

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

**Evaluación del clima organizacional en internos de
medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio
Bernales 2014**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Julio César Cabello Chávez

Lima – Perú

2015

DEDICATORIA

A mis padres por ayudarme a crecer en el camino de la verdad, cultivando valores, por sus sabios consejos y guía a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

- Agradezco a Dios, por la vida y fuerza espiritual que me da para realizar este trabajo de investigación con esfuerzo y perseverancia.
- A los docentes de la Unidad de Pre Grado de la Facultad de Medicina de la UNMSM, por su contribución en mi formación académica; y en especial a mi asesor Dr. Ciro Aniceto Corro Pascual en el apoyo a la realización de este trabajo de investigación.
- Al personal de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana que ha desarrollado una encomiable labor, facilitándonos paso a paso la obtención del título profesional.
- A mis compañeros, los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, por su colaboración en la realización de esta investigación.

Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Lista de cuadros.....	vi
Lista de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1. Planteamiento del problema, delimitación y formulación	1
1.2. Formulación de objetivos.....	2
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	3
1.4. Limitaciones del estudio.....	5
CAPITULO II.....	6
2.1. Marco teórico.....	6
2.1.1. Antecedentes.....	6
2.2. Base teórica.....	9
2.2.1 Formulación de hipótesis	12
CAPITULO III.....	13
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	13
3.1.1 Tipo de investigación.....	13
3.1.2 Población.....	13
3.2 Muestra.....	13
3.2.1. Unidad de análisis.....	13
3.2.2 Marco muestral.....	13
3.2.3 Tipo y técnica de muestreo.....	14
3.2.4. Procedimientos de selección de la muestra.....	14
3.3. Criterios de inclusión.....	14
3.4. Criterios de exclusión.....	15
3.5. Variables	15

3.6. Operacionalización de variables.....	16
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.8. Plan de recolección y análisis estadístico de los datos	17
3.9. Consideraciones éticas	18
CAPITULO IV.....	18
4.1. RESULTADOS	19
CAPITULO V.....	27
5.1. DISCUSIÓN	27
5.2.CONCLUSIONES	30
5.3.RECOMENDACIONES	31
BIBLIOGRAFÍA.....	32
ANEXOS.....	35
ANEXO1	35
ANEXO 2.....	39

Lista de cuadros

1. Tabla 1. Características generales de los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales.
2. Tabla 2. Percepciones sobre el clima organizacional en internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales 2014.

Lista de figuras

1. Figura 1. Distribución por género de los internos de medicina del HNSB 2014.
2. Figura 2. Universidad de procedencia de los internos de medicina del HNSB 2014.
3. Figura 3. Estado de remuneración de los internos de medicina del HNSB 2014.

Resumen

Introducción: El clima organizacional es un factor importante en el desenvolvimiento laboral de los internos de medicina.

Objetivos: presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014

Diseño: El diseño corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, y transversal.

Lugar: Hospital Nacional Sergio Bernales.

Participantes: Se consideró como población a todos los internos del Hospital Nacional Sergio Bernales que hayan elegido como sede principal este nosocomio.

Intervenciones: Se encuestó a los internos con el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud.

Resultados: Existe una percepción positiva del clima organizacional. Existe una percepción favorable sobre los superiores y sobre la organización del hospital. Existe una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos.

Conclusiones: La percepción de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB es favorable. La percepción sobre los salarios es desfavorable. Se necesitan más investigaciones en gestión en salud.

Palabras clave: clima organizacional, gestión, internado

Abstract

Introduction. Organizational environment is a important factor in work performance of medical students.

Objective. To determinate the perceptions of organizational environment between medical students.

Methods . Cuantitative, descriptive, transversal.

Place. Hospital Nacional Sergio Bernales

Participants. All medical students who were in their internship in Hospital Nacional Sergio Bernales.

Interventions. We surveyed to medical students in their internship with the organizational environment survey.

Results. There is a positive perception of organizational environment. There is a positive perception about the chiefs and about the organization of the hospital. There is a negative perception about the economical earnings.

Conclusion. The perceptions of medical students in their internships about the organizational environment are positive. The perceptions about the earnings are negative. It's necessary more researches about health administration.

Keywords. organizational environment, administration, internship.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es una variable importante dentro de la gestión de la calidad de salud. La organización de la institución donde trabaja el usuario interno es de vital importancia para un buen desenvolvimiento de éste y de sus colegas y con ello se consigue un trabajo más eficiente y una percepción de satisfacción que traerá beneficios para la institución de salud.

Un sujeto importante en el estudio del clima organizacional es el interno de medicina, éste se encuentra en condiciones laborales críticas y en el desenvolvimiento de sus actividades pasa por frecuentes situaciones de estrés y exigencia lo cual puede afectar sus percepciones sobre el ambiente en donde se desenvuelve laboralmente, es decir, que afecta su percepción del clima organizacional.

En estas circunstancias, resulta importante desarrollar investigaciones en las que se tome la palabra del interno, en la que se busque una mayor comprensión de la situación del interno de medicina respecto a su desenvolvimiento laboral y sus percepciones sobre la institución donde lleva a cabo sus actividades de profesionalización y aprendizaje.

Por tal motivo, el presente trabajo tiene como objetivo determinar la percepción sobre el clima organizacional en internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales en el año 2014.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del problema, delimitación y formulación

1.1.1. Problema general

- ¿Cuáles son las percepciones del clima organizacional en los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2014 del Hospital Nacional Sergio Bernales?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014?
- ¿Cuáles son las características laborales de los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014?
- ¿Cuáles son las percepciones sobre el clima organizacional según categorías en los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014?

1.2. Formulación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2014 del Hospital Nacional Sergio Bernales.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar las características sociodemográficas de los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2014 del Hospital Nacional Sergio Bernales.
- Establecer las características laborales de los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2014 del Hospital Nacional Sergio Bernales.
- Determinar las percepciones sobre el clima organizacional según categorías en los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2014 del Hospital Nacional Sergio Bernales.

