

ASP6390



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
VICE-RECTORADO ACADÉMICO.
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POST-GRADO.
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

TESIS
GSS 2002
D4

RELACIÓN ENTRE CLIMA ÉTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE DROGAS, MEDICAMENTOS Y
COSMÉTICOS DEL MINISTERIO DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL.

Autor:

Ftca. Judith Delgado C.

Asesor:

Profesora: Tahirí Ramos.

Caracas, abril de 2.002.

DEDICATORIA.

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

A mis padres quienes me brindaron paciencia, comprensión y amor.

A todos mis amigos, quienes me proporcionaron su apoyo y solidaridad durante estos años de estudio.

ÍNDICE GENERAL.

	PÁG.
RESUMEN.	6.
INTRODUCCIÓN.	7, 8 y 9.
II MARCO TEÓRICO.	
CAPÍTULO I. El Clima Ético.	10
Bases Teóricas y Empíricas del Clima Ético.	11-28
CAPÍTULO II. La Satisfacción Laboral.	29-32
CAPÍTULO III. El Clima Ético y La Satisfacción Laboral.	33-36
CAPÍTULO IV. Presentación Institucional.	37-38
III METODO.	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	
3.1.- Planteamiento o formulación del problema.	39
3.2.- Objetivos del estudio (Generales y específicos).	39
3.3.- Hipótesis.	40
3.4.1.- Definición de variables.	
3.4.1.- Nombre y papel en el diseño.	40
3.4.2.1- Operacionalización de variables.	40
3.4.2.2.-Operacionalización del Clima Ético.	41
3.4.2.2.- Operacionalización de la Satisfacción Laboral.	41
3.5.- Tipo de Investigación.	41
3.5.1.-Diseño de la investigación.	42
3.5.2.- Diseño Muestral.	
3.5.2.1.- Población.	42
3.5.2.2.- Tamaño de la muestra.	42

3.6.- Datos.	43
3.6.1.- Recolección.	43
3.6.2.- Instrumentos.	
3.6.2.1.- Clima Ético Organizacional.	43-47
3.6.2.2.- Satisfacción Laboral.	47-48
3.6.3.- Operaciones de campo.	48
3.7.- Análisis de datos.	
3.7.1.- Técnicas de análisis.	49
3.7.2.- Recursos para el procesamiento.	49
IV. RECOMENDACIONES.	50
BIBLIOGRAFÍA.	66-73
ANEXOS.	
I. Cuestionario de Clima Ético Organizacional.	51-55
II. Cuestionario Original de Satisfacción Laboral Redactado en idioma inglés.	56-58
III. Cuestionario de Satisfacción Laboral traducido al idioma castellano.	59-62
IV. Cronograma de actividades.	63-65

LISTA DE TABLAS.	PAG.
Tabla I. Teorías éticas de las dimensiones del Clima Ético.	20
Tabla II. Tipos de Climas Éticos.	24
Tabla III. Relación entre los estadios de Desarrollo Moral, las categorías de Teoría Ética y las Dimensiones del Clima Ético.	28

RESUMEN.

Este trabajo tiene el propósito de estudiar la relación entre los diferentes tipos de clima ético y las facetas de satisfacción laboral, una organización sin fines de lucro, que proporciona servicios en el área de salud y pertenece al Estado venezolano. Se realizó una revisión teórica – conceptual sobre el clima ético y la satisfacción laboral y resultados de investigaciones efectuadas en Instituciones que brindan servicios de salud, sin fines de lucro, ubicadas en los Estados Unidos de Norteamérica. Es por esto, que resulta interesante verificar si los resultados obtenidos en investigaciones anteriores se reproducen nuevamente.

INTRODUCCIÓN.

El clima ético es una característica organizacional determinante que afecta el cómo las decisiones de la organización son realizadas. En una organización el clima ético está basado en las percepciones de las prácticas de los miembros y los procedimientos típicos de la organización.

En la actualidad las investigaciones sugieren que un factor de gran importancia que puede influir la conducta ética de los empleados es el clima ético de una organización (Sinclair, 1993).

Cuando Victor y Cullen (1987) trabajaron en las dimensiones éticas del clima de trabajo, otras investigaciones fueron focalizadas en diferentes aspectos holísticos del medio ambiente de trabajo percibidos por los individuos y los grupos dentro de la organización. Específicamente la atención ha sido centrada en climas que: (1) adopten innovaciones en investigación y desarrollo de actividades (Abbey y Dickson, 1983); (2) inciten a la solución de conflictos entre individuos de diferentes niveles de la organización (Renwick, 1975); (3) promuevan grandes niveles de conocimientos seguros (Zohar, 1980); y (4) acentúen los niveles de satisfacción laboral (Downey, Hellriegel y Slocum, 1975).

Para realizar las investigaciones concernientes a los diferentes tipos de clima éticos dentro de una organización, Victor y Cullen (1988) utilizaron trabajos previos en teorías de ética (Fritzsche y Becker, 1984; Williams, 1985), desarrollo moral (Kohlberg, 1967, 1984) y teorías socio-culturales de las organizaciones (Schneider, 1983), para el desarrollo de cinco tipos de climas (profesionalismo, cuidado, reglas, instrumental e independencia).

Vitell y Davis (1990) en sus investigaciones sugirieron que los gerentes son convenientes para mejorar la satisfacción laboral y mantener el medio ético si se presenta como evidencia, un fuerte vínculo entre el clima ético de una organización y varias facetas de satisfacción laboral.

Un estudio efectuado en gerentes de nivel medio que laboraban para una institución caritativa sin fines de lucro, indicó que: una organización puede tener varios tipos de climas éticos: I y los tipos de climas éticos tienen un diferente impacto en varias de las facetas de la satisfacción laboral:

Investigaciones dirigidas a la evaluación del impacto de los tipos de climas éticos (Instrumental, Cuidado, Independencia, Reglas, Leyes y Códigos) en varias de las facetas de la satisfacción laboral (satisfacción con pagos, con promociones, con sus compañeros, con sus supervisores y con su propio trabajo), realizados en organizaciones sin fines de lucro, demostraron, que los tipos de climas éticos tienen un impacto diferente en las diferentes facetas de la satisfacción laboral de los empleados.

Es por ello, que resulta interesante, evaluar la relación entre clima ético y satisfacción laboral en los empleados y verificar si los resultados obtenidos en investigaciones anteriores se reproducen nuevamente, en una organización sin fines de lucro, que proporciona servicios en el área de salud y pertenece al Estado venezolano.

La Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, cuyas actividades estratégicas están dirigidas a las formulaciones de políticas nacionales, leyes, reglamentos, normas técnicas,

así como la regulación del sistema de vigilancia de los medicamentos y cosméticos comercializados en la población venezolana.

El trabajo quedó dividido en dos partes:

Parte I, Marco Teórico: se presenta una revisión teórica – conceptual sobre el clima ético y satisfacción laboral y la presentación institucional que ofrece una visión panorámica de la organización objeto de la evaluación, cuál es su visión, misión y objetivos.

Parte II, Método: explicación detallada del procedimiento metodológico empleado para desarrollar la evaluación.

MARCO TEÓRICO.

CAPÍTULO 1. CLIMA ÉTICO.

1.1.- Clima Ético.

En el contexto del medio laboral, el clima ético se refiere a las percepciones estables, psicológicamente significativas y compartidas que mantienen los empleados con respecto a las políticas y los procedimientos existentes en sus organizaciones (Schneider, 1975).

Victor y Cullen (1987) desarrollaron el concepto de clima ético y lo definen como "la atmósfera moral de un sistema social, caracterizada por las percepciones compartidas o comunes de lo correcto o incorrecto, así como la suposición común acerca de cómo deberían ser dirigidos los acuerdos morales." (p.51).

Por otra parte, Sims (1992) define el clima ético de una organización como "el grupo de acuerdos compartidos sobre lo qué es una conducta correcta y cómo los problemas éticos serán manejados." (p. 510).

Asimismo, Vidaver, (1993) plantea que el clima ético es producto de la cultura organizacional, y se refiere a la manera en la cual una organización maneja usualmente temas como la responsabilidad, las comunicaciones, las regulaciones, la equidad, la confianza y el bienestar de los componentes de la organización.

1.2.- Bases Teóricas y Empíricas del Clima Ético.

La ética ha sido influida y a la vez estudiada por la filosofía, la psicología y la sociología, proponiendo varias teorías o posturas diferentes. Estas posturas y su respectiva aplicación al ámbito organizacional son importantes para comprender el clima ético.

Desde la filosofía se tienen las posturas del egoísmo, la benevolencia o utilitarismo y la deontología o postura de los principios. Según diversos autores como Kohlberg (1984, cp. Wimbush y Shepard, 1994), Singhapaka y Vitell (1993) plantean que dichas posturas son frecuentemente empleadas por un individuo o grupo cuando se enfrenta a un dilema ético.

El criterio egoísta concierne exclusivamente el interés propio por sí mismo. (Wimbush and Shepard, 1994). Las teorías responden a un criterio egoísta cuando las decisiones tomadas se basan principalmente en el interés de los individuos aislados (Reindebach y Robin, 1990).

