MAÑANA

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

Por:

Josefina Vergara

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE Y APELLIDO DEL ASESOR **Elizabeth Martínez**

Caracas, Febrero de 2006

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo presentado por la Ciudadana, **Josefina del Carmen Vergara Ocanto,** para optar al Grado de especialista en **Gerencia de Servicios de Salud,** que lleva por titulo: **Evaluación del Clima Organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, turno mañana. 2006,** considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 15 del mes de Febrero de 2006.

Elizabeth Martínez
C.I. No.

DEDICATORIA

A Dios quien en todo momento guió mis pasos para culminar otro proyecto en mi vida.

A mi madre, Justina de vergara, por estar siempre conmigo, por su humildad, por brindarme su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida. Te quiero mucho.

A mi padre, Misael Vergara, por guiarme siempre, mostrándome el camino correcto a seguir, para así poder alcanzar mis metas, por su gran amor. Te quiero mucho.

A mis hijas, Justibel y Oriana, por ser tal y como son, cariñosas, humanitarias, hermosas. Las amo.

A mi esposo, Henry Vivas, por estar siempre conmigo en los momentos buenos y en los malos, por apoyarme, quererme y tenerme muchísima paciencia, por su compañía y su gran ayuda. Te amo….

A mis hermanos, Jairito y Cruzita, por su apoyo espiritual donde quiera que estén, Cruzita cuanto lamento tu partida, pero al mismo tiempo me alegra de que estés disfrutando del Reino de Dios, nunca en mi vida te olvidare……

A mis hermanos, Pedro, Misael y Nerio, por estar siempre junto a mí, apoyándome, aconsejándome, brindándome todo el amor de familia. Los quiero mucho hermanos.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por estar siempre conmigo brindándome todo su amor

A la ilustrísima Universidad Católica Andrés Bello por brindarme esta oportunidad

A mi asesor y tutor Dra. Elizabeth Martínez, por sus sabias orientaciones, inmensa paciencia y comprensión.

A mis padres, Justina y Misael, porque ambos iniciaron mi vida, por tanto amor y orientación, por enseñarme que siempre hay que luchar y seguir.

A mi esposo, Henry Vivas, conocerte ha sido la experiencia mas importante en mi vida, amarte la razón para continuar, gracias por el hermoso camino que hemos recorrido y que nos falta por recorrer, gracias por tu comprensión y paciencia.

A mis amigas Nurys, Xiomara, Carola, Milagros y Vilma; quiénes me proporcionaron su apoyo y solaridad durante el tiempo de estudio.

A todos con el mas grande amor.....

Josefina

INDICE GENERAL

	pp.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	v
LISTA DE CUADROS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	**1**
CAPÍTULOS	
I PROYECTO DE APLICACIÓN	**3**
1.1 Justificación de la Investigación	3
1.2 Objetivos de la Investigación	5
1.2.1 Objetivo General.	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Marco Metodológico	5
1.3.1 Tipo de Investigación	5
1.3.2 Diseño de la Investigación	6
1.3.3 Población	7
II MARCO REFERENCIAL	**8**
2.1 Antecedentes	8
2.2 Conceptualización de Clima Organizacional	9
2.3 Variables consideradas en el concepto de Clima	12
2.4 Características del Clima Organizacional	13
2.5 Teoría de Clima Organizacional	14
2.5.1 Teoría de Rensis Likert	14
2.5.2 Teoría de Litwin y Striger	17
2.6 Antecedentes de la Investigación	19
III MARCO ORGANIZACIONAL	**22**
3.1 Breve Reseña del Hospital Vargas de Caracas	22
3.1.1 Antecedentes	22
3.1.2 Estructura Física	24
3.1.3 Misio, Visión y Valores del Hospital Vargas de Caracas	25
3.1.4 Organigrama del Hospital Vargas de Caracas	26
3.2 Breve Reseña Historia del Servicio de Bioanálisis	27

3.2.1 Antecedentes 27
3.2.1 Organigrama del Servicio del Laboratorio de Bioanálisis 29

IV DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN 30

4.1 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 30
4.2 Procedimiento de la Investigación 31
4.3 Procedimiento para el Análisis de los Resultados 32
4.4 Variables y su definición operativa 32

V ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS 35

5.1 Análisis 35
5.2 Descripción de las variables 35

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 55

6.1 Conclusiones 55
6.2 Recomendaciones 56

VII CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES 58

7.1 Éticas 58
7.2 Legales 60

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63

ANEXOS 66

LISTA DE CUADROS

	pp.
CUADROS	
Cuadro Nº 1 y 2	36
Cuadro Nº 3	37
Cuadro Nº 4	37
Cuadro Nº 5	38
Cuadro Nº 6 y 7	39
Cuadro Nº 8 y 9	40
Cuadro Nº 10 y 11	41
Cuadro Nº 12	42
Cuadro Nº 13 y 14	43
Cuadro Nº 15	44
Cuadro Nº 16 y 17	45
Cuadro Nº 18 y 19	46
Cuadro Nº 20 y 21	47
Cuadro Nº 22 y 23	48
Cuadro Nº 24	49
Cuadro Nº 25 y 26	50
Cuadro Nº 27 y 28	51
Cuadro Nº 29 y 30	52
Cuadro Nº 31	53
Cuadro Nº 32	54

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
HOSPITAL JOSÉ MARÍA VARGAS

Especialización en Gerencia de Servicio de Salud

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL LABORATORIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS. TURNO: MAÑANA

Autor: **Josefina Vergara**

Asesor: **Elizabeth Martínez**

Caracas 15 de Febrero de 2006

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el Clima Organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, turno mañana.
Se realizó una investigación de campo de tipo descriptiva aplicada – evaluativa cuya población fue el personal que labora en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas: 5 Bioanalistas, 2 auxiliares, y 1 cristalero, ocho (8) personas.
Las Técnicas que se utilizaron para la recolección de los datos fueron la encuesta y la observación. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 29 preguntas, de respuestas estructuradas, el cual se aplicó a todo el universo del laboratorio en cuestión. Las preguntas eran del tipo objetivas cuya finalidad fue conocer los datos relevantes de las diferentes variables que conformaban el Clima Organizacional Una vez aplicado el cuestionario se procedió al análisis de los resultados, elaboración de conclusiones y recomendaciones.
Este estudio se propuso ayudar a reconocer la importancia de un adecuado clima organizacional y alentar la participación de todos los miembros del servicio a asumir una conducta consistente con el mismo.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Recurso Humano, Laboratorio, Servicio, Ambiente, Motivación.

INTRODUCCION

La importancia del clima organizacional ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días. Actualmente ha dejado de ser un elemento periférico en las instituciones para convertirse en un elemento de revelada importancia estratégica.

Es la fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito, por ello, es necesario tener presente que cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre si mismo, quien es, que se merece, y que es capaz de realizar, hacia donde debe marchar la institución, etc.

Estos preconceptos frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, va a conformar el clima de la organización, el clima organizacional.

El clima organizacional esta determinado por la percepción que tengan los trabajadores de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional.

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, en suma, es la expresión personal de la "opinión" de los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forme de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras.

Partiendo de estas afirmaciones pretendo orientar, fundamentar y sustentar la presente investigación, destacando la importancia del clima organizacional como vehículo que conduce la organización hacia el éxito, específicamente aplicado al Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, turno mañana, ya que al encontrarme allí nació en mi la inquietud de realizar una investigación, cuyo objetivo es la de evaluar el clima organizacional de dicho servicio, entidad de salud que brinda servicios básicamente a la población de bajos recursos económicos, se espera que los resultados del presente estudio permita la máxima reflexión de la Dirección General de las institución a fin de lograr un equilibrio en el clima organizacional en la que puedan interactuar el grupo de trabajadores que la integran de manera armoniosa.

El siguiente trabajo esta estructurado de la siguiente manera:

Capitulo I, presenta el planteamiento del problema, justificación e importancia, objetivo general y específico y la metodología de la investigación.

Capitulo II, contiene el marco teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, fundamentos teóricos, concepciones y enfoques de la investigación.

Capitulo III, contiene el marco organizacional en donde se hace una breve historia de la institución y del servicio.

Capitulo IV, contiene el diagnostico de la situación, en donde se presenta técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de la investigación, procedimiento para el análisis de los resultados y variables

Capitulo V, contiene el análisis y presentación de los resultados

Capitulo VI, presenta las consideraciones éticas y legales

Capitulo VII, se refleja las conclusiones y recomendaciones; posteriormente se presenta la bibliografía consultada.

CAPITULO I

PROYECTO DE APLICACION

1.1.- Justificación del proyecto

En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Varios investigadores, desde el principio del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, productividad, su satisfacción, etc., por lo tanto, el clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el medio actual.

El clima organizacional constituye la personalidad de una institución, determina y condiciona el comportamiento de los individuos en la organización y el grado de satisfacción respecto de la actividad que los empleados desempeñan.

En salud cada organización es única y todo grupo humano desarrolla características especiales. La singular cultura de una organización es el producto de todas sus características: sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos.

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad. Es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de tamaño de la organización, modos de comunicación, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Esta forma de personalidad que caracteriza a un servicio puede ser sana o malsana, como la que caracteriza al ser humano. Si ésta es malsana, transformará las relaciones de los empleados entre sí y con la organización.

Toda institución posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilo de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajo propios de ellas, por este motivo difícilmente las instituciones reflejaran culturas idénticas.

Los esfuerzos para mejorar el clima constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus actividades y su contribución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

La calidad del clima organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas está mediada por el entorno, el ambiente, el área que se respira.

El personal que labora en el Laboratorio se ve afectado por diversos factores que inciden en su productividad, algunos de ellos son las formas y condiciones de trabajo, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales, los procesos de comunicación internos y externos, formales e informales; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en el clima organizacional, desarrollando climas laborales ambiguos y tensos que pudieran estar afectando la eficacia.

En función del planteamiento anteriormente descrito, surge la siguiente interrogante:

¿Cómo es el clima organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas?

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el clima organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, turno mañana en donde se labora las 24 horas del día.

El motivo de dicha investigación es conocer cómo funciona el servicio a nivel de recursos humanos y organizacionales internos, que ¿factores? actúan facilitando o dificultando los procesos que conducen a la productividad de los trabajadores.