1.3. Justificación de la investigación

A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, empleados y gobiernos por mejorar la calidad de vida en el trabajo, existiendo evidencias claras de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, de allí la necesidad de realizar estudios de investigaciones de clima organizacional porque permite conocer y comprender las conductas de las personas dentro de los centros laborales.

El clima organizacional está estrechamente ligado con la percepción de los trabajadores respecto a la estructura y organización de la empresa donde labora, en caso particular, el hospital. Se ha encontrado que las percepciones desfavorables sobre clima organizacional están relacionados con los casos de deserción y baja productividad, lo cual termina siendo desfavorable también para el hospital, dado que, particularmente, se está trabajando con la salud de los usuarios que son los pacientes. Además, un punto importante es que no se

han encontrado investigaciones sobre las condiciones laborales en los internos de medicina en hospitales del ministerio de salud o del seguro social lo cual resulta desfavorable debido a que es necesaria la investigación en esta área.

En esta situación, lo importante es realizar investigaciones que aborden este tema con más detalle, con la intención de generar un diagnóstico situacional de los trabajadores y su entorno para luego desarrollar intervenciones que traten de solucionar los problemas encontrados a través de los resultados de la investigación.

Los resultados de un estudio del clima organizacional implican cambios en la organización que involucran a todos los niveles jerárquicos, por lo cual es necesario plantear el trabajo de sensibilización a todos los niveles y lograr la mayor difusión y participación posible. Ello contribuirá al logro de los objetivos planteados, la participación de todos y el posterior feedback sobre los resultados y los planes de acción; y hará que los trabajadores se sientan tomados en cuenta y sean parte de las acciones de mejora y de los éxitos de la organización.

La literatura relacionada con el clima organizacional, en cuanto al personal médico es escasa. Hasta donde tenemos conocimiento, no existe algún estudio donde se describe la evaluación del clima organizacional en internos de medicina peruana; por tales motivos, resulta necesario el desarrollo de investigaciones en el campo de la gerencia en salud para mejorar la calidad del servicio hospitalario y aprovechar de la mejor manera los recursos. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo determinar las percepciones de los internos sobre el clima organizacional en el Hospital Nacional Sergio Bernal.

1.4. Limitaciones del estudio

LIMITACIONES ECONÓMICAS: En el presente trabajo de investigación se cuenta con escasos recursos económicos para traslado, compra de material que permitiría la recolección más rápida de la información. Las fuentes de financiamiento vienen exclusivamente del autor y se ha elaborado un presupuesto que sea suficiente para que sea factible la investigación. Los recursos económicos son limitados y esto influye sobre la investigación. No obstante, los recursos resultarán suficientes para los objetivos planteados en el estudio.

LIMITACIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Habrán internos que posiblemente rechacen participar en la investigación y ello será una limitación sobre la información. Asimismo, habrá internos que llenen erróneamente las preguntas establecidas en las encuestas y otros casos posiblemente den datos falsos. Este tipo de limitaciones afectarían los resultados, sin embargo, habrá un control estricto sobre los datos consignados en las encuestas.

Una limitación del estudio es que se ha considerado un muestreo no probabilístico de tipo intencionado, por lo tanto, los resultados no se extrapolan a la población de los internos del Hospital Nacional Sergio Bernales.

CAPITULO II

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes

El clima organizacional es un tema cuya investigación es relativamente reciente. Sus primeros planteamientos nacieron en 1960 con Gellerman (1), sin embargo, con Halpin y Crofts se plantea el enfoque subjetivo del clima organizacional. Ellos proponen que el clima organizacional es la “opinión” que tiene el trabajador respecto a la organización. Resaltan que la percepción del empleado sobre sus necesidades y satisfacciones resulta importante como factor a tener en cuenta en el clima organizacional (2, 3). Luego, en contraparte surge el enfoque objetivo con Forehand y Gilmer quienes plantean que el clima organizacional es un conjunto de características permanentes que describen una organización y la distinguen de otra e influyen sobre el comportamiento de los trabajadores que en ella laboran. En este planteamiento se reconocen cinco dimensiones: el tamaño, la estructura, la complejidad del sistema, la pauta de liderazgo y las direcciones de las metas (4, 5). Posteriormente surge el enfoque sintético, propuesto por Litwin y Stringer. Ellos plantearon que el clima organizacional comprende los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de los trabajadores que están en una organización (6).

Por su parte, Dressler sostiene que los trabajadores no operan en el vacío, sino que llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre ellos mismos, quiénes son y qué merecen además de qué son capaces de realizar. Estas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como el estilo de los jefes y la estructura organizacional (2).

A partir de estos enfoques se desprendieron distintos planteamientos respecto al ambiente educacional. Así, Watters y Cols definen el clima organizacional como “las percepciones que el individuo tiene para la organización, para la cual

trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. En este enfoque se han determinado cinco dimensiones: la estructura organizacional eficiente, autonomía del trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante y orientación centrada en el trabajo (2). Luego, Sudarsky define el clima organizacional como un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc, se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas en ella (7, 8). Por su parte, Likert y Gibson plantearon que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros (9).

Álvarez y Cols definen el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente donde las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento y por tanto en su creatividad y productividad (10).

Gonçalves considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral de las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento (11). Mientras que Chiavenato sostiene que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados (12).