Con relación al criterio benevolente o utilitario se hace énfasis en el resultado de una decisión, y no en el proceso de toma de decisión en sí mismo (Burns, Fawrett y Lanasa, 1994). Según el utilitarismo, cuando se toma una decisión se deben considerar todos los resultados posibles de una acción, y sopesarlo para determinar cuál es el mejor para la sociedad. El utilitarismo no considera que las decisiones y acciones sean incorrectas en sí mismas, ya que los fines justifican los medios (Tsaliskis y Fritzche, 1989). Las teorías responden al criterio de la benevolencia o utilitarismo, cuando se toman decisiones considerando como prioritario el bienestar de la mayoría de las personas implicadas (Victor y Cullen, 1988).

En cuanto al criterio deontológico o postura de principios sostiene que el concepto de “bueno” o “correcto”, y que las acciones no están justificadas por sus consecuencias (Beaucham y Bowie, 1983). La deontología se centra no en el resultado de una decisión específica, sino más bien en el deber inherente a la decisión en sí misma (Burns et al, 1994).

Con relación a la psicología, resalta Kohlberg (1992) como teórico del área, quien plantea su trabajo basándose en el desarrollo moral de los individuos, siendo muchos de sus conceptos extrapolables al ámbito organizacional.

Los investigadores del desarrollo moral han encontrado una relación positiva entre el nivel de razonamiento moral y la conducta ética, tanto a nivel de razonamiento moral y la conducta ética, tanto a nivel de juicio como de conducta (Blasi, 1980, y Thoma y Rest, 1986, cp. Jones y Gautschi, 1992).

Según lo planteado, el desarrollo moral sigue una secuencia que progresa desde el razonamiento basado en el miedo al castigo hasta el interés por la humanidad globalmente, pasando por una serie de etapas de razonamiento moral. Kohlberg estableció tres tipos de estándares éticos que se suceden en este proceso: el interés propio, el cuidado y el principio, cada uno de los cuales se corresponde a un nivel de razonamiento moral.

Kohlberg (1992) concibe el desarrollo moral por seis estadios agrupados dentro de tres grandes niveles: el nivel preconvencional (abarca los estadios 1 y 2), el nivel convencional (estadios 3 y 4) y el nivel postconvencional (estadios 5 y 6).

El nivel moral preconvencional predomina en la mayoría de los niños menores de nueve años, aunque también puede observarse en algunos adolescentes y en muchos casos de delincuentes, sean adolescentes adultos. En este nivel, la persona aún no comprende ni mantiene las normas sociales convencionales. Para la persona en el nivel preconvencional, las normas y expectativas son algo externo a sí misma. Comprende los estados:

Estadio 1: Moralidad Heterónoma.

Se evita el transgredir las normas porque puede traer como consecuencia el castigo, el cual se identifica con la "mala acción". Se obedece a las autoridades porque poseen un poder superior al propio. El acto "malo" es definido precisamente por las autoridades, y no por la cooperación entre iguales.

Los juicios morales en este estadio son autoevidentes, es decir requieren poca o ninguna justificación más que asignar calificativos o formular reglas, las que se aplican en sentido literal y absoluto. Las normas son entendidas como categorías de conducta "buena" y "mala", las cuales definen tipos de acciones y personas. Comprende los estadios:

Estadio 2: Moralidad Individualista, Instrumental e Intercambio.

Se comienza a reconocer los intereses de otros, aunque se procura satisfacer las necesidades e intereses propios, así como minimizar las consecuencias negativas para uno mismo.

Se considera "correcto" aquello que es "justo" y que implica un intercambio.

La perspectiva social de este estadio es la individualista concreta, es decir, se acepta que todas las personas tienen sus propios intereses a satisfacer, lo cual puede generar conflicto. Específicamente, se comienza a comprender que distintas personas pueden tener diferentes perspectivas de la misma situación, las cuales son igualmente válidas.

Las normas en este estadio no tienen valores fijos excepto en la medida que le permiten a los individuos tener expectativas para con los demás, las cuales mantengan un equilibrio a través del intercambio.

Las categorías de acciones "buenas" y "malas" no tienen valor inherente, excepto en la medida en que representan unas expectativas de derecho que un individuo mantiene según sus intereses (Kohlberg, 1992).

El nivel moral convencional prevalece en la mayoría de los adolescentes y adultos de la sociedad. Implica la conformidad y el mantenimiento de las normas y expectativas, así como los acuerdos con la sociedad o la autoridad. Para la persona en este nivel, el yo se identifica con las normas y expectativas de los demás, especialmente de las autoridades. Abarca los estadios:

Estadio 3: Mutuas Expectativas Interpersonales, Relaciones y Conformidad Interpersonal.

Se mantiene la perspectiva de un conjunto de normas compartidas bajo las cuales se interrelacionan las personas. Estas normas se generalizan a los distintos individuos y situaciones particulares. Las normas son el resultado de una integración de perspectivas individuales reconocidas por separado, las cuales llegan a un acuerdo social general.

Prevalece la necesidad de ser una "buena persona", altruista y pro - social, ante uno mismo y ante los demás. Se procura cuidar de los otros y se mantiene el deseo de seguir las normas y los estereotipos de buena conducta.

Las normas en este estadio se perciben como obligatorias y son expectativas compartidas por personas en relación. Su finalidad es mantener dichas relaciones.

Estadio 4: Moralidad del Sistema Social.

Se reconoce que existen estructuras sociales e instituciones que tienen la función de mediar entre los intereses en conflicto y promover el bien común como tal fin, dichas instituciones mantienen un sistema de reglas para resolver tales conflictos. En este estadio se mantiene la institución funcionando como un todo, evitando así la anarquía y el colapso del sistema. Los juicios morales en este estadio se hacen por referencia a las instituciones o sistemas legales, sociales, morales o religiosos.

La perspectiva social de este estadio distingue un punto de vista de la sociedad de los intereses y acuerdos interpersonales. El individuo toma la perspectiva de un miembro de la sociedad generalizado, es decir concibe al sistema social como un conjunto consistente de códigos y procedimientos que se aplican imparcialmente a todos los miembros.

El nivel moral postconvencional o de principios prevalece tan sólo en una sola minoría de los adultos y únicamente después de los veinte años de edad. En este nivel, la aceptación de las reglas se basa en la formulación y aceptación de los principios morales generales que subyacen a estas reglas. La persona en este nivel ha diferenciado el yo de las normas y expectativas de otros y define sus valores según principios auto-escogidos. Abarca los estadios:

Estadio 5: Moralidad de los Derechos Humanos y del Bienestar Social.

Se mantiene un sentido de obligación hacia la ley porque representa un contrato social que asegura el bienestar y los derechos de todos. Existe el compromiso libremente aceptado hacia la familia, los amigos y las obligaciones de trabajo. Prevalece un interés porque las leyes y obligaciones se fundamenten en un cálculo racional de utilidad total, "lo mejor posible para el mayor número de gente" (Kohlberg, 1992, p.189).

La perspectiva social de este estadio es anterior a la sociedad, en el sentido en que se tiene conciencia de los valores y derechos anteriores o previos a los contratos y compromisos sociales. El sistema social se percibe como un contrato libremente aceptado por cada persona para preservar los derechos y promover el bienestar de todos los miembros por medio de las

normas, las cuales se crean a través de mecanismos formales de acuerdo, contrato. Se consideran los puntos de vista legal y moral, los cuales pueden entrar en conflicto (Kohlberg, 1992).

Estadio 6: Moralidad de los Principios Éticos Universales.

Se cree racionalmente en la validez de los principios morales universales y en el compromiso social hacia ellos. Se siguen los principios éticos auto escogidos y se consideran generalmente validos las leyes y los acuerdos sociales cuando se basan en tales principios, los cuales son los principios universales de la justicia: igualdad de los derechos humanos y respeto a la dignidad de los seres humanos como personas individuales. Cuando las leyes o acuerdos sociales entran en conflicto con los principios, se actúa de acuerdo a los últimos. La perspectiva social de este estadio corresponde a un punto de vista moral, del cuales derivan los acuerdos sociales.

La perspectiva social de este estadio corresponde a un punto de vista moral, del cual derivan los acuerdos sociales. Específicamente se manifiestan declaraciones explícitas de la dignidad e igualdad de cada ser humano, expresando una actitud de respeto o cuidado por las personas como fines en sí mismas y no solo como medios para alcanzar otros valores, como resultado, al tomar una decisión moral, existe una igual consideración de los intereses o puntos de vista de cada persona afectada (Kohlberg, 1992).

Establecida la relación entre los aspectos filosóficos y psicológicos de la ética, por parte de Sims y kroeck (1994) y Elm y Lippitt (1993), se hace

necesario identificar cómo se relacionan estos aspectos con los niveles de locus de análisis planteados por la teoría sociológica.