El presente estudio permite conocer la situación del clima en un entorno organizacional específico como lo es el Laboratorio de Emergencia, identificando las necesidades reales del mismo.

Lo señalado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se pretende despertar la reflexión de la Dirección General de la organización, sobre el clima organizacional en el que se desenvuelve el personal perteneciente al servicio del Laboratorio.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el clima organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas. Turno mañana.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar los indicadores de Clima Organizacional
- Establecer los factores de un Clima Organizacional adecuado
- Verificar la existencia de esos factores en el Laboratorio de Emergencia

1.3 Marco Metodológico

1.3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utiliza en este estudio es investigación descriptiva aplicada - evaluativa que tiene como propósito la sistemática determinación de la calidad o valor de programas, proyectos, planes, intervenciones (Fernández-Ballesteros, 1996). El problema se formula como un enunciado interrogativo acerca de la adecuación entre medios-fines en instituciones, programas, proyectos, planes o intervenciones.

1.3.2 Diseño de la investigación

El diseño utilizado fue la investigación descriptiva: mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.
www.monografias.com/trabajos7/inci/inci.shtml

El proceso se baso en un estudio de campo. Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otros, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones, permitiendo responder con propiedad la pregunta central de la investigación.
www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica-shtml-71k-

El proceso comprendió tres fases:

a.- Fase explorativa: en esta primera fase se procedió a hacer una revisión bibliografica de textos especializados en el área, así como artículos consultados en Internet de la misma índole, que permitieron aumentar el grado de familiaridad con el tema en estudio. Mediante una lectura exhaustiva y detallada se logro los conocimientos necesarios que apoyan la investigación.

b.- Fase de campo: consistió en aplicar el instrumento que recogió los datos necesarios del personal que labora en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas.

c.- Fase descriptiva: después de obtener los resultados se procedió a los análisis de los mismos proporcionando de esta manera las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

1.3.3 Población

Para Balestrini (1998) se entiende por población "cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar, alguna o alguna de sus características" (Pág. 122).

Para Tulio Ramírez (1999) se entiende por población "es un subconjunto del universo conformado en atención a un determinado numero de variables que se van a estudiar, variables que lo hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo" (Pág. 87)

La población de la presente investigación esta conformada por el personal que labora en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, cinco (5) Bioanalistas, dos (2) auxiliares, y un (1) cristalero, turno mañana de 7 am a 1 pm.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

Con la finalidad de estudiar el Clima Organizacional como una realidad empírica, Lewin, Lippit y White (1939) diseñaron un experimento que les permitió conocer el efecto que un determinado estilo de liderazgo (Democrático y autoritario) tenía en relación al Clima Organizacional. Las conclusiones fueron determinantes: frente a los distintos tipos de liderazgo surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, probando que el Clima Organizacional era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente.

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnostico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. Introducida por primera vez por Gellerman y está conformada por una multitud de dimensiones que componen su configuración global y afecta, definitivamente, todos los procesos llevados a cabo dentro de la organización.

No es raro que esto haya sido así. El concepto de clima (incluso por su connotación geográfico-atmosférica) permite ampliar las perspectivas de análisis desde una visión parcializada y reduccionista a una más global, que sea capaz de integrar el ambiente como una variable sistémica y que abarque fenómenos de suyos complejos desde una visión también compleja.

La relación sistema-ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos proveniente de la Teoría General de Sistemas, propuesta por von Bertalanffy (1984) y enriquecida con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. Esta proposición (la de ver a los sistemas organizacionales en su relación con su entorno ambiental) encuentra acogida en una

teoría de organizaciones que buscaba superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionistas de los otros.

Talcote Parsons (1966), por su parte, había propuesto una teoría en que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y que hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad. Esta teoría proponía, además, un camino que permitiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de la personalidad y las orientaciones normativas. Sin embargo esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida.

El tema del Clima Organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, desde una perspectiva holística, pero que al mismo tiempo sea lo suficientemente simple como para poder servir de orientación a trabajos prácticos.
www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuZApkukpMyfXdBt.php

2.2 Conceptualización de Clima Organizacional

Existe una gran diversidad de criterios en cuanto al concepto de Clima Organizacional. Los conceptos varían desde factores organizacionales netamente objetivos referidas a las políticas, las reglas y las estructuras de la institución, hasta atributos percibidos de manera tan subjetiva como la honestidad y la amistad. Probablemente un buen concepto de Clima Organizacional es aquel que es capaz de enlazar ambos extremos.

Según Johannesson (1973) la Conceptualización de Clima Organizacional se ha llevado a cabo a travéz de dos líneas principales de investigación: la objetiva y la perceptual.

Asimismo una definición de Clima Organizacional, desde el punto de vista objetivo, es la de Halpin y Crofts (1963), quienes lo definen "en términos de la opinión que el empleado se forma de la organización". (Dessler, 1979, p.182).

Estos autores afirman que uno de los aspectos más importantes en el Clima Organizacional es la percepción de los trabajadores en cuanto a la satisfacción de sus propias necesidades, también definen la consideración, dentro de su modelo, como un término que refleja la forma en la cual un empleado u obrero juzga el comportamiento de su superior, en términos de su propia satisfacción. Halpin y Crofts (1963) incluyen además otras dimensiones muy subjetivas y perceptivas como la obstaculización, el alejamiento e inclusive la intimidad. (Dessler, 1979, p.184).

Al analizar el Clima Organizacional según este enfoque se tiene el concepto estructural planteado por Forchand y Gilmer (1964), quienes definen el clima, desde un punto de vista objetivo, como:

"El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman". (Dessler, 1979, p. 181).

Concepto desarrollado por James y Jones (1974), en el que destacan una serie de atributos, tanto del individuo como de la organización, e identifica tres modos diferentes de conducir una investigación acerca del Clima Organizacional, como son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales.

En la medida múltiple de los atributos organizacionales, el clima es considerado como:

"...un conjunto de características que: a) Describen una organización y la distinguen de otra, b) Son relativamente estables en el tiempo, y c) Influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización". (Brunet, 1987, p. 17)

En la medida perceptiva de los atributos individuales representa más bien una definición deductiva del Clima Organizacional que responde a la polémica que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y considera, incluso su grado de satisfacción.

Brow, Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Según Hall (1996) el Clima Organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente e indirectamente por los empleados que se suponen son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

La segunda forma de definir el Clima Organizacional es bajo la medida perceptiva de los atributos individuales la cual:

> Una serie de características que: a) son percibidas a propósito de una Organización y/o de sus unidades, y que b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad. (Brunet, 1987, p. 19).

En este caso, el Clima Organizacional está definido bajo una perspectiva meramente individual relacionándolo directamente con los valores, opiniones, hábitos y actitudes, excluyendo casi en su totalidad a los elementos organizacionales, es decir, es el individuo quien define el Clima Organizacional, en la medida de la satisfacción que la institución pueda ofrecer a sus necesidades.

En la medida perceptiva de los atributos organizacionales, el clima esta definido como:

> Una serie de características que: a) son percibidas a propósito de una Organización y/o de sus unidades, y que b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad. (Brunet, 1987, p. 19).

El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Strinder (citados por Dessler, 1993, p. 182) para ellos el clima son:

> Los efectos subjetivos percibidos del sistema, forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

Del planteamiento presentado sobre la definición del término Clima Organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo

2.3 Variables consideradas en el concepto de clima organizacional

a.- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.

b.- Variables estructurales, talles como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección.

c.- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones.

d.- Variables personales, tales como actitudes, motivaciones, expectativas.

e.- Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

Todas estas variables configuran el clima de una organización que de ellas tienen los miembros de la misma.

El concepto habitual de clima hace referencia a variables situacionales, pero mediadas por las percepciones de los miembros de la organización. Dada la definición de organización como un sistema autopoiético de decisiones, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente: su ambiente interno. El clima organizacional, en esta perspectiva, ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional.

2.4 Características del clima organizacional

a.- El clima dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

b.- El clima de una organización tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

c.- El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

d.- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene

una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

e.- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y –sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

f.- El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos.

g.- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral

2.5 Teoría de clima organizacional

Existen diversas teorías las cuales han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto. A continuación se presentan las teorías propuestas por conocidos autores en el área:

2.5.1 Teoría de Rensis Likert

Para Likert el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma

como ve las cosas y no la realidad objetiva. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro indicadores principales que influyen sobre la percepción individual del clima organizacional y que podrían explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos indicadores se definen como:

- ✓ Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- ✓ La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
- ✓ Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- ✓ La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

De una forma más especifica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

Variables causales: son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes. 2. Son variables independientes, es decir, si estas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si éstas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

Variables intermedias: reflejan el estado interno y la salud de una organización, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

Variables finales: son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la

organización, ejemplo, la productividad, los gastos de la organización, las ganancias y las perdidas.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Clima de tipo autoritario

Sistema I – Autoritarismo explotador

En este tipo de sistema, la dirección no le tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles Psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza.

Sistema II – Autoritarismo paternalista

En este sistema es donde la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores

Clima de tipo participativo

Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones mas especificas en los niveles inferiores. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza. Este tipo de clima presenta

un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Sistema IV – participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminadas en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica. (Brunet, 1987, p.28 – 32)

2.5.2 Teoría de Litwin y Striger (1968)

De todos los enfoques sobre clima organizacional, el modelo presentado por los investigadores George Litwin y Robert Striger, es uno de los que ha demostrado mayor utilidad, por presentar como elemento fundamental, las percepciones del trabajador acerca de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de los trabajadores de una organización no es solo una resultante de los factores organizacionales; más bien, depende de todas las percepciones que tenga el trabajador, de dichos factores. Sin embargo estas percepciones dependen en gran medida de las actividades e interacciones de los miembros con la institución. De ahí que el clima organizacional refleje, claramente, una interacción entre las características organizacionales y las características personales de los trabajadores de la institución.

Los factores y estructuras del sistema organizacional originan un determinado clima, en función de las percepciones de sus miembros. Este clima organizacional resultante, induce a determinados comportamientos en los individuos. Estos

comportamientos a su vez inciden en la organización y por consiguiente en el clima, retroalimentando el circuito continuamente.

