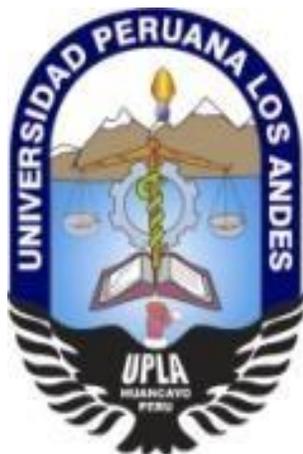


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana



EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN INTERNOS DE MEDICINA QUE LABORAN EN  
HOSPITAL CARRIÓN HUANCAYO.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL: MÉDICO  
CIRUJANO

AUTOR: Bach. OJEDA ARROYO WENDOLY MAYUMI

ASESOR: DR. BERNARDO CANGAHUALA ROBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD Y GESTIÓN DE LA  
SALUD

FECHA DE INICIO: 10 DE NOVIEMBRE DEL 2017

FECHA DE CULMINACIÓN: 10 DE DICIEMBRE DEL 2018

HUANCAYO – PERÚ

MARZO-2019

## DEDICATORIA

A mi madre, mi razón de ser cada día, mi  
inspiración para seguir adelante y mi  
ejemplo a seguir.

## AGRADECIMIENTO

Al personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo por permitirme usar sus instalaciones para poder realizar encuestas a los internos de Medicina Humana que se encontraban trabajando en su establecimiento de salud, además de su buena disposición para conmigo y encuestados.

A todas aquellas personas que apoyaron en la realización de esta investigación.

## PRESENTACION

El hombre es un ser social por naturaleza, motivo por el cual siempre va a estar en contacto con su medio ambiente, el cual es un factor influyente en su comportamiento, en conjunto con otros factores como la personalidad, aprendizajes pasados y estímulos externos. Estos determinan el tipo de percepción que tendrá un individuo acerca del clima organizacional donde se desenvuelve laboralmente, lo cual define su capacidad laboral individual y a su vez influye sobre el desarrollo de la organización comunitaria, ya sea de forma positiva o negativa, repercutiendo así en la calidad de servicio prestada por la institución.

Por esta razón el presente trabajo pretende evaluar cuál es la percepción que tienen los internos de medicina acerca del clima organizacional en un hospital del estado, para así poder conocer, comprender y brindar información que servirá como herramienta para elaborar posteriormente estrategias que servirán para el mejoramiento de aquellas deficiencias que se podría encontrar con respecto al ambiente laboral en el que se desenvuelven sus trabajadores. Además, el presente estudio servirá como aporte para un mejor entendimiento del clima organizacional en una institución del estado, concepto que aún no ha sido estudiado ampliamente ya que como se ha mencionado anteriormente, tiene una relación directa en el comportamiento de las personas.

## CONTENIDO

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Presentación .....	iv
Contenido .....	v
Resumen/ Abstract .....	vii
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>9</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Delimitación del problema.....	11
1.3. Formulación del problema.....	13
1.3.1. Problema general .....	13
1.3.2. Problemas específicos.....	13
1.4. Justificación .....	13
1.4.1. Social .....	13
1.4.2. Teórica .....	14
1.4.3. Práctica .....	15
1.4.4. Metodológica .....	17
1.5. Objetivos.....	18
1.5.1. Objetivo general .....	18
1.5.2. Objetivos específicos .....	19
<b>CAPITULO II METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas o científicas.....	26
2.3. Marco conceptual .....	29

CAPITULO III HIPÓTESIS .....	32
3.1. Principal .....	32
3.2. Hipótesis secundarias.....	32
3.3. Variables.....	32
CAPITULO IV METODOLOGÍA .....	33
4.1. Método de investigación.....	33
4.2. Tipo de investigación.....	33
4.3. Nivel de investigación.....	33
4.4. Diseño de la investigación.....	33
4.5. Población y muestra.....	33
4.6. Instrumento de recolección de datos.....	34
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	35
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	35
CAPÍTULO V RESULTADOS .....	36
5.1. Descripción de resultados... .....	36
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	45
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS .....	50
Matriz de consistencia.....	50
Operacionalización de variables .....	50
Instrumento de recolección de datos.....	53
Consentimiento informado.....	57