Luego, en el ámbito de las instituciones y entidades prestadoras de servicios de salud, las percepciones sobre el clima organizacional son variables, en la investigación de Puch y Cols (13) se ha encontrado que el clima organizacional era satisfactorio en 80% de los encuestados que eran personal de salud de un hospital de México, no estaban incluidos los internos de medicina. Las dimensiones con más problemáticas en este estudio fueron liderazgo y motivación, ambas catalogaron de no satisfactorias pues el estímulo al trabajo en equipo y el reconocimiento a la aportación laboral es bajo con poca respuesta a la solución de conflictos por parte de las autoridades. Luego, en Paraguay Vera y Cols (14) realizaron una investigación multicéntrica con población de enfermeras, en este estudio encontraron que hay una insatisfacción en la infraestructura, falta de recursos en capacitación, inequidad salarial y falta de beneficios económicos adicionales al salario, el clima se percibe como positivo aunque con muchas cosas por mejorar. En Ica se realizó una investigación y se encontró que el clima organizacional percibido por los trabajadores del hospital tuvo un puntaje promedio de 164 y esto quiere decir que tiene mucho por mejorar. El 12,9% tuvo una percepción saludable del clima organizacional, sin embargo, las enfermeras y técnicos mostraron puntajes bajos de percepción de clima organizacional (15).

Noguera j, Samudio M. realizaron una investigación del clima organizacional del hospital central de las fuerzas armadas de Paraguay, donde la evaluación del clima organizacional se establece en base a la interpretación de un conjunto de percepciones de los individuos sobre las variables relacionadas con las dimensiones de reciprocidad, liderazgo, motivacional y participación; dando como resultados una insatisfacción en un 83% en liderazgo y 55% en motivacional (Respecto a este punto se tiene que tener en cuenta que las investigaciones muestran que los aspectos económicos tienen una relación importante con el clima organizacional y la satisfacción laboral (8).

Entonces, según los planteamientos expuestos, se puede decir que el clima organizacional es una construcción de los trabajadores en base a las

características intrínsecas de los trabajadores y de las características concretas y formales de la organización donde los empleados trabajan. Esta percepción resulta importante para comprender el comportamiento de los trabajadores y su satisfacción laboral, así como la productividad que ellos pueden otorgar.

2.1 Base teórica

El clima organizacional, siendo un concepto con varias definiciones y con muchas aristas que son necesarias en su comprensión, requiere de un método de medición que pueda ser objetiva y efectiva. Por ello, se han planteado numerosas formas de investigar el clima organizacional (16,17). En primer lugar, resaltan las investigaciones con mediciones psicométricas, es decir, investigaciones que utilizan instrumentos en forma de encuestas que miden actitudes y pensamientos de los informantes y que establecen puntajes que dan una aproximación a la realidad que se busca describir, en segundo lugar están las investigaciones cualitativas donde se buscan los testimonios y expresiones de los trabajadores respecto al ambiente educacional, en este tipo de investigaciones resalta el uso de entrevistas a profundidad cuyo objetivo es describir y explorar a través de relatos las emociones y pensamientos de los participantes.

Finalmente, en tercer lugar está la investigación a través de la observación directa a través de métodos de investigación como observación del participante o distintos tipos de investigación de mercado. Así, el objetivo de las mediciones es evaluar y hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional, específicamente en las dimensiones que escoge el investigador. Los instrumentos que se propusieron fueron los de Litwin y Stinger (6), Sudarsky (7), Likert (9), Álvarez (10), García (18), Méndez (19); sin embargo, el instrumento más utilizado es el propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y modificado por Rodríguez y Cols (20).

El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano (21).

- El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

- La Organización tiene factores extrínsecos e intrínsecos que influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

- Otra definición de Clima Organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

- Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Según Litwin y Stringer las escalas del clima organizacional están conformados por:

1.- Estructura: esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño.

2.- Responsabilidad: es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

3.-Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. (Premio)

4.- Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.

5.- Relaciones: Es la percepción que tienen acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6.- Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

7.- Estándares: esta dimensión habla de cómo los miembros de una Organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

8.- Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren escuchar diferentes opiniones.

9.- Identidad: el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.

2.2.1 Formulación de hipótesis

Debido a que el diseño de la investigación a realizar es descriptivo no fue necesaria la formulación de una hipótesis, ya que esta no se someterá a prueba alguna (verificación de hipótesis), como si sucedería en un estudio de carácter analítico.

CAPITULO III

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo mixto, descriptiva, de corte transversal.

3.1.2 Población

Internos de medicina que trabajan en el Hospital Nacional Sergio Bernales (HNSB) en el año 2014. En total fueron 56.

3.2 Muestra

3.2.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis es el estudiante de medicina perteneciente al programa de internado del Hospital Nacional Sergio Bernales (HNSB) del año 2014, que eligió como sede principal de rotación dicho nosocomio.

3.2.2 Marco muestral

Se solicitó el registro de internos del Hospital Nacional Sergio Bernales (HNSB) del año 2014 a la oficina de Docencia y Capacitación.

Dicha oficina brindó la lista de internos diferenciando a aquellos que escogieron al Hospital Nacional Sergio Bernales (HNSB) como sede principal de los que no lo hicieron, pues éstos tuvieron solo una o dos rotaciones en el nosocomio.

3.2.3 Tipo y técnica de muestreo

Se consideró un muestreo no probabilístico de tipo intencionado en el cual se consideraron los internos que decidieron participar voluntariamente en el estudio. Se contó con la participación de 52 internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales.

3.2.4 Procedimientos de selección de la muestra

Se informó a los internos sobre el trabajo de investigación y quienes aceptaron participar voluntariamente en el estudio fueron seleccionados.

3.3 Criterios de inclusión

- Estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado médico del Hospital Nacional Sergio Bernales (HNSB) en el año 2014, que hayan elegido a este nosocomio como sede principal.
- Internos que luego de conocer los objetivos de la investigación y las condiciones de la misma, sabiendo que se respetaría la confidencialidad respecto a su nombre y el no riesgo que la investigación implicaría, dieron su consentimiento para su participación.

3.4 Criterios de exclusión

- Serán excluidos del estudio los estudiantes que no cumplan al 100% con los criterios de inclusión descritos en el ítem precedente.
- Encuesta ilegible.

