

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DIRECCION DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCION DE SALUD

TEMA:

“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de
Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud

Autora: Lic. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez

Director: Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA

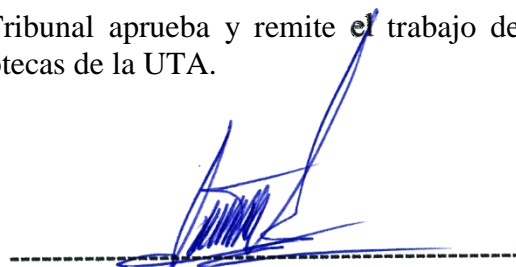
Ambato – Ecuador

Agosto 2015

**AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
AMBATO.**

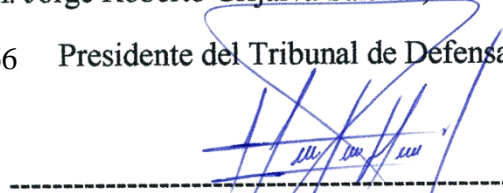
El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista. Jorge Roberto Grijalva Salazar, MBA, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui MBA, Ingeniero Rodrigo Fernando Miranda López MBA, Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL BASICO SAN MIGUEL ”, elaborado y presentado por la señora Licenciada en Laboratorio Clínico Karla Cristina Bohórquez Rodríguez , para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Econ. Jorge Roberto Grijalva Salazar, MBA

CI. 1801096866 Presidente del Tribunal de Defensa



Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui MBA.

CI. 1802890036 Miembro del Tribunal



Ing. Rodrigo Fernando Miranda López MBA.

CI. 1803556040 Miembro del Tribunal



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro Mg.

CI. 1803098126 Miembro del Tribunal


AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL” le corresponde exclusivamente a: Lic. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez Autor, bajo la Dirección de Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Lic. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez

Autor



Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA

Director

CI. 1802453629

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.



Lic. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez

c.c.0201827219

DEDICATORIA

Al culminar con esta etapa de mi vida

Dedico el presente trabajo de investigación,

A mi familia

En especial a mi esposo Fredy Yánez, mi hija Alejandra,

A quienes entrego mi corazón

Con su amor, cariño y lealtad

Me brindaron su apoyo incondicional.

Karla

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme su amor, sabiduría e infinita bondad.

Es mi deseo expresar mi sincero agradecimiento.

A la Universidad Técnica de Ambato.

Por brindarme la oportunidad de educarme en sus aulas.

En especial quiero agradecer al Ingeniero Leonardo Ballesteros,

Que con su apoyo me supo guiar en la elaboración

Del presente trabajo de investigación.

A mi esposo quien con su

Colaboración hemos culminado una meta más.

Karla

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
SUMMARY.....	xii

B. TEXTO

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1 TEMA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO.....	5
1.2.3 PROGNOSIS.....	7
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES.....	7
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 ANTECEDENTES.....	10

2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	15
2.5	HIPÓTESIS	33
2.6	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		34
3.1	ENFOQUE	34
3.2	MODALIDAD	34
3.2.1	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	34
3.2.2	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	34
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.3.1	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	35
3.3.2	INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.....	35
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.5	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	36
3.6	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.8	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		41
4.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	41
4.2	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		55
5.1	CONCLUSIONES.....	55
5.2	RECOMENDACIONES	56
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....		57
6.1	DATOS INFORMATIVOS	57
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	57
6.3	JUSTIFICACIÓN.....	60
6.4	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	60
6.4.1	OBJETIVO GENERAL	60
6.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	60
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	61

6.5.1	FACTIBILIDAD ORGANIZACIONAL.....	61
6.5.2	FACTIBILIDAD TÉCNICA-OPERATIVA	61
6.5.3	FACTIBILIDAD SOCIAL	61
6.6	FUNDAMENTACIÓN	61
6.6.1	MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL	61
6.7	MODELO OPERATIVO	66
6.8	MANUAL DE CULTURA ORGANIZACIONAL	69
6.9	PLAN DE ACCIÓN	95
6.10	BIBLIOGRAFÍA	96

C. MATERIALES DE REFERENCIA

ANEXOS	104
--------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	2
TABLA 2 TOMA DE DECISIONES	2
TABLA 3 RESISTENCIA AL CAMBIO	3
TABLA 4 LA POBLACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN ESTÁ CONSTITUIDA POR:	35
TABLA 5 CULTURA ORGANIZACIONAL	36
TABLA 6 DESEMPEÑO LABORAL.....	37
TABLA 7 PREGUNTAS BASICAS	38
TABLA 8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
TABLA 9 PREGUNTA 1	41
Tabla 10 PREGUNTA 2	42
TABLA 11 PREGUNTA 3	43
TABLA 12 PREGUNTA 4	44
TABLA 13 PREGUNTA 5	45
TABLA 14 PREGUNTA 6	46
TABLA 15 PREGUNTA 7	47
TABLA 16 PREGUNTA 8	48
Tabla 17 FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	52
TABLA 18 FRECUENCIAS ESPERADAS	53
TABLA 19 CALCULO DEL CHI- CUADRADO.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 TRATO DEL PERSONAL DEL LABORATORIO	41
GRAFICO 2 TIEMPO DE ESPERA	42
GRAFICO 3 CONDICIONES AMBIENTALES	43
GRAFICO 4 COMUNICACIÓN DEL PERSONAL	44
GRAFICO 5 MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	45
GRAFICO 6 VALORES	46
GRAFICO 7 ENTREGA DE RESULTADOS	47
GRAFICO 8 CALIDAD DEL SERVICIO	48
GRAFICO 9 VOLVERÍA AL LABORATORIO.....	49
GRAFICO 10 CHI CUADRADO.....	54

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Tema: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL”

Autor: Lic. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez

Director: Ing. MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López.

Fecha: 09 de Junio del 2105

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo de investigación es la elaboración de un Manual de Cultura Organizacional en el área de Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, se basó en una investigación obtenida de encuestas a los usuarios, y entrevistas con el personal, así se enfoca en dar solución a los problemas permitiéndonos, precisar actividades, deslindar responsabilidades, establecer mecanismos de coordinación, evitar duplicidad de funciones planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades del trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

La finalidad de este trabajo de investigación es brindar el mejor servicio a la comunidad.

Descriptor: Manual de Cultura organizacional, Laboratorio Clínico, usuario, satisfacción.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Theme: “The Organizational Culture Manual and the job performance in the Clinical Laboratory of the San Miguel Basic Hospital”

Author: Lic. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez

Directed by: Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA

Date: June 09th, 2015

SUMMARY

The proposal of this work research is the elaboration of an Organizational Culture Manual in the Clinical Laboratory Area from the San Miguel Basic Hospital, based on a research obtained by polls applied to users and interviews with the staff, guided to solve problems, allowing us, define activities, eliminate responsibilities, establish processes of coordination, duplicity of functions, plan, organize, guide, control the use of resources and work activities, with the purpose of achieving the objectives or goals of the organization in an efficient and effective way.

The aim of this work research is to promote a better community service.

Keywords: Organizational Culture Manual, Clinical Laboratory, user, satisfaction.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el Hospital Básico San Miguel.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

(Urdaneta, 2010) A nivel de América Latina el objetivo del artículo es determinar la cultura organizacional existe en los Institutos de Investigaciones del área Salud de la Universidad del Zulia. Se consideraron los principios organizacionales, la toma de decisiones y la resistencia al cambio. Se realizó una investigación descriptiva, de campo, transaccional. Se aplicó un cuestionario escala tipo Likert por medio de encuestas validado por cinco especialistas con una confiabilidad de 0,95. Los resultados se analizaron a través de estadísticas descriptivas, encontrándose que un 54,76% refirió sentirse comprometido con los principios organizacionales, un 57,53% reportó la ausencia de talleres de creación de ideas para la toma decisiones y finalmente un 64,81% manifestó que cambiar formas de realizar las tareas es perder el tiempo. Se concluye la existencia de una cultura organizacional débil, la cual no integra al personal bajo los objetivos que persigue la institución, así mismo, una inadecuada capacitación en el personal en el cumplimiento de sus funciones hace difícil la toma de decisiones por lo que origina la no aceptación de cambios en el momento requerido. En este sentido, queda como desafío para las instituciones de educación superior incentivar la desaparición de las posturas ortodoxas de una cultura organizacional, transformándola en una más fuerte, participativa y menos resistente al cambio

Tabla I
Principios Organizacionales

ÍTEMS	TA	PA	NAND	PD	TD	TOTAL
1. La difusión de la misión y visión se ha realizado de una manera poco satisfactoria.	23,20	0,00	10,20	11,60	55,00	100,00
2. El personal se siente comprometido con los valores organizacionales.	72,60	21,10	4,20	0,00	2,10	100,00
3. El personal comprende con amplitud la misión y visión de la institución.	67,40	10,50	5,30	11,60	5,20	100,00
4. La misión y visión son útiles para guiar las acciones laborales de los empleados.	23,20	11,60	10,20	0,00	55,00	100,00
5. El relato de personajes son útiles para guiar las acciones laborales de los trabajadores.	87,40	0,00	4,20	0,00	8,40	100,00
MEDIA	54,76	8,64	6,82	4,64	17,68	100,00

Fuente: Aramburu, N. (2008). Organización de Empresas .

TABLA 1 PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

La Tabla I muestra los hallazgos respecto a los principios organizacionales donde una proporción de 54,76% se sienten comprometidos con estos principios y admitieron que los personajes son útiles para guiar sus acciones laborales. A diferencia del 17,68% quienes reportaron estar en total desacuerdo con los ítems.

Tabla II
Toma de decisiones

ÍTEMS	TA	PA	NAND	PD	TD	TOTAL
6. Se establecen talleres de creación de ideas para la toma de decisiones.	14,70	5,30	0,00	0,00	80,00	100,00
7. Se evalúan alternativas tomando en cuenta diferentes escenarios.	9,50	3,20	7,40	16,60	63,10	100,00
8. Cada departamento evalúa sus problemas aisladamente.	70,50	0,00	0,00	0,00	29,50	100,00
MEDIA	31,57	2,83	2,47	5,53	57,53	100,00

Fuente: Aramburu, N. (2008). Organización de Empresas.

TABLA 2 TOMA DE DECISIONES

Con respecto a la toma de decisiones (Tabla II), una media de 57,53% de la población reportó el no establecimiento de talleres de creación de ideas para la toma de decisiones. Así mismo, no se evalúan alternativas considerando diferentes escenarios. En adición, cada departamento evalúa sus problemas aisladamente. Por el contrario, el 31,57% reportó estar totalmente de acuerdo.

**Tabla III
Resistencia al Cambio**

ÍTEMS	TA	PA	NAND	PD	TD	TOTAL
9. Soy consciente de que cambiar formas de realizar una tarea es perder el tiempo.	65,30	0,00	0,00	0,00	34,70	100,00
10. Prefiero cumplir con las funciones de la forma habitual que probar nuevos procedimientos.	65,24	12,00	0,00	19,00	14,00	100,00
11. Me cuesta adaptarme a nuevas formas de realizar las tareas que hago habitualmente.	63,90	0,00	25,00	0,00	11,10	100,00
MEDIA	64,81	4,00	8,33	6,33	19,93	100,00

Fuente: Aramburu, N. (2008). Organización de Empresas

TABLA 3 RESISTENCIA AL CAMBIO

Con respecto al indicador resistencia al cambio (Tabla III), el 64,8% informó estar consciente de que cambiar formas para realizar tareas es perder el tiempo y prefieren cumplir con funciones de la forma habitual que nuevos procedimientos. Finalmente, manifestaron que les costaba adaptarse a nuevas formas de realizar las tareas que hacen habitualmente. Entre tanto, el 19,93% estuvo en total desacuerdo con los ítems propuestos.

(Terán, 2004) En Ecuador se realizó una investigación sobre motivación e incentivos del Recurso Humano en el Hospital Asdrúbal de la Torre desde el punto de vista académico, se pretende abordar la estructura organizacional y funcional del Hospital a través de una categoría teórica, -propuesta por la presente investigación-, denominada “burocracia híbrida”, mezcla particular de la “imagen ideal de la burocracia” descrita por el sociólogo alemán Max Weber. El subsistema de motivación e incentivos, se revisa a través de las teorías de las necesidades de Herzberg y Mc Clelland y, el acercamiento a la cultura organizacional, se realiza tomando como referencia, el contrato psicológico propuesto por Schein, con la finalidad de conocer cuáles son las expectativas mutuas entre organización y trabajadores.

La investigación, llevada a cabo, utilizando instrumentos cuantitativos y cualitativos, evidencia las siguientes conclusiones:

1. Los factores motivadores no se encuentran presentes en los trabajadores, en porcentajes que van del 50% a cerca del 96%.

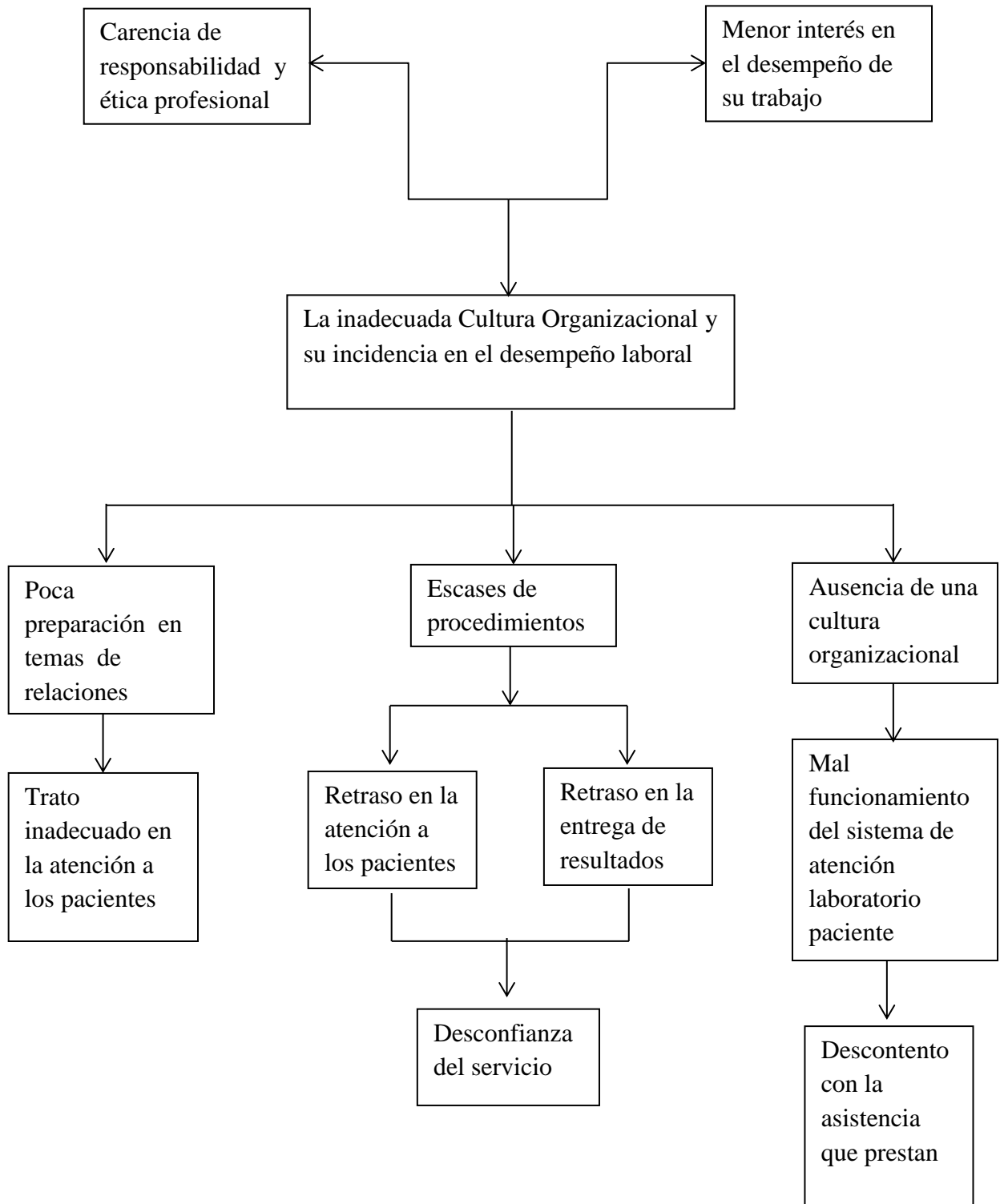
2. La cultura organizacional, no muestra valores y principios interiorizados en los trabajadores, de manera que no se logra percibir, una ideología hospitalaria centrada en el usuario como principio prioritario de su “quehacer” y de la razón de ser del hospital.
3. Las normas e interacciones, esbozan una cultura ritualista, conservadora, renuente a la innovación.
4. La subcultura de los trabajadores sindicalizados, -con códigos formales e informales propios-, influye poderosamente en el funcionamiento cotidiano del Hospital.
5. No hay una definición transparente del contrato psicológico, las expectativas de los directivos y de los trabajadores parecen no compaginar, más aún, en la presente situación de cambio como es el proceso de descentralización.

En el Hospital Básico San Miguel, no existe un estudio sobre la cultura organizacional dentro de la misma es importante, mostrar el desarrollo que tiene el hospital en cuanto a la calidad de las relaciones interpersonales frente a los cambios tecnológicos, administrativos y operativos que existen hoy en día.

El propósito principal de este estudio es el de identificar la cultura organizacional presente en el personal y que de una u otra manera este afectando en la atención al paciente.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

ARBOL DE PROBLEMAS



La escasa preparación en temas importantes como es el de la cultura organizacional ha llevado a una deficiente atención es muy importante que los profesionales estén capacitados en este tema porque brindarían una mejor calidad en el servicio.

El trato inadecuado en la atención a los pacientes genera, desconformidad en los usuarios del servicio debido a una escasa motivación de brindar un mejor trato al optimizar este aspectos brindaría confianza en los resultados que el laboratorio brinda.

La escases de procedimientos generan retraso en la atención, en la entrega de resultados y por consiguiente desconfianza en el servicio debido a que el profesional no es instruidos, siguen realizando su trabajo de forma rutinaria y compleja, debido a la inadecuada aplicación de técnicas y procedimientos que conlleva a que se dificulte su trabajo lo cual genera molestias.

La ausencia de una cultura organizacional no nos permite identificar oportunidades de mejoras continuas, conocer las expectativas y las necesidades de los equipos de trabajo para de esta manera prestar un servicio de salud de calidad.

El funcionamiento del sistema laboratorio - paciente se renovaría adoptando un sistema de trabajo eficiente, lo que se constituye en la base para combatir malas relaciones, disminuir la competencia entre las personas situaciones que aportan rigidez y por ende interfieren en el desarrollo de capacidades competitivas y en la obtención de resultados.

El descontento con la asistencia que prestan se mejoraría si formáramos personas con habilidades para trabajar en equipo, orientadas al logro de resultados de esta manera el servicio seria de calidad.

1.2.3 PROGNOSIS

En el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel por lo tanto la falta de responsabilidad ética y profesional hace imprescindible adoptar una cultura organizacional fuerte con valores compartidos motivando al personal a potenciar actitudes, conocimientos y destrezas coadyuvando a demostrar interés en el trabajo realizado por las profesionales en beneficio de una atención oportuna y eficaz del paciente permitiendo la recuperación y reincorporación del mismo a su hogar y la sociedad.

El menor interés en el desempeño de su trabajo relacionado al cumplimiento de su misión que consiste en las necesidades de sus pacientes de la manera más efectiva y eficiente posible.

Al no darse solución a esta problemática, proporciona frustraciones, generando consecuente caída en la productividad y de la calidad de los servicios prestados.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Se mejorara el desempeño laboral con el fortalecimiento de la cultura organizacional en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel?

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Analizar el ambiente laboral?

¿Existe en este lugar un sistema que permita realizar el trabajo cumpliendo con los objetivos institucionales?

¿Existe la necesidad de implementar una alternativa de solución al problema investigado?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Delimitación de Contenido

Campo: Administrativo

Área: Talento Humano

Aspecto: Cultura Organizacional

Delimitación Espacial

Hospital Básico San Miguel ubicado en el Barrio el Hospital calle Cesar Abel Pazmiño y Juan Pio de Mora.

Delimitación Temporal

La presente investigación se realizara desde Enero 2014 – Septiembre 2014.

Unidades de Observación

La investigación se realizara a los usuarios y clientes internos Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel

1.3 JUSTIFICACIÓN

El interés de esta investigación pretende fundamentalmente analizar el aspecto individual y colectivo del grupo de trabajo de esta manera determinar cuál es la principal causa en el incumplimiento de los objetivos planteados en el laboratorio Clínico en el Cantón San Miguel, mediante la aplicación de métodos planes de acción, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

Una buena cultura organizacional mejora la relación de trabajo, ayuda a alcanzar los objetivos, da por resultado trabajadores motivados, esforzados, satisfechos y con un alto grado de lealtad a la institución; la toma de decisiones mostró que la jefatura si toma en cuenta la opinión de sus colaboradores, pero no les brinda la información oportuna para llevarla a cabo. Se busca que ésta institución pública mejore su nivel laboral por medio de una buena cultura organizacional.