El modelo desarrollado por Litwin y Stringer sobre el clima organizacional presenta los siguientes elementos:

1.- El clima se refiere a las características del medio ambiente del trabajo

2.- Las características del clima son percibidas directa e indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en el medio ambiente organizacional

3.- El clima organizacional tiene repercusiones directas sobre el comportamiento laboral

4.- El clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Generalmente, estas características del sistema organizacional son relativamente permanentes en el tiempo. Se diferencian de una institución a otra e incluso, dentro de una misma institución. Dentro de un mismo sistema organizacional, pueden existir diversos climas organizacionales, siendo el clima organizacional gomal, un producto de la interacción de todos los microclimas que lo componen; sin embargo, es muy probable que estos climas diferentes se parezcan un poco, ya que por lo general, los determinantes físicos de sus dimensiones, san aplicables a todas las áreas de la institución. Se puede afirmar entonces, que el clima organizacional percibido por un individuo está influenciado por el clima global de la organización a la cual pertenece y por el clima del departamento o unidad fundamental de la cual forma parte.

Desde las perspectiva del modelo desarrollado por Litwin y Stringer, el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo que al evaluar el clima organizacional, se mide la forma como la organización es percibida. Las características del sistema organizacional, genera un determinado clima organizacional, el cual repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento acarrea una variedad de consecuencias para la

organización, incidiendo en aspectos tan importantes como la productividad, satisfacción, rotación y la adaptación entre otros.
www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm.

2.6 Antecedentes de la investigación

El clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los trabajadores de una organización; no puede verse ni tocarse pero tiene una existencia real. Está conformado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global y afecta, definitivamente, todos los procesos llevados a cabo dentro de la institución.

El clima organizacional es una variable que puede cuantificarse a través de la utilización de diversos mecanismos que, generalmente, miden un número determinado de elementos o dimensiones, a los cuales se asignan calificaciones o ponderaciones que luego serán interpretadas.

A continuación se hace mención de algunas de las investigaciones que se han realizado en este campo y que sirven de antecedentes para el presente estudio.

D'Lacoste y Perce (1990), realizaron en la Universidad Rafael Urdaneta, en Maracaibo, una investigación orientada a analizar el Clima Organizacional en el Departamento de Producción de Enerven, y en la medición del clima se obtuvo como resultado, que algunas de las variables consideradas, tales como comunicación, desarrollo de personal, identidad organizacional, motivación y presión en el trabajo, y trabajo en equipo, son determinantes en el Clima Organizacional imperante en ese departamento.

Baca y Mazzochi (1992), analizaron el Clima Organizacional de los obreros de la empresa Embutidos Brivoca Maracaibo, C.A., en la Universidad Rafael Urdaneta, en la cual determinaron la incidencia que tienen algunos factores sobre el Clima Organizacional de dicha organización. Algunos de los factores fueron el desarrollo laboral, la toma de decisiones, la comunicación y la satisfacción laboral. Se obtuvo un

resultado positivo, indicativo que estos elementos del Clima Organizacional son favorables para el logro de incrementos de productividad.

Scout y Bruce (1996), realizaron en la Universidad de Illinois una investigación titulada "la influencia del liderazgo, los atributos individuales y el clima en el comportamiento innovador: Un modelo de innovación individual en el trabajo", en el cual demuestran que de acuerdo a la influencia de los lideres sobre la percepción del Clima Organizacional y al tipo de liderazgo y estilo exhibido en la solución de problemas, el comportamiento individual, se verá afectado directa e indirectamente. En este modelo se midieron dos dimensiones del clima innovador: a) Soporte para la innovación (Kanter, 1998; Siegel & Kaemmerer, 1978) y b) La dotación de recursos (Amabile, 1988; Pelz & Andrews 1966) y se determinó que los estilos creativos de solución de problemas predicen la aparición de ambas dimensiones, mientras que el estilo convencional de solución de problemas no se relaciona con ninguna de ellas.

Quintero (1996), realizó como tesis de grado en la Universidad Rafael Urdaneta, una investigación dirigida a identificar los elementos del Clima Organizacional en la Empresa Distral Térmica. Para el logro de su objetivo empleó un cuestionario de elaboración propia, cuyos resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva indicando que existe una tendencia favorable en las dimensiones de la estructura organizativa, comunicación interpersonal y liderazgo y una tendencia desfavorable en cuanto a las dimensiones de toma de decisiones, recompensas laborales y sistemas de evaluación de rendimiento laboral.

Bohorquez (1998), en la Universidad Rafael Urdaneta, realizó una investigación dirigida a determinar el clima organizacional de la unidad administrativa de la Empresa Manufacturera del Plástico. Para ello se empleó un tipo de investigación descriptiva, utilizando una población de 45 trabajadores de la Unidad Administrativa integrada de la empresa Polilago-Plastilago. Se utilizó un censo poblacional, administrándole al universo de estudio la técnica de recolección de datos diseñada para el estudio. Los datos obtenidos se analizaron utilizando la estadística descriptiva. Los resultados indicaron que el estilo de liderazgo implantado sirve a los fines de la empresa, pero deben hacerse modificaciones para optimizar más

la interacción supervisor-supervisado, puesto que tiende a ser coercitivo. Del mismo modo, no se incentivan y difunden los principios corporativos lo que limita su aplicación para el logro de los objetivos empresariales. Existe falta de incentivos de la autonomía individual del equipo de trabajo, así como también un bajo estimulo al riesgo. A pesar de lo señalado cuentan con excelentes sistemas de apoyo a la gestión empresarial de la Unidad Administrativa Integrada, lo cual beneficia el clima organizacional.

Pineda de Andara (2001) efectuó una investigación en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacin titulada "Factores Asociados al Clima Organizacional y a la Motivación para el Trabajo en tres organizaciones diferentes". Esta investigación ex post facto correlacional se realizó con la finalidad de determinar los factores asociados al clima organizacional y a la motivación para el trabajo en una empresa fabricante de vidrios, una bancaria y un instituto universitario tecnológico. Utilizando un muestreo aleatorio simple, con la aplicación de la fórmula de Sierra Bravo (1994) se obtuvieron muestras representativas, con un error del 5%, que respondieron a los instrumentos ECO y CMT de Toro (1996), cuyos índices de confiabilidad alcanzan una media de 0,81. El instrumento ECO midió el Clima Organizacional, a través de los factores: Relaciones interpersonales, Estilo de Dirección, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la Dirección y Valores colectivos. Este instrumento ofrece, además resultados adicionales como Calidad de la imagen, Gerencia y Coeficiente de Consistencia. El estudio demostró diferentes percepciones en las dimensiones del clima en las tres empresas analizadas.

Se puede observar claramente, por todo lo anteriormente expuesto, que el Clima Organizacional es una variable de mucho interés en el ámbito empresarial, razón que apoya la realización de este estudio.

www.geocities.com/mirago/marcoteorico.htm.

CAPITULO III

MARCO ORGANIZACIONAL

3.1 Breve Reseña Histórica del Hospital Vargas de Caracas

3.1.1 Antecedentes

Juan Pablo Rojas Paúl, Doctor en Leyes, político hábil de la vieja camarilla guzmancista, inteligente, humanitario, médico empírico de gran sensibilidad humana, conmovido por las necesidades asistenciales de la Caracas de cincuenta mil habitantes fue electo Presidente de la Republica el 2 de julio de 1888. Beaujon. O., (1961).

A pocos días de haber tomado posesión del cargo redacta el decreto creador del Hospital Vargas de Caracas, el jueves 16 de Agosto de 1882. Dos años y nueve días demoró la ejecución de la obra, llevándose a cabo la inauguración oficial el primero de Enero de 1891, en el período presidencial del Dr. Raimundo Andueza Palacios y el 5 de Julio de 1891, se instalaron oficialmente los servicios y se llevó a cabo la apertura de las puertas del Hospital Vargas de Caracas a todos los necesitados. (Beaujon O. Op. C: T. Pág. 51).

Administrativamente el hospital fue dividido en 5 tipos de:

Servicio Facultativo

Servicio Farmacéutico

Servicio de muertos y servicio de anfiteatro

Servicio Económico

Servicio Religioso

A través del tiempo ha estado sujeto a una serie de ampliaciones y remodelaciones, para adecuarse por una parte a la explosión demográfica de la ciudad de Caracas y por otra al desarrollo de nuevas tecnologías y especialidades en el campo de la Salud. Está ubicado en el municipio Libertador, Parroquia San José, entre las esquinas de Monte Carmelo a Providencia al noroeste de la ciudad de

Caracas; tiene como área de cobertura principal el municipio Libertador y su zona de influencia incluye los municipios: Chacao, Sucre, El Hatillo y Baruta. Aproximadamente el 87% de los atendidos en el Hospital proceden de 2 entidades del país: Municipio Libertador 64% y el Estado Miranda 23% además es considerado un Hospital de referencia nacional, por lo que brinda atención médica a pacientes provenientes de todo el país que acuden generalmente en busca de servicios de alta tecnología y de orientación médica.

Actualmente es un Hospital General incompleto tipo IV, (carece del servicio de obstetricia) y cuenta con una capacidad de 494 camas para hospitalización. Cumple con funciones preventivas, curativas y de rehabilitación para atender las exigencias de defensa de la salud previstas en la constitución y de acuerdo a la rectoría del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

El Hospital Vargas de Caracas pertenece a la red de hospitales dependientes de la Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitano, junto con otros centros de atención como Hospital José Ignacio Baldo del Algodonal, Hospital del Lidice, los Magallanes de Catia y Hospital Risquez. Los especializados Maternidad Concepción Palacios, Hospital de Niños JM de los Ríos y Oncológico Luis Razetti y los de emergencia Periférico de Catia, Hospital de Coche.

La administración de estos centros de salud, responsables de la atención médica en el Área Metropolitana depende de la Dirección de Salud de la Alcaldía Metropolitana que recibe los recursos del Ministerio de Finanzas y los distribuye entre los distintos hospitales. Los procesos de compra se rigen por estrictas normas presupuestarias y de contraloría establecidos por la Alcaldía y por la Contraloría General de la República.