3.5 Variables

- Variables socioeconómicas
- Variables laborales
- Clima organizacional

3.6 Definición operacional

- Variables socioeconómicas: edad, sexo.
- Variables laborales: tipo de universidad, estado de remuneración, rotación actual
- Clima organizacional: Es el ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional, administración, reglas y normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación (15).

3.7. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	ESCALAS DE MEDICION	CRITERIOS DE MEDICION	INSTRUMENTO DE MEDICION
Variables socioeconómicas	Edad	Cuantitativa continua	De razón	Numero	Ficha de recolección de datos
	Sexo	Cualitativa dicotómica	Nominal	Masculino Femenino	
	Universidad	Cualitativa dicotómica	Nominal	Pública Privada	
Variables laborales	Remuneración	Cualitativa dicotómica	Nominal	Si No	
	Rotación actual	Cualitativa dicotómica	Nominal	Pediatría Obstetricia Medicina Cirugía	
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Conflicto y cooperación • Confort • Estructura • Identidad • Innovación • Liderazgo • Motivación • Recompensa • Remuneración • Toma de decisiones 	Cualitativa politómica	Nominal	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la evaluación del clima organizacional se trabajó con el instrumento propuesto por el Ministerio de Salud (22). Este instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación del equipo de expertos de diferentes instituciones. Se trabajó en base de la escala de Likert para Clima Organizacional (Ver Anexo 1). El instrumento consta de 54 preguntas con una escala de Likert de 5 opciones que varían de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. El instrumento de evaluación del Clima Organizacional ha pasado por un proceso de validación interna y externa como ha sido detallado en el documento técnico presentado por el Ministerio de Salud. Se ha realizado un juicio de expertos para evaluar la validez externa, se ha realizado una validación de contenido y de constructo. La confiabilidad del instrumento es alta dado que se ha determinado una α de Cronbach cercano a 1. Por otra parte, el instrumento de evaluación de desempeño laboral ha sido validado y aplicado a nivel nacional, por lo que su uso es factible en la presente investigación.

3.9 Plan de recolección y análisis estadístico de los datos

Se usó la lista de internos que laboran en el HNSB en el año 2014 luego se procedió a informales sobre la investigación para que luego participen en el estudio. La encuesta es anónima. Los datos fueron registrados y codificados en una base de datos para su análisis estadístico. El análisis estadístico consistió en la determinación de medidas de tendencia central y dispersión como medias y desviación estándar, luego se evaluó el clima organizacional a través de frecuencias y porcentajes. Se utilizó el paquete estadístico Stata versión 13.

3.10 Consideraciones éticas

Esta investigación contó con la aprobación del comité de ética en investigación de la Facultad de Medicina de San Fernando de la UNMSM, asimismo contó con la aprobación de la oficina de investigación de HNSB. Se solicitó la firma del consentimiento informado (Anexo 2) de los internos para que acepten que han recibido la información sobre la investigación y que han aceptado participar en éste.

El estudio se realizó con respeto y confidencialidad de los datos con fines sólo de investigación.

CAPITULO IV

4.1 Resultados

TABLA 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HNSB		
	Frecuencia	%
Sexo		
Masculino	28	53,8
Femenino	24	46,2
Universidad		
Pública	6	11,5
Privada	46	88,5
Remunerado		
Si	43	82,7
No	9	17,3
Rotación actual		
Medicina	13	25,0
Cirugía	13	25,0
Pediatría	13	25,0
Ginecología-obstetricia	13	25,0

Se encuestaron 52 internos de medicina del HNSB. La edad promedio es de $25,3 \pm 2,5$ años, la mayoría es de sexo masculino (53.8%), de universidad privada (88.5%) y remunerados (82,7%), sin embargo el 17,3% de los internos son no remunerados. El resumen de las características de los internos se muestra en la tabla 1.

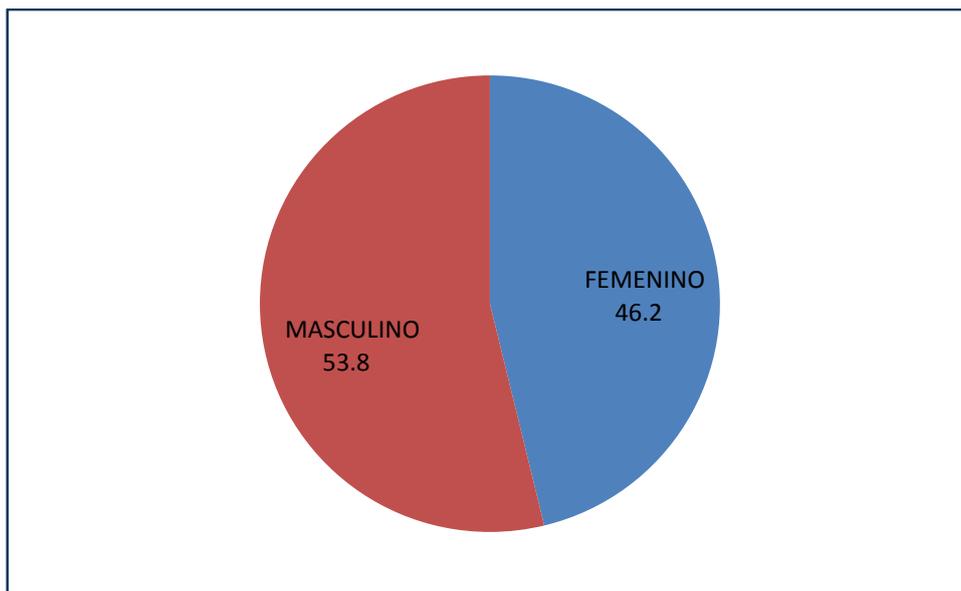


Figura 1. Distribución por género de los internos de medicina del HNSB 2014.