## RESUMEN

- **Objetivo:** Determinar cuál es la percepción que se tiene sobre el clima organizacional en los internos de Medicina Humana que han laborado en el programa de internado médico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión (HRDCQDAC) de la ciudad de Huancayo en los años 2017 y 2018.
- **Material y método:** El presente estudio fue realizado en internos de Medicina Humana que laboraron en el HRDCQDAC de la ciudad de Huancayo, en los años 2017 y 2018. En total fueron 90 internos de medicina. Se utilizó una encuesta tipo Likert de 54 preguntas validada por el Ministerio de Salud del Perú, los resultados fueron procesados con el paquete estadístico SPSS. La información recopilada fue procesada con los debidos estándares éticos.
- **Resultados:** La mayor parte de los internos de medicina son mujeres de aproximadamente 25 años, procedentes de universidades privadas y en su mayoría no son remunerados. En relación a los resultados obtenidos, se evidenció que existe una percepción positiva dentro de los trabajadores catalogándolo como un buen clima organizacional en general. Dentro de las dimensiones evaluadas con la encuesta, se evidenció que se percibe una buena comunicación y resolución de conflictos entre compañeros de trabajo, identificados con la organización, por lo contrario, la recompensa, remuneración y toma de decisiones por parte de los superiores no tienen una percepción positiva dentro de los internos.
- **Conclusiones:** La percepción de los internos en general es buena.
- **Palabras clave:** Clima organizacional, percepción, hospital público.

## ABSTRACT

- **Objective:** Determine what is the perception of the organizational climate in the inmates of Human Medicine who have worked in the medical internship program of the Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión (HRDCQDAC) in the city of Huancayo.
- **Material and method:** The present study was conducted in Human Medicine inmates who worked at the Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión in the city of Huancayo, in the years 2017 and 2018. In total there were 90 medical interns. A Likert survey of 54 questions validated by the Ministry of Health of Peru was used, the results were processed with the statistical package SPSS. The information collected was processed with due ethical standards and confidentiality.
- **Results:** The majority of medical interns are women of approximately 25 years of age from private universities and most of them are not paid. In relation to the results obtained, it was evidenced that there is a positive perception within the workers, categorizing it as a good organizational climate in general. Within the dimensions evaluated with the survey, it was evidenced that a good communication and conflict resolution is perceived between co-workers, identified with the organization, on the contrary, the reward, remuneration and decision making on the part of the superiors do not have a positive perception within the inmates.
- **Conclusions:** The perception of inmates in general is good.
- **Key words:** Organizational climate, perception, public hospital.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Actualmente vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo donde día a día se crean nuevas exigencias y expectativas por parte del público al momento de recibir un servicio, ya sea de una institución privada o pública. Por tal motivo las empresas continuamente buscan la mejora de sus procesos productivos para poder así brindar mejor calidad de servicio y con esto poder aumentar las ganancias y reconocimiento; esto ha llevado a que se investigue con más profundidad este tema con el fin de saber cuáles son los factores que ayudan a tener una mejor productividad, con lo que se llegó a la conclusión que el clima organizacional tiene un papel de suma importancia en el desenvolvimiento del personal que brinda el servicio, en el caso de instituciones públicas de salud puede dividirse en aquellos empleados que se encargan de la atención administrativa y aquellos que brindan la atención netamente asistencial;

dentro de estos sistemas de organización, las relaciones que se llevan a cabo entre todos los empleados constituyen el ambiente donde pueden desarrollar sus actividades cotidianas influidas por factores tanto externos como internos de la organización que terminan creando actitudes ya sea de forma positiva o negativa en las personas que laboran dentro de la empresa y por lo tanto de los resultados obtenidos como organización, es decir que el clima organizacional puede formar un vínculo positivo dentro de la organización dando resultados favorables o por el contrario puede ser un obstáculo en su desempeño (1).

En una institución donde se brinda atención de salud que se encuentra en proceso de modernización, estas exigencias pueden ser aún mayores ya que se trata de brindar salud a la población, donde las instituciones públicas tienen que batallar con el prejuicio que se tiene por parte de la población, que por el hecho de ser un nosocomio del estado cree que se va a recibir una mala calidad de atención además, se piensa que tiene una pésima organización lo cual dificulta que puedan ofrecer una atención óptima en el campo de salud; por lo que es importante tener factores favorables dentro del ambiente de trabajo para que el personal pueda cumplir con esos requerimientos eficiente, eficaz y competitivamente. Es por tal motivo que cobra un papel fundamental el aspecto sociocultural y las relaciones interpersonales entre aquellos que se desenvuelven en una organización, esto incluye desde la persona que tiene el cargo más alto hasta el personal de menos rango jerárquico.