En cuanto a su organización, el Hospital Vargas de Caracas tiene una estructura departamental, siendo la dirección general la máxima autoridad normativa, ejecutiva y de control del Hospital, los Departamentos, controlan y supervisan las actividades generales de las áreas médicas, administrativas, docentes y de investigación y rinden cuentas al Director general.

Desde el punto de vista de la demanda directa, el área de influencia del Hospital corresponde a las Parroquias: Altagracia, Candelaria, Catedral, El Recreo, La Pastora, San Bernardino y San José, correspondiente al Distrito Sanitario N° 1.

3.1.2 Estructura Física

El Hospital Vargas de Caracas se constituye como Complejo Hospitalario al englobar en su estructura a tres centros: tres edificios anexos, no comunicados entre si (Edificio de Consulta externa, Biomedicina y Radiología)

Servicios Médicos: Medicina Interna I-II-III, Endocrinología, Nefrología, Neurología, Genética, Infectología, Psiquiatría, Gastroenterología, Pediatría, Cardiología, Dermatología, Reumatología.

Servicios Quirúrgicos: Cirugía I-II-III, Cirugía plástica, Urología, Neurocirugía, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía de Tórax y Neumonología, Traumatología, Ginecología y Cirugía cardiovascular.

Servicios Auxiliares: Anatomía patológica, Radiología e Imágenes, Farmacia, Laboratorios, Banco de Sangre, Dietética y Nutrición, Oncología y Radioterapia, Odontología, Unidad del dolor.

Departamento de Emergencia y Cuidados Intensivos: Unidad de Terapia Intensiva, Emergencia, Unidad de Recuperación (Anestesiología).

Departamento de Epidemiología y Estadísticas: Epidemiología, Estadísticas y Registros Médicos.

Departamento de Enfermería.

Unidad de Servicios Administrativos: Clasificación Remuneración, Selección de personal.

Unidad de Administración: Coordinación de compras y bienes, almacén, presupuesto, finanzas, tesorería.

3.1.3 Misión, Visión y Valores del Hospital Vargas de Caracas

Según la pagina Web del Hospital Vargas este cuenta con la siguiente misión, visión y valores

Misión

Es un hospital tipo IV de referencia nacional que brinda asistencia médica de calidad con énfasis en la equidad, excelencia, compromiso y respeto a los sectores más desposeídos de la sociedad, siendo el área prioritaria de influencia para la Gran caracas. Así como también impartir docencia a nivel de pre y post-grado en las diferentes disciplinas de la salud, formando profesionales que van desde nivel técnico hasta doctorado, comprometidos en el desarrollo y la búsqueda de la excelencia. (www.hospitalvargas.gov.ve.2004)

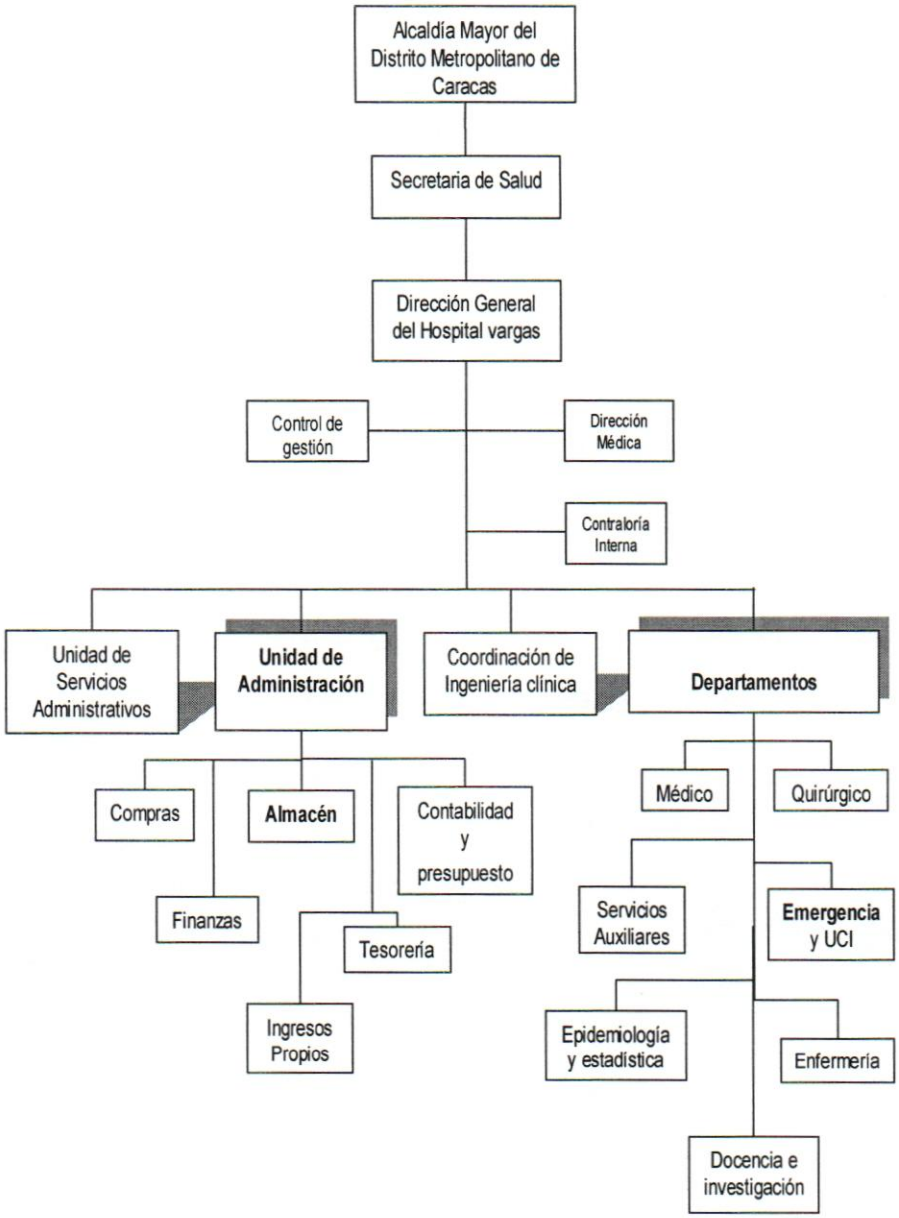
Visión

Brindar un servicio de salud efectivo y eficaz, con personal altamente calificado, capaces de responder a las necesidades médico sanitarias y ambientales de la población en el área de promoción, prevención y restitución de la salud orientadas hacia la investigación y mejoramiento personal. (www.hospitalvargas.gov.ve.2004)

Valores

Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Ética. Equidad, Productividad, Vocación de servicio

3.1.4 Organigrama del Hospital Vargas de Caracas



3.2 Breve Reseña Histórica del Servicio de Bioanaliasis Rafael Rangel

3.2.1 Antecedentes

El 7 de Febrero de 1901, en el salón de experiencia que se llamaba laboratorio el Dr. Juan Pablo Tamayo, propone la creación de un laboratorio para el Hospital Vargas de Caracas. El Dr. Dominici, apoya la proposición y pide a la Presidencia que se someta a votación la cual es aprobada por unanimidad. Un año más tarde para el primero de Febrero de 1902 se anuncia bajo el titulo de Mas Luz, que la junta Administradora de los hospitales está instalando en el Hospital Vargas de Caracas un Laboratorio, que hacía enorme falta al Primer Instituto Clínico de la Republica.

Este laboratorio se ubicó entre las salas 11 y 12, siendo designado al bachiller Rafael Rangel, jefe del nuevo laboratorio, desde el 18 de Febrero de 1902, con Rangel el Laboratorio entro en una etapa definitiva de su orientación científica y ganó por su presencia, un punto de honor en la Historia de la Medicina Nacional; los útiles y aparatos de Laboratorio fueron donados por Juan Pablo Tamayo y Conde Flores Primero, y después por Ruiz y Trujillo Arrabal siendo colocados en dicha sala.

Durante el año de 1903, el equipo de Laboratorio fue aumentando con nuevas adquisiciones hechas por la Junta Administradora de los Hospitales Civiles del Distrito. El 14 de Septiembre del mismo año, el trabajo del bachiller Rafael Rangel descubre la causa de una variedad de anemia grave en Venezuela, comprobando la presencia del Anquilostoma duodenal, realizada en la autopsia de Esteban Sanabria, dicho estudio fue realizado en el Laboratorio.

El 3 de Septiembre de 1906, el Presidente Cipriano Castro, dispone de una suma de Bs. 400 mensuales, pagaderos por el Ministerio de Relaciones Interiores, para que el bachiller Rafael Rangel haga estudios bacteriológicos en el Hospital Vargas, en el mismo año llega al Instituto 1 Microscopio de primera clase, con los accesorios de objetivos apocromáticos, objetivos de inmersión, oculares, platinos, ocular de dibujo, 1Microscopio de viaje completo, y un aparato de microfotográfico Leitz, que fueron a surtir el arenal de Laboratorio del Vargas.

Bajo las sabias directrices del Padre de la parasitología Venezolana, el genial Rafael Rangel, el Laboratorio del Hospital Vargas marcó los rumbos de la investigación científica y con la certeza de sus análisis fue clave de los diagnósticos más atrevidos.

La trágica desaparición de Rangel, el viernes 20 de Agosto de 1909, fue un golpe tremendo para el Laboratorio, que sin, embargo debía ser compensado por el nombramiento como nuevo jefe del Laboratorio al Dr. José Gregorio Hernández realizado por el Presidente de la Republica Juan Vicente Gómez.

Después de la muerte del Dr. José Gregorio Hernández, acaecida el 29 de Junio de 1919, ocupó la jefatura del Laboratorio el Dr. Inocente Carballo. En 1921 renuncia y nombran el 2 de Julio al Dr. Miguel Jiménez Rivero dedicándose a organizar una verdadera re-organización del mismo. Modificó su funcionamiento, creó secciones, como la de Histopatología, estableció jerarquía en los cargos de Preparadores del Laboratorio, estabilizando a los estudiantes en sus cargos. El Dr. Risquez hizo designar al Laboratorio del Hospital Vargas con el nombre de Laboratorio Rafael Rangel, en homenaje a su organizador.