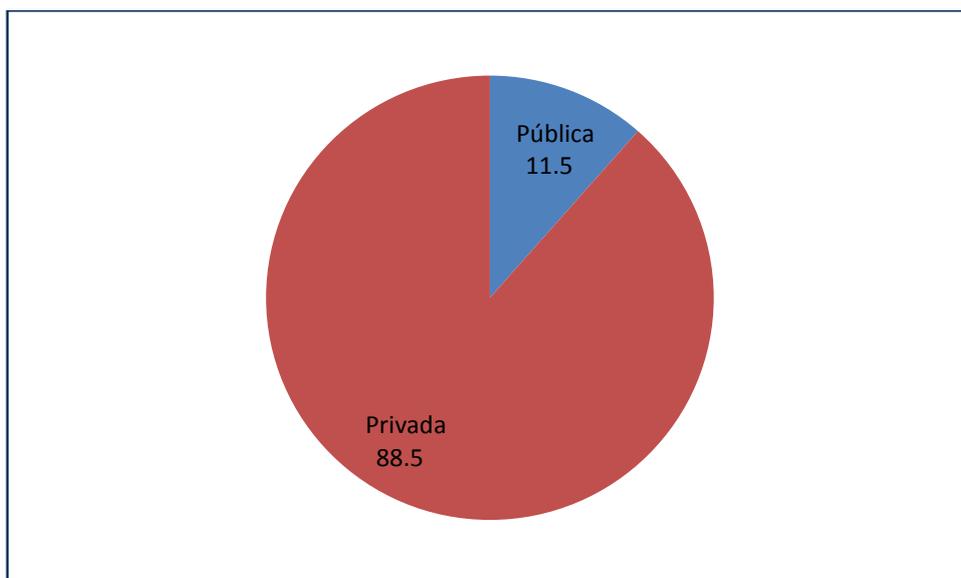


Figura 2. Universidad de procedencia de los internos de medicina del HNSB 2014.

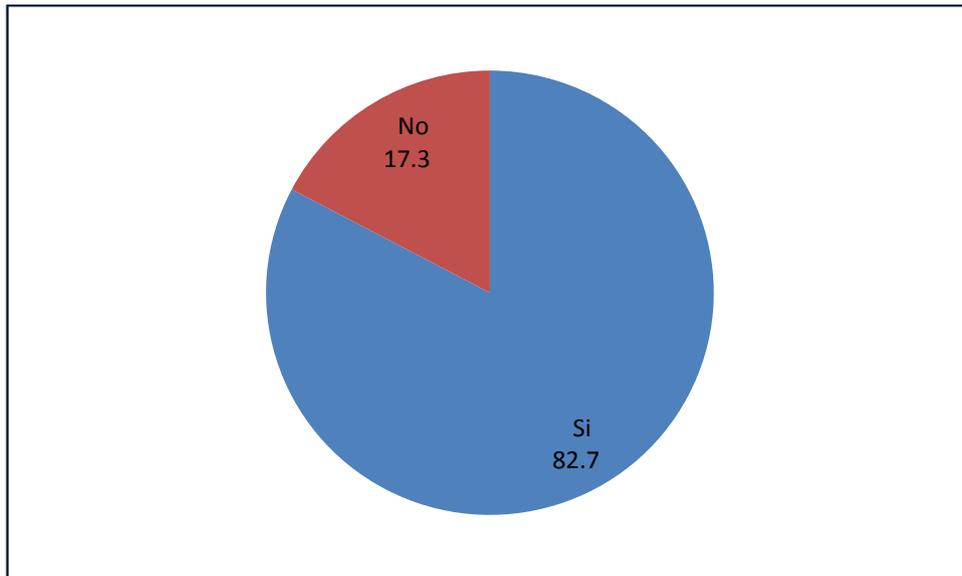


Figura 3. Estado de remuneración de los internos de medicina del HNSB 2014.

Las preguntas del instrumento del clima organizacional muestran diversas situaciones. El resumen de las respuestas se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Percepciones sobre el clima organizacional en internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales 2014.						
	1	2	3	4	5	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	Prom
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	6(11,54)	4(7,69)	12(23,08)	27(51,92)	3(5,77)	3,32
Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención	10(19,23)	21(40,38)	16(30,77)	5(9,62)	-	2,3
Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse	2(3,85)	6(11,54)	24(46,15)	20(38,46)	-	3,19
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno	2(3,85)	8(15,38)	13(25,0)	29(55,77)	-	3,32
Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo	2(3,85)	11(21,15)	4(7,69)	25 (48,08)	10(19,23)	3,57
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	3(5,77)	8(15,38)	7(13,46)	24(46,15)	10(19,23)	3,57
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	2(3,85)	4(7,69)	23(44,23)	20(38,46)	3(5,77)	3,34
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo	4(7,69)	13(25,0)	20(38,46)	13(25,0)	2(3,85)	2,92
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.	3(5,77)	9(17,31)	10(19,23)	28(53,85)	2(3,85)	3,32
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1(1,92)	5(9,62)	4(7,69)	33(63,46)	9(17,31)	3,84
Estoy comprometido con mi organización de salud.	-	7(13,46)	1(1,92)	34(65,38)	10(19,23)	3,9
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	-	8(15,38)	8(15,38)	34(65,38)	2(3,85)	3,57
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	-	-	5(9,62)	37(71,15)	10(19,23)	4,09
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	-	7(13,46)	15(28,85)	28(53,85)	2(3,85)	3,48
Existe sana competencia entre mis compañeros.	3(5,77)	5(9,62)	9(17,31)	30(57,69)	5(9,62)	3,55
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	23(44,23)	11(21,15)	12(23,08)	6(11,54)	-	2,01
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	27(51,92)	11(21,15)	6(11,54)	8(15,38)	-	1,9
Recibo mi pago a tiempo.	36(69,23)	10(19,23)	6(11,54)		-	1,42