Por lo dicho anteriormente, el ambiente laboral constituye una parte muy importante de una organización para su correcto funcionamiento, así mismo tiene un carácter multidimensional, donde podemos encontrar la cultura organizacional, el clima organizacional y la satisfacción del personal: los cuales determinan en sí el clima organizacional. (2) Por lo tanto, influye en el desarrollo de un individuo en su trabajo

y en su comportamiento, es evidente no solo la importancia de conocer el concepto de clima organizacional sino también la necesidad de diagnosticar cual es el clima organizacional al interior de una empresa, ya que de estos factores dependerá si es buena o mala la productividad, efectividad y calidad de su servicio.

Ya es conocida la reputación en cuanto a que la atención en servicios de salud en el campo público es mala (3), pero esta percepción puede cambiar si encontramos los puntos débiles dentro de estos sistemas, un trabajo en conjunto donde se pueda crear planes de mejoramiento, con esto llegaremos a cumplir con las exigencias que la población requiere, y alcanzar metas trazadas como son mejorar los estándares de atención, calidad y satisfacción de la población peruana.

## **1.2. Delimitación del problema:**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión (HRDCQDAC) de la ciudad de Huancayo, este nosocomio se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso para la población en general que cuente o no con el seguro integral de salud, programa elaborado y sostenido por el Ministerio de Salud del Perú, dirigido a aquellas personas que requieren atención médica y no tengan los recursos suficientes para poder acceder a un seguro en un centro de salud privado. Dicho nosocomio en el presente año cuenta con nuevos ambientes creados para brindar una mejor atención a los pacientes, de buena capacidad resolutive y al ser un hospital del estado tiene una gran responsabilidad al brindar salud a una gran cantidad de población.

Este es un nosocomio de categoría III- 2, cuenta con el departamento de Medicina Interna que se subdivide en los servicios de Medicina Interna y Medicina Especializada conformada por: cardiología, neumología, endocrinología, gastroenterología e infectología. Por otra parte, el departamento de Cirugía se

subdivide en los servicios de cirugía general y cirugía especializada los cuales son conformados por: neurocirugía, cirugía plástica, traumatología, cirugía de cabeza y cuello, urología y maxilofacial. Todos estos servicios forman parte de la rotación de los internos de medicina interna. Además, el hospital cuenta con otros servicios complementarios como lo son nefrología, hematología, oncología, medicina física y rehabilitación, neurología, dermatología los cuales no forman parte de la rotación del interno de medicina en esta sede.

Dentro del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en total trabajan cerca de 513 personas entre médicos y personal asistencial contratados, incluidos personal técnico, enfermeras y obstetras. Se contó el año 2017 con 44 internos de medicina y el año 2018 con 46. El presente trabajo de investigación se aplicó en internos de medicina que se encontraban laborando en el programa de internad médico de los años 2017 y 2018 (4).

El interno de medicina es el estudiante de medicina que se encuentra en el último año de su formación académica, es el periodo que se realiza en los ciclos 13 y 14 de la universidad, es el periodo donde se realizan prácticas pre-profesionales demostrando de manera eficiente todo lo aprendido en los años anteriores y fortalecimiento de su formación en un hospital con gran afluencia de pacientes. Cabe resaltar que es un eslabón importante en la cadena de atención al paciente; dentro de este año el interno de medicina debe de desenvolverse en 4 servicios los cuales están divididos en: medicina interna, cirugía, ginecobstetricia y pediatría, este al ser un hospital especializado brinda los servicios de medicina interna y cirugía, por lo tanto los internos que hagan sus prácticas en esta institución realizan sus labores en ambos servicios; también se realizan las rotaciones en los servicios de pediatría y

ginecología- obstetricia pero estas serán efectivas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de la ciudad de Huancayo(5).

### **1.3. Formulación del problema:**

#### **1.3.1. Problema general:**

¿Cuál es la percepción del clima organizacional en los internos de medicina que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo en el programa de internado medico 2017 y 2018?

#### **1.3.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2017 y 2018 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo?
- ¿Qué dimensiones son las que representan debilidades dentro del clima organizacional percibido en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. Social:**

Actualmente vivimos en un mundo cada vez más competitivo y globalizado por lo cual se van creando nuevas exigencias ya sea en una entidad pública o privada, para cumplir eficientemente con estas se necesita de factores favorables, donde es fundamental el papel que cumple el rol sociocultural dentro de los funcionarios para proporcionar una atención acorde a las expectativas del público. Como ya es sabido, el hombre es un ser social por naturaleza y siempre está en contacto con su medio ambiente, interactuando positiva o negativamente sobre este, es así

como su comportamiento está basado en su propia personalidad, aprendizajes pasados y estímulos externos que forman percepciones acerca del entorno en el cual se desarrolla, lo cual define su capacidad laboral y a su vez influye sobre el desarrollo de la organización.