En Diciembre de 1930, el Laboratorio fue trasladado de su primera ubicación en la sala N° 11, para el local que ocupara la Capilla Sur, completamente modificado y adaptado, para las diferentes secciones de Serología, Química, Anatomía Patológica, Archivo, Secretaria, etc.

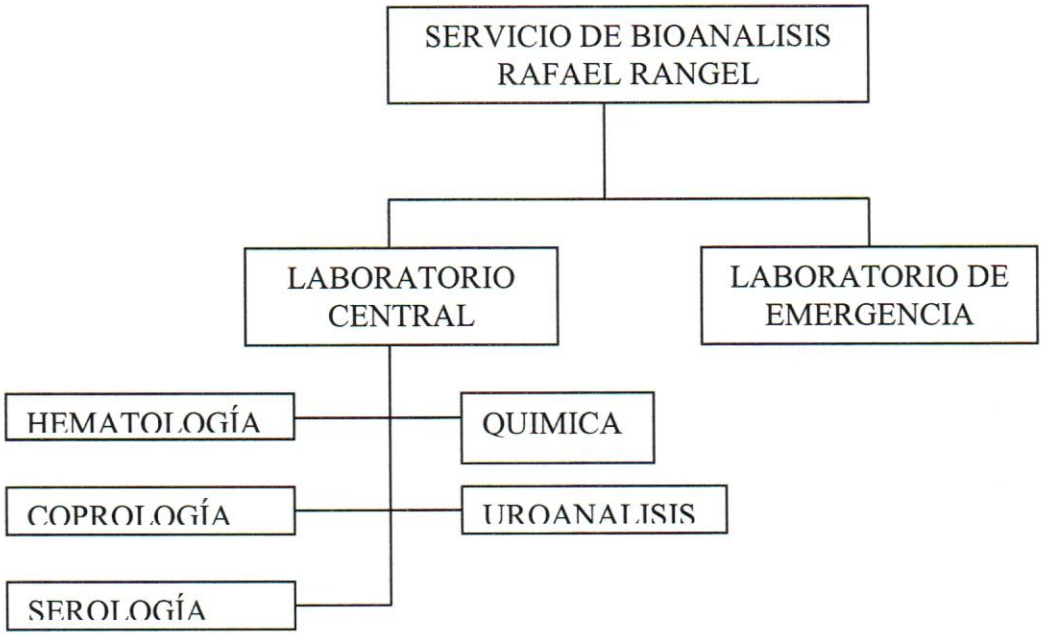
Para Octubre de 1946, el Laboratorio es mudado al antiguo dormitorio de los internos, con todas las disposiciones para llevar a cabo las máximas tareas que le son exigidas por el propio Hospital y por los Dispensarios del Distrito Federal.

En el año de 1961 se crea la unidad de emergencia y junto a este el Laboratorio de Emergencia, el cual comenzó a funcionar en el 1er piso, contando con 3 técnicos (anteriormente el Bioanalista era catalogado como técnico de laboratorio, ya que no existía la Licenciatura), un auxiliar y una camarera; dicho laboratorio presto el servicio durante 6 años en estas condiciones. Posteriormente fue mudado al 2do piso, específicamente dentro de la Unidad de Terapia cumpliendo con la misma función. La disponibilidad del recurso humano era el mismo, años más tarde fue

trasladado a una distancia aproximadamente de 30 mts del mismo sitio, ubicando la sala de extracción en el 1er piso, en este momento ingresan 2 Bioanalistas con sus respectivos títulos Universitarios, es decir, ya Licenciadas en Bioanálisis, y un 2do auxiliar. A raíz de la remodelación de la unidad de Emergencia en el año 1999 el Laboratorio de Emergencia fue ubicado en el 1er piso del Hospital, contando con 5 Bioanalistas, 2 Auxiliares y 1 Cristalero. Actualmente el Laboratorio de Emergencia presta servicio a Terapia, Emergencia Pediátrica, sala de tratamiento, sala de Asmáticos, Triaje, Medicina, Cirugía y Quirófano.

Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel

Organigrama



3.2.2 Misión, visión y valores

Es importante señalar que el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas no posee misión, visión y valores.

CAPITULO IV

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION

4.1 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

4.1.1.- Técnicas

Para la recolección de datos se procedió a utilizar la técnica de la observación y de la encuesta.

La observación es la técnica que consiste en el examen atento que un sujeto realiza sobre otros o sobre determinados objetos y hechos, para llegar al conocimiento profundo de los mismos mediante la consecución de una serie de datos generalmente inalcanzables por otras vías.

La encuesta consiste en la obtención de información relativa a un tema, problema o situación determinada, que se realiza habitualmente mediante la aplicación de cuestionarios orales o escritos.
http://www.Cecap.anep.edv.uy/documentos/materiales/Cap_Dif/Intelect/mod3_ev_abord.pdf

4.1.2 Instrumento

El instrumento escogido en esta investigación fue un cuestionario escrito, cerrado, el cual tiene preguntas que describen hechos particulares del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas y que responden a la necesidad de obtener datos valiosos y asertivos que permitieron recabar la información deseada. Conviene resaltar que las consignas dadas en la mayor parte de los cuestionarios exigen, a los que responden, que éstos evalúen el clima en función de un objetivo, la situación actual. Esto quiere decir que para cada una de las preguntas, el interrogado debe indicar cómo percibe la situación actual. Esta visión o esta forma de hacerlo, es decir de medir el clima actual, permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja y, también, indica las dimensiones que

necesitan una intervención de parte de la dirección para mejorar la percepción del clima.

Este cuestionario consta de una serie de preguntas cerradas, (29), limitando respuestas posibles del interrogado. La forma del cuestionario cerrado forza a los interrogados a que tomen una posición y formen su opinión sobre los aspectos importantes del clima evaluado, en este caso el Laboratorio.

Para evaluar el Clima organizacional, la información se tomó de la aplicación de un cuestionario creado por el Lic. José Maria Melgar y el Ing. Carlos Castaño (1990) para las instituciones de salud de la Sub-Región Andina de la Organización Panamericana de Salud (O.P.S). Tomada tal cual aparece en (Olaya y Van Dillewijn. 1998). Ha sido utilizada y probada ampliamente por la O.P.S. a partir de experiencias obtenidas en Centro y Sur America (Mancillia, C; Valenzuela, M 1997).

4.2 Procedimiento de la investigación

Los pasos seguidos en la presente investigación se indica a continuación:

a.- Se expuso claramente el objetivo de la investigación al personal que labora en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, turno mañana, 7 am – 1pm.

b.- Se aprobó la investigación por parte del personal que labora en dicho laboratorio

c.- Se efectuaron las revisiones bibliográficas de acuerdo al tema a investigar

d.- Selección del instrumento de recolección de datos

e.- Aplicación del instrumento

f.- Tabulados los datos, se procedió a la presentación y análisis de los resultados

g.- Luego se elaboraron las conclusiones y recomendaciones

4.3 Procedimiento para el Análisis de los Resultados

Para analizar los datos se empleó la estadística descriptiva, la misma se utilizo con la finalidad de conocer la distribución de las respuestas que emitieron los sujetos encuestados. Los resultados obtenidos se analizaron confrontándolos con la teoría consultada, se reflejaron en tablas de frecuencias y porcentajes.

4.4.- Variables

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas de los miembros de una organización o de una parte de ella. Si bien está compuesto o referido a distintas variables, como ya se ha mencionado anteriormente, la conjunción de ellas determinan un modo de percibir o de estar que, en principio es particular y subjetivo de cada uno de los miembros que componen un grupo de trabajo, pero que con el tiempo se objetiviza logrando apreciaciones que son comunes a todos ellos.

Las variables que conforman el presente estudio son:

1.- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, iluminación, tecnología, ergonomía, etc.

1.1.- Espacio físico:

Corresponde a la percepción de los trabajadores de que la organización les proporciona un espacio de trabajo adecuado y libertad para moverse en él.

1.2.- Iluminación:

Se refiere al grado de iluminación que debe existir en el sitio de trabajo ayudando a conseguir una mejora del bienestar del trabajador sin tantas averías ni accidentes.

1.3.- Ergonomía y tecnología:

Corresponde a la percepción de los miembros de que los materiales, tecnología y la distribución de las personas permitan un buen funcionamiento en grupo y operaciones de trabajo eficiente y efectivo.

2.- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas, comunicaciones.

2.1.- Compañerismo:

Corresponde a la percepción de los compañeros de trabajo como personas amistosas, apoyadoras y cooperadoras, y al grado de complementación de los equipos de trabajo.

2.2.- Conflictos:

Es el sentimiento de los miembros de la organización de que tanto iguales como superiores, acepten las opiniones discrepantes y no temen a enfrentar y solucionar los problemas. Es hacer énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

2.3.- Comunicaciones:

Es la percepción que tienen los empleados de la efectividad de las redes comunicacionales que existen dentro de la organización, al igual que las facilidades en el flujo de información formal e informal

3.- Variables personales: tales como actitudes, motivaciones (al servicio, al trabajo y a la parte económica)

3.1.- Actitudes:

Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en ultima instancia su comportamiento.

3.2.- Motivaciones:

- Motivación en el servicio: son el conjunto de estímulos que siente un empleado y que potencia su percepción de su servicio como tal, como organización y como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración.

- Motivación en el trabajo: es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian su percepción de su propio trabajo, el que esta realizando y el que desarrolla en y desde ese puesto de trabajo.

- Motivación económica: se trata del estimulo que siente un empleado en razón de las remuneraciones económicas, de todo tipo, que obtiene en su puesto de trabajo.

CAPITULO V

ANÀLISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis

Este estudio estuvo conformado por ocho (8) trabajadores, pertenecientes al Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, representando el 100% de la población en estudio, ya que todas estuvieron presentes para dicha investigación.

Cabe destacar que, en esta fase de la investigación, se realizo un vaciado de toda la información recabada en el instrumento utilizado para la recolección de datos, utilizando para ello el análisis cuantitativo de porcentaje simple, con el objeto de diferenciar los diferentes criterios de respuestas dadas por la población escogida.