La limpieza de los ambientes es adecuada.	10(19,23)	18(34,62)	11(21,15)	13(25,0)	-	2,51
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	17(32,69)	23(44,23)	4(7,69)	8(15,38)	-	2,05
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	2(3,85)	-	9(17,31)	31(59,62)	10(19,23)	3,9
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	-	11(21,15)	20(38,46)	21(40,38)		3,19
Me siento a gusto de formar parte de la organización.	-	5(9,62)	15(28,85)	32(61,54)		3,51
Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	2(3,85)	18(34,62)	13(25,0)	19(36,54)	-	2,94
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.	1(1,92)	13(25,0)	27(51,92)	11(21,15)	-	2,92
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	2(3,85)	20(38,46)	13(25,0)	17(32,69)	-	2,86
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	3(5,77)	6(11,54)	13(25,0)	30(57,69)	-	3,34
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	5(9,62)	15(28,85)	17(32,69)	14(26,92)	1(1,92)	2,82
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1(1,92)	18(34,62)	21(40,38)	11(21,15)	1(1,92)	2,86
En mi organización participo en la toma de decisiones.	11(21,15)	20(38,46)	10(19,23)	10(19,23)	1(1,92)	2,42
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	-	16(30,77)	14(26,92)	22(42,31)		3,11
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona	-	18(34,62)	18(34,62)	16(30,77)	-	2,96
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	11(21,15)	16(30,77)	16(30,77)	9(17,31)	-	2,44
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	-	4(7,69)	14(26,92)	32(61,54)	2(3,85)	3,61
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando	5(9,62)	16(30,77)	13(25,0)	15(28,85)	3(5,77)	2,9

contradiga a los demás miembros.						
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	5(9,62)	21(40,38)	15(28,85)	11(21,15)	-	2,61
Existe equidad en las remuneraciones.	27(51,92)	15(28,85)	5(9,62)	3(5,77)	2(3,85)	1,8
Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	3(5,77)	28(53,85)	13(25,0)	8(15,38)	-	2,5
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.	9(17,31)	26(50,0)	15(28,85)	2(3,85)		2,19
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	17(32,69)	21(40,38)	9(17,31)	5(9,62)	-	2,03
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	-	23(44,23)	22(42,31)	7(13,46)	-	2,69
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	2(3,85)	6(11,54)	19(36,54)	22(42,31)	3(5,77)	3,34
La innovación es característica de nuestra organización	2(3,85)	18(34,62)	18(34,62)	14(26,92)		2,84
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	-	6(11,54)	16(30,77)	29(55,77)	1(1,92)	3,48
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	-	15(28,85)	19(36,54)	18(34,62)		3,04
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	3(5,77)	13(25,0)	13(25,0)	20(38,46)	3(5,77)	3,13
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	-	20(38,46)	12(23,08)	18(34,62)	2(3,85)	3,03
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	1(1,92)	19(36,54)	16(30,77)	15(28,85)	1(1,92)	2,92
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1(1,92)	22(42,31)	15(28,85)	14(26,92)	-	2,8
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	7(13,46)	21(40,38)	6(11,54)	18(34,62)	-	2,67
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	5(9,62)	20(38,46)	16(30,77)	11(21,15)	-	2,63
Mi salario y beneficios son razonables.	31(59,62)	17(32,69)	3(5,77)	1(1,92)	-	1,5
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	40(76,92)	7(13,46)	5(9,62)	-	-	1,42
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	42(80,77)	5(9,62)	1(1,92)	4(7,69)	-	1,36

Los resultados principales de las preguntas realizadas con el instrumento de medición del clima organizacional muestran que hay una buena percepción de los internos sobre sus superiores, hay una percepción de que los superiores se encuentran disponibles cuando se les necesita (51,9%), hay una adecuada toma de decisiones por parte de los superiores (46,1%), un adecuado manejo de conflictos por parte de los superiores (55,7%), una adecuada percepción sobre la supervisión del superior sobre el trabajo realizado por el interno (51,9%), coordinación de los jefes con el servicio (53,9%), también hay una percepción adecuada sobre el apoyo del jefe al interno (34,6%).

Existe una adecuada percepción sobre los compañeros de trabajo. Se presenta una percepción favorable sobre la comunicación entre los compañeros de trabajo (48,0%), hay iniciativas por parte de los compañeros de trabajo para la solución de problemas (46,2%), existe una sana competencia entre los compañeros de trabajo (57,7%), hay una percepción positiva sobre las relaciones con los compañeros de trabajo (59,6%), no se evidencia una percepción favorable sobre el buen trato al interno en el hospital (ni de acuerdo ni en desacuerdo: 32,7%), también una percepción positiva sobre la disponibilidad de los compañeros de trabajo cuando se les necesita (42,4%), pero los internos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la coordinación del servicio donde trabajan con los otros servicios del hospital (39,4%), tampoco se presenta una percepción positiva respecto al reconocimiento del trabajo realizado por el interno (36,5%).

La percepción sobre la organización es favorable. La percepción sobre la normatividad y las reglas de la organización no resulta positiva entre los internos (38,5%), aunque existe un 25,2% que está a favor de esta proposición. Hay una iniciativa del interno por el desarrollo del hospital (65,4%), existe también una percepción favorable sobre el rol del interno en el hospital (61,5%) así como una percepción favorable sobre su participación (63,5%), no existe un consenso respecto a la percepción sobre la organización del hospital en la resolución de problemas (en desacuerdo: 34,6%; ni de acuerdo ni en

desacuerdo: 25,0%; de acuerdo 36,5%), tampoco existe un consenso respecto a la percepción sobre los métodos de evaluación de la calidad de atención en el hospital (en desacuerdo: 38,5%; ni de acuerdo ni en desacuerdo: 25,0%; de acuerdo 32,7%), no se muestra a satisfacción del interno sobre su ambiente de trabajo (en desacuerdo: 44,2%). Luego, no se presenta una percepción positiva respecto a la flexibilidad y adaptación de la institución (38,5%).