En una tipología de clima ético, el locus global especifica el origen del razonamiento ético con la organización, tal como los grupos de trabajos. El nivel cosmopolita especifica el origen organizacional del razonamiento ético externo al grupo organizacional, tales como asociaciones profesionales o cuerpos de leyes. El origen cosmopolita del razonamiento ético puede ser un concepto abstracto, generado fuera de la organización pero utilizado dentro de la organización como parte del sistema normativo institucionalizado. El origen de las normas de conducta profesionales, por ejemplo es usualmente externo al ambiente de trabajo, pero las normas todavía llegan a ser parte del clima normativo de organizaciones de trabajos profesionales. (Kornhauser, 1962; Scott, 1966). El predominio de normas tales como aquellas que soportan el uso de la ética personal o la conducta de compromiso con sus propios intereses pueden ser ejemplos semejantes al clima ético.

Aunque el locus de análisis identifica el origen y los límites de consideración en el análisis ético, la relación del análisis del locus con el criterio discrepa un poco para cada criterio (Victor y Cullen, 1988).

En el contexto del criterio egoísmo, el locus de análisis identifica el "interés" particular (ej., individual, compañía). En el locus de análisis individual, el criterio egoísmo es definido como la consideración de las necesidades y preferencias por sus propios intereses (ej., beneficio personal, defensa – propia). En el locus de análisis local, éste es definido como las

consideraciones de los intereses de la organización (ej., beneficios corporativos, ventajas estratégicas). Finalmente, en el locus de análisis cosmopolita, el egoísmo es definido como la consideración de grandes intereses del “sistema” social o económico (ej., eficiencia). (Victor y Cullen, 1988)

En el criterio de benevolencia o utilitarismo, el locus de análisis identifica a los miembros organizacionales “quienes somos” y los límites para “nuestros intereses”. En el locus de análisis individual, el criterio de benevolencia o utilitario es definido como la consideración de otras personas sin referencia para los miembros de la organización (ej., amistad, reciprocidad). En el locus de análisis local, el criterio de benevolencia llega a ser la consideración de la colectividad organizacional. En el locus de análisis cosmopolita, la benevolencia es definida como una consideración de otras partes fuera de la organización (ej., responsabilidad social) (Victor y Cullen, 1988).

En el contexto del criterio de la deontología o postura de principios, el locus de análisis define el origen de los principios esperados para ser utilizados en la organización. En el locus de análisis individual los principios son auto –seleccionados. En el locus de análisis local, el origen de los principios está dentro de la organización (ej., reglas y procedimientos). En el locus de análisis cosmopolita, la fuente de los principios es extraorganizacional (ej., el sistema legal, organizaciones profesionales) (Victor y Cullen, 1988).

Victor y Cullen (1988) elaboraron una clasificación cruzada de las posibles dimensiones del clima ético, tomando como base las tres principales teorías

filosóficas de la ética (coincidentes con los estándares de desarrollo moral propuestos por Kohlberg) y los tres locus de análisis o referentes sociales.

Esta relación da como resultado nueve combinaciones distintas que tiene dos diferentes dimensiones teóricas de clima ético, dado que representa alternativas de acción o guías en la toma de decisiones dentro de la organización. Estas dimensiones teóricas de clima ético pueden observarse en la tabla I.

Tabla I. Teorías éticas de las dimensiones del clima ético
(Víctor y Cullen, 1988 p. 14).

	LOCUS DE ANÁLISIS.		
CRITERIO ÉTICO.	Individual.	Local.	Cosmopolita.
Egoísmo.	Interés propio.	Provecho de la organización.	Eficiencia.
Benevolencia o Utilitarismo.	Amistad o Compañerismo.	Interés de Equipo.	Responsabilidad social.
Deontología o Postura de Principios.	Moralidad personal.	Reglas y procedimientos de la organización.	Leyes y códigos profesionales.

La primera dimensión de las tipologías éticas están referidas a las tres grandes clases de teorías éticas: el egoísmo, la benevolencia o el utilitarismo y la deontología o postura de principios (Fritzche y Becker, 1984; Williams, 1985). Estas teorías se diferencian en términos de criterios básicos utilizados en el razonamiento moral.

La segunda dimensión de las tipologías éticas está referida a los niveles de análisis (individual, local y cosmopolita).

Un nivel de análisis es un grupo de referencia que identifica las fuentes del razonamiento moral para ser utilizado en la aplicación del criterio ético en toma de las decisiones organizacionales, así como para definir los límites en los que deben ser considerados los análisis éticos en estas decisiones. Desde las distintas teorías de filosofía moral y desarrollo moral individual, se considera que el clima ético es un concepto organizacional, y por consiguiente social, es decir, que surge de un grupo de personas que constituyen "una entidad que permite a la sociedad perseguir las aspiraciones que no pueden alcanzar los individuos por separado" (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 1994, p. 5).

Para distinguir los posibles tipos de climas éticos con cada uno de los tipos de criterios, los niveles de análisis se especifican en tres categorías: individual, local y cosmopolita. (Víctor and Cullen, 1988).

En una tipología de clima ético, el nivel local especifica el origen del razonamiento ético con la organización, tal como los grupos de trabajos. El nivel cosmopolita especifica el origen organizacional del razonamiento ético externo al grupo organizacional, tales como asociaciones profesionales o

cuerpos de leyes. El origen cosmopolita del razonamiento ético puede ser un concepto abstracto, generado fuera de la organización pero utilizado dentro de la organización como parte del sistema normativo institucionalizado. El origen de las normas de conducta profesionales, por ejemplo es usualmente externo al ambiente de trabajo, pero las normas todavía llegan a ser parte del clima normativo de organizaciones de trabajos profesionales. (Kornhauser, 1962; Scott, 1966). El predominio de normas tales como aquellas que soportan el uso de la ética personal o la conducta de compromiso con sus propios intereses pueden ser ejemplos semejantes al clima ético.

En el contexto del criterio egoísmo, el nivel de análisis identifica el "interés" particular (ej., individual, compañía). En el nivel de análisis individual, el criterio egoísmo es definido como la consideración de las necesidades y preferencias por sus propios intereses (ej., beneficio personal, defensa – propia). En el nivel de análisis local, éste es definido como las consideraciones de los intereses de la organización (ej., beneficios corporativos, ventajas estratégicas). Finalmente, en el nivel de análisis cosmopolita, el egoísmo es definido como la consideración de grandes intereses del "sistema" social o económico (ej., eficiencia). (Victor y Cullen, 1988)

En el contexto del criterio de benevolencia o utilitarismo, el nivel de análisis identifica a los miembros organizacionales: "quienes somos" y los límites para "nuestros intereses". En el nivel de análisis individual, el criterio de benevolencia o utilitario es definido como la consideración de otras personas sin referencia para los miembros de la organización

(ej., amistad, reciprocidad). En el nivel de análisis local, el criterio de benevolencia llega a ser la consideración de la colectividad organizacional.

En el nivel de análisis cosmopolita, la benevolencia es definida como una consideración de otras partes fuera de la organización (ej., responsabilidad social).

En el contexto del criterio de la deontología o postura de principios, el nivel de análisis define el origen de los principios esperados para ser utilizados en la organización. En el nivel de análisis individual los principios son auto-seleccionados. En el nivel de análisis local, el origen de los principios está dentro de la organización (ej., reglas y procedimientos). En el nivel de análisis cosmopolita, la fuente de los principios es extraorganizacional (ej., el sistema legal, organizaciones profesionales) (Víctor y Cullen, 1988).

En una investigación empírica correspondiente a la validación del concepto de clima ético, la matriz constituida por los nueve tipos de climas éticos no fue confirmada y en su lugar, surgieron cinco tipos de clima ético, como resultado de la combinación de las nueve categorías (Wyld, y Jones, 1997) Ver tabla No. II.

Tabla No. II.
Tipos de climas éticos.

Tipo de clima representadas	Celdas
1. Cuidado.	4, 5, 6.
2. Leyes y códigos.	9.
3. Reglas.	8.
4. Instrumental.	1, 2.
5. Independencia	7.

Fuente: Victor y Cullen (1988, págs. 11-113)

Las dimensiones de clima ético hallados empíricamente por estos autores fueron llamados: cuidados, reglas, leyes y códigos, independencia, instrumental (Victor y Cullen, 1988., Sims y Kroeck, 1944., Wimbush y Shepard, 1994), que son descritos de la siguiente manera:

Instrumental: ilustra la percepción del dominio de los intereses propios en el manejo de los problemas éticos, dentro del nivel de análisis se ubica en el interés propio y el provecho de la organización (Wyld y Jones, 1997). Un clima ético con esta dimensión, implica que los empleados persiguen principalmente sus propios intereses, con la exclusión de los intereses de los otros que pudieran ser afectados por las decisiones a tomar (Victor y Cullen, 1988, Wimbush y Shepard, 1994).

Corresponde al criterio ético de egoísmo y a los niveles de análisis individual, local y cosmopolita. El hecho de que comparta los tres niveles de análisis puede explicarse debido a que el individuo toma decisiones utilizando como criterio sus propios intereses, lo hará así igualmente si el dilema ético involucra a otras personas (individual), a su grupo social u organización de la cual es miembro (local), o bien a un sistema social o económico más amplio, al que él pertenezca (cosmopolita).

Cuidado: está caracterizado por las consideraciones individuales de los problemas éticos en todos los niveles de análisis, pero el criterio utilitario o benevolente impera el modo de la solución de los dilemas éticos (Wyld y Jones, 1997).