Ahora bien, este análisis cuantitativo de preguntas que se realizo a los trabajadores del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, fueron sometidos a evaluación, para ello se utilizo la siguiente formula:

% = f x 100 / 8 (trabajadores)

% = porcentaje de la población

f = frecuencia

5.2 Descripción de las variables

En relación a las variables para este estudio se tomo en cuenta el ambiente físico relacionándose con seis (6) preguntas, el ambiente social relacionándose con trece (13) preguntas y las personales relacionándose con diez (10) preguntas para dar un total de 29 preguntas realizadas a la población en estudio, 8 trabajadores, del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas a travéz del instrumento seleccionado (cuestionario) aplicado a esta investigación.

Al aplicarle la formula seleccionada a cada una de las preguntas, estas arrojaron porcentajes los cuales están reflejados en las tablas que se presentan a continuación.

Tabla 1

Porcentaje de las variables ambiente físico

ITEMS	SI	%	NO	%
4	3	37.5	5	62.5
9	0	0	8	100
10	1	12.5	7	87.5
11	8	100	0	0
12	6	75	2	25
13	6	75	2	25

Tabla 2

Porcentaje de las variables del ambiente social

ITEMS	SI	%	NO	%
1	5	62.5	3	37.5
3	6	75.0	2	25.0
7	2	25.0	6	75.0
14	7	87.5	1	12.5
15	2	25.0	6	75.0
16	6	75.0	2	25.0
17	7	87.5	1	12.5
18	3	37.5	5	62.5
19	3	37.5	5	62.5
20	6	75.0	2	25.0
21	3	37.5	5	62.5
22	3	37.5	5	62.5
27	3	37.5	5	62.5

Tabla 3

Porcentaje de las variables personales

ITEMS	SI	%	NO	%
2	7	87.5	1	12.5
5	7	87.5	1	12.5
6	8	100	0	0
8	6	75.0	2	25.0
23	0	0	8	100
24	5	65.5	3	37.5
25	7	87.5	1	12.5
26	6	75.0	2	25.0
28	6	75.0	2	25.0
29	8	100	0	0

5.3 Análisis de los resultados

Frecuencias y porcentajes correspondiente al cuestionario realizado a los trabajadores del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas.

Ítem 1: El clima que se respira en este servicio es tenso.

Tabla 4

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	5	62.5
No	3	37.5
Total	8	100

Análisis

El 62,5 % de los encuestados afirman que el clima que se respira en el servicio es tenso, mientras que el 37.5 % manifiestan que no es tenso. Por lo tanto, el mayor porcentaje indica que el clima no es agradable. No se realizaran las actividades con el máximo de posibilidades de las personas que allí labora, sino con el mínimo de obediencia necesaria, es decir, hay desgano y malestar de los mismos.

Ítem 2: La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones

Tabla 5

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100

Análisis

Los resultados indicaron que un 87.5 % se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones mientras que un 12.5 % respondieron que no. El mayor porcentaje es afirmativo, se evidencia el sentido de responsabilidad que tienen los trabajadores, además se sienten a gusto con las actividades que cada uno de ellos desempeñan en sus respectivos cargos, es decir, disfrutan lo que hace pudiendo rendir mucho mas. Por lo tanto, este resultado influye en la disposición con que afrontan sus tareas, un clima adecuado, va a traducirse en un mejor desempeño.

Ítem 3: Los problemas que surgen en este grupo de trabajo se resuelven favorablemente

Tabla 6

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis

El 75 % de los encuestados consideran que los problemas que surgen en el grupo de trabajo se resuelven favorablemente mientras que el 25% manifiestan que no se resuelven favorablemente. Es por ello que la creciente interacción y comunicación entre los trabajadores, efectúan cambios en las actitudes y conducta obteniendo mejores soluciones a los problemas que constantemente surgen y a su vez altas tazas de productividad.

Ítem 4: Las condiciones de trabajo son buenas

Tabla 7

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100

Análisis

El 37.5 % de los encuestados consideran que las condiciones de trabajo son buenas mientras que el 62.5 % respondieron que no son buenas. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Claramente se nota el descontento que existe por parte de los trabajadores hacia las condiciones de trabajo en el servicio. Si estas no son buenas el empleado no va a mostrar el mismo rendimiento ni la misma motivación para desempeñar las labores, así mismo un lugar inadecuado de trabajo impide el

surgimiento de ideas creativas que contribuyan al buen funcionamiento de la organización.

Ítem 5: Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestro servicio

Tabla 8

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	7	87.5
No	1	25
Total	8	100

Análisis

El 87.5 % de los encuestado considera que se trata con diligencia y respeto a los usuarios de nuestro servicio, mientras que el 25 % considera que no. El mayor porcentaje una respuesta afirmativa. El trato de los trabajadores hacia los usuarios es bueno de manera que se traduce en un clima amable, lo cual lleva a un mejor desempeño, coordinación y productividad de las labores allí realizadas.

Ítem 6: La dedicación en este servicio merece reconocimiento.

Tabla 9

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	8	100
No	0	0
Total	8	0

Análisis

E l 100 % de las personas encuestadas considera que en este servicio la dedicación merece reconocimiento.La respuesta es afirmativa en su totalidad. Es importante reconocer la dedicación que tienen los trabajadores hacia el servicio

porque es la base de un mejor funcionamiento futuro o de una posible revolución en beneficio del mismo.

Ítem 7: Los niveles superiores no propician cambios positivos para el servicio.

Tabla 10

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	25
No	5	75
Total	8	100

Análisis

El 25% de los encuestados consideran que los niveles superiores propician cambios positivos para el servicio, mientras que un 75 % manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Se espera que los niveles superiores traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un clima organizacional agradable, tener a disposición las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, mantenimiento de los autoanalizadotes, abastecimiento de insumos; de lo contrario es de esperarse que las relaciones laborales se deteterioren y esto implicaría que disminuya la productividad del trabajo a realizar, limitándose a cumplir las funciones que les han sido asignadas.

Ítem 8: Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a este servicio.

Tabla 11

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis

El 75 % de los encuestados consideran que los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a este servicio, mientras que el 25 % manifiesta que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Es importante que se sientan orgullosos de pertenecer al servicio porque tienen un motivo que favorece el desarrollo de las actividades laborales, y a su vez se traduce en un clima agradable y productivo.

Ítem 9: Su silla, butaca, el lugar en que se sienta, le resulta cómodo.

Tabla 12

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	8	100
Total	8	100

Análisis

El 100 % de los encuestados consideran que el lugar en que se sientan no les resulta cómodo. El porcentaje en su totalidad arrojo una respuesta negativa. Para que exista un buen clima debe existir un ambiente en donde las personas que pertenecen a la organización se sientan cómodas, de tal manera que al contar con unas buenas butacas en respaldo, altura e inclinación regulable el trabajo se efectuara confortable y cómodamente para el desarrollo eficiente de las actividades. De lo contrario, como en este caso, el trabajo se hará con dificultad y por ende menos productivo.

Ítem 10: Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo.

Tabla 13

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	1	12.5
No	7	87.5
Total	7	100

Análisis

El 12.5 % de los encuestados consideran que tienen espacio suficiente en su puesto de trabajo, mientras que el 87.5 **%** manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. El lugar físico donde se trabaja es importantísimo ya que permite mayor concentración y por lo tanto hace que rinda el trabajo realizado. El espacio físico debe tener unas dimensiones suficientes que permitan el cambio de postura y los movimientos de trabajo de forma armónica para obtener la adecuada disposición de los elementos que lo conforman. Al contrario si es un lugar incomodo, como se refleja en el servicio en estudio, con poco espacio, el trabajo se hará menos productivo y en consecuencia el clima se tornara ambiguo.

Ítem 11: Desearía de disponer de un puesto de trabajo mejor diseñado, más amplio y cómodo.

Tabla 14

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	8	100
No	0	0
Total	8	100

Análisis

El 100 % de los encuestados desean disponer de un puesto de trabajo mejor diseñado, más amplio y cómodo. El porcentaje en su totalidad arrojo una respuesta afirmativa. La existencia de un espacio mejor diseñado y más amplio donde los empleados puedan expresarse libremente acerca del servicio y proponer ideas para mejorar sus condiciones ayudara al desarrollo creativo de los empleados, es decir, comenzaran a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo. Mientras que al no disponer de un trabajo cómodo las expectativas y por consiguiente las producciones decaerán considerablemente.

Ítem 12: Tiene suficiente luz en su sitio de trabajo.

Tabla 15

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis:

El 75 % de los encuestados consideran que tienen suficiente luz en sus sitio de trabajo, mientras que el 25 % manifiestan que no. La respuesta de los encuestados es afirmativa. La respuesta indica que existe una buena iluminación la cual aumenta la energía personal y la productividad, ayudando a obtener una mejor concentración en el trabajo que realizan los empleados pertenecientes a dicho servicio. Traduciéndose en un clima adecuado.

Ítem 13: Tiene ud muchas incidencias en el funcionamiento del equipo con que trabaja que le inquieta o interrumpe su trabajo.

Tabla 16

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis:

El 75 % de los encuestados consideran que tienen muchas incidencias en el funcionamiento del equipo con que trabajan, mientras que el 25 % manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Las continuas incidencias en el funcionamiento de los equipos con que se trabaja es motivo para que los empleados no se sientan estimulados a buscar métodos que conduzcan a resultados favorables para la creación en el servicio de un clima adecuado.

Ítem 14: Se lleva ud bien con sus compañeros de trabajo.

Tabla 17

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100

Análisis:

El 87.5 % de los encuestados consideran que se llevan bien con sus compañeros, mientras que el 12.5 % manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Esto implica que existen buenas relaciones personales en el trabajo, de tal manera que el rendimiento será mucho mayor y representara, en últimos el activo mas valioso para el servicio no solo por su buena comunicación, sino por los aportes que pueden ofrecerle a ella, y por consiguiente un clima armonioso

Ítem 15: Tiene problemas con alguno o algunos de ellos.

Tabla 18

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	2	25
No	6	75
Total	8	100

Análisis:

El 25 % de los encuestados consideran que si existen problemas entre ellos, mientras que el 75 % manifiestan que no los hay. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Se evidencia claramente que no existen conflictos interpersonales, debido a la excelente comunicación que hay en el ambiente laboral lo cual se traduce en un mejor rendimiento y productividad por parte de los trabajadores, y por consiguiente un clima favorable para la organización.