Hay una percepción desfavorable sobre los beneficios y remuneraciones a los internos. Los internos no están de acuerdo con que los beneficios que reciben en el trabajo sean adecuados (44,3,6%), tampoco se muestra una percepción favorable respecto al tiempo en el que reciben sus pagos (69,2%), no se presentan incentivos para la mejora del trabajo del interno (44,2%), tampoco una percepción favorable sobre la equidad en las remuneraciones (51,9%), no consideran que el salario sea razonable (59,6%), tampoco opinan que la remuneración sea adecuada en relación con el trabajo que realizan (76,9%), ni que el salario satisfaga sus necesidades básicas (80,7%).

CAPITULO V

5.1 DISCUSIÓN

Las características de los internos de medicina muestran que la mayoría es procedente de una universidad particular y que la sexta parte no son remunerados, respecto a este punto son pocas las investigaciones que describen las condiciones laborales de los internos de medicina una aproximación la tuvo Ramirez y Cols (23) en un trabajo sobre las condiciones laborales de los médicos rotantes en un servicio de un hospital del servicio social de México. La percepción sobre el clima organizacional es favorable entre los internos de medicina del HNSB en el año 2014. Aspectos como la percepción sobre los jefes, los compañeros de trabajo y la organización son favorables entre los internos de medicina, no obstante, la percepción sobre los beneficios económicos de los internos es desfavorable.

En la revisión de la bibliografía no se ha encontrado investigaciones semejantes a la presente investigación, en esta investigación se refleja las percepciones de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB. Así se observan las opiniones de los internos sobre sus condiciones de trabajo. Si bien es cierto que en muchos aspectos es favorable y que esto es un factor positivo para un adecuado trabajo de los internos, el aspecto que más resalta en la investigación es la opinión de los internos respecto a sus beneficios económicos, hay una evidente disconformidad con sus salarios y este es un factor importante dentro de lo que es el desempeño de los internos de medicina. Este punto crítico lo evalúa también Vera y Cols en su investigación donde encuentran también que la inequidad salarial y los pocos beneficios económicos afectan la percepción del clima organizacional (14)

No obstante, se realizaron investigaciones sobre clima organizacional con otros elementos del personal de salud. Puch y Cols (13) realizaron una

investigación en México donde encontraron que las percepciones sobre el clima organizacional del personal de salud de un hospital de Zacatecas fueron desfavorables, dentro de esta investigación se consideraron la motivación y liderazgo como categorías del clima organizacional y resultaron también con puntajes bajos, mientras que las categorías de reciprocidad y participación tuvieron puntajes altos. Respecto a este punto, hay una similitud con la investigación realizada en el Hospital Nacional Sergio Bernales, dado que los aspectos de reciprocidad y participación tienen una relación con los aspectos de las relaciones con los compañeros de trabajo y compromiso del interno, entonces se puede observar que los aspectos de compañerismo y compromiso son favorables dentro del clima organizacional. En el medio nacional, la investigación de Del Río y cols (15) muestra que el clima organizacional en un hospital de Ica tiene mucho por mejorar.

Por otra parte, Rojas y Cols (24), realizaron un estudio de diagnóstico del clima organizacional en las unidades de hemodiálisis en los hospitales de México, los resultados que llegó fueron que el clima organizacional está sustentado en la organización y diseño de las instituciones, estos resultados contrastan con los de la presente investigación dado que entre los internos no existe un consenso respecto a la organización del hospital para la resolución de problemas, no obstante, la percepción general sobre la organización es favorable.

En el análisis de estas condiciones hay que tener en cuenta que un clima organizacional adecuado tiene una relación significativa con aspectos como la satisfacción laboral (25), mientras que una clima organizacional poco adecuado tiene relación con ausentismo laboral, mala calidad de atención y síndrome de burnout (25,28).

La investigación tuvo un método descriptivo con el fin de explorar las percepciones del clima organizacional. Una limitación del estudio es que se ha considerado un muestreo no probabilístico de tipo intencionado, por lo tanto, los resultados no se extrapolan a la población de los internos del Hospital Nacional Sergio Bernales; sin embargo, sí reflejan una situación en la cual los internos muestran sus percepciones sobre sus condiciones laborales y organizacionales en el hospital. Se han obtenido resultados importantes, lo necesario en este momento es el desarrollo de más investigaciones que correlacionen variables laborales, educacionales y psicológicas de tal manera que se obtenga una comprensión más abierta del fenómeno de estudio en los internos de medicina.

5.2 CONCLUSIONES

- La mayoría de los internos de medicina son varones de aproximadamente 26 años, procedentes de una universidad privada y remunerados. La sexta parte de los internos son no remunerados.
- La percepción del clima organizacional es positiva.
- La percepción de los internos sobre los jefes y superiores es generalmente favorable.
- Existe una percepción favorable sobre las relaciones con los compañeros de trabajo.
- No existe consenso entre los internos de medicina sobre el trato recibido en el hospital.
- La percepción de los internos sobre la organización del hospital es generalmente favorable. No hay un consenso entre los internos respecto a la capacidad resolutive del hospital.
- No hay un consenso respecto a la satisfacción del interno sobre su ambiente de trabajo.
- Hay una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos de los internos.
- Es necesario que se desarrollen más investigaciones sobre gestión en salud en personal de salud (internos, residentes, etc) de tal manera que se conozca mejor la situación laboral de los hospitales del país.

5.3 RECOMENDACIONES

Es necesario el desarrollo de investigaciones con métodos más exactos para la medición del clima organizacional. El instrumento planteado por el Ministerio de Salud presenta 54 preguntas que puede terminar agotando a los internos y con ello la validez de las respuestas puede disminuir. Asimismo, es necesario extender la investigación a personal de salud como las internas de enfermería, obstetricia y los otros servicios del hospital, además de los médicos residentes y asistentes. En otras palabras, extender la investigación al hospital por completo para conocer la situación en el HNSB y extender la investigación a nivel de los hospitales del Ministerio de Salud para tener una perspectiva sobre las condiciones laborales de los trabajadores de salud del país.