En un clima ético dominado por la dimensión de cuidado, los empleados de la organización muestran un real interés por el bienestar de los otros que pudieran ser afectados por las decisiones que ellos toman, sean que esos otros pertenezcan o no a la organización. Esto es porque la dimensión de cuidado se apoya en las bases del utilitarismo. Las políticas y prácticas de los grupos de trabajos que habrían de adoptar serían las concernientes a aquellas afectadas por las decisiones de los empleados (Victor y Cullen, 1988; Wimbush y Shepard, 1994).

Esta dimensión de clima corresponde principalmente al criterio ético de benevolencia y a los niveles de análisis individual, local y cosmopolita. Cabe suponer que esto se debe a que el individuo que rige sus decisiones tomando como base el interés por las otras personas, lo hará así en todo dilema o problema ético, sea que involucre a otros individuos aislados

Es así que el cumplimiento de las leyes y códigos profesionales son las consideraciones dominantes utilizadas por los empleados para solucionar los dilemas éticos (Sims y Kroeck, 1994). Existe la correspondencia del criterio ético deontológico o de principios y el nivel de análisis cosmopolita.

Leyes y códigos: un clima ético en el cual predomina la dimensión de "leyes y códigos" tiene como característica que los empleados se adhieren a los códigos y las regulaciones de sus profesiones o gubernamentales. (Victor y Cullen, 1988, Wimbush y Shepard, 1994).

Existe la correspondencia del criterio ético deontológico o de principios y el nivel de análisis cosmopolita.

Según Sims y Kroeck (1999) y Elm y Lippitt (1993), es posible establecer una relación entre las clases de teorías éticas propuestas por filosofía y los estadios de desarrollo moral planteado por Kohlberg. Proponen que las tres categorías filosóficas: egoísmo, benevolencia o utilitarismo y deontología o principios, pueden ser observados en los seis estadios de desarrollo moral de Kohlberg y en las cinco dimensiones del clima ético propuesto por Victor y Cullen, de modo que los dos primeros estadios de Kohlberg comprenden al criterio ético de egoísmo y el clima ético instrumental, los estadios tres y cuatro de desarrollo moral se corresponden con el criterio ético de benevolencia o utilitarismo y con el clima de cuidado y finalmente, los estadios cinco y seis propuestos por Kohlberg se corresponden con el criterio ético deontológico o postura de principios y las dimensiones de clima ético de leyes y códigos, reglas e independencia. Ver tabla III.

Tabla III. Relación entre los Estadios de Desarrollo Moral, las Categorías de Teoría Ética y las Dimensiones del Clima Ético (Sims y Kroeck, 1994, p.941).

Estadios de Desarrollo Moral (Kohlberg).	Categorías de Teoría Ética.	Dimensiones de Clima Ético (Victor y Cullen).
Estadio 1. Estadio 2.	Egoísmo.	Instrumental.
Estadio 3. Estadio 4.	Benevolencia o Utilitarismo.	Cuidado.
Estadio 5. Estadio 6.	Deontología o Postura de los Principios.	Leyes y Códigos. Reglas. Independencia.

CAPÍTULO 2.

LA SATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción del trabajo se refiere a la afectividad con la cual responde los trabajadores a la organización. (Locke, 1976).

De acuerdo con Taylor (1977), la satisfacción en el trabajo debe ser entendida, como la habilidad de los individuos para ajustarse a las situaciones de trabajo, así como para modificar esta situación según sus propias necesidades.

“La satisfacción en el trabajo se define como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores es decir, con los que se desea o se espera de él.” (Fleishman y Bass 1979, p.322).

A pesar de la gran cantidad de investigaciones realizadas por más de cincuenta (50) años en lo que respecta a la satisfacción laboral, todavía existen muchas preguntas sin respuestas referidas al rol de las facetas en la determinación de la satisfacción en los empleados. (Rice, Gentile, McFarlin, 1991)

Las facetas laborales son los componentes individuales que hacen aumentar las experiencias en el trabajo (Rice et al; 1991).

Las facetas de satisfacción son las evaluaciones afectivas de las facetas laborales individuales. (Rice et al; 1991).

Locke (1976) propuso que la satisfacción laboral estaba determinada por la simple suma de las satisfacciones asociadas a cada una de las facetas de trabajo de los empleados.

Entre las facetas de satisfacción laboral, se encuentran: la satisfacción con pagos, satisfacción con promociones, satisfacción con sus compañeros, satisfacción con sus supervisores y satisfacción con sus propios trabajos.

La satisfacción con pagos.

“Las opiniones sobre remuneración como factor de satisfacción en el trabajo son sumamente divergentes: algunos autores pretenden que es el más importante de todos, mientras que otros insisten en su relativa insignificancia” (Ruth, 1975).

Otros autores sostienen una opinión distinta con relación a la remuneración y la satisfacción en el trabajo indicando que el dinero tiene mayor o menor importancia para las personas en función de las diferentes profesiones, pero que a través de las ocupaciones adquieren significación especial cuando las personas no obtienen de su trabajo otra satisfacción que la del salario. “Cuando las tareas, en cualquier ocupación han llegado a ser causa de descontento y de alineación o han sido concebidas de modo que están desprovistas de interés intrínseco, los trabajadores mencionan la remuneración como el aspecto más satisfactorio de sus puestos. En la imposibilidad de cambiar las otras condiciones de trabajo, reivindican aumentos de salario para compensar las desventajas de la situación laboral” (Ruth, 1975, p.518)

Satisfacción con promociones.

“Todo trabajador que crea poseer una calificación superior a la que exige su trabajo, casi siempre se preocuparía por sus posibilidades de promoción”. (Thurman, 1977, p. 29).

Satisfacción con sus propios trabajos.

La teoría moderna del trabajo relaciona la teoría de las necesidades con el comportamiento del trabajo, la cual supone que, para que éste sea altamente motivado, deberá satisfacer las necesidades insatisfechas de los individuos, es decir la motivación en el trabajo es una función de las oportunidades proporcionadas por el mismo en relación con el nivel de búsqueda de la persona (Yoder, 1981).

En conclusión, la satisfacción en el trabajo se desarrolla de las oportunidades relacionadas con el trabajo o las posibilidades presentes en que este permite la satisfacción de necesidades actuales.

Otros factores relacionados con la satisfacción.

Casi todos los estudios sociológicos han revelado, que cualquiera que sean los aspectos particulares que se consideran del grado de satisfacción en el empleo, los factores principales estrechamente relacionados con ella son el nivel de instrucción del trabajador, la edad y por ende el tiempo que ha estado laborando.

Por lo general, cuando mayor es el nivel de instrucción, mayor es la tendencia a la insatisfacción. Esta tendencia puede explicarse, por una parte, cuanto más alto es el nivel de instrucción, más aspectos de la satisfacción en el trabajo son tomados en cuenta (Wnux, Lpdiñiski y Edmond, 1977, p. 57).

Con relación a la edad, a medida que los empleados se tornan mayores tienden a encontrarse más satisfechos con su trabajo. Existen varios motivos que explican el fenómeno entre ellos, el hecho de establecer perspectivas más realistas a medida que transcurre el tiempo así como un mejor ajuste a la situación laboral, gracias a la experiencia adquirida.

En el caso del tiempo que el individuo ha estado trabajando, mientras mayor sea éste, mayor será la probabilidad de adaptarse a las condiciones existentes.

CAPÍTULO 3.

CLIMA ÉTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL.

Vitell y Davis (1990) estudiaron el impacto de la conducta ética en la satisfacción laboral en una muestra de sesenta y un profesionales Gerentes de Sistemas de Información y encontraron que los profesionales Gerentes de Sistemas de Información estaban menos satisfechos cuando su conducta inmoral era común dentro de la organización y más satisfecha cuando la alta gerencia era percibida como apoyo de la conducta ética. Y sugirieron que los gerentes son competentes para mejorar la satisfacción laboral y mantener el medio ético si se presenta con una evidencia de un fuerte vínculo entre clima ético de una organización y varias facetas de satisfacción laboral.

Un estudio efectuado en una muestra de doscientos cincuenta y dos (252) gerentes de nivel medio en una institución caritativa sin fines de lucro, indicó que: 1) una organización puede tener varios tipos de climas éticos: Instrumental, Cuidado, Independencia, Reglas, Leyes y Códigos, 2) los gerentes pueden ser una herramienta para mejorar la satisfacción laboral por influencia del clima ético organizacional, 3) los tipos de climas éticos tienen un disímil impacto en las diferentes facetas de la satisfacción laboral: satisfacción con pagos, con promociones, con sus compañeros, con sus supervisores y con su propio trabajo (Deshpande, 1996).

Una conclusión de este estudio fue que salvo la satisfacción con pago, una organización puede influir en todas las facetas de satisfacción laboral de sus empleados, por manipulación del clima ético, siendo esto, consistente con investigaciones anteriores, las cuales, han demostrado que la

satisfacción con pago no es afectada por las acciones éticas de la gerencia ni por la conducta inmoral (Vitell y Davis, 1990). Esto, sugiere que la satisfacción con pago es independiente de cualquier factor relativo a la ética.