Ítem 16: Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo.

Tabla 19

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis:

EL 75 % de los encuestados considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo, mientras que el 25 % manifiestan que no los tienen. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. La respuesta indica que existen buenas relaciones humanas, hay simpatía, cariño y apoyo entre las personas que laboran en el servicio, por lo tanto existe un clima agradable y armonioso.

Ítem 17: Su jefe o jefes le tratan normalmente bien, con amabilidad.

Tabla 20

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100

Análisis:

El 87.5 % de los encuestados consideran que el trato de los jefes es amable, mientras que el 12.5 % manifiesta que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. En gran medida el clima organizacional es formado por los jefes con su comportamiento, ya que refleja si esta presente o no el buen trato hacia sus empleados, como se evidencia en la respuesta de este enunciado.

Ítem 18: Siente que existe falta de comprensión hacia ud por parte de su jefe o jefes.

Tabla 21

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100

Análisis:

El 37.5 % de los encuestados considera que existe falta de comprensión hacia los empleados por parte de los jefes o jefe, mientras que el 62.5 % manifiesta que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Es evidente que un buen clima viene dado por la comprensión, educación y valores que expresan los jefes hacia sus trabajadores lo cual implica un mejor rendimiento de los mismos.

Ítem 19: Considera a su jefe autoritario

Tabla 22

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100

Análisis:

El 37.5 % de los encuestados consideran al jefe autoritario, mientras que el 62.5 % no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Es importante que los empleados no consideren a su jefe autoritario ya que esto permite una relación más fluida entre ambos, es decir, una relación de confianza que permite expresar con mayor claridad las ideas.

Ítem 20: Considera a su jefe participativo.

Tabla 23

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis:

El 75 % de los encuestados consideran al jefe participativo, mientras que el 25 % no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Se observa como la mayoría de los trabajadores estuvieron de acuerdo con este enunciado, lo cual esta relacionado con el "saber hacer" del directivo, con su manera de trabajar y de comunicarse con los empleados proporcionando de esta manera el terreno adecuado para un buen clima. Un jefe debe luchar porque las personas bajo su cargo puedan

desarrollarse íntegramente ayudando a minimizar sus dificultades y colaborando siempre en lo que necesiten.

Ítem 21: Considera que tiene ud un jefe ecuánime y con personalidad.

Tabla 24

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100

Análisis:

El 37.5 % de los encuestados consideran que tienen un jefe ecuánime y con personalidad, mientras que un 62.5 % manifiestan que no lo tienen. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Es muy importante que los empleados tengan una buena imagen de su jefe, ya sea por su prestigio o las condiciones profesionales y humanas que siempre ha motivado. En esta pregunta se puede evidenciar claramente como los empleados del servicio no consideran al jefe ecuánime y con personalidad lo cual lleva a la apatía de parte de los mismos hacia su jefe y en consecuencia el clima se va deteriorando progresivamente.

Ítem 22: Considera ud que tiene un jefe distante y con el que no tiene comunicación alguna.

Tabla 25

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100

Análisis:

El 37.5 % de los encuestados consideran que tienen un jefe distante y con el que no tiene comunicación alguna, mientras que un 62.5 % manifiestan que no lo tienen. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. El resultado indica que el factor comunicación que existe entre el jefe y los empleados del servicio es aceptable aumentando de esta manera el sentido de bienestar, confianza y franqueza. Se puede decir que existe un clima agradable ya que la comunicación es abierta y amistosa.

Ítem 23: Considera que esta bien remunerado en su trabajo.

Tabla 26

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	8	100
Total	8	100

Análisis:

El 100 % de los encuestados consideran que no están bien remunerados. Se observa como el 100 % de los trabajadores estuvo en desacuerdo con este enunciado. Una de las grandes motivaciones es la parte económica ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Se evidencia por la respuesta a esta pregunta que los empleados no se sienten motivados con la remuneración que perciben es por ello que difícilmente ofrecerán el mejor resultado de sus funciones.

Ítem 24: Si percibe incentivos en su remuneración le motiva a trabajar más.

Tabla 27

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	5	65.5
No	3	37.5
Total	8	100

Análisis:

El 65.5 % de los encuestados consideran que si perciben incentivos en su remuneración les motivara a trabajar mas, mientras que el 37.5 manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Los trabajadores del servicio se sentirán mucho más motivados si perciben incentivos en su remuneración que sobrepasen lo esperado, y en consecuencia buscaran nuevas maneras de realizar su labor, ser más efectivos, ayudar a sus colegas y por lo tanto trabajaran con más ánimo. Lo anterior generara en los miembros del servicio una mayor confianza lo que permitirá un mejor clima.

Ítem 25: Considera ud que realiza un trabajo útil en el laboratorio, lo siente así.

Tabla 28

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100

Análisis:

El 87.5 % de los encuestados consideran que realiza un trabajo útil en el laboratorio, mientras que el 12.5 % manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Se evidencia con esta respuesta que independientemente de

que las condiciones del ambiente físico, no cubra las expectativas que los empleados esperan cada uno de ellos están concientes del trabajo que realizan y lo útil que es para las personas que acuden a solicitar el servicio del laboratorio, lo cual propicia un clima adecuado.

Ítem 26: Se siente realizado en su trabajo.

Tabla 29

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis:

El 75 % de los encuestados consideran que se sienten realizados en su trabajo, mientras que el 25 % manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta afirmativa. Los empleados consideran que si se sienten realizados porque es allí donde están desarrollando sus capacidades y destacando sus logros por lo tanto se sienten motivados a desempeñar sus actividades diarias con empeño y entusiasmo favoreciendo de esta manera a la existencia de un buen clima.

Ítem 27: Considera que en el laboratorio su jefe o jefes escuchan las sugerencias de los empleados y tienen en consideración sus iniciativas personales.

Tabla 30

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100

Análisis:

El 37.5 % de los encuestados consideran que en el laboratorio su jefe o jefes escuchan las sugerencias de los empleado y tienen en consideración sus iniciativas personales, mientras que el 62.5 % manifiestan que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta negativa. Los empleados no consideran que sus sugerencias sean escuchadas por los jefes ya que estos no permiten el desarrollo de las capacidades de cada uno de los trabajadores, no apoyan sus ideas y no toman en cuenta sus iniciativas personales, causándoles desconfianza y confusión. Esto hará que no se sientan comprendidos y la motivación por realizar las labores diarias desaparecerán generando un clima desagradable el cual destruirá el ambiente de trabajo y en consecuencia la producción disminuirá.

Ítem 28: Considera ud que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro.

Tabla 31

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Análisis:

El 75 % de los encuestados consideran que tienen cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro, mientras que el 25 % manifiesta que no. El mayor porcentaje arrojo una respuesta positiva. Los trabajadores sienten que tiene estabilidad y seguridad en su puesto de trabajo lo cual se traduce en un clima adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Ítem 29: Le gusta el laboratorio

Tabla 32

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	8	100
No	0	0
Total	8	100

Análisis:

El 100 % de los encuestados considera que les gusta el laboratorio. Se observa como el 100 % de los trabajadores estuvo totalmente de acuerdo con este enunciado. Lo anterior va a generar en los miembros del servicio de forma mas libre y acertada una mayor motivación, confianza, pertenencia e identidad con el laboratorio, lo que va ha permitir un mejor clima en su interior y un mejor desarrollo de las personas, lo cual se vera expresado en el proceso cotidiano de las actividades que realizan.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capitulo se presentan las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en el estudio realizado.

6.1 Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye en general que el clima organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, turno mañana, genera un ambiente de trabajo agradable, confortable y positivo.

Sin embargo, de las tres variables seleccionadas para el presente estudio la mas afectada resulto ser la variable del ambiente físico en donde los factores que la conforman (espacio físico, iluminación, tecnología y ergonomía), influyen negativamente sobre el clima organizacional del servicio por no ser considerado por parte de los trabajadores como un lugar de trabajo adecuado, donde pueden desarrollar de una manera eficiente su labor y así ocasionar un aumento en la productividad.

En cuanto a las otras 2 variables ambiente social y variables personales arrojaron los mayores resultados positivos para el servicio. Los trabajadores están motivados y por consiguiente están dispuestos a efectuar una pausa y buscar alternativas mas allá de las obvias que se le ofrecen, las personas motivadas se detienen a mirar cuestiones que otros dan por sentadas, lo cual hace que los mismos se sientan satisfechos en su puesto, en los resultados de su labor, en su relación con los jefes y compañeros de trabajo, en la preocupación del servicio, en la concientizacion de que es allí donde se desarrolla laboral y personalmente. Un buen clima impulsa a las personas a ser mejores y a trabajar con más ánimo.

En cuanto a la comunicación se evidencia que esta es eficaz lo cual hace que aumente el sentido de bienestar en el servicio y mejore su productividad.

En relación al compañerismo los trabajadores se consideran aliados y se muestran cooperativos ya que solucionan los problemas de una manera satisfactoria. El Clima Organizacional constituye la personalidad de la organización e influye y contribuye, determinantemente, en la imagen que la institución proyecta a sus trabajadores.

6.2 Recomendaciones

a.- Elaborar planes de desarrollo organizacional para lograr un mayor crecimiento ordenado y coherente de los procesos organizacionales, la identificación con la institución y el rendimiento en las actividades del personal que conforma el laboratorio.

b.- Propiciar un espacio físico en el laboratorio que se adecue a las necesidades del empleado para mejorar su desempeño laboral; partiendo de las capacidades y actitudes de cada uno de ellos, utilizando los recursos de que ésta dispone.

c.- Los directivos del servicio deben estar pendientes del clima que se respira en este, por lo tanto se sugiere analizarlo cada día para detectar posibles errores, aprovechar este análisis para entrar en contacto con los miembros de la organización y de esta forma poder tomar las acciones pertinentes para que el ambiente cada vez este mejor y el laboratorio no decaiga.

d.- Reforzar las motivaciones de los empleados para que sigan contribuyendo al bien del servicio.

e.- Estimular iniciativas, creatividad y toma de responsabilidad, autonomía y trabajo en equipo.

f.- Dar reconocimiento al empleado en función a su contribución para el bien del servicio.

g.- Mejorar la confianza y la estima de los empleados.