Es por esta razón que este trabajo de investigación es de vital importancia para las personas que forman parte del centro de atención, trata en lo posible de brindar una clara visión de las distintas alternativa de solución frente al problema más común que tiene las organizaciones la escaza cultura organizacional, siendo esta

la parte principal del desarrollo institucional en el sistema de atención en salud, los profesionales manifiestan una actitud de cambio para mejorar la calidad y cantidad de sus servicios y de esta forma mantenerse competitivos en el mercado.

Los beneficios directos de esta propuesta son en primer lugar las personas que a diario acuden al centro de atención, por otro lado el personal que trabaja en el laboratorio será el pilar fundamental para el mejoramiento continuo y el cambio total en la forma de trabajar, de prestar un servicio de calidad con eficacia y siendo eficientes en sus tareas, el establecer una cultura organizacional en el laboratorio mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores, buscando su satisfacción, personal y del grupo, tratando de cumplir con los objetivos que tiene el laboratorio en cuanto a la calidad en el servicio.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño laboral fortaleciendo la cultura organizacional en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizarla la cultura organizacional en el laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales en cada uno de los procesos en el laboratorio clínico.
- Proponer elementos en la cultura organizacional que permitan mejorar el desempeño laboral.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

(Franco, 2008) EVALUACIÓN DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN NEUROMUSCULAR

- Concluyendo que, el trabajo permitió entender mejor el comportamiento que en muchas ocasiones pueden tener los empleados de una compañía o servicio de salud, en cuanto a sus valores, hábitos y entorno laboral donde se desempeñen.
- Al final de este proyecto se entendió cómo una organización, debe mantener una cultura organizacional que contenga respeto, solidaridad y sobre todo que permita seguir los objetivos, misión y visión que la empresa, organización o servicio de salud delimitaron para conseguir los resultados esperados.
- La evaluación realizada en el Centro de Rehabilitación Neuromuscular permitió que las respuestas nos llevaran hacia un resultado eficaz para poder sustentar el problema principal del cual se ha venido hablando en el proyecto.
- De acuerdo a los datos recogidos se pudo evidenciar que no solo la dificultad de trabajar en un lugar estrecho fue el problema, también se pudo obtener información de cómo se sienten los trabajadores en cuanto a las deficiencias que se tienen con respecto al pago y a las órdenes que algunas veces son dadas.

(Guitierrez, 2009) CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL “EL CARMEN” HUANCAYO

- Concluyendo que, la cultura organizacional del profesional de enfermería del hospital El Carmen es débil, ya que el área asistencial no guarda coherencia alguna con el área implícita (creencias, valores) observándose en el grupo de referencia que integran actitudes conformistas, impulsivas culpabilidad, temor a represalias, temor a ser reprendido, oportunismo y resistencia al cambio por el estilo de liderazgo imperante de enfermería, evidenciándose que la misión y visión no son compartidas, los conflictos no son controlados por los jefes inmediatos, las relaciones interpersonales son de rivalidad, división e individualismo, no hay predisposición al trabajo en equipo, inadecuada distribución de recursos humanos y falta de estímulos e incentivos al personal, lo que impide una conciencia plena de la importancia de una cultura fuerte para alcanzar el éxito con pro actividad.
- Sobre la base de los indicadores valorados los pacientes coinciden que, la atención de enfermería en el hospital el Carmen resulta deficiente, tal como se observó en los resultados del periodo de estudio, comprobándose con el grado de insatisfacción del paciente.
- El profesional de Enfermería en el hospital el Carmen no cumple a cabalidad con las funciones hecho que está vinculado al mayor desconocimiento de la visión y misión del Hospital, la falta de trabajo en equipo, la poca calidez que brindan las enfermeras durante el trato a los pacientes, así como, la falta de integridad personal y sinceridad entre colegas de trabajo, todo lo cual repercute negativamente en el grado de insatisfacción de los pacientes y familiares en la mayoría de los servicios.

(Garay, 2008)CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTILOS DE GESTIÓN EN ORGANIZACIONES DE SALUD

Concluye que. Las organizaciones de salud estudiadas se caracterizan por poseer culturas fuertes reflejadas en un conjunto y presunciones ampliamente conocidos y compartidos por sus miembros. La cultura organizacional indica a los directivos cual es el comportamiento que se considera apropiado y determina que puede o no hacerse en cada lugar.

En los casos estudiados, los factores culturales han evolucionado a través del tiempo influidos por cambios en las estrategias internas y en las demandas del contexto y los mismos han condicionado el comportamiento de sus integrantes y en particular, de sus directivos. Han influido en su orientación hacia los procesos, hacia los equipos, en la administración del tiempo y de los recursos, y en su forma de relacionarse con los pacientes, entre otras cuestiones.

Sin embargo, se trata de una ínter influencia mutua pues en la medida en que estos estilos o formas de conducción se van modificando producen a su vez, cambios culturales tenues o profundos en sus organizaciones y consecuentemente en sus valores esenciales. Los miembros de la organización comienzan a construir conjuntamente nuevos significados respecto de conceptos relacionados con la calidad de atención, la participación, la solidaridad, el espíritu de equipo y la visión del paciente y su entorno.

(JuncoI, TápanesII, & TorresIII, 2008)INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL "MARIO MUÑOZ MONROY

Concluyendo que, los trabajadores conocen los objetivos y estrategias de la entidad y participan en la elaboración de estos en su área y en los objetivos propios, se implementa un cambio de estructura organizativa que debe favorecer la gestión asistencial integral y administrativa, se cuenta con manuales de procedimientos por

servicios, el hospital está acreditado en el primer nivel. En la variable estilo de liderazgo se destacan: la confianza en las personas; la comprensión de los problemas de los trabajadores por parte de los directivos; se considera que el estilo de dirección empleado es el adecuado. En la variable entorno se muestran los vínculos con la Dirección Provincial de Salud, instituciones del territorio, organismos superiores y otros hospitales de la provincia o del país; se da respuesta a las necesidades de la población en función de los servicios que brinda el hospital.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se encuentra ubicada en el paradigma crítico propositivo; crítico porque analiza una realidad de las relaciones entre el personal y propositivo por cuanto busca plantear una alternativa de solución a la escasa innovación de una cultura organizacional en los colaboradores dando un excelente servicio buscando priorizar la atención al cliente como metas del Laboratorio Clínico en el Hospital Básico San Miguel.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

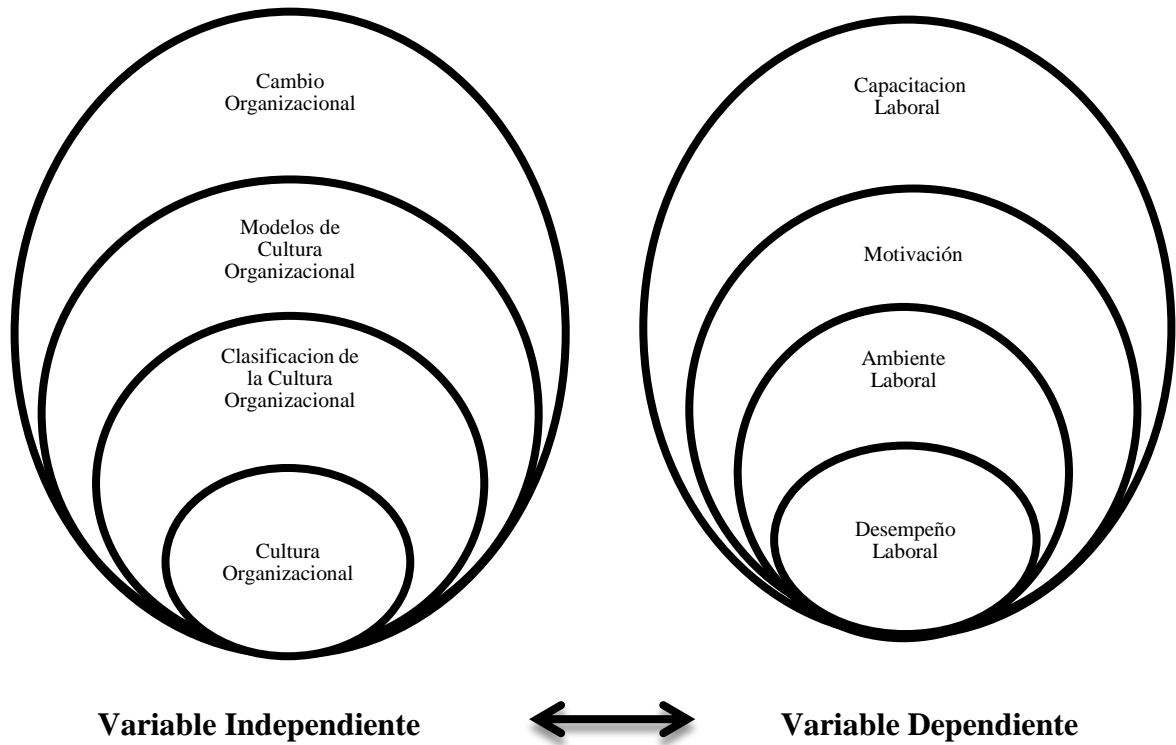
Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales.

Art. 119.- Los empleadores tienen la obligación de notificar a las autoridades competentes, los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, sin perjuicio de las acciones que adopten tanto el Ministerio del Trabajo y Empleo como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 120.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio del Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, vigilará y controlará las condiciones de trabajo, de manera que no resulten nocivas o insalubres durante los períodos de embarazo y lactancia de las mujeres trabajadoras.

Los empleadores tienen la obligación de cumplir las normas y adecuar las actividades laborales de las mujeres embarazadas y en período de lactancia.

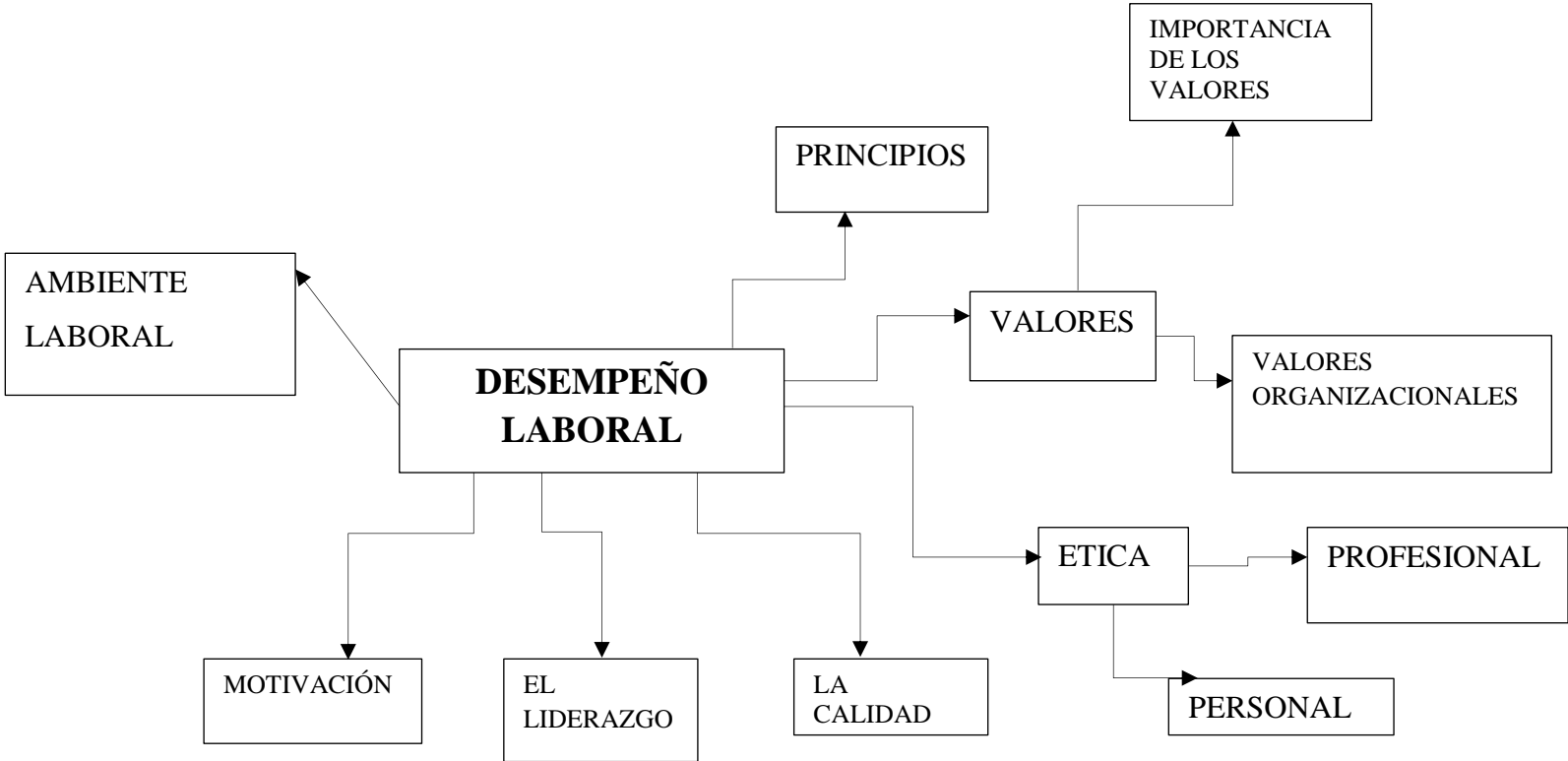
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



VARIABLE INDEPENDIENTE



VARIABLE DEPENDIENTE.



Definición de organización

Para (Nekane Aramburu, 2008) la organización se define como:

Un conjunto de personas con los medios necesario y adecuados que se relacionan entre si y funcionamiento para alcanzar una finalidad determinada que puede ser tanto lucrativa como no lucrativa.

El concepto básico que subyace a la definición de una organización es, pues el de una coordinación de esfuerzos, cuyo objetivo es de ayuda mutua Como imperativo ineludible para que esta coordinación sea útil debe establecerse los objetivos que hay que alcanzar y debe también existir una cierta concordancia respecto de dichos objetivos. Un segundo concepto importante para definir lo que es una organización hay que alcanzar algunos objetivos comunes a través de la coordinación de actividades.

Según (Ruiz, 2008), la organización es:

Asevera que una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, y a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad Las organizaciones están comprendidas por un conjunto de individuos, los cuales tienen un propósito distintivo en el que se establecen reglas y normas que define y limita la conducta de sus miembros, teniendo en cuenta una estructura de autoridad .Para lograr los objetivos previamente establecidos se necesita un líder dentro de la organización.

Para (Robbins Stephen, 2005), organización es.

Mantiene que cada organización tiene una finalidad distinta que se expresa de ordinario como la meta o las metas que se pretende alcanzar, además toda organización está compuesta por personas para realizar el trabajo que se necesita y así la organización cumplan con sus metas, todas las organizaciones crean estructuras deliberadas para que los integrantes puedan trabajar esa estructura puede ser abierta y flexible, sin límites claros ni precisos de los deberes laborales y sin apegarse rigurosamente a ninguna disposición laboral explícita. Pero también puede ser una estructura más tradicional con reglas y normas y descripciones bien definidas y en el que algunos integrantes bien identificados como jefes tienen la autoridad sobre los demás.

La organización es el resultado de coordinar y dirigir los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades, para así lograr fines propuestos.

Cultura Organizacional

(Urdaneta Quintero O. R., 2010)“Define que la cultura organizacional se considera como un “sistema de significados compartidos por los miembros de un grupo en toda la organización o en parte de ella que los distingue y diferencia de los otros.”

(Robbins S. P., 2005)”Sostiene que estos valores y experiencias determinan en gran parte lo que perciben los empleados y cómo reaccionan a su mundo cuando enfrentan problemas o dificultades la cultura de la organización (el modo como hacemos las cosas) influyen en lo que pueden hacer y en su manera de definir, analizar y resolver los problemas”.

En la misma línea (Zapata, 2008) se refiere que:

La cultura organizacional como “un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos”.

Por lo tanto la cultura organizacional es el conjunto de hábitos ,normas y valores que comparten los miembros de una organización, además es el conjunto de procedimientos y conductas que sirven de soporte a estos principios básicos.

Funciones de la cultura organizacional

(Hernández, 2007)Robbins (1994) señala que las funciones que tiene la cultura en la organización, son las que a continuación catalogamos:

- 1.- Define límites y diferencias entre las diferentes organizaciones.
- 2.- Da un sentido de identidad a las organizaciones.
- 3.- Crea compromisos con la organización por encima de los intereses individuales.
- 4.- Proporciona un sistema de control social en las organizaciones.
- 5.- Apoya la estabilización del sistema social organizacional.

Por su parte, Newstrom y Davis (1993) dice que las funciones principales de la cultura de cualquier organización, son las siguientes:

- 1.- Da una identidad organizacional a los empleados
- 2.- Define la visión de lo que la organización representa.
- 3.- Es una fuente importante de estabilidad y continuidad de la organización.
- 4.- Provee un sentido de seguridad a sus miembros.
- 5.- Su conocimiento, ayuda a los nuevos empleados a interpretar lo que lleva implícito.
- 6.- Provee de un contexto importante para la comprensión de eventos que de otra manera crearían confusión.
- 7.- Estimulan el entusiasmo de los empleados para la realización de sus tareas.
- 8.- Atraen la atención con sistemas de valores y creencias similares.
- 9.- Identifican los modelos de comportamientos a emular.

La cultura en las organizaciones significa la parte susceptible, cuya intención es proveer a los miembros con un sentido de pertenencia e identidad, creando una responsabilidad para creencias y valores que pueden ser más perdurables que las personas mismas.

Al respecto (Luna Raul, 2005) señala que la cultura cumple varias funciones en el ámbito de una organización:

Define los límites es decir los comportamientos diferenciales de unos y otros

Transmite sentido de identidad a sus miembros

Facilita la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses egoístas del individuo

Incrementa la estabilidad del sistema social.

Vincula y ayuda a mantener unida la organización al proporcionar normas adecuadas sobre lo que deben hacer y decir los empleados

Las funciones de una cultura organizacional deben estar bien delimitadas:

Una meta directa a la acción a fin de que se cumpla.

Disposición al cliente, o sea, actividades cotidianas para lograr la satisfacción del cliente.

Autonomía y decisión. Productividad por medio de las personas.

Organización simple, que cuente sólo con el personal que necesita.

Flexibilidad.

Importancia de conocer la cultura organizacional

(Luna Raul, 2005) Se refiere a la cultura organizacional como

La medula de la empresa y está presente en todas las acciones y funciones que realizan sus miembros.

Se considera que la cultura nace en la sociedad, se administra mediante, los recursos que esta le proporciona y representa un activo factor que fomenta el desenvolvimiento de esta sociedad.

La cultura organizacional también es vista como la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares y estas a su vez influyen en todas sus acciones.

Hay prácticas dentro de la organización que reflejan que la cultura es aprendida por tanto el aprendizaje y la capacitación continua deben orientarse a crear y fortalecer el sentido de compromiso del personal, a cambiar actitudes y a construir un lenguaje común que facilite la comunicación, comprensión e integración, es decir, a la construcción de la organización propia.

Al respecto (Amorós, 2007) sostiene que

Detecta problemas dentro de la organización (hospitales o cualquier otro establecimiento de salud) y luego poder ofrecer solución a estos problemas.

Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización (bajo la misión que tiene esa organización)

Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.

Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas en de la manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

Del mismo modo (M&T, 2011) señala que conocer la cultura, y como esta funciona tiene un impacto directo sobre el éxito por ejemplo:

Conducta de los colaboradores

Estructura en la toma de decisiones

Relaciones con los clientes

Grado de adherencia a políticas y procedimientos

Procesos de Orientación para colaboradores

Sistemas de recompensa para colaboradores

Nivel de capacitación de los colaboradores

Un aspecto que afecta el trabajo de cualquier colaborador es laborar en contra de la corriente, es de decir de la cultura. Nos guste o no, saber cómo actúa la gente, cuáles son sus valores y creencias, los mitos, nos permitiría tener una mejor relación con los compañeros, con los subordinados y con los jefes y superiores. Lo que para mí puede ser algo normal, para un compañero, puede ser insultante. Esto lo podemos ver cuando un colaborador llega a una empresa nueva con una cultura nueva. Cuando se incursiona en una empresa nueva no se puede suponer nada. Ese es el más grave error que se puede cometer.

La cultura determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas que presenta la misma y puede ser aprendida, evoluciona con nuevas experiencias, y puede ser cambiada para bien si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje.