Otras implicaciones del estudio fueron: 1) que en un clima profesional, la gerencia puede ser influida globalmente por la satisfacción o insatisfacción con promociones, con sus supervisores y con sus trabajos. Un código de ética y políticas de la compañía que aseguren que los empleados cumplen con los estándares legales y profesionales pueden ofrecer un clima semejante, 2) aquellos que pesaban que sus organizaciones tienen un clima de cuidado, están más satisfechos con sus supervisores.

Deshpande (1996) identificó que un clima instrumental se presenta en aquellas organizaciones donde las personas protegen sus propios intereses sobre el resto, esta investigación sugiere que un clima instrumental tiene una influencia negativa significativa en la satisfacción con promociones, con sus compañeros, con supervisores y la satisfacción global, un clima basado en la independencia o reglas no tiene impacto en ninguna de las facetas de satisfacción laboral. Un clima que garantice que todos sus empleados obedecen estrictamente las políticas, reglas y procedimientos de la compañía no tiene efecto en la satisfacción laboral.

Deshpande (1996) propuso que investigaciones futuras pueden reproducir este estudio en otras empresas.

Un estudio realizado en un hospital privado, cuyo objetivo principal fue evaluar el impacto del clima ético en la satisfacción laboral en las enfermeras indicó, que en un hospital puede tener varios tipos de climas éticos. Esta

investigación 1) demostró la presencia de varios tipos de climas, 2) proporcionó soporte para la tesis de que los gerentes pueden ser una herramienta para corregir la satisfacción laboral por influencia del clima ético de una organización (Joseph y Deshpande 1997).

Este estudio mostró, que el treinta y seis por ciento de las enfermeras reportaron insatisfacción con sus supervisores. Investigaciones anteriores demostraron que la productividad disminuye y la rotación se incrementa cuando las enfermeras no son tratadas por sus supervisores de forma justa: horarios de trabajos poco deseables, falta de autonomía. También indicó que el sesenta y dos por ciento de los encuestados estaban insatisfechos con sus oportunidades de promoción en el hospital. Como parte del esfuerzo de una reorganización, muchos de los hospitales han reducido posiciones de administración y supervisión de enfermeras. Esto ha limitado las oportunidades de promoción para enfermeras.

El estudio reveló que las enfermeras quienes creen que sus hospitales tienen un clima de cuidado y están más satisfechas con sus pagos y supervisores. Un clima de reglas, asegura que todos los empleados obedecen estrictamente las políticas, regulaciones y procedimientos de una compañía. Los administradores de los hospitales pueden influir positivamente pagos, promociones, supervisores y la satisfacción global de enfermeras a través de los entrenamientos y el clima.

Cuarenta y tres por ciento de los encuestados declararon que su hospital tiene un clima instrumental. Las estrategias que las organizaciones pueden utilizar para el control de este tipo de clima incluyen auditorías éticas y el empleo del carácter moral como criterio de selección y promoción.

Treinta y un por ciento de los encuestados reportaron un clima independiente. Un clima independiente está presente en aquellas organizaciones, donde los empleados deciden ellos mismos qué es bueno y malo. Una importante conclusión del estudio es que un clima instrumental no tiene impacto en ninguna de las facetas de satisfacción laboral en las enfermeras.

Futuras investigaciones podrían 1) examinar si estos resultados se reproducen en otros tipos de hospitales (por ejemplo, privados y no privados) en regiones geográficas diferentes, 2) evaluar el éxito de varias estrategias utilizadas por la organización para reforzar diversos tipos de cultura en hospitales, 3) estudiar el impacto del clima ético con otros factores como el compromiso organizacional.

CAPÍTULO 4.

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.

Filosofía de la Organización.

Visión: Consolidarse técnica y científicamente como el nivel estratégico del sistema de vigilancia de Drogas, Medicamentos y Cosméticos y como un equipo integral para esta función de contraloría.

Misión: Formular las políticas nacionales, las normas técnicas, leyes y reglamentos, así como regular el sistema de vigilancia de medicamentos y cosméticos.

Valores:

- 1) Capacidad de decisión.
- 2) Calidad.
- 3) Comunicación.
- 4) Responsabilidad.
- 5) Confidencialidad.
- 6) Respeto mutuo entre los miembros.

Objetivos:

- 1) Mejorar la eficiencia administrativa de los procesos de autorización de drogas, medicamentos y cosméticos para una rápida y segura comercialización.

- 2) Incentivar la competitividad internacional de las drogas, medicamentos y cosméticos fabricados en Venezuela, a través del mejoramiento de las normas exigidas.
- 3) Coordinar la capacitación del personal que ejerce funciones de Contraloría Sanitaria, en todos los niveles del sistema.
- 4) Aumentar la competitividad internacional de los medicamentos, drogas y cosméticos fabricados en Venezuela al mejorarse las normas de calidad exigidas y supervisar su cumplimiento.

III. MÉTODO.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Planteamiento o formulación del problema.

Verificar la relación entre clima ético y satisfacción laboral en empleados de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

3.2.- Objetivos del estudio.

3.2.1.- Objetivo general.

Evaluar la influencia de los diferentes climas éticos en las facetas de satisfacción laboral en empleados de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

3.2.2.- Objetivos específicos.

3.2.2.1.- Identificar los tipos de climas éticos existentes en la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

3.2.2.2.- Identificar las diferentes facetas de satisfacción laboral en empleados de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

3.3.-Hipótesis.

3.3.1.- Existe una relación positiva y significativa entre el clima ético de reglas y la satisfacción con el pago.

3.3.2.- Existe una relación positiva y significativa entre el clima ético cuidado y la satisfacción con sus supervisores.

3.3.3.- Existe una relación positiva y significativa entre el clima ético cuidado y la satisfacción con el pago.

3.4.- Definición de variables.

3.4.1.- Nombre y papel en el diseño.

Las variables se clasifican de acuerdo a su posición en la relación que una las variables entre sí, en dependientes e independientes. (Sierra, 1985)

Variable dependiente: La satisfacción laboral.

Variable independiente: El clima ético.

3.4.2.- Definición.

3.4.2.1.- Clima ético.

Definición conceptual: “es la atmósfera moral de un sistema social, caracterizado por percepciones compartidas o comunes de lo correcto y lo

incorrecto, así como la suposición común acerca de cómo deberían ser dirigidos los acuerdos morales” (Victor y Cullen, 1988, p. 51).

Definición operacional: puntaje obtenido en el Cuestionario de Clima Ético.

3.4.2.2.- Satisfacción laboral.

Definición conceptual: “Es la habilidad de los individuos para ajustarse a las situaciones de trabajo, así como para modificar esta situación según sus propias necesidades”. (Taylor, 1977)

Definición operacional: puntaje obtenido en el Cuestionario de Satisfacción Laboral.

3.5.- Tipo de investigación.

De acuerdo al objetivo de la investigación, ésta se clasifica en investigación exploratoria, dado que: “En primer lugar, el investigador o el ejecutivo pueden querer familiarizarse primero con el problema que se les presenta con el fin de evaluar las posibilidades de realizar posteriormente el estudio, según la importancia del problema, la urgencia de éste, los costos implicados y las colaboraciones necesarias en los diferentes niveles de la organización. En segundo lugar, el objetivo puede ser la formulación de una hipótesis de investigación que podría guiar la operacionalización de las diferentes etapas de un proceso de investigación que tiende a aportar una respuesta apropiada al problema” (Bordeleau, Brunet, Haccoun, Rigny, Savole, 1987, pp. 22).

Conforme al sitio de realización del estudio, se clasifica en una investigación sobre el terreno, ya que: "... es esencialmente un estudio realizado en el medio natural en el que las variables implicadas interactúan normalmente". (Bordeleau et al; 1987, p. 24).

Por último, según el nivel de control ejercido sobre las variables y la relación de los sujetos, se trata de una investigación no experimental, porque: "... es un desarrollo empírico de encuestas en el que el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes y moderadoras porque sus manifestaciones ya se dieron o porque no son manejables experimentalmente." (Bordeleau et al; 1987, p. 28).

3.5.1.- Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación, corresponde a un análisis de regresión simple, ya que es: "... una variable, X se usa para predecir otra variable, Y." (Kerlinger, 1997, p. 602).

A través de este tipo de diseño, se busca establecer el impacto del clima ético en la satisfacción laboral de los empleados.

3.5.2- Diseño Muestral.

3.5.2.1.- Población.

La población objeto de estudio estará constituida por una población finita, conformada por sesenta empleados profesionales y no profesionales, de ambos sexos, que laboran en la Dirección de Drogas, Medicamentos y

Cosméticos, ubicada en la sede principal del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, ubicada en la torre sur del Centro Simón Bolívar, Caracas, Distrito Capital.

3.5.2.- Tamaño de la muestra.

El tamaño global de la muestra corresponderá a la totalidad de la población conformada por el personal adscrito a la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social

3.6.- Datos.

3.6.1.- Recolección.