CAPITULO VII

CONSIDERACIONES ETICAS Y LEGALES

7.1 Éticas

Los valores morales orientan el comportamiento y las actitudes personales, principalmente se centran en los efectos que produce la conducta propia en las otras personas, en la sociedad o en el clima organizacional de diferentes ambientes. Contienen elementos de juicios que permiten a los individuos tener ideas sobre lo que es bueno, correcto y deseable; de acuerdo a sus convicciones y las que le transmitan la sociedad. El sistema de valores de cada persona es, en gran, parte adquirido y establecido los primeros años de vida por influencia de su entorno familiar, social y cultural. El mismo puede ser modificado según la interacción social del individuo con otros sistemas de valores. Los valores pueden ser estables y permanentes en el tiempo según la forma sea adquirido.

Los valores se apoyan en los principios morales que orientan el comportamiento y las relaciones humanas de la sociedad; y sirven de base para el florecimiento de la ética, que es la forma como los hombres aplican los valores morales a sus relaciones y sus efectos. La ética es también definida como el sistema de reglas que gobierna el ordenamiento de los valores. Los principios morales son directrices para la conducta humana que han demostrado tener un valor duradero permanente. Los principios morales forman parte de las religiones, de las filosofías sociales y de los sistemas éticos. Son leyes naturales inquebrantables que han estado presentes en las sociedades civilizadas a lo largo de la historia y que han influenciado a todas las familias e instituciones prosperas y perdurables.

Los principios son verdades profundas que expresan valores fundamentales de aplicación universal. Se aplican a los individuos, las familias, los matrimonios y a las organizaciones de cualquier tipo. Cuando esas verdades se internalizan como hábitos,

otorgan el poder de crear una amplia variedad de practicas para abordar diferentes situaciones.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA DEL BIOANALISTA EN SU EJERCICIO PROFESIONAL

DE LOS DEBERES GENERALES DEL PROFESIONAL DEL BIOANÁLISIS

CAPÍTULO II

TÍTULO I

De los deberes del profesional del Bioanálisis en razón de su investidura profesional

Articulo 5.- Constituye deber primordial y fundamental en el ejercicio del Bioanálisis el respeto a la vida y a la integridad de la persona, con apertura, rigor y tolerancia.

Articulo 6.- El profesional del Bioanálisis debe estar informado de los adelantos científicos y tecnológicos relativos a su profesión que propendan a garantizar un diagnostico bioanalitico efectivo y rápido.

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

TÍTULO II

DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL BIOANALISIS PARA CON LOS PACIENTES

Artículo 13.- El profesional del Bioanálisis evitará en sus actos, gestos y palabras, todo lo que pueda obrar desfavorablemente en el ánimo del paciente o alarmarlo sin necesidad

Artículo 14.- Los profesionales del Bioanálisis para el ejercicio de su profesión deben encontrarse:

a) En plenitud de sus condiciones físicas y psíquicas, en forma tal que permita la exactitud y precisión requerida para toso los actos relativos al ejercicio de su profesión.
b) En condiciones que no involucren toxicomanías, dipsomanías o adicción a drogas o sustancias que afecten su personalidad.

TÍTULO III

DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL BIOANÁLISIS PARA CON LOS COLEGAS

Articulo 15.- Los profesionales del Bioanálisis están en el deber de mantener recíproca colaboración.

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

7.2 Legales

Como base legal de esta investigación se tomaron en cuenta las tres leyes

Ley Orgánica del Trabajo

Articulo 185. El trabajador deberá prestarse en condiciones que:

a. Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
b. Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión licita;
c. Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes;
d. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Con lo ya previsto en esta ley es necesario recalcar que por distinta función que tenga la empresa dentro de un mercado, debe siempre contar con un recurso humano para la realización de sus actividades independientemente no importa la tarea que realicen si no que sus labores en cualquier organización debe estar avalado por el

> Art. 185 de la presente ley en donde explica que un trabajador debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor dentro de cualquier empresa, establecimiento entre otros. Para así dar propiciar un buen trabajo y un rendimiento productivo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

> **Articulo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabaja. El estado garantizara la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptara medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras.

Todo patrono o patrona garantizara a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptara medidas y creara instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Para el mejor entendimiento del presente articulo es preciso indicar que todos tenemos derecho al trabajo pero también tenemos derechos a obtener beneficios de apreciativos dentro de ella de que nuestro bienestar es uno de los factores mas

importante dentro de la empresa y que nuestra existencia no debe ser menospreciada si no apoyada, para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la organización o empresa.

Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.
Artículo 2.- El cumplimiento de los objetivos señalados en el artículo 1 será responsabilidad de los empleadores, contratistas, subsidiarios o agentes.
Artículo 3.- El Estado garantizará la prevención de los riesgos mediante la vigilancia del medio ambiente en los centros de trabajo y las condiciones con él relacionados, a fin de que se cumpla con el objetivo fundamental de esta Ley.

Artículo 4.- Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta Ley:
1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.
2. Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencias sobre él. .....

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, V. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. (Página Web en Línea)Disponible:sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/presentacion_introd.htm (Consulta: 2005, Abril 20)

Balam, J. (1997). Clima organizacional – Monografías.com. (Página Web en Línea) Disponible: www.monografias.com/trabajo6/clior/clior.shtml (Consulta: 2005, Abril 21)

Balam, J. (2003). Clima organizacional – ilustrados.com. (Página Web en Línea) Disponible: www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuZApkukpMyfXdBt.php (Consulta: 2005, Abril 23)

Balestrini A., Miriam. (1998). ***Como se Elabora el Proyecto de Investigación***. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados BL.

Beaujon, O. (1961). Biografía del Hospital Vargas. Tomo II. Caracas, Venezuela: Comité de Médicos del Hospital Vargas.

Brom, W. y Moberg, D. (1990). Teoría de la organización y la administración: enfoque integral. México: Editorial limusa.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones definición, diagnostico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

Bustos, P. (2000). Clima organizacional. (Página Web en Línea) Disponible: www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm (Consulta: 2005, Abril 25)

Carvajal, G. (2000). Importancia de la cultura y clima organizacional en el contexto militar. (Página Web en Línea) Disponible: www.monografias.com/trabajos5/culmilitar/culmilitar.shtm. (Consulta: 2005, Abril 26).

Chiavenato, I. (1989). Introducción a la teoría general de la administración. México. Mc Graw – Hill Interamericana de Mexico: S.A.

Código de Ética y Deontología del Bioanalista. Caracas Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, edición completamente actualizadas marzo 20 – 24 del 2000.

Díaz, M. (2000). Factores que inciden en el clima laboral. (Página Web en Línea) Disponible: www.gestiopolis.com/canales4/rrhh/facqueinciden.htm (Consulta: 2005, Abril 28)

Duarte, T. (1999). Análisis de clima organizacional. (Página Web en Línea) Disponible: www.uv.es/uipot/cicythtm (Consulta: 2005, Abril 29)

Gilmar, A. (1999). O clima organizacional Nas Empresas chilenas*. (Página Web en Línea) Disponible: http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm (Consulta: 2005 Abril 30)

Hall, R. (1996). Organizaciones, estructura, procesos y resultados (2a.ed.). México: Printice Hall.

Maish, E. (2000). Pautas metodologicas para la realización de estudio de clima organizacional. (Página Web en Línea) Disponible: www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/l/opciones.htm (Consulta: 2005, Mayo 03)

Martínez, L. (1997). Clima organizacional – Monografias.com. Disponible: www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml (Consulta: 2005, Mayo 15)

Pérez, D. (2005). Estrategias para mejorar el clima organizacional en confitería. (Página Web en Línea) Disponible: www.monografias.com/trabajos22/clima-organizacional/clima- organizacional.shtm [Consulta: 2005, Mayo 25]

Ramírez, T. 81999). Como hacer un Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Texto, C.A.

Rodríguez, D. (1999). Diagnostico organizacional. (3a.ed.). Chile: Editorial Trillas

Sandoval, M. (2005). Concepto y dimensiones del clima organizacional. (Página Web en Línea) Disponible: www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27708_Ensayo_Dimensiones.pdf (Consulta: 2005, Mayo Junio 02)

ANEXOS

CUESTIONARIO

A continuación encontrará una serie de preguntas que pretenden obtener información sobre como percibe usted el Clima Organizacional del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas turno mañana (7 am – 1 pm). Esta información es absolutamente confidencial y anónima por lo que no conlleva ningún compromiso personal.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	El clima que se respira en este servicio es tenso		
2	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones		
3	Los problemas que surgen en este grupo de trabajo se resuelven favorablemente		
4	Las condiciones de trabajo son buenas		
5	Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestro servicio		
6	La dedicación en este servicio merece reconocimiento		
7	Los niveles superiores no propician cambios positivos para el servicio		
8	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a este servicio		
9	Su silla, butaca, el lugar en que se sienta, le resulta cómodo		
10	Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo		
11	Desearía disponer de un puesto de trabajo mejor diseñado, mas amplio y cómodo		
12	Tiene suficiente luz en su sitio de trabajo		
13	Tiene ud muchas incidencias en el funcionamiento del equipo con que trabaja que le inquieta o interrumpe su trabajo		
14	Se lleva usted bien con sus compañeros de trabajo		
15	Tiene problemas con alguno o algunos de ellos		
16	Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo		
17	Su jefe o jefes le tratan normalmente bien, con amabilidad		
18	Siente que existe falta de comprensión hacia usted por parte de su jefe o jefes		
19	Considera a su jefe autoritario		
20	Considera a su jefe participativo		
21	Considera que tiene usted un jefe ecuánime y con personalidad		

22	Considera que tiene usted un jefe distante y con el que no tiene comunicación alguna		
23	Considera que esta bien remunerado en su trabajo		
24	Si percibe incentivos en su remuneración, le motiva a trabajar más		
25	Considera usted que realiza un trabajo útil en el laboratorio, lo siente así		
26	Se siente realizado en su trabajo		
27	Considera que en el laboratorio su jefe o jefes escuchan las sugerencias de los empleados y tienen en consideración sus iniciativas personales		
28	Considera usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro		
29	Le gusta el laboratorio		