Es importante conocer el tipo de cultura de una organización, porque los valores y las normas van a influir en los comportamientos de los individuos. La capacitación continua del personal de la empresa es un elemento fundamental para dar apoyo a la creación de un programa orientado al fortalecimiento del sentido de compromiso del personal hacia la empresa

Tipos de culturas organizacionales:

Rutinaria

(Victor R. , 2005)

No se realiza análisis de situación o diagnóstico estratégico

- No tiene objetivos ni metas claras y precisas
- No tiene en general una estrategia implícita o explícita
- Su enfoque y posicionamiento es guiado por la rutina y la costumbre
- Tiene un comportamiento hard que significa basarse en su problemática interna, sin tener en cuenta las necesidades del consumidor y la innovación
- Presenta excesiva centralización e inadecuada departamentalización

- Se considera erróneamente a la eficiencia como exceso de actividades y resolución de problemas urgentes

Burocrática

- Parálisis estratégica, falta de visión
- Lentitud operativa, exceso de control y falta de acción
- Estrategia rígida y estática
- Ineficiencia en el manejo de los recursos
- Pérdida de ventajas competitivas por desaprovechamiento de las oportunidades
- Dificultad para tomar decisiones
- Pensamientos influidos solo por normas o procedimientos internos

Soñadora

- No desarrollar el proceso de planteamiento y análisis estratégico
- Basar su desarrollo y desenvolviendo en modelos externos, teóricos y no corroborados por la experiencia práctica
- Ausencia de programas de mejoramiento y procesos de cambio

Innovadora

- Basar su trabajo permanente y sostenido en programas de mejoramiento continuo
- Establecer políticas claras de incentivo y promoción de la creatividad y la capacidad innovadora
- Permanente preocupación por el desarrollo humano y la alta incorporación tecnológica

Clasificación de Jeffrey Sonnenfeld

(Cisneros, 2008) Este tipo de cultura se caracteriza:

Porque sus empleados son sumamente expertos y tienden a permanecer en la organización escalando posiciones y dominando muy bien el puesto que ocupan. La organización gusta de reclutar jóvenes recién graduados, proporcionándoles tanto formación como un ambiente de trabajo estable, donde

ellos pueden desarrollar sus actividades. Ej.: universidades, hospitales, corporaciones grandes

Cultura del Equipo de Béisbol

Sus integrantes son innovadores y tomadores de riesgos. Estas empresas buscan

trabajadores con talento con diversidad de edades y experiencia, y luego les

retribuyen de acuerdo a su productividad, recibiendo grandes incentivos. Ej.: las

agencias de publicidad.

Cultura del Club

Sus integrantes tienen alta lealtad y compromiso, siendo la antigüedad muy importante en este tipo de organizaciones. En contraste con la academia, en esta cultura se prepara a sus administradores para que sean generalistas. Ejemplo: dependencias de gobierno, fuerzas armadas, empresas privadas fuertemente jerarquizadas.

Cultura de las Fortalezas

Su preocupación es la supervivencia para la seguridad en el puesto de trabajo.

Ej.: compañías de servicios y grandes minoristas.

Características de una Cultura Organizacional

Del mismo modo (Robbins S. P., 1998) afirma que las investigaciones recientes muestran que la suma de siete características principales es la esencia de la cultura organizacional.

Innovación y riesgos: El grado en que los empleados son estimulados para que sean innovadores y corran riesgos

Atención al detalle: El grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención al detalle.

Orientación a los resultados: El grado en que la gerencia se concentra en la producción o los resultados, más que en las técnicas o en los procesos seguidos para alcanzarlos

Orientación a la gente: El grado en el que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los miembros de la organización.

Orientación a los equipos: El grado en el que las tareas se organizan alrededor de equipos y no de individuos.

Agresividad: El grado en que la gente es agresiva y competitiva antes que conformista.

Estabilidad: El grado en que las actividades de la organización se dirige a mantener el statu quo y no al crecimiento.

Estas características se dan en un continuo de bajo a elevado, por lo que evaluar con ellas a la organización arroja una imagen compuesta de su cultura, imagen que se convierte en la base para los sentimientos de comprensión mutua que tienen los miembros acerca de la organización, de cómo se hacen las cosas ahí y de cómo deben comportarse.

Además (Guzman & Castrillon, 2008) defiende que el grado en que la organización controla y contesta a los cambios externos, no lo que le gusta.

En toda organización el trabajo debe explicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, debe ser resultado de una vida agradable. Que puede ser logrado, por la efectiva proyección cultural de la organización hacia los empleados por lo tanto los profesionales deben poseer requisitos previos para realizar una adecuada valoración del cliente conformado por la actitud y las motivaciones del profesional.

(Mendez, 2005) Es un colectivo que comparten las personas sobre las características y/o atributos de la organización para la cual trabajan.

Su origen se explica en variables que propician comportamientos institucionalizados y aceptados por la organización que todas las personas cumplen

En resultado de la conciencia colectiva que orienta el compromiso de las personas

Tiene permanencia relativa en el tiempo

Se describe, no se califica; es una realidad de la cual personas forman parte y la legítima con sus comportamientos (conciencia colectiva)

Desde la perspectiva de los procesos de interacción social puede ser considerada como una categoría mayor que guía el comportamiento colectivo

Los atributos y características que de su descripción establecen el marco que regulan las relaciones sociales

Desarrollo de una cultura

La cultura se desarrolla en torno a los problemas que los grupos afrontan en los procesos de adaptación externa e integración interna durante su gestación y florecimiento, y una de sus tareas es solucionarlos en pos de asegurar la adecuación y posterior supervivencia de la organización.

Como aprenden la cultura los empleados

(Robbins S. P., 2005) La cultura se transmite a los empleados de varias maneras las más importantes son las anécdotas, los ritos, símbolos materiales, y el lenguaje.

Anécdotas.- Son narraciones sobre hechos o personas significativas reglas que se rompen, reacciones a errores del pasado, estas anécdotas aportan ejemplos con los que la gente aprenden.

Ritos.- Los ritos corporativos son secuencias repetidas de actividades que expresan y refuerzan los valores de la organización, las metas que son más importantes y que personas son importantes.

Símbolos materiales.- Cuando usted entra en varios negocios ¿tiene una impresión del lugar, formal, casual, divertido, serio, etc. Estas impresiones demuestran el poder de los símbolos materiales para crear personalidad de una organización.

Lenguaje.- Muchas organizaciones y unidades usan el lenguaje como modo de identificar a los miembros de una cultura Al aprender este lenguaje, los miembros dan fe de que aceptan la cultura y de que están dispuestos a conservarla un ejemplo empleados de Microsoft. Los planteamientos anteriormente señalados, se mantienen, porque a partir de sus raíces toda organización construye su propia personalidad y su propio lenguaje. Los cuales están representados por el modelaje (tácticas o estrategias) de cada uno de sus miembros.

(Ferreira, 2010) La conformación de dichos valores dentro de las empresas es un fenómeno complejo que depende de múltiples variables, entre las que se encuentran:

Las creencias y valores de fundador. Toda empresa surge de un impulso fundamental a partir de una idea y unos principios de acción más o menos implícitos.

Las creencias y valores de la dirección actual. La dirección de la empresa, en un momento dado, puede pretender perpetuar, revitalizar o incluso modificar

radicalmente las creencias y valores de su fundador, debiendo gestionar adecuadamente el conflicto entre lo tradicional y lo moderno.

Las creencias y valores de los empleados. Como ya hemos comentado, la mayor fuerza formadora de creencias y valores en los empleados está constituida por los mecanismos de recompensa existente.

La formación y la influencia de consultores. Naturalmente, un mecanismo esencial para modificar creencias y valores es la formación.

Normativas legales existentes. La legislación laboral, medioambiental, economía, etc., de cada país también influye significativamente sobre las creencias y valores de sus empresas.

Las reglas de juego del mercado. Obviamente, el mercado de libre competencia impone determinadas reglas del juego que impregna el sistema de creencias y valores de la empresa.

La tradición cultural de cada sociedad. Existe una influencia mutua entre los valores sociales y los valores empresariales.

Los resultados de la empresa. Es debido destacar que los sistemas de creencias y valores de la empresa se retroalimentaron en función de sus resultados.

(Gross, Pensamiento Imaginativo , 2009) A estos, Freitas agrega los siguientes:

Historias y Mitos: narrativas constantemente repetidas dentro de la organización teniendo como base eventos ocurridos realmente o no. Son considerados subproductos de los valores y actúan como cristalizadores de los mismos; son ejemplos concretos

Tabúes: tienen como objetivo orientar el comportamiento delimitando las áreas prohibidas, dejando claro lo que no es permitido dentro de la organización.

Comunicación: manifestación cultural dada mediante intercambios de información.

Normas: Lineamientos, escritos o no, que fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y los que no lo son.

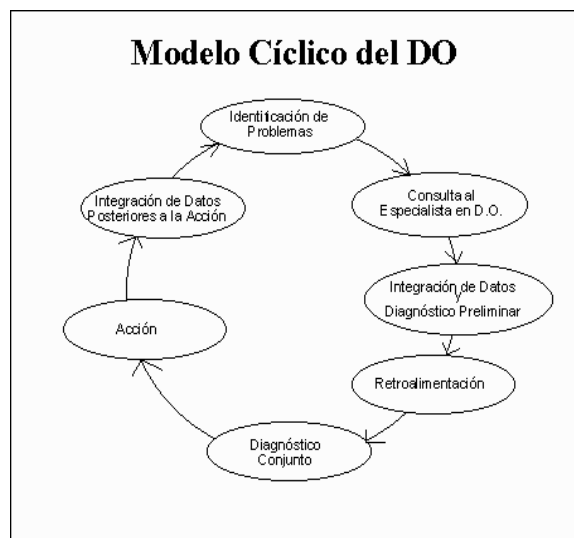
Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional ha evolucionado claramente durante los últimos años, demostrando ser una disciplina basada en el cambio organizacional. Al igual que toda disciplina tiene fundamentos teóricos que sirven de modelo para lograr cambios definitivos en una organización, que permitan adaptarse y sobrevivir en el entorno actual. A continuación se explica los fundamentos teóricos y las diferentes concepciones para enfrentar los cambios, que nos brinda el desarrollo organizacional.

Modelos de desarrollo organizacional

Modelo de Michael Beer

(Castrillon, 2005) Este modelo tiene un enfoque cíclico, adaptado de modelos anteriores; cuenta con siete pasos básicos, que abarcan la identificación del problema, la acción y la evaluación.



Fuente: Modelo Beer

El primer paso del modelo requiere la identificación del problema. Una persona clave para llevar en la organización presente que la empresa tiene uno o más problemas que pueden ser aliviados por un agente de cambio (una persona especialmente asignada para contender con problemas asociados con el cambio)

El segundo paso propuesto es consultar con un especialista en D.O. algunos íntimamente familiarizados con procesos de cambio organizacional comúnmente son utilizados como agentes de cambio.

La tercera etapa necesita la integración de datos y diagnóstico preliminar, probablemente, la más eficiente y efectiva secuencia de métodos.

En la cuarta es etapa es necesario la retroalimentación, en virtud de que el desarrollo

Organizacional es un esfuerzo de colaboración, los datos obtenidos son retroalimentados al cliente.

La quinta etapa propuesta es el diagnóstico conjunto de problemas. En este punto, un administrador o grupo discute la retroalimentación y decide si hay un problema real que necesita resolverse.

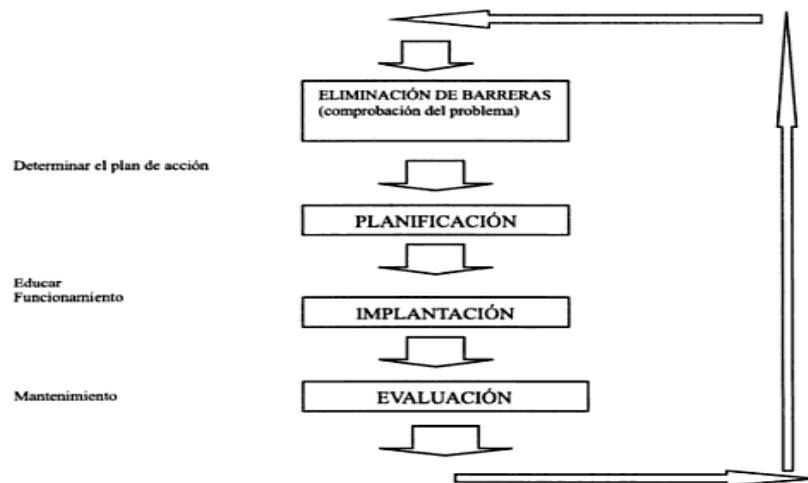
La sexta etapa se denomina acción, en la que el consultor y el cliente, de común acuerdo, convienen las acciones a realizar. Esta fase corresponde al comienzo del proceso “romper el hielo”.

La séptima etapa hace referencia a la integración de datos después de la acción. Puesto que el desarrollo organizacional es un proceso cíclico, también debe efectuarse una recopilación de datos, después de que las acciones han sido realizadas.

Modelo de Argyris

Para Argyris, aplicación de desarrollo organizacional, de forma simultánea, puede variar según lo que amerite la organización y la situación que impera para ese momento. Sin embargo Argyris deja claro que las fases del desarrollo organizacional siguen los siguientes pasos: diagnóstico inicial, eliminación de barreras, planificación, implantación y evaluación.

Su aspecto fundamental se enfoca en determinar un plan de intervención apropiado para obtener los niveles de funcionamiento deseados por la organización



Fuente: Modelo de Argyris

Estrategias de Cambio

(Martínez V. G., 2008) Dice que:

No existe una receta que garantice el éxito, mucho menos si se trata de un cambio cultural el que se pretende, sin embargo, se pueden seguir ciertas etapas que han sido aplicadas como parte de una estrategia de cambio por parte de especialistas, las cuales apoyan el cambio deseado;

1) Definir claramente la cultura ideal o deseada. Aquí se pretende identificar los valores que se anhela rijan la cultura, pero no sólo de manera abstracta o teórica, sino traduciéndolos a hechos concretos, comportamientos específicos que se espera manifiesten esos valores; ésta acción debe partir de la dirección y ya que se distinguen, deben difundirse a través de toda la organización preferentemente en cascada y utilizando múltiples medios de reforzamiento.

2) Diagnosticar la cultura existente o real. A través de técnicas de recopilación de datos se realiza un diagnóstico sobre la condición en que está la empresa, confrontando los datos que se obtengan con los valores aspirados para constatar que tanto está distante la cultura real con la deseada. Los niveles medios son quienes mejor información pueden proveer por estar más al contacto con la planta laboral y conocen mejor lo que sucede cotidianamente en la organización.

3) Identificar las diferencias entre la cultura ideal y la real.

Esto permitirá identificar con más claridad y profundidad la brecha que separa a la cultura que se vive en la organización con la que se aspira a conformar. Hacia las flaquezas detectadas deberán dirigirse los esfuerzos de cambio.

4) Definir lo que se tiene que hacer para reducir las diferencias detectadas. En esta parte entra en acción la planeación del cambio, la cual debe responder a las necesidades detectadas. La simple transmisión de valores no es suficiente, se debe pensar en estrategias concretas que estimulen la transición y que operen a diferentes niveles de la organización y además pensar en una modificación de las estructuras y esquemas que la rigen para que sean más flexibles y acordes a los nuevos valores.

5) Implantar el plan de acción. Después de la planeación se procede a la aplicación de las estrategias diseñadas; debe comenzar a ponerse en movimiento la organización para dirigirla hacia la meta final que es la cultura deseada. La concienciación y el compromiso juegan aquí un papel fundamental para lograr los objetivos.

6) Repetir periódicamente el proceso. Esto garantiza que la organización no vaya a caer en la inercia; un monitoreo constante puede ayudar a detectar el grado de dinamismo o inmovilidad de los procesos para adaptarlos al entorno cambiante.

El desarrollo organizacional es un cambio planeado, en el contexto de una organización. Los modelos y las teorías representan, en palabras o en imágenes, las características importantes de algunos fenómenos, describen esas características como variables y especifican las relaciones entre las variables.

Desempeño Laboral

(Araujo, 2007) afirma que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. (Araujo, 2007), citado por Bohórquez (2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (Araujo, 2007) cita a Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Además (Montejo, 2009) afirma que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

El desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

La Administración del desempeño, es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

Ambiente Laboral

(Federico, 2012) El ambiente laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamiento, Pasando de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y la satisfacción de cada persona con la labor que realiza.

Definiciones e importancias del clima laboral

En las definiciones se distinguen dos grandes tendencias:

(Federico, 2012) 1.-Pone el peso en factores organizacionales – visión más objetiva – las características más relevantes son que el clima:

- Es externo al individuo
- Rodea al individuo, pero es distinto de las percepciones
- Existe en la realidad organizacional

2.-Pone el peso en factores individuales o psicológicos – visión más subjetiva- el clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que integran la organización.

(Federico, 2012) citado por Una definición clásica es la de Forehand y Gilmer(1964)” el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones, b) son relativamente duraderas en el tiempo y, c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones”

El clima laboral bajo esta concepción, está compuesta por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas.

Valores

- (Federico, 2012) Son Putas que influyen y modelan tu conducta
- Forman el corazón de la cultura, de modo que definen lo que son patrones que deben ser tomados por la organización como referencia colectiva acerca de lo que deben ser tomados por la organización como referencia colectiva acerca de lo que “tiene valor en la empresa”
- Son el consenso de “lo que debe ser” y el “cómo se hacen las cosas”
- Permiten predecir lo que la gente “va a decir” o “a hacer”.
- A partir de los valores podemos detectar las cuestiones que reciben prioridad, el tipo de información que es más relevante en las decisiones, las personas que son más respetadas, las áreas que ofrecen mayor ascensión dentro de la empresa, las características personales más valorizadas.

Beneficios de la Evaluación del Desempeño

(Montejo, 2009) La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado

2.5 HIPÓTESIS

La implementación de un manual de cultura organizacional mejorará el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel.

2.6 VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente

X= La cultura Organizacional

Variable Dependiente

Y= El desempeño Laboral

CAPÍTULO III.

3 METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La investigación presentará un análisis cualitativo, cuantitativo, esto en función de los problemas y los objetivos en estudio siendo una parte principal de la realidad del sector, resultados que se desea obtener principalmente de fuentes primarias y secundarias, realizando posteriormente el análisis de dicha información. Las fuentes primarias nos proporcionan información de primera mano cómo en libros, tesis, documentales, internet, etc. Las fuentes secundarias son resúmenes y listados de referencias en las distintas áreas de estudio

3.2 MODALIDAD

3.2.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos.

3.2.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El propósito de este tipo de investigación es conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, por lo tanto en el presente trabajo se utilizará la documentación acorde a la investigación.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

El propósito es que el investigador describe situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sean sometidos a análisis, miden o evalúan con la precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. De esta manera se acudirá directamente al sector a conocer los problemas que tiene en la cultura organizacional y su incidencia en la baja del desempeño laboral.

3.3.2 INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL

En este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Aunque esta no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

TABLA 4 LA POBLACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN ESTÁ CONSTITUIDA POR:

UNIVERSO	DETALLE	CANTIDAD
Población del sector de la zona central del país ubicada en el cantón San Miguel de Bolívar	Personal	10
	Pacientes	30

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable Independiente

TABLA 5 CULTURA ORGANIZACIONAL

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. En muchas organizaciones empresariales El trabajo va de la mano de la cultura y ambiente en el cual está desempeñando una función.	Comportamiento	Normas	¿Cree usted que cumplir con normas mejorara una organización?	Observación Encuestas
		Hábitos	¿El tener buenos hábitos mejora el trabajo de una persona?	Observación Encuestas
		Valores	¿Los valores determinan el ambiente laboral?	Observación Encuestas
	Organización	Cultura	¿La cultura de una empresa se refleja en los resultados esperados?	Observación Encuestas Observación
		Ambiente	¿Si se mejora el ambiente laboral el empleado es eficiente?	Encuestas

Autora: Karla Bohórquez

Variable Dependiente

TABLA 6 DESEMPEÑO LABORAL

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>Es un procedimiento estructural y sistemático para medir evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de cumplimiento de objetivos y metas con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado</p>	<p>Procedimiento</p> <p>Cumplimiento</p>	<p>Estructural</p> <p>Sistemático</p> <p>Metas</p> <p>Objetivos</p>	<p>¿Un proceso estructural mejora el trabajo?</p> <p>¿Un medio sistemático aumenta el desempeño laboral?</p> <p>¿Se mejora una organización con el cumplimiento de las metas?</p> <p>¿El plantearse objetivos cambia la cultura de una persona?</p>	<p>Observación Encuestas</p> <p>Observación Encuestas</p> <p>Observación Encuestas</p> <p>Observación</p>

Autora: Karla Bohórquez.