BIBLIOGRAFÍA

1. Mónica GS. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle). 2009 2009/-1/2PY - 2009(42):43-65.
2. Dressler G. Organización y Administración Enfoque Situacional Editorial Prentice/Hall International; 1976.
3. Halpin A, Croft D. The organizational climate of schools. Washington: University Press; 1963.
4. Forehand G, Gilmer B. Environmental variations in studies of organizational climate. Psychological Bulletin. 1964;62(6):361-82.
5. Chiang MM, Salazar M, Rodrigo MJM, Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud trab (Maracay). 2011;19(1):05-16.
6. Litwin G, Stinger R. Motivation and Organizational Climate: Harvard Bussiness School; 1968.
7. Sudarsky J. Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional: Editorial Universitaria de América; 1977.
8. Noguera J, Samudio M. Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. Mem Inst Investig Cienc Salud. 2014;12(1):14-25.
9. Likert R, Gibson J. Nuevas Formas de Solucionar Conflictos: Editorial Trillas; 1986.
10. Álvarez H. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.: Editorial Trillas; 1995.
11. Gonçalves A. Fundamentos de Clima Organizacional.: Sociedad Latinoamericana para la Calidad; 2000.
12. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 5th ed. Colombia: McGraw-Hill; 2000.
13. Puch M, Ruiz D, Almeida C. Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana. Revista Salud Pública y Nutrición. 2012;13(4).
14. Vera de Corbarán M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería de tres hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Mem Inst Invest Cienc Salud. 2013;9(2):41-54.

15. Del Rio Mendoza J, Munares Lovaton A, Montalvo Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev med panacea*. 2013;3(1):11-4.
16. Marín Rueda FJ, Angeli dos Santos AA, Raad AJ, Ávila-Batista AC, Carnevalli Siqueira Nery J. Relacion entre los constructos clima organizacional, apoyo laboral y salud organizacional en una muestra de estudiantes que trabajan. *Ciencias Psicológicas*. 2014;8(1):7-16.
17. Pinto A, Costa N, De Fúccio D, Ramalho L. Clima organizacional na unidade básica de saúde (CSU) de Divinópolis - MG. *An Congr Bras Med Fam Comunidade Belém*. 2013;12(1):1274.
18. García O. Un Modelo para el Autodiagnóstico del Clima Organizacional *Revista Tecnológica Administrativa*. 1987;5(12).
19. Méndez C. Clima Organizacional en Colombia. *El IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario; 2006.
20. Rodríguez Salvá A, Álvarez Pérez A, Sosa Lorenzo I, De Vos P, Bonet Gorbea MH, Van der Stuyft P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*. 2010;48:177-96.
21. Segredo AM, García AJ, López P, Cabrera PL, Perdomo I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev Cubana Salud Pública*. 2015;41(1).
22. Ministerio de Salud. *Metodología de Estudio del Clima Organizacional: Documento Técnico*. Lima: Ministerio de Salud; 2009.
23. Ramírez de la Roche OF, Hamui Sutton A, Reynaga Obregón J, Varela Ruiz M, Ponce de León ME, Díaz Villanueva A, et al. Condiciones de trabajo de los médicos pasantes mexicanos durante el servicio social. *Perfiles educativos*. 2012;34:92-107.
24. Rojas Russell M, Tirado Gómez LL, Pacheco Domínguez RL, Escamilla Santiago R, López Cervantes M. El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México: Un estudio transversal. *Nefrología (Madrid)*. 2011;31:76-83.
25. Santa Eulalia Mainegra JM, Sampedro-Díaz BA. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*. 2012;34(5):606-19.

26. Segredo Pérez AM. Clima organizacional en la gestión de la Coordinación Docente de Estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela, 2009. Ciudad de La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2010.
27. Torres-Barrera S, Chávez-González C, Lizárraga-Zambrano E, Guerra-Herrera M. Absentismo y su relación con la satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007;15(3):147-53.
28. Armand G, Rosa S, María M G. Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. Gaceta Sanitaria. 2005 2005/-1/2PY - 2005;19(6):463-70.

ANEXOS

- ANEXO 1.

CLIMA ORGANIZACIONAL

<ul style="list-style-type: none"> • TED: Totalmente en desacuerdo • ED: En desacuerdo • NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo • DA: De acuerdo • TAD: Totalmente de acuerdo 	TED	ED	NDNED	DA	TAD
Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse					
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo					
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					

Estoy comprometido con mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
Existe sana competencia entre mis compañeros.					
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
Recibo mi pago a tiempo.					
La limpieza de los ambientes es adecuada.					
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					

Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
En mi organización participo en la toma de decisiones.					
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
Existe equidad en las remuneraciones.					
Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					

La innovación es característica de nuestra organización.					
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
Mi salario y beneficios son razonables.					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

- **ANEXO 2**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN INTERNOS DE MEDICINA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO BERNALES. 2014

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la evaluación del ambiente educacional. Esta investigación es realizada por el Int. Julio Cesar Cabello Chavez.

El propósito de esta investigación es describir el clima organizacional de los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales. Usted fue seleccionado para participar en esta investigación porque cumple con las características que se necesitan para ser seleccionado, éstas son: participación voluntaria y ser interno del hospital.

Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará que llene el cuestionario que se le entregará a continuación en el cual hay preguntas que buscan conocer su opinión acerca del clima organizacional del HNSB. El participar en este estudio le tomará aproximadamente 10 minutos.

Riesgos y beneficios

Los riesgos asociados con este estudio son pocos debido a que se trata del llenado de una encuesta.

Los beneficios esperados de esta investigación son tener un diagnóstico del clima organizacional del HNSB.

Confidencialidad

La encuesta es anónima por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos.

Incentivos

Contamos con que su participación es voluntaria y no habrá incentivos en caso se aplique la encuesta.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Julio Cesar Cabello Chavez. De tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con el investigador al correo electrónico:

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento

Nombre del participante

Firma

He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante. Le he explicado los riesgos y beneficios del estudio.

Nombre del investigador o persona designada

Firma