Para reunir la información destinada a la medición del clima ético y la satisfacción laboral se utilizará la técnica del cuestionario de manera auto administrada, donde se le efectuaran a los individuos objetos de la medición, un conjunto de preguntas cerradas referentes a las variables a medir.

3.6.2.- Instrumentos:

3.6.2.1.- Medición del clima ético organizacional.

Para la realización de esta investigación se deseaba emplear el Cuestionario de Clima Ético (Ethical Climate Questionnaire, ECQ) de Victor y Cullen (1988), pero como no ha fue posible acceder al instrumento original, se utilizará un instrumento construido en base a los mismos planteamientos

teóricos propuestos por ellos, validado posteriormente y aplicado en una organización financiera del estado venezolano. (Gasperini, 1996).

La validez del cuestionario se determinó a través de un procedimiento de validación por jueces expertos. Los ítems del instrumento presentan porcentajes que oscilan entre 60 y 100% de acuerdo con los jueces, con relación a la pregunta si dichos ítems realmente miden lo que pretenden medir de acuerdo al criterio ético y al nivel de análisis bajo el que fueron construidos. De la misma forma, existe un 100% de acuerdo entre los jueces a la pregunta de si el cuestionario, como totalidad, mide el clima ético organizacional.

El cuestionario presenta coeficientes de consistencia interna altos para cada uno de los factores (entre .8137 y .9199), así como para el cuestionario total (.7327). Por consiguiente, puede afirmarse que el cuestionario de Clima ético organizacional es un instrumento válido y confiable (Gasperini, 1996)

El cuestionario a utilizar consta de veintiún ítems diseñados para evaluar la percepción, por parte del empleado, del ambiente ético de la organización, tomando como base las distintas dimensiones entre los criterios éticos y los diferentes niveles de análisis planteados por Victor y Cullen (1988).

Cada ítem se presenta como una afirmación descriptiva acerca de la organización, y se acompaña con una escala de Likert de cuatro categorías:

- 1.- Muy en Desacuerdo.
- 2.- En Desacuerdo.
- 3.- De acuerdo.
- 4.- Muy de Acuerdo.

Los ítemes están ordenados de manera que en ningún momento, dos ítemes correspondientes a un mismo criterio ético, se presenten de forma consecutiva.

En las instrucciones del cuestionario se le solicita a la persona que reporte lo que realmente ocurre en la organización, y no lo que le gustaría que ocurriera, con el propósito de medir su percepción y no su preferencia. También se le informa que el cuestionario mide el clima organizacional, y no el clima ético, con el objeto de reducir la posible deseabilidad social en las respuestas. Adicionalmente se solicitan datos relativos a las variables demográficas de la investigación: sexo, tipo de cargo y antigüedad en la organización.

Es importante señalar que las respuestas al cuestionario son anónimas, aspecto que también es informado en las instrucciones.

Cabe señalar que el instrumento puede adaptarse a cualquier organización. Para ello, es indispensable escribir el nombre de la organización o sus siglas en los espacios en blanco de los ítemes No. 2, 4, 8, 9, 13, 14, 15, 16 y 18. De la misma manera, deben completarse los ítemes No. 15 y 21 escribiendo en el espacio en blanco el nombre de alguna legislación específica que debe ser seguida por la organización, por ejemplo, Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, etc. En el espacio en blanco del ítem No. 18 se escribirá la misión de la organización. Al realizar estas adaptaciones, el cuestionario podrá aplicarse a cualquier tipo de organización, de acuerdo a sus características propias e idiosincrásicas.

Los ítemes que corresponden a la dimensión del clima ético de cuidado son: 4, 10, 12,14, 16 y 20.

Los ítemes que componen esta dimensión son relativos al criterio de benevolencia o utilitarismo en su correspondencia con los niveles de análisis individual, local y cosmopolita, a excepción de los ítemes (el No. 14), que pertenece al criterio ético de egoísmo y al nivel de análisis cosmopolita.

El contenido de estos ítemes hace referencia a que la consideración primordial en la toma de decisiones por parte de los empleados y la organización en general, es la preocupación y la procura del bienestar de los compañeros más allegados del equipo de trabajo, de la sociedad y los ciudadanos en general, así como el país.

La dimensión de Reglas esta compuesta por cuatro ítemes: No. 7, 9, 11 y 13.

Estos ítemes están referidos al respeto y al cumplimiento de las normas internas, las reglas, las políticas y los procedimientos de la organización por parte de los empleados, los cuales son considerados en la toma de las decisiones.

El clima Instrumental agrupa cuatro ítemes: No. 2, 6, 8 y 18, los cuales son relativos al criterio ético del egoísmo y a los niveles de análisis individual, local y cosmopolita. Estos ítemes se refieren a la procura en la satisfacción, por parte de los empleados, de sus propios intereses, sean estos correspondientes a la persona en particular, a la organización o al país; así

como la preocupación por dichos intereses, siendo ésta la consideración primordial en la toma de las decisiones.

Los ítemes que conforman a la dimensión de leyes y códigos son cuatro: No. 15, 17, 19 y 21, concernientes al criterio deontológico o de principios y al nivel de análisis cosmopolita. Estos ítemes son relativos al seguimiento y cumplimiento en la toma de decisiones, por parte de los empleados y de la organización en general, de leyes, códigos y normativas nacionales e internacionales establecidas por un ente más amplio que la propia organización.

El clima de Independencia agrupa tres ítemes: No. 1, 3 y 5, relativos al criterio ético deontológico o de principios y al nivel de análisis individual.

El contenido de dichos ítemes está básicamente focalizado a la utilización por parte de los empleados, de sus propios y personales principios éticos como guía primordial en la toma de decisiones y la acción.

3.6.2.2.- Medición de la satisfacción laboral en los empleados.

Las diferentes facetas de satisfacción laboral: satisfacción con pagos, satisfacción con promoción, satisfacción con sus compañeros, satisfacción con sus supervisores y satisfacción con sus propios trabajos, serán medidos utilizando cuatro ítems para cada fase. Los ítems empleados para medir estas fases serán combinadas para formar una medida de la satisfacción laboral global. Esta escala ha sido incluida en algunos estudios de campo incluyendo negocios éticos (Vitell y Davis, 1990). Cada ítem será medido utilizando una escala de Likert de cuatro puntos, que van desde muy de

acuerdo a muy desacuerdo. Así una baja puntuación indica gran insatisfacción y una alta puntuación indica alta satisfacción. El coeficiente alfa para estas medidas va desde 0.72 hasta 0.84. (Desphande, 1996).

No se encontraron antecedentes de la aplicación de este instrumento en nuestro país, por lo que se procederá a realizar la traducción del cuestionario original del idioma inglés al español, seguidamente se efectuará la validación del contenido del mismo, para su posterior aplicación.

3.6.3.- Operaciones de campo.

Inicialmente se contactara a la Directora de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, a quien se le manifestara por escrito la intención de realizar la investigación en la mencionada institución. Una vez aceptada la propuesta se le solicitará a él mismo, colaboración en el sentido de que se les participe a los Directores de línea, el objeto del estudio, para facilitar la participación de los empleados en la presente investigación.

La administración de los cuestionarios para medir clima ético y satisfacción laboral será simultánea, se les garantizará a los empleados el carácter de confidencialidad.

Se fijará un horario para la aplicación de los instrumentos, el cual dependerá según acuerdo previamente establecido por los jefes de los Departamentos que conforman a la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos.

3.7.- Análisis de datos.

3.7.1.- Técnicas de análisis.

El análisis de los datos se realizará a través de la estadística descriptiva, la cual facilita la descripción de los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable utilizando para ello:

- a) Medidas de tendencia central: por ejemplo, la media.
- b) Medidas de dispersión: desviación estándar y la varianza.
- c) Medidas de correlación para la determinación del nivel de relación entre las dimensiones de clima ético y las facetas de satisfacción laboral.
- d) Análisis de regresión múltiple, es un método que permite estudiar la magnitud de una variable independiente sobre una dependiente, usando principios de correlación.

3.7.2.- Recursos para el procesamiento.

El tratamiento estadístico de la información obtenida como resultado de la aplicación de los instrumentos y las técnicas de recolección de datos se efectuará a través de software, Excel 98 y SSPS.

Los resultados serán presentados, mediante la representación escrita: incorporando los datos estadísticos en forma de texto a partir de una descripción de los mismos.

IV. RECOMENDACIONES.

1.-Realizar esta investigación en hospitales, clínicas e Instituciones públicas o privadas, que brindan servicios de salud, ubicadas en diferentes regiones del país, con la finalidad de:

a) Identificar los tipos de climas y las diferentes facetas de satisfacción laboral existentes.

b) Evaluar la influencia de los diferentes climas éticos en las facetas de satisfacción laboral.

2.- Examinar si estos resultados se reproducen en otros hospitales, clínicas e Instituciones públicas o privadas, que brindan servicios de salud, ubicadas en diferentes regiones del país.

3.- Evaluar el éxito de algunas estrategias empleadas por las organizaciones para reforzar diversos tipos de cultura.

ANEXO I.
CUESTIONARIO DE CLIMA ÉTICO ORGANIZACIONAL.

Cuestionario de Clima Organizacional.