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

TABLA 7 PREGUNTAS BASICAS

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación
2. ¿A qué personas?	A los pacientes y trabajadores del Hospital Básico San Miguel.
3. ¿Sobre qué aspectos?	La cultura organizacional y el desempeño laboral.
4. ¿Quién?	Karla Cristina Bohórquez Rodríguez
5. ¿Cuándo?	Enero – Septiembre del 2014
6. ¿Cuántas veces?	Se realizara una vez a cada una de las personas encuestadas.
7. ¿Con que técnicas?	Entrevistas Encuestas
8. ¿Con que instrumento?	Cuestionario Guía de la entrevista.
9. ¿En qué situación?	Se buscara los métodos más adecuados para obtener la información concreta,

Autora: Karla Bohórquez

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TABLA 8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

DETALLE	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
OBSERVACIÓN	Directa e Indirecta Participante, No participante Estructurada, No estructurada Individual, No individual	Cuaderno de notas Diario Ficha de campo Lista de cotejo
DOCUMENTALES	Bibliografía, Catálogos, Publicaciones, Artículos, Estudios, Fichas Técnicas, Tabulaciones.	

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación la información se recolectará de los pacientes y trabajadores, mediante un cuestionario de preguntas orientadas a conocer la problemática para el desempeño laboral en el Hospital Básico San Miguel, ubicado en el Cantón San Miguel Provincia Bolívar, durante el periodo de Enero – Septiembre del 2014.

La información obtenida de los pacientes del Hospital, se analizará mediante tablas y gráficos estadísticos que muestren resumidamente los problemas que tienen en el desempeño laboral. Los datos recopilados se tabularán una vez terminada las encuestas a cada uno de las personas, nuevamente se preguntará a los encuestados para verificar y comparar la información antes recogida, en el Cantón San Miguel Provincia Bolívar.

Para la recolección, procesamiento y análisis de la información se seguirá los siguientes puntos:

1. La encuesta se la realizará directamente a los trabajadores y pacientes en el Cantón San Miguel Provincia Bolívar.
2. El proceso de recolección de la información tiene una duración de 30 días iniciando el 1 de Enero del 2014.
3. Se detalla y analiza la información obtenida durante la encuesta, mediante gráficas y cuadros se procede a tabular la información.
4. Se procede nuevamente con la encuesta a las mismas personas para verificar la información recogida, cotejando con los datos que se obtuvo al inicio.
5. Finalmente se tabulan todos los resultados y se saca las conclusiones pertinentes para el análisis e interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

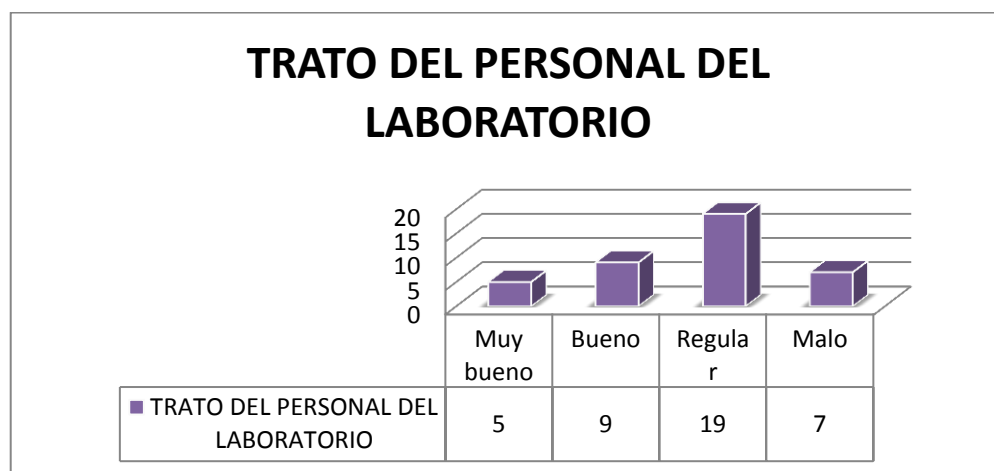
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

¿Califique como fue el trato que recibió por parte del personal de Laboratorio?

TRATO DEL PERSONAL DEL LABORATORIO		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy bueno	5	12,5
Bueno	9	23
Regular	19	48
Malo	7	18
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez

TABLA 9 PREGUNTA 1



Autora: Karla Bohórquez

GRAFICO 1 TRATO DEL PERSONAL DEL LABORATORIO

Interpretación:

En la investigación realizada a los pacientes que asisten al laboratorio se determinó que el trato recibido por parte del personal un 12,5% dice que es muy bueno, el 23% que es bueno, por otro lado el 48% considera que es regular y un 18% está seguro que es malo.

Análisis:

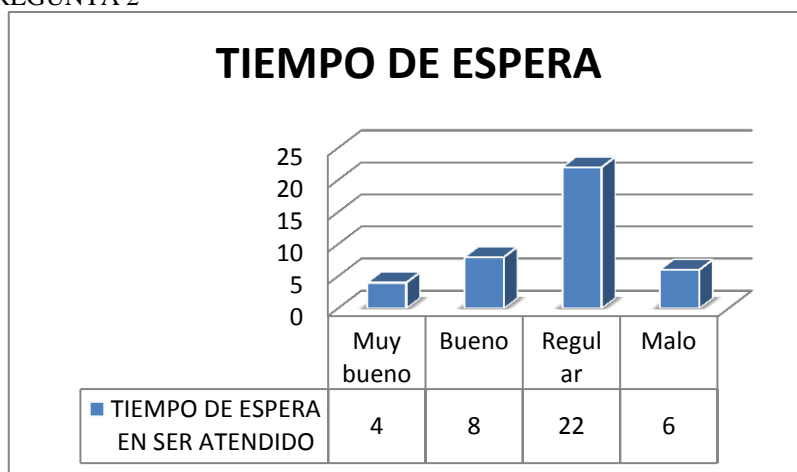
Del total de encuestados, 5 pacientes, piensan que el trato que recibieron por parte del personal que atiende en el laboratorio es muy bueno, 9 lo consideran como bueno, 19 que es regular falta de atención y entrega en sus labores diarias y 7 pacientes dice no importarle porque considera que el trato que les dan en el laboratorio es malo.

¿Cómo consideraría el tiempo de espera para ser atendido?

TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy bueno	4	10
Bueno	8	20
Regular	22	55
Malo	6	15
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez

Tabla 10 PREGUNTA 2



Autora: Karla Bohórquez

GRAFICO 2 TIEMPO DE ESPERA

Interpretación:

En la investigación realizada los pacientes piensan que el tiempo en ser atendidos es muy bueno un 10% del total, el 20% que es bueno, por otro lado el 55% considera que es regular y un 15% que es malo.

Análisis:

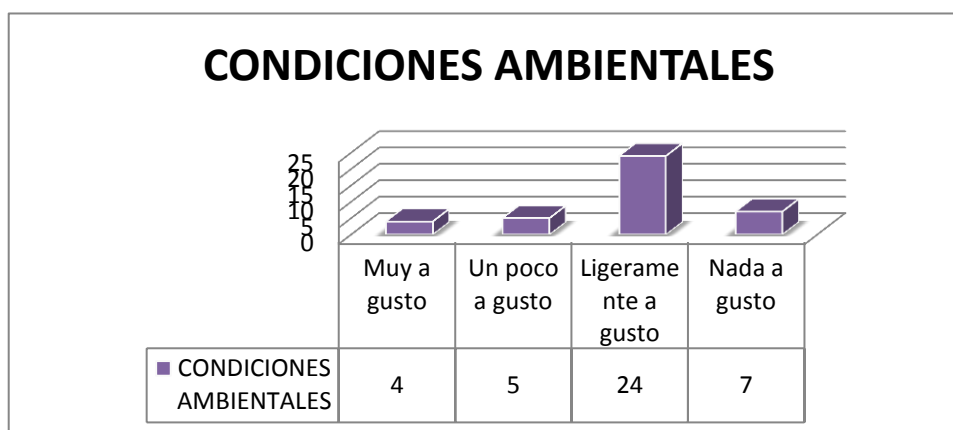
El tiempo que se toman 4 pacientes en ser atendidos en el laboratorio lo consideran como muy bueno, mientras que 8 discrepan diciendo que es bueno, por otra parte 22 están de acuerdo que el tiempo de espera es muy largo considerando como regular, y por otro lado a 6 no les interesa y piensan que es malo el servicio por consiguiente el tiempo en ser atendido es demasiado largo.

3¿Cómo se sintió con las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación en el laboratorio?

CONDICIONES AMBIENTALES		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy a gusto	4	10
Un poco a gusto	5	13
Ligeramente a gusto	24	60
Nada a gusto	7	18
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez

TABLA 11 PREGUNTA 3



Autora: Karla Bohórquez

GRAFICO 3 CONDICIONES AMBIENTALES

Interpretación:

En cuanto a las condiciones ambientales que posee el laboratorio, el 10% se sienten muy a gustos, el 13% un poco a gusto y el 60% ligeramente a gusto y un 18% está en desacuerdo y se siente nada a gustos con las instalaciones.

Análisis:

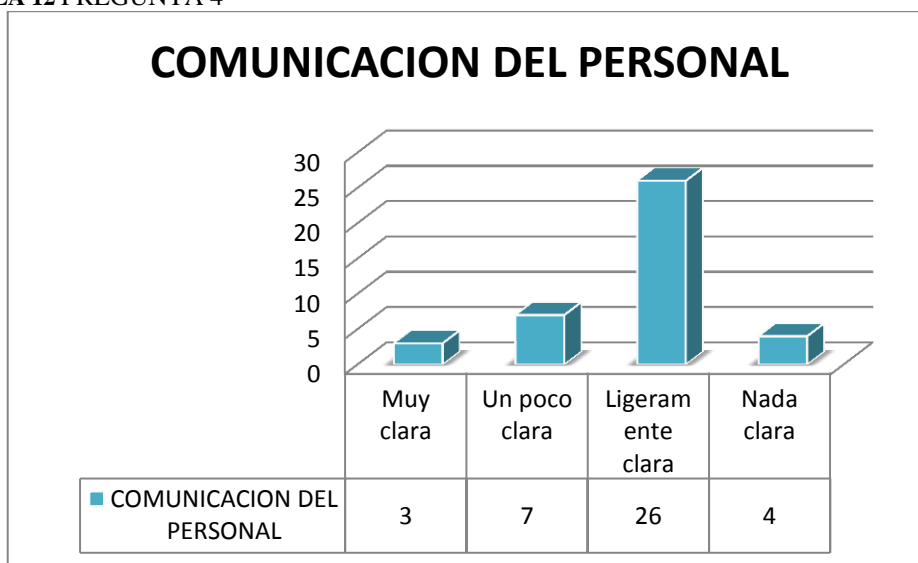
Del total de los encuestados 4 pacientes están muy a gusto con las condiciones ambientales, 5 opinan que necesitan cambios en la iluminación, ventilación, sintiéndose un poco a gusto con el lugar, por el contrario 24 pacientes está ligeramente a gusto piensa que falta orden y limpieza, y 7 piensan en cambios urgentes en el laboratorio sintiéndose nada a gusto.

4¿Cómo considera que es la comunicación del personal del laboratorio clínico?

COMUNICACION DEL PERSONAL		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy clara	3	8
Un poco clara	7	18
Ligeramente clara	26	65
Nada clara	4	10
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez

TABLA 12 PREGUNTA 4



Autora: Karla Bohórquez

GRAFICO 4 COMUNICACIÓN DEL PERSONAL

Interpretación:

La comunicación con el personal fue muy clara y comprensible manifiesta el 8%, por otra parte el 18% de los encuestados opinan que es un poco clara, y el 65% que es ligeramente clara, y un 10% no comprende nada

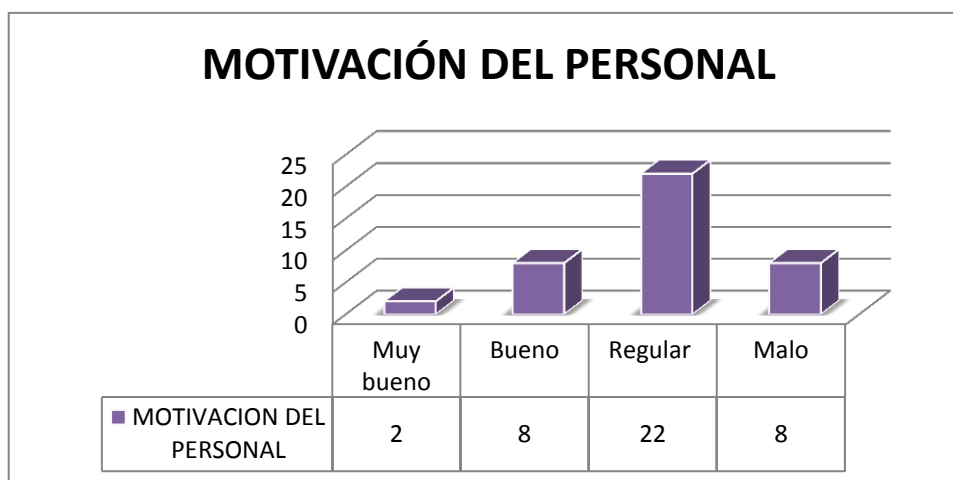
Análisis:

Del total de los encuestados 3 están de acuerdo con que la comunicación es la clara y concisa, 7 no entienden o no saben de qué se trata, porque el personal no explica bien, 26 pacientes están seguros que el personal no le da importancia a la comunicación y 4 opinan que el personal del laboratorio tiene que ser más informativo.

5¿Cómo es la motivación que brinda el personal a sus pacientes?

MOTIVACION DEL PERSONAL		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy bueno	2	5
Bueno	8	20
Regular	22	55
Malo	8	20
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez
TABLA 13 PREGUNTA 5



Autora: Karla Bohórquez
GRAFICO 5 MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

Interpretación:

En cuanto a la motivación que se da en el laboratorio el 5% piensa que es muy buena, el 20% que es buena, otro 55% opina que es regular y solo el 20% que es mala.

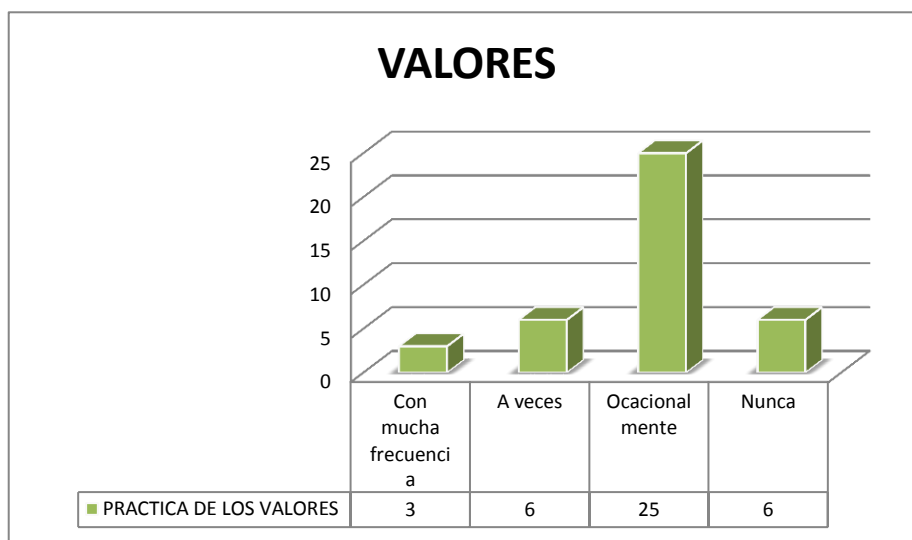
Análisis:

Del total de los encuestados 2 pacientes dicen estar conformes con la motivación que se da en el laboratorio, 8 opinan que hace falta más charlas por parte del personal, por otro lado 22 dicen que no se presta atención, y 8 pacientes están seguros que el personal no le da importancia a la comunicación opinado que esta es mala y necesita cambios en la manera de tratar a las personas.

6¿Se difunde y practica los valores en el laboratorio?

PRACTICA DE LOS VALORES		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Con mucha frecuencia	3	8
A veces	6	15
Ocasionalmente	25	63
Nunca	6	15
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez
TABLA 14 PREGUNTA 6



Autora: Karla Bohórquez
GRAFICO 6 VALORES

Interpretación:

El personal del laboratorio practica los valores en un 8% manifiesta que con mucha frecuencia, el 15% que a veces, un 63% opina que ocasionalmente son puestos de manifiesto y finalmente el 15% dice que nunca.

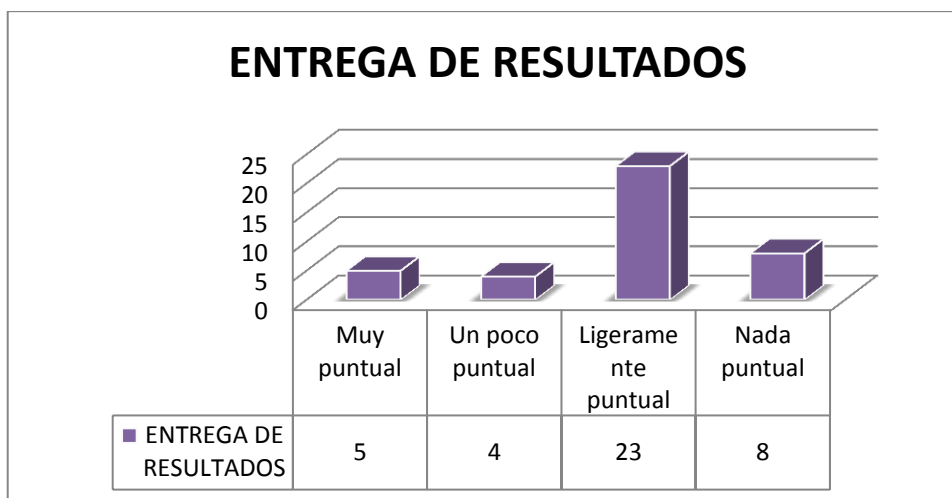
Análisis:

De la población encuestada en su mayoría opinan que el personal del laboratorio practica los valores, 6 pacientes dicen que a veces se difunden valores como el respeto, consideración, 25 piensan que ocasionalmente practican sus valores adquiridos a lo largo de su vida, 3 pacientes discrepan diciendo que siempre se difunde la ética y profesionalismo del personal y finalmente 6 dicen que nunca se practica estos argumentos en dicho servicio.

7¿En la entrega de resultados el personal del laboratorio lo realizo de manera?

ENTREGA DE RESULTADOS		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy puntual	5	13
Un poco puntual	4	10
Ligeramente puntual	23	58
Nada puntual	8	20
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez
TABLA 15 PREGUNTA 7



Autora: Karla Bohórquez
GRAFICO 7 ENTREGA DE RESULTADOS

Interpretación:

La entrega de los resultados es muy puntual lo considera el 13% de los encuestados, el 10% que es un poco puntual, el 58% que esta es ligeramente impuntual y finalmente el 20% que es nada puntual.

Análisis:

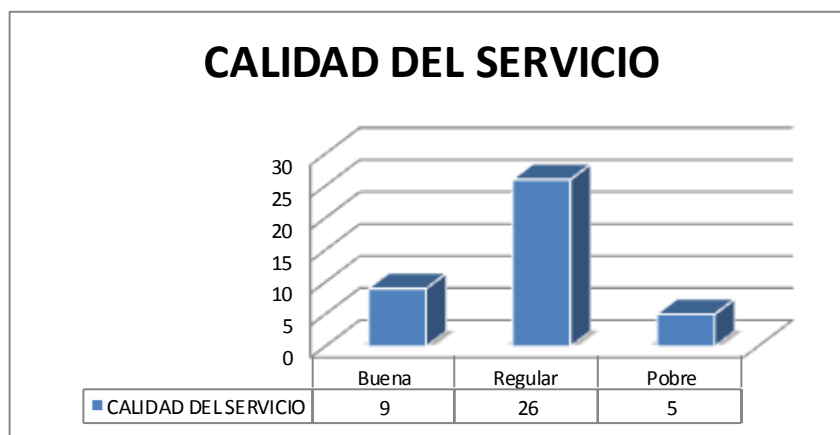
La entrega de los resultados en el laboratorio es un problema conocido por todos siendo este uno de los mayores retos por esto 5 pacientes consideran que es muy puntual, 4 opinan que si se entregan los resultados pero de manera un poco puntual, considerando el tiempo que toma 23 dicen que ligeramente impuntual que trae consigo una serie de inconvenientes, y 8 pacientes están inconformes porque son nada puntuales al momento de la entrega.

8¿Califique la calidad del servicio en el laboratorio?

CALIDAD DEL SERVICIO

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Buena	9	23
Regular	26	65
Pobre	5	13
TOTAL	40	100

Autora: Karla Bohórquez
TABLA 16 PREGUNTA 8



Autora: Karla Bohórquez
GRAFICO 8 CALIDAD DEL SERVICIO

Interpretación:

La calidad del servicio que presta el laboratorio el 23% manifiesta que es buena, el 13% que es regular y el 64% que es pobre.

Análisis:

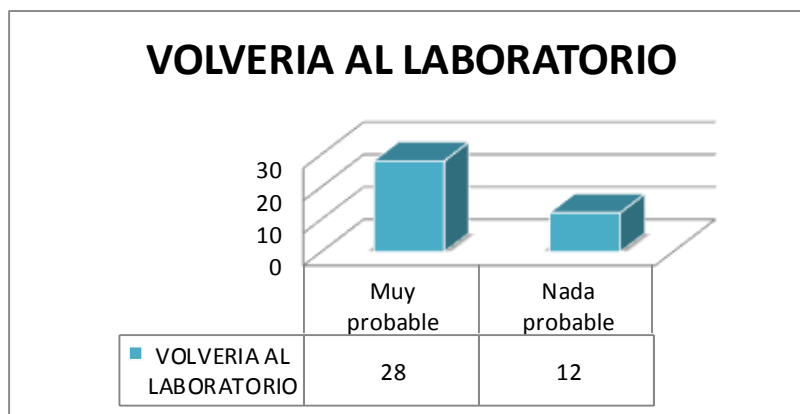
De la población encuestada sobre la calidad del servicio que presta el laboratorio 9 pacientes opinan que es buena que necesitan unas ciertas mejoras en las condiciones ambientales, 25 están seguros que tienen que cambiar la forma de entregar los resultados y mejorar el tiempo de espera en ser atendidos, solo 5 dicen que se requiere cambios urgentes para de esta manera tener un servicio del calidad.

9¿ Volveria a realizarse exámenes en el laboratorio?

VOLVERIA AL LABORATORIO		
ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy probable	28	70
Nada probable	12	30
total	40	100

Autora: Karla Bohórquez

Tabla 16 – Pregunta 9



Autora: Karla Bohórquez

GRAFICO 9 VOLVERÍA AL LABORATORIO

Interpretación:

De las encuestas realizadas a los pacientes que a diario acuden al laboratorio el 70% siente que es muy probable que vuelva a realizarse exámenes en el laboratorio, por el contrario 30% manifiestan que es nada probable.

Análisis:

Se preguntó a los pacientes que acuden al laboratorio si volverían a realizarse los exámenes en dicho centro y se obtuvo los siguientes resultados, 28 dicen que es probable que vuelvan, pero que se necesitan cambios, 9 que es nada probable por todo el tiempo que se lleva en ser atendidos, y por el trato que recibieron por parte del personal no les dejó muy contentos.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis se basa en la información recolectada de las encuestas realizadas a los pacientes que acuden a realizarse exámenes en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel, que nos facilitara para comprobar si existe relación entre las dos variables que han sido objeto de estudio en la investigación.

Planteamiento del problema

“La implementación de un modelo de cultura organizacional mejorará el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel ubicado en el Cantón San Miguel de Bolívar”

Variable independiente. Cultura organizacional

Variable dependiente. Desempeño laboral

H0 = La implementación de un modelo de cultura organizacional NO mejorará el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel ubicado en el Cantón San Miguel de Bolívar

H1 = La implementación de un modelo de cultura organizacional SI mejorará el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel ubicado en el Cantón San Miguel de Bolívar

Modelo matemático

$$H0: Fe = Fo$$

$$H1: Fe \neq Fo$$

Modelo estadístico

$$X^2c = \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Terminología

- H0: Hipótesis Nula
- H1: Hipótesis Alternativa
- X^2c : Chi-Cuadrado
- Fo: frecuencias Observadas
- Fe: Frecuencias Esperadas

Nivel de significancia

Considerando un nivel de confianza del 95% se trabaja con un nivel de significancia del 5% que es un valor aceptable en la presente investigación.

Fórmula para calcular los grados de libertad

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

Entonces el número de filas se denota con la letra (f) y el número de columnas con la letra (c).

$$gl = (3 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 2$$

Al trabajar con un nivel de significancia del 0.05

El valor del chi cuadrado teórico es de 5,9915

$$X^2_t = 5,9915$$

$$X^2_c = 29,0$$

Como se puede observar el valor X^2_c , calculado es mayor que el X^2_t estimado de la tabla, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que establece lo siguiente “La implementación de un modelo de cultura organizacional SI mejorará el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel”

Frecuencias observadas

FRECUENCIAS OBSERBADAS					
	ALTERNATIVAS	8.¿Califique la calidad del servicio en el Laboratorio?			TOTAL
		BUENA	REGULAR	POBRE	
9. ¿Volvería acudir al laboratorio?	MUY PROBABLE	6	18	4	28
	NADA PROBABLE	3	8	2	12
	TOTAL	9	26	5	40

Autora: Karla Bohórquez

Tabla 17 FRECUENCIAS OBSERVADAS

Frecuencias Esperadas

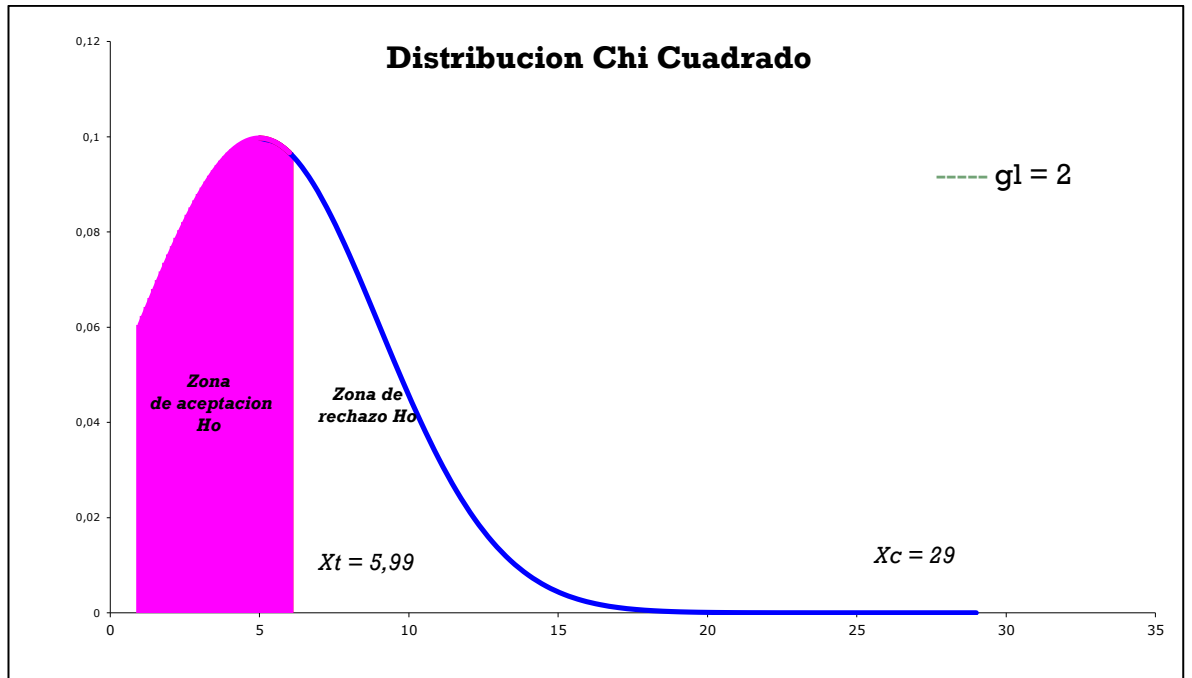
FRECUENCIAS ESPERADAS					
	ALTERNATIVAS	8.¿Califique la calidad del servicio en el Laboratorio?			TOTAL
		BUENA	REGULAR	POBRE	
9. ¿Volvería acudir al laboratorio?	MUY PROBABLE	2	17	1	20
	NADA PROBABLE	2	17	1	20
	TOTAL	4	34	2	40

Autora: Karla Bohórquez
TABLA 18 FRECUENCIAS ESPERADAS

	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	Calid.serv. Volver a Lab.	6	2	4	18
Calid.serv. Volver a Lab.	3	2	1	0	0
Calid.serv. Volver a Lab.	18	17	1	2	0
Calid.serv. Volver a Lab.	8	17	-9	83	5
Calid.serv. Volver a Lab.	4	1	3	8	13
Calid.serv. Volver a Lab.	2	1	1	1	1
				x² =	29

Autora: Karla Bohórquez
TABLA 19 CALCULO DEL CHI- CUADRADO

Representación Gráfica



Autora: Karla Bohórquez

GRAFICO 10 CHI CUADRADO

Como se puede observar el valor X^2_c , calculado es mayor que el X^2_t estimado de la tabla, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que establece lo siguiente “La implementación de un modelo de cultura organizacional SI mejorará el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel”

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El 48% de los encuestados manifiestan que el trato que recibieron por parte del personal es regular piensan que necesitan cambiar la manera de tratar al paciente ser más puntuales al momento de realizar los exámenes.
- De la investigación realizada se puede concluir que las instalaciones se encuentran en un porcentaje aceptable pero requieren de unos cambios para que los pacientes se sientan seguros y tranquilos.
- El servicio que reciben en el laboratorio es determinante para que un paciente regrese o no al mismo por eso tiene que cambiar en algunos aspectos como los métodos de trabajo y la entrega de resultados siendo estos los pilares fundamentales en la calidad del servicio.
- La implementación de un manual de cultura organizacional en el laboratorio clínico del hospital básico San Miguel mejorara la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal permitiendo que los pacientes se sientan cómodos y regresen con toda confianza a realizarse nuevamente los exámenes en el laboratorio.

5.2 RECOMENDACIONES

- Para mejorar la atención a los pacientes en el laboratorio es necesario establecer los parámetros aplicables de un modelo de cultura organizacional.
- Es recomendable cambiar las instalaciones de laboratorio debido a que la imagen en un centro de atención de salud es muy importante de esta manera brindar confianza al paciente
- Desarrollar planes de acción para mejorar el clima laboral motivando al personal a cambiar en sus métodos de trabajo para de esta manera lograr la eficiencia en el trabajo.
- Se recomienda la implementación de un manual de cultura organizacional en el Laboratorio del Hospital Básico San Miguel.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Diseño de un manual de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico del Hospital básico San Miguel

Institución Ejecutora: Universidad Técnica de Ambato.

Beneficiarios: Laboratoristas, Pacientes que acuden al Laboratorio Clínico

Ubicación: Cantón San Miguel, Provincia Bolívar.

Tiempo Estimado para la Ejecución:

Inicio: 1 de diciembre del 2014

Fin: 30 de abril del 2015

Equipo técnico responsable

Responsable: Lcda. Karla Cristina Bohórquez Rodríguez

Tutor: Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La implementación de un manual de cultura organizacional en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel mejorara la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal permitiendo que los pacientes se sientan seguros del servicio brindado por el mismo.

Actualmente el personal del Laboratorio Clínico debería estar capacitado para prestar un servicio de calidad a sus pacientes en vista que ellos son el núcleo del sistema de salud.

Una Institución que quiera alcanzar sus objetivos debe adoptar un manual de Cultura Organizacional con el fin de lograr impactos a largo plazo no solo modificando las conductas sino las actitudes, para mejorar la calidad del servicio y el desempeño laboral para cumplir de esta manera con las exigencias actuales de las nuevas políticas de salud.

(Casa, 2013)El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi

La deficiente organización en el área de recursos humanos provoca una mala organización conlleva la pérdida de tiempo, y esto está ligado a la pérdida de dinero o a dejar de ganarlo. También está asociado con el incumplimiento de los objetivos, causando malas sensaciones como frustración. Supervisión y control diaria del empleado, se ha convertido en un mal hábito, ya que varios directivos siguen utilizando en muchos aspectos el abuso de poder y carga de trabajo en los empleados, todo ello por no contar con las herramientas y el conocimiento necesario para implementar una gestión moderna sobre su personal. La clave de la gestión en el lugar de trabajo moderno es olvidarse del control y pensar más bien en la motivación, fomentar el trabajo en equipo, la creatividad y capacidad de respuesta. Muchas veces la mala organización es debido al estrés, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, procedimientos y en mayor medida con los procedimientos mal planificados

En la actualidad, debida principalmente a la reducción de personal en las empresas muchos empleados se tienen que convertir en poli funcionales es decir tiene que desempeñar tareas ajenas a la actividad principal para la que fueron contratadas.

Los colaboradores son parte esencial de la organización para su desenvolvimiento eficiente de esto va a depender el éxito de las actividades o funciones que se lleven a cabo dentro de la misma. En el caso del Municipio del Cantón Salcedo, por el hecho de no contar con una adecuada organización se reflejara pérdida de tiempo y dinero pero debemos optimizar lo necesario dentro de ella en las diferentes áreas y si no existe una buena comunicación en el Municipio al pasar el tiempo tendrán inconvenientes ya no solo en las áreas administrativas sino en toda la organización y va recaer en el desempeño laboral de los colaboradores en sus actividades diarias.

(Guaraca, 2011) Este tema surgió de la necesidad de una definición y diseño de un modelo de diagnóstico de clima organizacional propio del Ministerio de Relaciones Laborales objeto de estudio.

Cada día es necesario que las organizaciones establezcan un clima organizacional favorable para todos los elementos que son parte de ella.

Los elementos son recipientes de los factores descritos como parte del clima organizacional; a medida de su avance o retroceso será el progreso de las relaciones entre dichos elementos y la organización.

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la entidad objeto de estudio. Ante el aparecimiento de una nueva competencia, han surgido diversas necesidades tales como de una mejor calidad de servicio, una interacción más cercana con los clientes, y una mayor calidad y eficiencia del personal. Debido a la importancia del personal, en esta investigación se verá la relación existente con las demás partes que configuran en ella, la percepción de éste, así como una propuesta para reforzar los factores positivos y sustituir los factores negativos en propuestas que beneficien tanto al personal como a los altos directivos, logrando de esta manera un mayor compromiso con la calidad y la excelencia.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Es por esta razón que este trabajo de investigación es de vital importancia para las personas que forman parte del centro de atención, trata en lo posible de brindar una clara visión de las distintas alternativas de solución frente al problema más común que tiene las organizaciones la escasa cultura organizacional, siendo esta la parte principal del desarrollo institucional en el sistema de atención en salud, los profesionales manifiestan una actitud de cambio para mejorar la calidad y cantidad de sus servicios y de esta forma mantenerse competitivos en el mercado.

Los beneficios directos de esta propuesta son en primer lugar las personas que a diario acuden al centro de atención, por otro lado el personal que trabaja en el laboratorio será el pilar fundamental para el mejoramiento continuo y el cambio total en la forma de trabajar, de prestar un servicio de calidad con eficacia y siendo eficientes en sus tareas, el establecer una cultura organizacional en el laboratorio mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores, buscando su satisfacción, personal y del grupo, tratando de cumplir con los objetivos que tiene el laboratorio en cuanto a la calidad en el servicio.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los modelos de cultura organizacional.
- Identificar los diferentes procesos que contiene un manual de cultura organizacional.
- Diseñar el manual de cultura organización para el laboratorio clínico.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 FACTIBILIDAD ORGANIZACIONAL

Es factible realizar la investigación existe un alto grado de compromiso y responsabilidad por parte del personal del laboratorio, para que en un futuro se pueda aplicar en dicho centro siendo esta competencia de los directivos.

6.5.2 FACTIBILIDAD TÉCNICA-OPERATIVA

El laboratorio posee los recursos materiales, técnicos, sociales y humanos para instaurar de la mejor manera posible la propuesta para mejorar el ambiente de trabajo

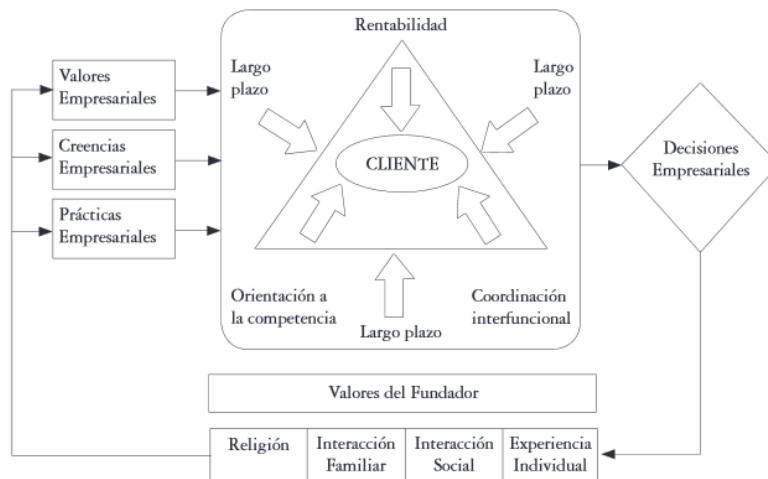
6.5.3 FACTIBILIDAD SOCIAL

El personal del laboratorio tiene la disponibilidad y las ganas de contribuir con los objetivos propuestos en la investigación la misma que tiene por meta el crecimiento ético y profesional buscado mejorar la calidad de vida de los miembros del centro de atención médica.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

6.6.1 MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Modelo: Explicativo de una empresa familiar que relaciona valores del fundador, cultura organizacional y orientación al mercado.



Autor: Vanesa Steckerl

Resumen

A través del estudio, análisis y comprensión de los valores del fundador, la cultura organizacional y la orientación al mercado, se formuló un manual explicativo en una empresa familiar del sector de servicios que se encuentra en el paso de la primera a la segunda generación. El modelo tiene como punto de partida los valores del fundador, con base en los cuales se forjan en la empresa los valores organizacionales, las creencias y las prácticas empresariales;

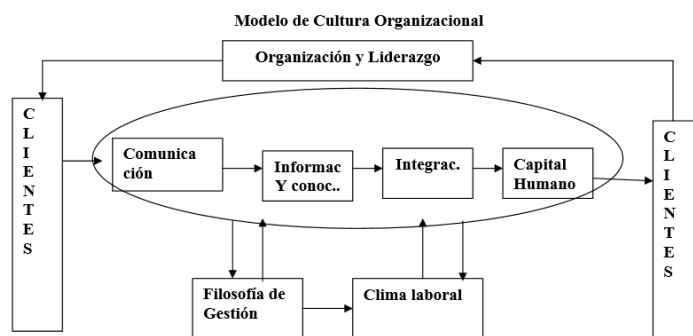
Aspectos que su vez estructuran la orientación al mercado de la empresa.

Para lograrlo se recurrió a los fundamentos de la investigación de corte relativista

Mediante la presencia de la investigadora durante 3 meses, realizando entrevistas, observando de manera participativa y no participativa y aplicando algunas escalas.

Palabras claves: Valores organizacionales, cultura organizacional, empresas familiares, modelo explicativo, orientación al mercado.

Modelo: Importancia de la Cultura Organizacional para el desarrollo de los Sistemas Gestión de Calidad.



Autor: Leonardo CharonDurive

Resumen

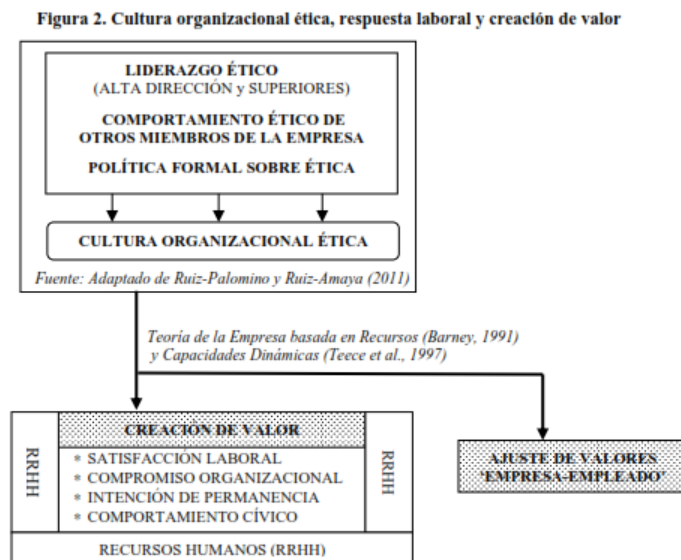
El desarrollo incesante de la ciencia, la técnica y la innovación tecnológica ha alcanzado nuevas y profundas dimensiones que evidencian, cada vez más, la importancia de tener un lugar en el cambiante mundo en evolución; lo cual requiere de empeño y calidad. Este trabajo tiene como objetivo identificar los factores de la cultura organizacional que faciliten la implantación del sistema de gestión de la calidad, así como proponer un modelo de cultura organizacional. En el trabajo se analizan las percepciones de los especialistas principales que conforman el nivel de dirección, de acuerdo con tres variables:

- a) La filosofía de la Gestión.
- b) El Estilo Gerencial.
- c) La Cultura Organizacional.