Este cuestionario busca conocer la percepción del clima organizacional de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Por favor responda lo que realmente ocurre en su organización y no lo que usted le gustaría que ocurriera.

Los resultados finales se presentaran en forma global y no se darán resultados individuales. Sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales, por lo tanto, no escriba su nombre en este cuestionario.

La información que se le solicita a continuación servirá para el análisis de resultados, y no tiene como finalidad la identificación personal.

INFORMACIÓN GENERAL: Marque con una x la alternativa escogida.

1.- Sexo:

Femenino: ____

Masculino: ____

2.- Tipo de cargo:

Supervisa a otros empleados: ____

No supervisa a otros empleados: ____

3.- Antigüedad en la organización: ____ años.

A continuación se le presentan algunas proposiciones, léalas cuidadosamente y marque con una x la alternativa de respuesta que mejor refleje su apreciación. Por favor trate de responder todos los ítems.

Las alternativas de respuestas son:

- 1.- Muy en desacuerdo.
- 2.- En desacuerdo.
- 3.- De acuerdo.
- 4.- Muy de acuerdo.

- 1.-¿Aquí cada trabajador se guía por su propia ética personal? 1 2 3 4
- 2.- Los trabajadores de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos se preocupan principalmente por sus intereses personales. 1 2 3 4
- 3.-¿En esta organización , los empleados deciden por sí mismos qué es lo bueno y lo malo en situaciones de trabajo? 1 2 3 4
- 4.- Cada trabajador de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos se preocupa por el bienestar de su compañero más cercano? 1 2 3 4
- 5.-Lo más importante en esta organización es que cada quien actúa de acuerdo a lo que piensa que es correcto e incorrecto en el trabajo. 1 2 3 4
- 6.-Los empleados trabajamos para proteger los intereses de la organización. 1 2 3 4
- 7.- Los trabajadores considerados más eficientes por sus jefes son los que cumplen mejor las reglas fijadas por éstos. 1 2 3 4
- 8.- En la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos se espera que todos trabajen a favor de los intereses y los objetivos de los Directores. 1 2 3 4
9. Las normas internas de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos se utilizan como guía en la toma de decisiones. 1 2 3 4
- 10.- Los integrantes de la organización tratamos de beneficiar a nuestros compañeros de trabajo. 1 2 3 4

11.- ¿Las reglas son siempre respetadas y acatadas por todos los empleados sin importar su cargo?.

1	2	3	4
---	---	---	---

12.- En esta organización, lo primero que se tiene en cuenta al tomar decisiones es el espíritu de equipo y la armonía en el grupo de trabajo.

1	2	3	4
---	---	---	---

13.- Lo más importante en la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos es seguir las políticas y los procedimientos de la organización.

1	2	3	4
---	---	---	---

14.- En la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos, la mejor decisión es la que resulta mejor para el país.

1	2	3	4
---	---	---	---

15.- Los trabajadores de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos nos regimos principalmente por las Leyes Orgánicas de Procedimientos Administrativos y de Salud.

1	2	3	4
---	---	---	---

16.- Cuando hay algún problema por resolver, la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos procura que la solución beneficie a la sociedad venezolana, siguiendo la línea de su misión.

1	2	3	4
---	---	---	---

17.- Todos en la organización nos guiamos por las Leyes Orgánicas de Procedimientos Administrativos y de Salud.

1	2	3	4
---	---	---	---

18.- Lo principal en la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos es que todos los empleados colaboren en la ejecución de la misión de la Institución.

1	2	3	4
---	---	---	---

19.- Los códigos de ética profesionales son la principal guía de cada profesional para tomar las decisiones.

1	2	3	4
---	---	---	---

20.- La organización valora todo lo que pueda favorecer a los trabajadores y al ciudadano en general.

1	2	3	4
---	---	---	---

21.- Cuando se toman decisiones en la organización, éstos se apoyan en las Leyes Orgánicas de Procedimientos Administrativos y de Salud.

1	2	3	4
---	---	---	---

ANEXO II.
CUESTIONARIO ORIGINAL DE SATISFACCIÓN LABORAL.
REDACTADO EN IDIOMA INGLÉS.

Item.	Type.
1.-My organization pays better than competitors?.	Satisfaction with pay.
2.- My pay is adequate, considering the responsibilities I have?.	
3.- I am underpaid for what I do?.	
4.- My fringe benefits are generous?.	
5.- I do not like the basis on which my Promotions organizations promotes people?.	Satisfaction with promotions.
6.- Promotions are infrequent in my organization?.	
7.- If I do a good job, I am likely to get promoted?.	
8.- I am satisfied with my rate of advancement?.	
9.- The people I work with do not give me enough support?.	Satisfaction with co-workers.
10.- When I ask people to do things, the jobs gets done?	
11.- I enjoy working with the people here?.	
12.- I work with responsible people?.	
13.- The managers I work for back me up?.	Satisfaction with Supervisors.
14.- The managers I work for are "top notch".	
15.- My superiors don't listen to me?.	
16. - My management doesn't treat me fairly?.	
17.- My job is interesting?.	Satisfaction with work

18.- I feel good about the amount of responsibility in my job?

19.- I would rather be doing another job?.

20.- I get little sense of accomplishment from doing my job?.

ANEXO III.
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
TRADUCIDO AL IDIOMA ESPAÑOL.

Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Este cuestionario busca conocer la percepción de la satisfacción laboral de la Dirección de Drogas, Medicamentos y Cosméticos del Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Por favor responda lo que realmente ocurre en su organización y no lo que usted le gustaría que ocurriera.

Los resultados finales se presentaran en forma global y no se darán resultados individuales. Sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales, por lo tanto, no escriba su nombre en este cuestionario.

La información que se le solicita a continuación servirá para el análisis de resultados, y no tiene como finalidad la identificación personal.

INFORMACIÓN GENERAL: Marque con una x la alternativa escogida.

1.- Sexo:

Femenino: ____

Masculino: ____

2.- Tipo de cargo:

Supervisa a otros empleados: ____

No supervisa a otros empleados: ____

3.- Antigüedad en la organización: ____ años.

A continuación se le presentan algunas proposiciones, léalas cuidadosamente y marque con una x la alternativa de respuesta que mejor refleje su apreciación. Por favor trate de responder todos los items.

Las alternativas de respuestas son:

1.- Muy en desacuerdo.

2.- En desacuerdo.

3.- De acuerdo.

4.- Muy de acuerdo.

- 1.- ¿Mi organización paga mejor que sus competidores? 1 2 3 4
- 2.- ¿Mi pago es adecuado considerando las responsabilidades que tengo? 1 2 3 4
- 3.- ¿Estoy mal retribuido por lo que hago? 1 2 3 4
- 4.- ¿Mis beneficios son generosos? 1 2 3 4
- 5.- ¿No me gusta la base con la cual promueven a las personas en mi organización? 1 2 3 4
- 6.- ¿En mí organizaciones las promociones son frecuentes? 1 2 3 4
- 7.- Si yo hago un buen trabajo, ¿probablemente conseguiré ascender? 1 2 3 4
- 8.- ¿Yo estoy satisfecho con mi velocidad de ascenso? 1 2 3 4
- 9.- ¿Yo trabajo cuando no me proporcionan un gran apoyo? 1 2 3 4
- 10.- ¿Cuándo les pregunto a las personas para hacer cosas, el trabajo realizado es bueno? 1 2 3 4
- 11.- ¿Yo disfruto trabajando con las personas aquí? 1 2 3 4
- 12.- ¿Yo trabajo con personas responsables? 1 2 3 4
- 13.- El Supervisor ¿Yo trabajo para estar en la cima? 1 2 3 4
- 14.- El Supervisor ¿Yo trabajo para ser cima hueca? 1 2 3 4
- 15.- ¿Mis superiores no me escuchan? 1 2 3 4
- 16.- ¿Mi supervisor no me trata justamente? 1 2 3 4

17.-¿Mi trabajo es interesante?.

1	2	3	4
---	---	---	---

18.- ¿Yo me siento bien acerca del valor de la responsabilidad en mi trabajo?

1	2	3	4
---	---	---	---

19.- ¿Yo haría algo más por el trabajo?.

1	2	3	4
---	---	---	---

20.- ¿Yo consigo poco sentido de cumplimiento por lo que realizo en mi trabajo?.

1	2	3	4
---	---	---	---

ANEXO IV.
CRONOGRAMA DE TRABAJO.

Cronograma de trabajo.

Etapas.

1.- Revisión del diseño del proyecto.

Número de semanas: 1.

2.- Corrección de las observaciones.

Número de semanas: 2.

3.- Validación del instrumento para la medición de la satisfacción laboral.

Número de semanas: 6.

4.- Aplicación de los instrumentos.

Número de semanas: 3.

5.- Fuentes secundarias.

Número de semanas: 2.

Fecha probable de inicio: 02-09-02.

Fecha probable de culminación: 13-09-02.

6.- Clasificación del material.

Número de semanas: 1.

7.- Tratamiento de la información.

Número de semanas: 1.

8.- Análisis e interpretación de los datos.

Número de semanas: 1.

9.- Redacción preliminar.

Número de semanas: 1.