Se dan a conocer los resultados obtenidos y las principales acciones llevadas a cabo para la gestión del cambio, teniendo en cuenta la gestión de la calidad y la propuesta de un modelo elaborado por el autor.

Palabras clave: Sistemas de Gestión de la Calidad, Cultura Organizacional b

Modelo: Cultura Organizacional Ética y Valor sostenible



Autor: Ruiz Pablo, Ruiz Carmen, Martínez Ricardo

Resumen

En las últimas décadas han sido numerosos los estudios que se han realizado para tratar de vincular e incorporar la ética dentro de la organización, incidiendo, sobre todo en la necesidad de desarrollar un comportamiento ético dentro de las organizaciones. Sin embargo, ninguno de ellos hace referencia en sus planteamientos al valor que se genera en la empresa como consecuencia de la ética organizacional, cuando no sólo se han detectado estudios empíricos apoyando dicha afirmación sino que con base en las perspectivas teóricas de la Empresa basada en los Recursos y de Capacidades dinámicas se encuentra justificación teórica. Por ello, los autores en este trabajo, partiendo de un modelo anteriormente planteado

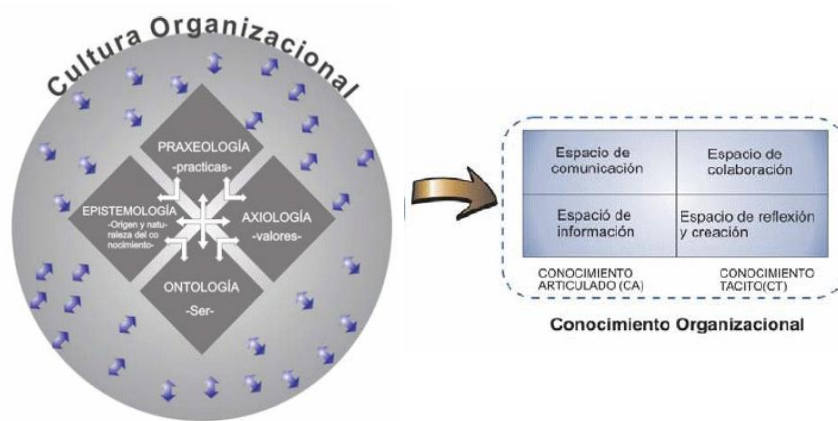
(Ruiz-Palomino y Ruiz-Amaya, 2011), planean un modelo integrador en el que se trata de vincular una cultura organizacional ética con la creación de valor a través de los recursos humanos. En concreto la atención en este trabajo se orienta hacia el análisis de los efectos tanto directos como indirectos que una cultura organizacional ética tiene sobre la generación de una respuesta laboral de valor de los empleados.

Finalmente, presentamos la discusión del modelo, implicaciones directivas y futuras líneas de investigación.

Palabras Clave: Cultura Organizacional, Teoría de los Recursos, Teoría de las Capacidades

Dinámicas, Valor Empresarial, Ética Empresarial, Ajuste de Valores Empresa-Empleado

Modelo: Explicativo del conocimiento organizacional en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC



Autor: PhD Gonzales Campo Carlos Hernán

Resumen

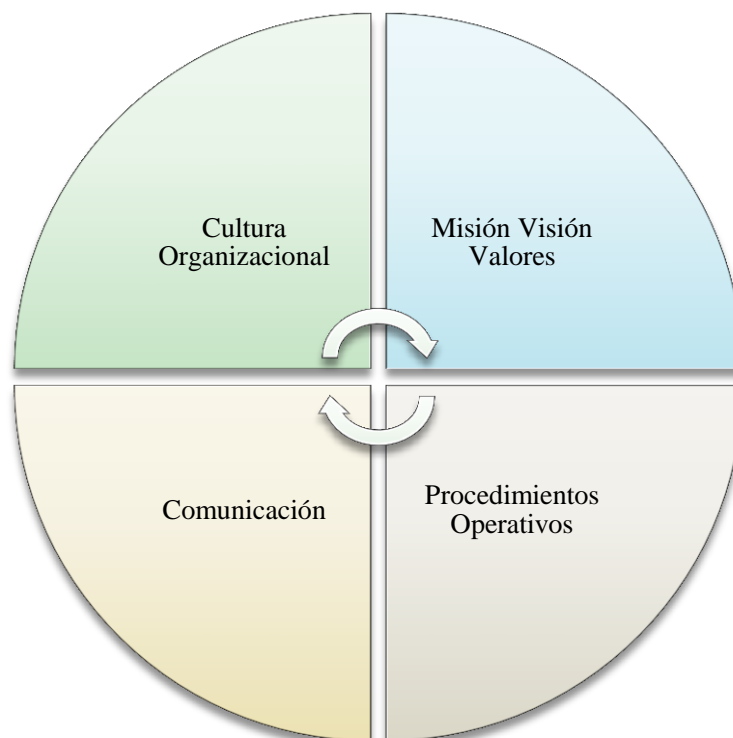
El conocimiento es el activo más importante que posee una organización, en particular para las Autoridades Ambientales, el presente artículo de investigación tiene como objetivo presentar un modelo explicativo del conocimiento organizacional en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC y el diseño de una propuesta para la gestión de conocimiento organizacional, ambos resultantes de la investigación interpretativa basada en el paradigma

constructivista utilizados en la metodológica de estudio de caso, en el cual la teoría social no debería basarse únicamente en observaciones empíricas para derivar en leyes generales fundamentales, sino el entender las razones de acción de los actores. Entre los hallazgos más importantes, la investigación revela un cambio institucional, un proceso de transición y de nueva adaptación en respuesta a nuevos objetivos que internamente reflejan el estilo de gobernar y la estructura organizacional y estos a su vez tienen un fuerte impacto en los procesos y en la cultura "cevecina".

Palabras clave: Gestión de conocimiento, generación de conocimiento, transferencia de conocimiento, uso del conocimiento.

6.7 MODELO OPERATIVO

Manual de Cultura Organizacional Laboratorio Clínico Hospital Básico San Miguel de Bolívar



Fuente: Investigación de Campo

Autor: Karla Bohórquez

Introducción

El presente manual de Cultura Organizacional tiene como objetivo dar a conocer al personal una idea más clara del objetivo a conseguir en común junto con su equipo de trabajo el cual se respalda a través de sus valores institucionales.

Además este manual proporciona una guía sistemática de los procesos que indican al personal las actividades a ser cumplidas y la forma en que deben ser llevadas a cabo ayudándonos al fortalecimiento y mejoramiento continuo para establecer una cultura de desarrollo que fortalece la competitividad del laboratorio.



Ministerio de Salud Pública


**MANUAL DE CULTURA
ORGANIZACIONAL**

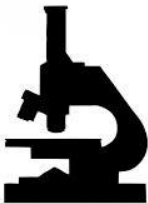
**LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL**


BASICO SAN MIGUEL


2015


6.8 MANUAL DE CULTURA ORGANIZACIONAL

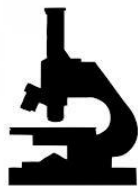
	Laboratorio clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<h3 style="margin: 0;">INDICE</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Índice 2. Introducción 3. Objetivo General y Especifico 4. Misión y Visión del Laboratorio Clínico 5. Valores 6. Organigrama 7. Descripción de Cargos y Atribuciones 8. Bioseguridad en el Laboratorio Clínico 9. Manejo de Desechos Infecciosos 10. Protocolo de Toma y Análisis de Muestra 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p><i>El presente manual de Cultura Organizacional nos permite seleccionar, promover y apoyar al personal, rediseñar los procesos de aprendizaje en concordancia con los valores deseados, como sostén de la visión, asimismo contribuye al mejoramiento de la actividad institucional permitiéndonos definir deberes y responsabilidades, además crea en la Organización la capacidad para el autodiagnóstico y auto diseño, lo que facilita la implantación de acciones futuras</i></p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
Objetivos del Manual						
Objetivo General						
Establecer un modelo de cultura organizacional que permita evaluar el desempeño laboral para mejorar la atención en el laboratorio clínico.						
Objetivos Específicos						
Definir atribuciones y responsabilidades del personal del laboratorio						
Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos cumpliendo rigurosamente los protocolos y normativas en los diferentes procedimientos.						
Elaborar Plan de comunicación sobre los valores institucionales para garantizar una atención de calidad satisfaciendo las necesidades de los pacientes						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Valores Institucionales</p> <p>Respeto.- Todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que se respetará su dignidad y atenderá sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.</p> <p>Inclusión.- Se reconocerá que los grupos sociales son distintos, por lo tanto se valorará sus diferencias, trabajando con respeto y respondiendo a esas diferencias con equidad.</p> <p>Vocación de servicio.- La labor diaria se cumplirá con entrega incondicional y satisfacción.</p> <p>Compromiso.- Invertir al máximo las capacidades técnicas y personales en todo lo encomendado.</p> <p>Integridad.- Demostrar una actitud proba e intachable en cada acción encargada; Justicia.- Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.</p> <p>Lealtad.- Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Misión</p> <p>El Laboratorio Clínico tiene como misión el contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población, estamos comprometidos en brindar una atención médica y de apoyo al diagnóstico altamente especializado, proporcionando resultados confiables y oportunos con el más alto desarrollo profesional, tecnológico y de servicio.</p> <p>Visión</p> <p>Ser uno de los principales Laboratorios Clínicos a nivel local, reconocido por su calidad y excelencia en el servicio, satisfaciendo la demanda y necesidades de nuestros clientes</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		



Laboratorio Clínico Hospital San Miguel

Fecha

Mayo, 01 del 2015

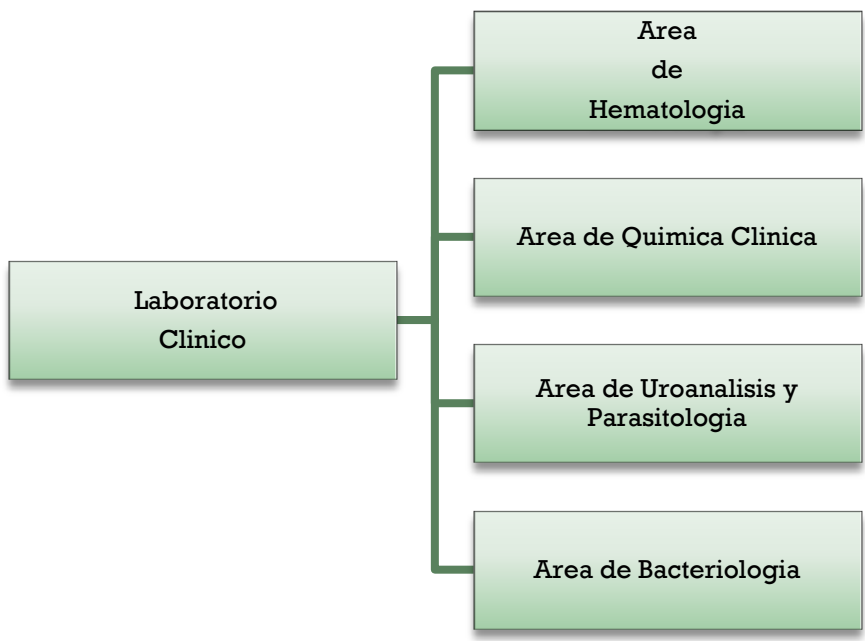
Manual de Cultura Organizacional

Pág.	1	De	21
Sustituye a;			
Página.	De		
De fecha			

Área de estudio

El Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel se encarga de realizar procedimientos de análisis de especímenes biológicos de origen humano como apoyo en el diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de enfermedades de acuerdo con los principios básicos de calidad.


Organigrama de Áreas del Laboratorio Clínico





Lic. Karla Bohórquez


Lic. Diana Segura


Dr. Marco Salgado Espín


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Funciones específica del Laboratorio clínico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas analíticas y técnicas de diagnóstico, utilizando métodos y procedimientos específicos del área. • Reportes validados de resultados de las pruebas realizadas • Ordenes de servicio atendido y sustentado en medicina basada en evidencia. Guías de práctica clínica y protocolo que incluyan a todos los niveles asistenciales, en todas las tipologías de pacientes y procesos susceptibles de ser atendidos en el hospital, de acuerdo con la cartera de servicio autorizada del MSP. • Calibrado de lo equipos • Soporte técnico del área del laboratorio • Indicadores de gestión diarios del trabajo <p>Personal del Laboratorio Clínico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciados en Laboratorio Clínico • Auxiliar de Laboratorio 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

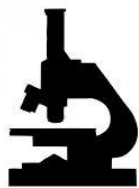
	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y ATRIBUCIONES						
<p>NOMBRE DEL CARGO: Directivo Líder del Laboratorio Clínico</p>						
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>a) Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar los programas de trabajo y actividades de todo el personal del laboratorio</p> <p>b). Garantizar la calidad de los exámenes que se efectúen en el laboratorio a de programas de control de calidad, y la fidelidad de los informes de resultados.</p> <p>c) Velar por el oportuno y adecuado abastecimiento de insumos para el normal funcionamiento de la Unidad.</p> <p>d) Determinar la necesidad de equipos y su oportuna renovación y reposición, aplicando criterios de selección estandarizados.</p> <p>e) Mantener un registro actualizado de dotación y mantención de bienes inventariarles.</p> <p>f) Mantener actualizado un manual de procedimientos técnicos, para todas las técnicas analíticas que se ejecutan en el laboratorio y manual de bioseguridad.</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y ATRIBUCIONES</p> <p>g) Promover el desarrollo técnico del laboratorio, con la implementación de nuevas técnicas, de acuerdo con avance tecnológico y los recursos disponibles</p> <p>h) Diseñar y mantener un sistema de atención de urgencia del laboratorio durante las 24 horas.</p> <p>i) Diseñar y mantener un sistema de referencia de muestras, hacia el nivel superior y/o extra sistema para derivar aquellos exámenes de laboratorio que el establecimiento no realiza.</p> <p>j) Cumplir y hacer cumplir las normas generales y especiales que rigen el funcionamiento del laboratorio y aquellas disposiciones impartidas por la autoridad sanitaria.</p> <p>k) Estimular y participar en las actividades docentes y/o de capacitación del personal del establecimiento</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>NOMBRE DEL CARGO : ANALISTA OPERATIVO</p> <p style="text-align: center;">Licenciado en Laboratorio Clínico</p> <p>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Realizar exámenes de Laboratorio según sección asignada</p> <p>DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE FUNCIONES:</p> <p>a) Realizar los exámenes de laboratorio.</p> <p>b) Vigilar la correcta manipulación de muestras y su preparación para el análisis.</p> <p>c) Controlar la precisión y exactitud de las técnicas cuantitativas y/controlar la calidad de las técnicas cualitativas, según las normativas estándares.</p> <p>d) Preparar y/o reconstituir los reactivos que se necesiten para la ejecución de los exámenes.</p> <p>e) Velar por la adecuada conservación de reactivos preparados y materiales de control de calidad.</p> <p>f) Operar los instrumentos a su cargo, según recomendaciones establecidas por el fabricante.</p> <p>g) Registrar los resultados y revisar los informes mismos, velando por su entrega oportuna.</p> <p>h) Confeccionar pedidos mensuales de insumos.</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		





	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Nombre del Cargo : AUXILIAR DE LABORATORIO</p> <p>Descripción general del cargo: Realizar aseo, transporte de muestras, preparación del material.</p> <p>Descripción específica de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aseo general de las dependencias del laboratorio. b) Limpieza de equipos: autoclaves, destiladores, refrigeradores, y otros. c) Transportar pedidos a bodega. d) Colaborar en la recepción, almacenamiento y distribución de insumos. e) Transportar agua destilada a las secciones del laboratorio. f) Mantener el material de ropería, lavandería y esterilización, en condiciones para el uso. g) Operar destilador y autoclaves. h) Descongelar refrigeradores. i) Descontaminar y lavar material. j) Retirar basura de las secciones. k) Preparar y manipular el material de vidrio y polipropileno usado en el Laboratorio. 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
BIOSEGURIDAD EN EL LABORATORIO CLINICO						
Delimitar las áreas técnicas y las administrativas en el laboratorio.						
Definición: Conjuntos de normas y procedimientos para obtener una situación carente de riesgos o con riesgos limitados.						
PRECAUCIONES UNIVERSALES:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso restringido, permitido solo a personas autorizadas 2. Prohibido usar el celular, comer, fumar, beber o almacenar comidas o cualquier objeto de uso personal dentro del laboratorio. 3. Usar ropa protectora de trabajo como mandil, mascarillas, guantes (de látex) la misma que debe ser retirada antes de abandonar el laboratorio. Botas y gorra en casos de exposición a microorganismos de alta peligrosidad. 4. Antes de iniciar cualquier actividad en el laboratorio asegurarse de que en la mano no existan escoriaciones. En caso contrario cubrir las mismas de manera adecuada. 5. Cambio inmediato de los guantes en caso de rotura y lavado de manos. 6. No tocarse la boca ni los ojos con las manos enguantadas 7. Evitar la formación de aerosoles y gotas. 8. Manejo adecuados de los objetos corto punzante. Una vez utilizados se deben almacenar en recipientes rígidos y eliminarse luego de ser descontaminados. 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
BIOSEGURIDAD EN EL LABORATORIO CLINICO						
<p>9. Terminantemente prohibido pipetear con la boca. Debe utilizarse los pipeteadores automáticos.</p> <p>10. Descontaminar las superficies de trabajo una vez terminado el trabajo diario. Se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 10%</p> <p>11. Evitar conductas inseguras y de riesgo.</p> <p>12. Manejo adecuado de los desechos desde el lugar de origen y realizar tratamiento adecuado especialmente de los infecciosos.</p> <p>13. Los desechos de los fluidos corporales pueden eliminarse por las cañerías habituales una vez que hayan sido descontaminados.</p> <p>Lavarse las manos con abundante agua y jabón luego de haber terminado el trabajo diario.</p> <p>14. Plan de inmunizaciones para el personal de laboratorio</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

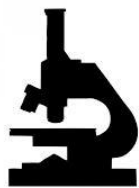
	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
	De fecha					


Manejo de desechos infecciosos

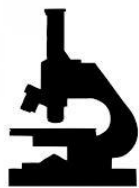
Separación en el lugar de generación	
La separación de los desechos en el lugar de la generación es la base para un eficaz manejo de seguridad, para disminuir las infecciones intrahospitalarias	
<p>Desechos Coto-punzantes</p> 	<p>Agujas hipodérmicas, de punción y de sutura ,hojas de bisturí , puntas de equipos venoclisis, bajalenguas de madera, pipetas, capilares, tubos y placas de frotis y cubreobjetos ,ampollas abiertas, cotonetes, aplicadores , palillos, cepillos vaginales, espátula s, jeringuillas.</p>
<p>Desechos Infecciosos</p> 	<p>Contiene gérmenes patógenos y por tanto son peligrosos para la salud y para el medio ambiente Ejemplo:, gasas ,sondas, torundas de algodón, vendas y desechos patológicos como placentas y restos de cirugía</p>
<p>Desechos Especiales</p> 	<p>Frascos de medicamentos usados, recipientes de desinfectantes, líquidos utilizados en RX y laboratorio, residuos radiactivos.</p>
<p>Desechos Comunes</p> 	<p>Aquellos que o representan riesgo para la salud humana</p>

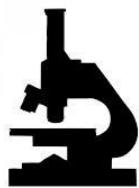
	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
Protocolos de Toma y Análisis de Muestra						
<u>Toma de Muestra de Sangre</u>						
<u>Materiales:</u>						
<ul style="list-style-type: none"> -Torniquete -Algodón -Alcohol antiséptico (isopropílico al 70%) -Jeringuillas -Sistema vacutainer: capsula, tubos al vacío, agujas de toma múltiple - Lancetas -Tubos capilares heparinizados -Plastilina 						
<u>Procedimiento</u>						
Técnica de la punción venosa:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se identifica al paciente comprobando que la solicitud de exámenes corresponda al mismo 2. Si se solicita una muestra en ayunas, debe comprobarse que efectivamente el paciente no ha ingerido alimentos 3. Hay que dirigirse al paciente e informarle sobre el procedimiento a que va a ser sometido. Se debe tranquilizarle, eliminando en lo posible su tensión. 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Protocolos de Toma y Análisis de Muestra</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Hay que preparar todo el material, incluidos los tubos para recogida de la muestra, el torniquete, los objetos que se emplean para limpiar la piel, las jeringas, cuando sea necesario, la aguja estéril para extracción de sangre y dispositivo utilizado para fijar la aguja al tubo de extracción al vacío. 5. Se solicita al paciente que cierre el puño para que las venas resulten más palpables. Se selecciona una vena adecuada para la punción Preparar la cápsula insertando la aguja pero dejando un poco flojo la capucha de la parte externa de la misma 6. para retirarlo al momento de la punción. 7. Se aplica un torniquete varios centímetros por encima de la zona de punción (aproximadamente a cuatro dedos sobre el dobléz del brazo). 8. Se limpia la zona de la venopunción con una torunda embebida en solución en alcohol antiséptico. 9. Se realiza la venopunción. Una vez que haya llenado el tubo, se retira, cogiéndolo por su extremo y tirando suavemente de él. 10. Una vez que se haya extraído toda la muestra, hay que indicar al paciente que relaje el puño y que no bombee con la mano. 11. Se coloca suavemente sobre el punto de la punción una bola de algodón estéril. Se extrae la aguja y a continuación se ejerce presión sobre la zona. 12. Se mezclan los tubos con el anticoagulante. Si la muestra ha sido extraída con jeringa, se transferirá la sangre a los tubos correspondientes tomando las debidas precauciones para evitar la hemólisis de las muestras. 13. Se elimina el material contaminado: agujas, jeringas, algodones, etc 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Protocolos de Toma y Análisis de Muestra</p> <p><u>Elemental y microscópico de orina</u></p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Placa portaobjetos -Placa cubreobjetos -Microscopio -Guantes -Combur Test <p><u>Procedimiento</u></p> <p style="text-align: center;">Método para el análisis de orina macroscópico y químico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la homogenización de la orina 2. Con movimientos moderados en el recipiente transportado hasta el laboratorio (bien mezclada y no agitada) 3. Verter en un tubo de ensayo de 16 x 100 mm aproximadamente 10 ml 4. Determinar el color, aspecto (nitidez) 5. Sumergir brevemente la tira reactiva, no más de un segundo (evitar tocarla con los dedos, ya sea antes o después de sumergirla) 6. Eliminar el exceso de orina en la tira,: limpiar el borde de la misma con el reborde del tubo o con papel secante 7. No permitir que los reactivos de la tira se junten 8. Mantener la tira reactiva junto a la carta de colores y leer bajo una buena iluminación 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
Protocolos de Toma y Análisis de Muestra						
<p style="text-align: center;">Método para el análisis de orina microscópico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. centrifugar la muestra de orina por 5-10 minutos a 1500-2000 rpm previamente homogenizada 2. Eliminar cuidadosamente el sobrenadante. 3. Observar al microscopio con objetivos de pequeño y gran aumento. Para detectar algunas entidades del sedimento con un índice bajo de refracción será necesaria una luz amortiguada o una iluminación de contraste de fase. El foco fino debe variarse continuamente mientras se examina. Progresar de manera sistemática a lo largo de toda la placa, teniendo cuidado de examinar los bordes en busca de cilindros. 4. Recuento del número de cilindros por lo menos en 10 campos de pequeño aumento (10x) y anotar en el informe el número de cilindros por campo. Puede utilizarse un margen razonable, es decir, 0 a 2, 2 a 5, 5 a 10, etc. Usar el gran aumento (40x) para indicar el tipo de cilindros. Los cilindros se apreciarán si se utiliza microscopio de contraste de fase. <ol style="list-style-type: none"> a. Identificación y recuento de los eritrocitos, leucocitos y células epiteliales renales utilizando el objetivo de gran aumento (40x). Efectuar el recuento por lo menos 10 campos de gran aumento y expresarlo como células por campo. En el informe puede utilizarse un margen razonable. b. Reportar: c. Las células epiteliales (bajas) y altas si están presentes en gran número o como fragmentos (células transicionales) d. Bacterias, levaduras, microorganismos. e. Los cristales se cuantifican bajo pequeño aumento. La presencia de cristales anormales debe confirmarse químicamente y correlacionarse con la historia del paciente f. Grandes cantidades de moco 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		


	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>Análisis de Muestra</p> <p><u>Coproparasitario (Heces Fecales)</u></p> <p><u>Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Placa portaobjetos -Placa cubreobjetos -Microscopio -Guantes -Palillos de dientes <p><u>Reactivos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Solución fisiológica al 0.85% -Solución de lugol (dilución 1:5 de lugol) -Muestra de heces 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

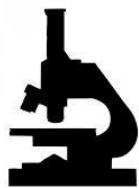
	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
	De fecha					
Análisis de Muestra						
<p>1. Examen macroscópico (físico) heces:</p> <p>2. Debe anotarse la consistencia (especificando si son pastosas, blandas, semilíquidas o líquidas, duras) y color del excremento (café, amarilla, rojiza, negruzca, verdes, etc)</p> <p>3. Los proglótides o gusanos adultos se pueden detectar en el examen general, manchas de sangre o moco, y, la presencia de restos alimenticios.</p> <p>2. Examen microscópico</p> <p>En una lámina portaobjetos se colocan dos gotas, en la parte izquierda solución salina y en la derecha lugol, luego se toma con un palillo la muestra de materia fecal, se debe escoger la parte que tenga elementos anormales como sangre, moco, etc. y de otra parte para que así quede una muestra representativa, se homogeniza en la lámina primero en la solución salina y luego en el lugol, se le colocan los cubreobjetos.</p> <p>Residuos alimenticios: Fibras musculares: Se presentan en forma de cilindros con estrías longitudinales y transversales.</p> <p>Grasas neutras: Aparecen como esferas refringentes de diferentes tamaños.</p> <p>Acidos grasos: Se observan como agujas incoloras.</p> <p>Almidones: Tienen formas irregulares y son refractiles al agregar el lugol.</p> <p>Fibras vegetales: Se caracterizan por ser de doble pared, contienen clorofila y poseen un canal central muy marcado.</p> <p>Productos de irritación de la mucosa: Moco: Se observa en cualquier patología.</p> <p>Glóbulos Rojos: Su hallazgo indica lesión en la parte baja del aparato digestivo.</p> <p>Células epiteliales: Indican una excesiva irritabilidad.</p> <p>Bacterias: Carecen de significación clínica.</p> <p>Leucocitos: Si hay gran cantidad indica irritación bacteriana.</p> <p>Cristales de Charcot-leyden: Se ven en forma de rombos alargados</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
Análisis de Muestra						
Examen parasitológico						
NEMATODOS: Gusanos redondos						
Ascaris lumbricoides: Se observan huevos miden aprox. 45-75 x 30-50 mm, presenta una célula rodeada por tres capas, producen una patología de dolor de estómago y desnutrición.						
CESTODOS: Gusanos planos						
-Taenia: Los huevos miden 20-30 x 30-40 mm, son ovoides con membrana gruesa, amarillenta que se encuentra estriada en forma de empalizada y encierra un embrión de seis ganchos poco visibles. Produce trastornos nerviosos.						
PROTOZOARIOS:						
Entamoeba histolítica: Se observan quistes miden aprox. 20 mm se observa con cuatro núcleos. Pueden causar lesión de la mucosa intestinal.						
Entamoeba coli: Son quistes más grandes que los de histolítica, tiene más de cuatro núcleos. Es considerada como no patógena.						
Giardia lamblia: es un protozoo flagelado patógeno que parasita el tracto digestivo de humanos y otros mamíferos. Presenta un tamaño de 20 micras de longitud y 15 de ancho. Posee 8 flagelos, 2 anteriores, dos posteriores, dos ventrales y dos caudales, cuya función es la de motilidad. Proyectada en un plano se parece una pera.						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
	De fecha					
Análisis de Muestra						
<u>VDRL</u>						
<u>Materiales</u>						
<p>Tarjeta o lámina en círculos de 18 mm. - Dispensadores de 50 uL. Antígeno: Cardioplipina, Lecitina, Colesterol y partículas de carbón. Aplicadores de madera Puntas plásticas. Guantes descartables</p>						
<u>Procedimiento</u>						
<ol style="list-style-type: none"> 1- Identificar los sueros y círculos de la tarjeta o lámina de reacción. 2- Depositar en cada círculo de la tarjeta ó lámina, 50 uL. de los sueros en estudio y controles positivo y negativo, manteniendo el dispensador verticalmente para que el volumen sea exacto. 3- Extender el suero sobre la superficie del círculo con el extremo opuesto del dispensador. <p>Homogenizar el antígeno y depositar una gota (equivalente a 16 uL) sobre el suero. - Colocar la tarjeta en el rotador serológico Rotar durante 8 minutos a 100 rpm.</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
Análisis de Muestra						
<u>Microbiología Básica</u>						
<u>Materiales</u>						
<ul style="list-style-type: none"> - Aceite de inmersión. - Papel filtro. - Bandeja o soporte de coloración. - Guantes descartables. - Marcador de vidrio. - Cristal violeta modificado por Hucker. - Lugol o solución de Yodo para Gram - Alcohol Acetona. - Safranina. 						
<u>Procedimiento</u>						
<ol style="list-style-type: none"> 1-Filtrar los colorantes antes de utilizar. 2 - Colocar los frotis a colorear en la bandeja o soporte de coloración. 3 - Cubrir el frotis completamente con Cristal Violeta, durante un minuto. 4- Enjuagar con agua corriente y escurrir. 5- Cubrir el frotis completamente con Lugol o solución de Yodo para Gram durante un minuto. 6 - Enjuagar con agua corriente y escurrir. 7 - Aplicar alcohol acetona gota a gota hasta que no salga Cristal Violeta 8- Enjuagar con agua corriente y escurrir. 9 - Cubrir el frotis con Safranina. 10 - Dejar reposar por 30 segundos. 11 - Enjuagar suavemente con agua corriente. 12- Dejar secar al aire libre.1 13 - Observar al microscopio con lente de inmersión 100x 						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
De fecha						
Análisis de Muestra						
Exámenes Hematológicos -ml de sangre venosa -1 Spectronic -1 microscopio -1 ligadura -1 microcentrífuga -1 frasco con torundas alcoholadas -1 jeringa desechable de 5 ml -1 tubo de ensaye o frasco con anticoagulante -1 cámara de Neubauer -1 tubo de Wintrobe -4 portaobjetos -2 tubos capilares -1 gradilla para tubos de Wintrobe						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

	Laboratorio Clínico Hospital San Miguel	Fecha	Mayo, 01 del 2015			
	Manual de Cultura Organizacional	Pág.	1	De	21	
		Sustituye a;				
		Página.	De			
		De fecha				
<p>-Solución salina isotónica</p> <p>-Reactivo de Drabkin</p> <p>-Solución buffer</p> <p>-Colorante de Wright</p> <p>-Aceite de inmersión</p> <p><u>Procedimiento</u></p> <p>Obtuvimos sangre de un voluntario Se colocó en el tubo de ensaye con anticoagulante</p> <p>Después se tomó una parte y se colocó en el tubo de Wintrobe y se llevó a la gradilla</p> <p>Se obtuvo con esto la velocidad de sedimentación eritrocitaria</p> <p>Se le agrego solución salina isotrópica.</p> <p>Se agito y se depositaron 2 gotas en la cámara de Neubauer</p> <p>Se llevó a microscopio y se contó por cuadrantes el número de eritrocitos.</p> <p>Se toma la muestra en capilares para obtener el nivel de hematrocitos</p> <p>Por decantación se coloca en los capilares y se lleva a la microcentrífuga</p> <p>El estudio morfológico se realizó por medio de un frotis</p> <p>Se toma una o dos gotas de sangre y se colocan en un extremo del portaobjetos y con otro se extiende</p> <p>Se lleva al microscopio y se observa, en los objetivos más pequeños primero y por último en el de 100x, colocando previamente aceite de inmersión</p> <p>Se lleva la cuenta de los tipos de células en la sangre hasta alcanzar un total de 100</p>						
Lic. Karla Bohórquez		Lic. Diana Segura		Dr. Marco Salgado Espín		

6.9 PLAN DE ACCIÓN

Tema	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Cronograma	Costo
Presentación del Manual	Conocer el contenido del manual	Charla	Lic.Karla Bohórquez	una hora	Marzo2015	Presupuesto final Dando un total de 2200
Valores institucional	Incrementar el desarrollo del valor humano	Convivencia de relaciones humanas, ética y valores	Lic.Karla Bohórquez	treinta minutos	Marzo 2015	
Formación de un sistema de comunicación interna	Mejorar la comunicación	Talleres sobre descripciones específicas de funciones	Lic.Karla Bohórquez	una hora	Abril 2015	
Áreas Funcionales	Analizar las actividades, experiencias ,ideas del trabajo	Talleres	Lic.Karla Bohórquez	una hora	Abril 2015	

6.10 BIBLIOGRAFÍA

- Admin. (9 de julio de 2009). *Concepto de objetivo*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Concepto de objetivo: <http://sobreconceptos.com/objetivo>
- AGUIRRE, S. L. (Marzo de 2010). *ABEPRO Asociacion Brasileira de Produccion*. Recuperado el 27 de Enero de 2013, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/1789/3/1032375920-2010.pdf>
- Alfonso, Z. D. (2008). *Gestion de la Cultura Organizacional*. Colombia: Universidad Del Valle .
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: como lograr un cambio cultural atravez de la gestion por competencias*. Buenos Aires : Granica S.A.
- Alvarez Jorge. (2007). *Apuntes Auditoria Administrativa*. Mexico: Fondo Editorial.
- Alvarez, C. E. (2008). *Gestion en Salud : dos estudios de caso sobre cultura organizacional en Colombia*. Bogota: Centro Editorial de La Universidad Del Rosario.
- Amador Juan. (s.f). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Elementos del control: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/default4.asp
- Amat. (2008). *La direccion y el control estrategico*. Barcelona: Orbis.
- Amaya Jairo. (s.f). *Gerencia: Planeacion & Estrategia*. Santo Tomas: Prospectiva.
- Amorós, E. (2007). *eumet.net*. Recuperado el 7 de Febrero de 2014, de eumet.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/indice5.htm>
- Anomino. (2011). El control administrativo: Concepto, Definición, Principios y Aplicaciones. *Revista Panorama Industrial*, 13.
- Anon. (2008). *Cultura Organizacional. Cultura organizacional: nueva tendencia de la gerencia de recursos hacia la*. Madrid: Publicaciones ZENTRS.

- Anonimo. (18 de noviembre de 2010). *Los objetivos de la empresa*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de Características de los objetivos:
<http://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>
- Anonimo. (2012). *Objetivos y metas*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Cómo alcanzar objetivos a través de la manifestación acelerada:
<http://objetivosymetas.info/%C2%BFcomo-alcanzar-objetivos-a-traves-de-la-manifestacion-acelerada/>
- Anonimo. (2012). *Tipos de objetivos*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Tipos de objetivos: <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/227-tipos-de-objetivos/>
- Aramburu, N. (2008). *Organizacion de Empresas* . Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Araujo, M. C. (2007). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL* . Vdenezuela : Depósito Legal: PPX200102ZU2313 / ISSN: 1856-6189.
- Arias. (junio de 2009). *Auditoria registro y control del personal*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Control de Personal:
<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/audirrh.htm>
- Armijo. (2006). *Planificacion Estrategica*. Mexico: Ediciones MX.
- Barrera Maria. (2011). *El sistema de control de personal y su incidencia en el volumen de producción en la empresa Aluminios Hércules de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Repositorio Digital UTA:
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/888/search>
- Boland Lucrecia. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: Ediuns.
- Borello Antonio. (2008). *El plan de negocios: un sistema de trabajo imprescindible* . Madrid: MAPCAL S.A.
- Cabrera Petra. (2009). *Normas para la elaboración, presentación y evaluación de trabajos de pregrado, trabajos especiales, especialización, maestría y tesis doctorales*. San Carlos.
- Carrasco Jose. (2008). *Una didáctica para hoy*. Madrid: RIALP S.A .
- Casa, I. G. (2013). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO*. Ambato: Universidad Tecnica deAmbato .

- Castrillon, M. A. (2005). *El Desarrollo Organizacional Y el Cambio Planeado* . Bogota : Centro Editorial Universidad del Rosario .
- Causillas Tirso. (2008). *Analisis de Resultado Y Toma de Decisions en Empresas* . Honduras: Tegucigalpa.
- Cecilia. (2012). *Importancia de los Objetivos*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de Importancia de los Objetivos:
<http://www.importancia.org/objetivos.php>
- Chiavenato. (2010). *Administracion de Recursos Humanos*. Recuperado el 27 de dicimbre de 2012, de Conceptos de Administracion de Recursos Humanos:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/4/Capitulo2.pdf>
- Chiavenato Idalberto. (2013). *EnfoqueEstructuralistade laAdministración*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Funciones de losobjetivosorganizacionales:
<http://es.scribd.com/doc/59611462/15/Funciones-de-los-objetivos-organizacionales>
- Cisneros, C. C. (2008). *Cultura organizacional* . Universidad de Mongrovejo.
- Coopers, & Lybrant. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Ec. Antonio de los Campos, P. (2010). Como cambiar a la cultura organizacional sin matar a la vaca lechera . *Management* , 52-54.
- Ecuared. (06 de enero de 2013). *Investigación correlacional*. Recuperado el 06 de enero de 2013, de Proposito:
http://www.ecuared.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_Correlacional
- Estupiñan. (2008). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales* . Bogota: ecoe ediciones Ltda.
- Fayol Henry. (s.f). *Control*. Recuperado el 06 de enero de 2013, de Concepto de control:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/control/
- Ferreira, P. (2010). La cultura organizacional como una nueva tendencia de la gerencia de recursos humanos . *UTESA* (págs. 25,26). Chile : UTESA .
- Figuroa Jenny. (19 de marzo de 2012). *Plan de Reclutamiento y Selección y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la empresa "Alert Security del Ecuador Cía. Ltda."* . Recuperado el 05 de enero de 2013, de

Repositorio Digital UTA:
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/888/search>

- Franco, D. C.-1.-2.-1. (2008). *Evaluacion del clima y cultura organizacional del centro de rehabilitacion.*
- Garay, R. E. (2008). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTILOS DE GESTIÓN EN ORGANIZACIONES DE SALUD.*
- Garteiz Jose. (14 de marzo de 2009). *Objetivos empresariales.* Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de *Objetivos empresariales:*
<http://www.mycoach.es/2009/03/14/objetivos-empresariales/>
- Garza Ario. (2008). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales.* Mexico: Ajusco.
- Gil, & Giner Fernando. (2007). *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa: Conceptos e Instrumentos.* España: ESIC Editorial.
- Gomez Marcelo. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Argentina: BRUJAS.
- Grajales Tevni. (27 de marzo de 2010). *Tipos De Investigacion.* Recuperado el 06 de enero de 2013, de *Documental , De campo o Mixta:*
<http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Gross Manuel. (16 de septiembre de 2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.* Recuperado el 06 de enero de 2013, de *Investigación Descriptiva:*
<http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Gross, M. (Jueves de Abril de 2009). *Pensamiento Imaginativo .* Recuperado el Lunes de Septiembre de 2014, de *Pensamiento Imaginativo :*
<http://manuelgross.bligoo.com/cultura-organizacional-definiciones-y-tipologias-actualizado>
- Gross, M. (06 de Junio de 2012). *Pensamiento Imaginativo.* Recuperado el 23 de Enero de 2013, de <http://manuelgross.bligoo.com/rss/node>
- Guaraca, R. (2011). *Modelo de Diagnostico de Cultura Organizacional aplicado al Ministerio de Relaciones Laborales.* Quito : Universidad Salesiana .
- Guitierrez, M. (2007). *Cultura Organizacional de las Enfermeras del Hospital el Carmen . Cultura Organizacional de las Enfermeras del Hospital el Carmen .* Peru, Peru.

- Guitierrez, M. (2009). Peru.
- Guzman, & Castrillon. (2008). *Costos para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y de servicio*. Colombia: Uninorte.
- Hernández, J. V. (2007). *EUMED .NET UNIVERSIDAD DE MALAGA* . Recuperado el 7 de Febrero de 2014, de EUMED .NET UNIVERSIDAD DE MALAGA : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/funciones%20de%20la%20cultura%20organizacional.htm>
- Isolve Mariana. (2007). *Historia de la Ciencia y la Tecnologia 2*. Mexico: Limusa.
- James A.F. (s.f). *Administracion*. Mexico: Nancy Proyect.
- Jaques, E. (2005). *La organizacion Requerida* . Ediciones Granica.
- JuncoI, M. V., TápanesII, D. C., & TorresIII, C. R. (2008). Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". *Revista Cubana de Medicina Militar*.
- Kotter, J., & Herskett, J. (1995). *Cultura de empresa y rentabilidad* . Juan Bravo ,Madr: Diaz de Santos S.A.
- Leonidas. (mayo de 2011). *Importancia Del Control Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de IMPORTANCIA DEL CONTROL ADMINISTRATIVO: http://www.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation
- Levy Luis. (2008). *Planeacion Financiera en la Empresa Modera*. Mexico: Empresa Lider.
- Luna Raul, P. A. (2005). *Cultura de la innovacion y gestion para el desarrollo del los pueblos* . Colombia: Convenio Anfres Bello .
- Lusthaus, Adrien, & Anderson. (2008). *Evaluacion Organizacional*. Canada: Bookstore.
- M&T, R. R. (2011). Importancia de conocer la Cultura Organizacional . *Mercados & Tendencias* , 87.
- Malagon, Galan, & Ponton, &. (2008). *Administracion del talento humano*. Colombia: Editorial medica Internacional.
- Mantilla. (2007). *Control Interno*. Colombia: ECOE ediciones.