10.- Transcripción.

Número de semanas: 1.

11.- Presentación del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA.

Abbey, A. and J. W. Dickson (1983), "R & D Work Climate and Innovation in Semiconductors". **Academy of Management Journal**, 26, 362-368.

Beauchamp, T. L and Bowie, N.E.: (1983). **Ethical Theory and Business**, 2nd ed. (Prentice –Hall, Englewood Cliffs. NJ).

Bloos, G. y Dawson, P. (1994) Understanding Professional Culture in Organizational Context, **Organization Studies**, 15(2), 275-295.

Bordeleau, Y., Brunet L., Haccoun, R., Rigny A. y Savole A. **Modelos de investigación para el desarrollo de recursos humanos**. Editorial Trillas. México, 1987, pp. 56.

Browing, J. and N. B. Zabriskie. (1983), How ethical are industrial Buyers?, **Industrial Marketing Management**, 12, 219-224.

Burns, D., Fawrett, J. y Lanasa, J. (1994) Business student's ethical Perceptions of Retail Situations: A Micro Cultural Comparison. **Journal of Business Ethics**, 13 (9), 667 –679.

Callan, V. J. (1992). Predicting ethical Values and Training Needs in Ethics. **Journal of Business Ethics**, 11, 761-769.

Deshpande S. (1996) The Impact of Ethical Climate Types on Facets of Job Satisfaction: An Empirical Investigation. **Journal of Business Ethics**, 15 655-660.

Downey, H. K; Hellriegel D., and J. W. Slocum, Jr. (1975), Congruence between Individual Needs, Organizational Climate, Job Satisfaction and Performance. **Academy of Management Journal**, 18(1), 149-155.

Dubinsky, A. J and M. Levy (1985). Ethics in Retailing: Perceptions of Retail Salespeople. **Journal of Academy of Marketing Science**, 13 (1), 1-6.

Ferrell, O. C and S. J. Skinner (1988). Ethical Behavior and Bureaucratic structure in Marketing Research Organizations. **Journal of Marketing Research**, 25, 103-109.

Fleishman, E., Bass, A. (1979) **Estudios de Psicología Industrial y del Personal**. Editorial Trillas. México. 1979 pp. 322.

Fritzche, D. J., and Becker.: (1984), H. Linking Management Behavior to Ethical Philosophy. **Academy of Management Journal**, 27 (1984)166-175.

Gasperini, Alexandra. (1996) **Estudio de clima ético en una organización financiera del estado venezolano, y su relación con las variables sexo, tipo de cargo y antigüedad en la organización**. Universidad Católica Andrés Bello.

Gibson, J., Ivancevich, J y Donnelly, J. (1994). **Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos**, (7ma. ed). USA. Edit: Addison Wesley Iberoamericana.

Hergaty, W. Harvey y Harry P. Sims, Jr. (1979). Organizational Philosophy, Policies, and Objectives Related to Unethical Decision Behavior: A Laboratory Experiment. **Journal Applied Psychology**, 64, 331-338.

Joseph, Jacob y Desphande, Satish P. (1997). The Impact of Ethical Climate on Job Satisfaction of Nurses. **Health Care Manager Rev.**, 22(1), 76-81.

Kerlinger, F. (1997). **Investigación del Comportamiento**. (3era ed.). México. Mc Graw Hill.

Kidwell, J.M., R. E. Stevens and A. L. Bethke. (1987). Differences in the Ethical Perceptions Between Male and Female Managers: Myth or Reality. **Journal of Business Ethics**, 6, 489-493.

Kohlberg, Lawrence. (1967). **Moral and religious education and the public schools: A developmental view**. In T. Sizer (ed), Religion and Public Education: 164 – 183. Boston: Houghton Mifflin.

Kohlberg, L. (1984) **The Philosophy of Moral Development**. New York: Harper & Raw.

Kornhauser, William. (1962). **Scientists in Industry: Conflict and Accommodation**. Berkely, C. A: University of California Press.

Litwin, G. And R. Springer (1968). Motivation and Organization Climate. (Harvard University Press, Boston).

Locke, E. A. (1976) The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (ed), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp.1125-1173). Chicago: Rand McNally.

McNichols, C. W. And T. W Zimmerer. (1985). Situational Ethics: An Empirical Study of Differentiators of Student attitudes. Journal of Business Ethics, 4, 175-180.

Matus, Justin and Frazer, Gregory. (1996) Job Satisfaction among Selected Hospital CEOs. Health Care Supery, 15 (1), 41-60.

Peter, T y Waterman, R (1982) In Search of Excellence. New York. Harper & Raw.

Randall, D.M and A. M. Gibson (1990). Methodology in Business Ethics Research: A Review and Critical Assessment. Journal of Business Ethics, 9 (69), 457-472.

Reidenbach, R. E. and Robin, D. P. (1990). "Toward the Development of a Multidimensional Scale for Improving evaluations of Business Ethics". Journal of Business Ethics, 9, 639-653.

Renwick, P. A.: (1975), "Perception and Management of Superior Subordinate Conflict", Organizational Behavior and Human Performance 13, 444-456.

Rice, Robert, Gentile Douglas and McFarlin Dean (1991). Facet Importance and Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology, 76 (1), 31-39.

Schein, E. (1985). La Cultura Empresarial y el Liderazgo: Una visión dinámica. México Plaza & Janas.

Schein, E.: 1990, Organizational Culture. American Psychologist, 45, 109 - 119.

Schneider, Benjamín. (1975). "Organizational climate: An essay." Personnel Psychology, 28: 447-479.

Schneider, Benjamin. (1983). Work Climates: an Interactions Perspective, in N. W. Feimer and E. S. Geller (eds). Environmental Psychology: Directions and Perspectives (Praeger, New York), pág. 106-128.

Scott, W. Richard. (1966). Professionals in bureaucracies – Areas of conflict. In Howard M. Vollmer and Donald L. Mills (eds). Professionalization: 265-275. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.

Sinclair, A (1993). Approaches to Organizational Culture and Ethics. Journal of Business Ethics, 12 63-73.

Serwinek, P. J. (1992). Demographic & Related Differences in Ethical Views Among Small Businesses. Journal of Business Ethics, 11, 55-566.

Sierra Bravo, Restituto. (1985). Técnicas de Investigación Social. Paraninfo, S. A. 4ta. ed. Madrid.

Sims, R (1992) The Challenge of Ethical Behavior in Organizations. **Journal of Business Ethics**, 11 (7), 505-513.

Sims, R. and Kroeck G. (1994). The Influence of Ethical Fit on Employee Satisfaction, Commitment and Turnover. **Journal of Business Ethics**, 13, 939-947.

Sinclair, A (1993). Approaches to Organizational Culture and Ethics. **Journal of Business Ethics**, 12(1), 63-73.

Tsalikis, J and Fritzche, D. J. (1989). Business Ethics: A Literature Review with a Focus On Marketing Ethics. **Journal of Business Ethics**, 8, 697-743.

Taylor, F. W. and Fayol, Henry (1977). **Principios de la Administración Científica y la Administración Industrial y General**. Mobil - Libros. Caracas, Venezuela

Victor, B and J. B. Cullen (1987), "A Theory and Measure of Ethical Climate in Organizations", in W. C. Frederick and L. E. Preston (eds.), Research in Corporate Social Performance and Policy, Vol. 9 (JAI Press, Greenwich, CT), pp. 51-71.

Victor, B and Cullen J. B (1988). The Organizational Bases of Ethical Work Climate. **Administrative Science Quarterly**, 33, 101-125.

Victor, B., Cullen, J y Stephense (1989, Autumn) **An Ethical Weather Report: Assesing The Organization's Ethical Climate. Organizational Dinamics**, 18, 50-62.

Vidaver, C (1993) Creating and maintaining ethical Work Climates: Anomie in the Workplace and Implications for Managing Change. **Business Ethics Quartely**, 3(4), 343-358.

Vitell, S and D. L. Davis (1990). Ethical Beliefs of MIS Profesional: The Frequency and Opportunity for Unethical Behavior. **Journal of Business Ethics**, 9 63-70.

Wreiss, D. J., Dawis, R. V., and England, G.W. (1967) **Manual for the Minnesota. Satisfaction Questionnaire**. Minneapolis.

Williams, Bernard. (1985) Ethics and the Limits of Philosophy. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Wimbush, J. And Shepard, J (1994) Toward and Understanding of Ethical Climate: Its Relationship to Ethical Behavior and Supervisory Influence: **Journal of Business Ethics**, 13(8), 637-647.

Wnux, Lpdiński, Edmund (1977). Satisfacción en el empleo y calidad de vida del trabajo. **Revista Internacional de Trabajo**. 95, 57-68.

Wyld, D., and Jones, C. (1997) The Importance of Context: The Ethical Work Climate construct and Models of Ethical Decision Making – An Agenda for Research. **Journal of Business Ethics**, 16:465-472,1997.

Yoder, Dale. (1981). **Manejo de Personal y Relaciones Industriales**. Compañía Editorial Continental, S. A. México.

Zohar, D. (1980). "Safety Climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications", **Journal of Applied Psychology**, 65, 96-102.