- Martinez Carmen. (2008). *Dirección por objetivos: aplicaciones en la pequeña empresa* . España: Diaz de Santos S.A.
- Martinez Jaime. (2009). *DEFINICIÓN DE OBJETIVOS*. Recuperado el 01 de enero de 2013, de Tipos de Objetivos:
http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMA IV.1.pdf
- Martinez, Guzman, Hernandez, Islas, & Peña. (2011). *DIRECCIÓN Y CONTROL*. Argentina: Pearson.
- Martinez, V. G. (2008). El Cambio Organizacional. En B. Richard, *Hitos de Ciencias Economicas Administrativas* (págs. 85 - 95). Mexico: Grupo Editorial Norma.
- Masson Valeria. (13 de febrero de 2009). *Las Organizaciones*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Objetivos organizacionales. Visión y misión:
<http://www.emagister.com/curso-las-organizaciones/objetivos-organizacionales-vision-mision>
- Mejia, C. (2000). *Valores Corporativos*. Medellin : PLUMMING.
- Mendez, E. (2005). *Clima Organizacional en Colombia* . Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario .
- Montejo, A. P. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Tabasco: UPIICSA XVII, VII,50-51.
- Nekane Aramburu, O. R. (2008). *Organizacion de Empresas*. Publicaciones Deusto.
- Norma, Z. (2005). *Conduccion de Organizaciones* . Madrid.
- Pasmay Tania. (mayo de 2012). *El Personal de Contacto y su influencia en el Servicio al Cliente de la Hostería Flor de Canela de la ciudad del Puyo*”. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Repositorio Digital UTA:
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/888/search>
- Perez Pedro. (26 de enero de 2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Elementos del control:
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Reyes. (2007). *Administración de personal: relaciones humanas*. Mexico: Limusa S.A.
- Reyes Agustin. (2008). *Administración de empresas II*. Mexico: Limusa.

- Reyes Ponce. (2008). *Administración por objetivos: nuevo sistema para la dirección*. Mexico: LIMUSA.
- Rios Danilo. (11 de febrero de 2008). *importancia de los objetivos de la planificacion estrategica*. Recuperado el 1 de diciembre de 2013, de importancia de los objetivos de la planificacion estrategica: <http://danilorios-seminariogerencia.blogspot.com/2008/02/importancia-de-los-objetivos-de-la.html>
- Robbins Stephen, C. ., (2005). *Administracion Octava Edicion* . Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education .
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* . Naucalpan de Juarez _ Mexico: PRENTICE_HALL HISPANOAMERICANA S.A.
- Robbins, S. P. (2005). *Administracion* . Mexico: Perason .
- Rodriguez. (2008). Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Rodriguez. (2008). *Administración Moderna de Personal*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Romero Leticia. (2009). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Mexico: Villahermosa.
- Romero, A. (2004). *Dirección y Planificación Estratégica en la Empresas y Organizaciones* . España: Diaz de Santos .
- Ruiz, J. I. (2008). Editorial Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. I. (2008). Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Sampieri. (2009). *¿SON FUNDAMENTALES LOS OBJETIVOS EN UNA INVESTIGACIÓN?ALGUNAS NOCIONES*. Recuperado el 1 de enero de 2013, de importancia de los objetivos para la investigacion: <http://es.scribd.com/doc/31450187/Importancia-de-los-objetivos-para-la-investigacion>
- Sanchez, & Pino. (2008). *Recursos Humanos*. Mexico: Editex.
- Terán, E. B. (2004). *Motivación e Incentivos del Recurso Humano bajo el regimen del codigo de trabajo* . Quito.

- Tugores, & Carrasco Cristina. (2007). *Introducción a la macroeconomía*. Honduras: FUOC.
- Universidad Autónoma de Guadalajara. (2011). *Planeación Estratégica*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012, de Coceptos: http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/BLOQUE_V.pdf
- Urdaneta Quintero, O. R. (2010). Cultura Organizacional en los Institutos de Investigacion en Salud . *Revista de Ciencias Sociales* .
- Urdaneta Quintero, O. R. (2010). Cultura organizacional en los institutos de investigaciones en salud de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Urdaneta, L. (2010). Cultura Organizacional en los Institutos de Investigaciones en Salud de la Universidad. *Redalyc*, 269-274.
- Valda Fernando. (10 de marzo de 2010). *El control Administrativo*. Recuperado el 27 de diciembre de 2012, de Importancia Del Control Dentro Del Proceso Administrativo: <http://jcvalda.wordpress.com/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>
- Valda Juan. (12 de febrero de 2011). *Objetivos Organizacionales*. Recuperado el 05 de enero de 2013, de Funciones de los objetivos organizacionales: <http://jcvalda.wordpress.com/2011/02/12/objetivos-organizacionales/>
- Victor, R. (2005). *Cultura de la innovacion y la gestion tecnologica para el desarrollo de los pueblos y desarrollo productivo*. Colombia: Convenio Andres Bello Cab, Ciencia y Tecnologia N° 143 Primera Edicion 2005.
- Victor, R. (2005). *El procesos adaminstrativo y su aplicacion en las empresas* . Riobamba : Freire .
- Yolanda, B. C. (2011). *Plusformacion*. Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Plusformacion: <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/diversas-culturas-subcultura-subcultura-desviada>
- Zapata, A. (2008). *Gestion de La Cultura Organizacional* . Colombia: Universidad del Valle .

ALEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE ADMINISTRACION
MAESTRIA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD
TRABAJO DE GRADUACIÓN 2013

Se solicita de la manera más comedida contestar la siguiente encuesta, que tiene como fin obtener datos, de la cultura organización en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel.

OBJETIVO.- Recolectar información acerca del proceso y la manera como se desempeña el personal que labora en el centro.

Marque la respuesta de forma clara y objetiva

1¿Califique como fue el trato que recibió por parte del personal de laboratorio clínico?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

2¿Cómo consideraría el tiempo de espera para ser atendido?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3¿Cómo se sintió con las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación en el laboratorio clínico?

- a. Muy a gusto
- b. Un poco a gusto
- c. Ligeramente a gusto
- d. Nada a gusto

4¿Cómo considera que es la comunicación del personal del laboratorio clínico?

- a. Muy clara
- b. Un poco clara
- c. Ligeramente clara
- d. Nada clara

5¿Cómo es la motivación que brinda el personal a sus pacientes?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

6¿Se difunde y practica los valores en el laboratorio clínico?

- a. Con mucha frecuencia
- b. A veces
- c. Ocasionalmente
- d. Nunca

7¿La entrega de resultados el personal del laboratorio lo realizo de manera: ?

- a. Muy puntual
- b. Un poco puntual
- c. Ligeramente puntual
- d. Nada puntual

8¿Califique la calidad del servicio en el laboratorio clínico?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Pobre

9¿Volvería a realizarse exámenes en el laboratorio clínico?

- a. Muy probable
- b. Nada probable

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902	36,2502	34,7997	33,5302	32,3815	31,3159	30,3073	29,3360
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853	41,4217	39,1244	37,3591	35,8871	34,5981	33,4314	32,3486	31,3235	30,3359
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942	42,5847	40,2563	38,4663	36,9730	35,6649	34,4804	33,3809	32,3394	31,3359
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999	43,7452	41,3861	39,5718	38,0575	36,7307	35,5287	34,4126	33,3551	32,3358
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024	44,9032	42,5140	40,6756	39,1408	37,7954	36,5763	35,4438	34,3706	33,3357
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018	46,0588	43,6399	41,7780	40,2228	38,8591	37,6231	36,4746	35,3858	34,3356
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985	47,2122	44,7641	42,8788	41,3036	39,9220	38,6693	37,5049	36,4008	35,3356
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923	48,3634	45,8864	43,9782	42,3833	40,9839	39,7148	38,5348	37,4156	36,3355
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835	49,5126	47,0072	45,0763	43,4619	42,0450	40,7597	39,5643	38,4302	37,3354
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722	50,6598	48,1263	46,1730	44,5395	43,1053	41,8040	40,5935	39,4446	38,3354
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585	51,8050	49,2438	47,2685	45,6160	44,1649	42,8477	41,6222	40,4589	39,3353
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562	57,5053	54,8105	52,7288	50,9849	49,4517	48,0584	46,7607	45,5274	44,3351
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048	63,1671	60,3460	58,1638	56,3336	54,7228	53,2576	51,8916	50,5923	49,3349
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115	68,7962	65,8550	63,5772	61,6650	59,9804	58,4469	57,0160	55,6539	54,3348
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820	74,3970	71,3411	68,9721	66,9815	65,2265	63,6277	62,1348	60,7128	59,3347
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313	85,5270	82,2553	79,7147	77,5766	75,6893	73,9677	72,3583	70,8236	69,3345
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795	96,5782	93,1058	90,4053	88,1303	86,1197	84,2840	82,5663	80,9266	79,3343
90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452	107,5650	103,9040	101,0537	98,6499	96,5238	94,5809	92,7614	91,0234	89,3342
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421	118,4980	114,6588	111,6667	109,1412	106,9058	104,8615	102,9459	101,1149	99,3341
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673	140,2326	136,0620	132,8063	130,0546	127,6159	125,3833	123,2890	121,2850	119,3340
140	197,4498	191,5653	186,8465	181,8405	174,6478	168,6130	161,8270	157,3517	153,8537	150,8941	148,2686	145,8629	143,6043	141,4413	139,3339
160	221,0197	214,8081	209,8238	204,5300	196,9152	190,5164	183,3106	178,5517	174,8283	171,6752	168,8759	166,3092	163,8977	161,5868	159,3338
180	244,3723	237,8548	232,6198	227,0563	219,0442	212,3039	204,7036	199,6786	195,7434	192,4086	189,4462	186,7282	184,1732	181,7234	179,3338
200	267,5388	260,7350	255,2638	249,4452	241,0578	233,9942	226,0210	220,7441	216,6088	213,1022	209,9854	207,1244	204,4337	201,8526	199,3337
250	324,8306	317,3609	311,3460	304,9393	295,6885	287,8815	279,0504	273,1944	268,5987	264,6970	261,2253	258,0355	255,0327	252,1497	249,3337
300	381,4239	373,3509	366,8439	359,9064	349,8745	341,3951	331,7885	325,4090	320,3971	316,1383	312,3460	308,8589	305,5741	302,4182	299,3336
500	603,4458	593,3580	585,2060	576,4931	563,8514	553,1269	540,9303	532,8028	526,4014	520,9505	516,0874	511,6081	507,3816	503,3147	499,3335
600	712,7726	701,8322	692,9809	683,5155	669,7690	658,0936	644,8004	635,9329	628,8157	622,9876	617,6713	612,7718	608,1468	603,6942	599,3335

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

v/p	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,85	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995	0,9975	0,999
1	0,3573	0,2750	0,2059	0,1485	0,1015	0,0642	0,0358	0,0158	0,0039	0,0010	0,0002	0,0000	0,0000	0,0000
2	1,1957	1,0217	0,8616	0,7133	0,5754	0,4463	0,3250	0,2107	0,1026	0,0506	0,0201	0,0100	0,0050	0,0020
3	2,1095	1,8692	1,6416	1,4237	1,2125	1,0052	0,7978	0,5844	0,3518	0,2158	0,1148	0,0717	0,0449	0,0243
4	3,0469	2,7528	2,4701	2,1947	1,9226	1,6488	1,3665	1,0636	0,7107	0,4844	0,2971	0,2070	0,1449	0,0908
5	3,9959	3,6555	3,3251	2,9999	2,6746	2,3425	1,9938	1,6103	1,1455	0,8312	0,5543	0,4118	0,3075	0,2102
6	4,9519	4,5702	4,1973	3,8276	3,4546	3,0701	2,6613	2,2041	1,6354	1,2373	0,8721	0,6757	0,5266	0,3810
7	5,9125	5,4932	5,0816	4,6713	4,2549	3,8223	3,3583	2,8331	2,1673	1,6899	1,2390	0,9893	0,7945	0,5985
8	6,8766	6,4226	5,9753	5,5274	5,0706	4,5936	4,0782	3,4895	2,7326	2,1797	1,6465	1,3444	1,1042	0,8571
9	7,8434	7,3570	6,8763	6,3933	5,8988	5,3801	4,8165	4,1682	3,3251	2,7004	2,0879	1,7349	1,4501	1,1519
10	8,8124	8,2955	7,7832	7,2672	6,7372	6,1791	5,5701	4,8652	3,9403	3,2470	2,5582	2,1558	1,8274	1,4787
11	9,7831	9,2373	8,6952	8,1479	7,5841	6,9887	6,3364	5,5778	4,5748	3,8157	3,0535	2,6032	2,2321	1,8338
12	10,7553	10,1820	9,6115	9,0343	8,4384	7,8073	7,1138	6,3038	5,2260	4,4038	3,5706	3,0738	2,6612	2,2141
13	11,7288	11,1291	10,5315	9,9257	9,2991	8,6339	7,9008	7,0415	5,8919	5,0087	4,1069	3,5650	3,1118	2,6172
14	12,7034	12,0785	11,4548	10,8215	10,1653	9,4673	8,6963	7,7895	6,5706	5,6287	4,6604	4,0747	3,5820	3,0407
15	13,6790	13,0298	12,3809	11,7212	11,0365	10,3070	9,4993	8,5468	7,2609	6,2621	5,2294	4,6009	4,0697	3,4825
16	14,6555	13,9827	13,3096	12,6243	11,9122	11,1521	10,3090	9,3122	7,9616	6,9077	5,8122	5,1422	4,5734	3,9417
17	15,6328	14,9373	14,2406	13,5307	12,7919	12,0023	11,1249	10,0852	8,6718	7,5642	6,4077	5,6973	5,0916	4,4162
18	16,6108	15,8932	15,1738	14,4399	13,6753	12,8570	11,9462	10,8649	9,3904	8,2307	7,0149	6,2648	5,6234	4,9048
19	17,5894	16,8504	16,1089	15,3517	14,5620	13,7158	12,7727	11,6509	10,1170	8,9065	7,6327	6,8439	6,1673	5,4067
20	18,5687	17,8088	17,0458	16,2659	15,4518	14,5784	13,6039	12,4426	10,8508	9,5908	8,2604	7,4338	6,7228	5,9210
21	19,5485	18,7683	17,9843	17,1823	16,3444	15,4446	14,4393	13,2396	11,5913	10,2829	8,8972	8,0336	7,2889	6,4467
22	20,5288	19,7288	18,9243	18,1007	17,2396	16,3140	15,2787	14,0415	12,3380	10,9823	9,5425	8,6427	7,8648	6,9829
23	21,5095	20,6902	19,8657	19,0211	18,1373	17,1865	16,1219	14,8480	13,0905	11,6885	10,1957	9,2604	8,4503	7,5291
24	22,4908	21,6525	20,8084	19,9432	19,0373	18,0618	16,9686	15,6587	13,8484	12,4011	10,8563	9,8862	9,0441	8,0847
25	23,4724	22,6156	21,7524	20,8670	19,9393	18,9397	17,8184	16,4734	14,6114	13,1197	11,5240	10,5196	9,6462	8,6494
26	24,4544	23,5794	22,6975	21,7924	20,8434	19,8202	18,6714	17,2919	15,3792	13,8439	12,1982	11,1602	10,2561	9,2222
27	25,4367	24,5440	23,6437	22,7192	21,7494	20,7030	19,5272	18,1139	16,1514	14,5734	12,8785	11,8077	10,8733	9,8029
28	26,4195	25,5092	24,5909	23,6475	22,6572	21,5880	20,3857	18,9392	16,9279	15,3079	13,5647	12,4613	11,4973	10,3907
29	27,4025	26,4751	25,5391	24,5770	23,5666	22,4751	21,2468	19,7677	17,7084	16,0471	14,2564	13,1211	12,1278	10,9861

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

v/p	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,85	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995	0,9975	0,999
30	28,3858	27,4416	26,4881	25,5078	24,4776	23,3641	22,1103	20,5992	18,4927	16,7908	14,9535	13,7867	12,7646	11,5876
31	29,3694	28,4087	27,4381	26,4397	25,3901	24,2551	22,9762	21,4336	19,2806	17,5387	15,6555	14,4577	13,4073	12,1961
32	30,3533	29,3763	28,3889	27,3728	26,3041	25,1478	23,8442	22,2706	20,0719	18,2908	16,3622	15,1340	14,0555	12,8104
33	31,3375	30,3444	29,3405	28,3069	27,2194	26,0422	24,7143	23,1102	20,8665	19,0467	17,0735	15,8152	14,7092	13,4312
34	32,3219	31,3130	30,2928	29,2421	28,1361	26,9383	25,5864	23,9522	21,6643	19,8062	17,7891	16,5013	15,3679	14,0568
35	33,3065	32,2821	31,2458	30,1782	29,0540	27,8359	26,4604	24,7966	22,4650	20,5694	18,5089	17,1917	16,0315	14,6881
36	34,2913	33,2517	32,1995	31,1152	29,9730	28,7350	27,3363	25,6433	23,2686	21,3359	19,2326	17,8868	16,7000	15,3243
37	35,2764	34,2216	33,1539	32,0532	30,8933	29,6355	28,2138	26,4921	24,0749	22,1056	19,9603	18,5859	17,3730	15,9652
38	36,2617	35,1920	34,1089	32,9919	31,8146	30,5373	29,0931	27,3430	24,8839	22,8785	20,6914	19,2888	18,0501	16,6109
39	37,2472	36,1628	35,0645	33,9315	32,7369	31,4405	29,9739	28,1958	25,6954	23,6543	21,4261	19,9958	18,7318	17,2612
40	38,2328	37,1340	36,0207	34,8719	33,6603	32,3449	30,8563	29,0505	26,5093	24,4331	22,1642	20,7066	19,4171	17,9166
45	43,1638	41,9950	40,8095	39,5847	38,2910	36,8844	35,2895	33,3504	30,6123	28,3662	25,9012	24,3110	22,8994	21,2509
50	48,0986	46,8638	45,6100	44,3133	42,9421	41,4492	39,7539	37,6886	34,7642	32,3574	29,7067	27,9908	26,4636	24,6736
55	53,0367	51,7391	50,4204	49,0554	47,6105	46,0356	44,2448	42,0596	38,9581	36,3981	33,5705	31,7349	30,0974	28,1731
60	57,9775	56,6200	55,2394	53,8091	52,2938	50,6406	48,7587	46,4589	43,1880	40,4817	37,4848	35,5344	33,7909	31,7381
70	67,8664	66,3961	64,8990	63,3460	61,6983	59,8978	57,8443	55,3289	51,7393	48,7575	45,4417	43,2753	41,3323	39,0358
80	77,7631	76,1879	74,5825	72,9153	71,1445	69,2070	66,9938	64,2778	60,3915	57,1532	53,5400	51,1719	49,0430	46,5197
90	87,6661	85,9925	84,2854	82,5111	80,6247	78,5584	76,1954	73,2911	69,1260	65,6466	61,7540	59,1963	56,8918	54,1559
100	97,5744	95,8078	94,0046	92,1290	90,1332	87,9453	85,4406	82,3581	77,9294	74,2219	70,0650	67,3275	64,8571	61,9182
120	117,4041	115,4646	113,4825	111,4186	109,2197	106,8056	104,0374	100,6236	95,7046	91,5726	86,9233	83,8517	81,0726	77,7555
140	137,2476	135,1491	133,0028	130,7657	128,3800	125,7580	122,7476	119,0293	113,6594	109,1368	104,0343	100,6547	97,5908	93,9253
160	157,1019	154,8555	152,5564	150,1583	147,5988	144,7834	141,5475	137,5457	131,7560	126,8700	121,3457	117,6791	114,3496	110,3592
180	176,9652	174,5799	172,1373	169,5879	166,8653	163,8682	160,4206	156,1526	149,9687	144,7413	138,8205	134,8843	131,3050	127,0114
200	196,8359	194,3193	191,7409	189,0486	186,1717	183,0028	179,3550	174,8353	168,2785	162,7280	156,4321	152,2408	148,4262	143,8420
250	246,5387	243,7202	240,8297	237,8085	234,5768	231,0128	226,9048	221,8059	214,3915	208,0978	200,9387	196,1604	191,8020	186,5537
300	296,2700	293,1786	290,0062	286,6878	283,1353	279,2143	274,6901	269,0679	260,8781	253,9122	245,9727	240,6631	235,8126	229,9620
500	495,3734	491,3709	487,2569	482,9462	478,3231	473,2099	467,2962	459,9261	449,1467	439,9360	429,3874	422,3034	415,8081	407,9458
600	594,9938	590,6057	586,0930	581,3623	576,2859	570,6681	564,1661	556,0560	544,1801	534,0185	522,3654	514,5285	507,3385	498,6219