#### **1.4.2. Teórica:**

Según la OMS se define a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, así como también el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (6). Esto significa que la atención para el mejoramiento de la salud debe ser integral y no focalizado en un solo problema que pueda presentar el paciente, además que no cabe lugar para la discriminación y trato diferenciado de paciente a paciente. Razón por la cual instituciones como los hospitales, cualquiera sea su categoría, sean públicos o privados están obligados a brindar una atención médica aceptable, oportuna, eficaz y de calidad; aún más en aquellas instituciones que tienen cierta reputación en cuanto atención, ya sea esta mala o buena, se tiene el deber del mejoramiento continuo como entidades que brindan un recurso tan importante como es la salud; como es el caso de instituciones públicas de salud los cuales cargan con la percepción externa por parte de los usuarios sobre la ineficiencia, lentitud de respuesta, y falta de capacidad para atender demandas sociales que se viven hoy en día(3). Por lo tanto, es una obligación moral cumplir con estos requerimientos que suelen ser más grandes en el campo de salud, por lo cual es necesario conocer, entender y detectar ciertos factores deficientes en el desenvolvimiento del grupo humano encargado de brindar estos servicios; para así poder actuar en el

mejoramiento de ciertas debilidades en la organización de dichas instituciones para que se pueda cumplir correctamente con estas exigencias que este mundo globalizado nos exige como personal encargado de brindar salud. A la relación entre un individuo y su entorno visto desde un plano psicológico con sus respectivas características se le llama clima organizacional. Es sobre este factor que se hablara en esta investigación y cómo la perciben los internos que realizan sus labores en el Hospital Regional Docente Médico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo en el programa de internado médico.

### **1.4.3. Práctica**

Muchas veces las personas prefieren antes de recurrir a alguna institución pública de salud atenderse en alguna institución privada o en caso de hacerlo van con cierto grado de temor o resignación, esto se debe al estigma que se tiene de estos nosocomios por parte de la población, esto viene arraigado desde hace muchos años y también está influenciado por aspectos socioculturales y creencias; gran parte de la población cuando sufre de alguna afección de la salud primero acude a un curandero, huesero o alguna persona que sin ser un profesional de la salud aplica tratamientos naturales, que muchas veces empeora el estado de salud del paciente, cuando esto sucede es ahí donde recién se acude a un profesional de la salud, y atribuyen la evolución tórpida o estacionaria al médico tratante, muchas veces las personas confían más en la medicina natural que brindan personas que no son profesionales de la salud, y más aún si se trata de una institución del estado, ya que suponen que al ser una institución del estado la calidad de atención no es buena, es retrasada y no cumplirán con sus requerimientos, pero esto no necesariamente debe ser así, por lo cual se debe mejorar desde adentro de la organización para poder cambiar esta percepción y hacer que la población confíe

en que recibirá un servicio eficaz y adecuado, con esto también se pretende disminuir posibles complicaciones que pueden ser prevenibles.

Estudios realizados en Perú, en los últimos 5 años, evaluaron la relación que se tiene entre el ambiente organizacional y calidad de atención en centros hospitalarios, los cuales llegan a la conclusión de que un buen clima organizacional está directamente relacionado a calidad de atención ya sea una influenciándolo favorablemente o no; el estudio del clima organizacional es un tema imprescindible hoy en día para las instituciones médicas de Latinoamérica, debido a las nuevas exigencias y expectativas que se tiene de parte de los usuarios, la creciente demanda por el crecimiento poblacional y los avances tecnológicos que obligan a las empresas a trabajar competitivamente para lograr ventajas que se adecúen a los requerimientos, dichos estudios concluyen en que ciertas dimensiones con debilidades tienen repercusión dentro del clima organizacional en general, por lo tanto, se deben de crear estrategias para mejorar estos aspectos. Para poder afrontar esto es necesario identificar las debilidades que se encuentran dentro de la organización con un instrumento adecuado, ya que al tratarse de instituciones que brindan salud es una obligación moral construir una cultura de servicio eficaz y eficiente para la sociedad en general (7,8,9).

Actualmente existen pocas investigaciones en el país sobre clima organizacional dentro del campo de la salud en instituciones públicas del estado y aún menos aún en internos de medicina los cuales son aquellos que día a día están en contacto con los pacientes, ven su evolución y conviven con ellos, por lo tanto, son los que brindan el servicio a los usuarios de primera mano; es una obligación brindar una atención de calidad y satisfactoria sobre todo en instituciones públicas de salud; para poder hacerlo se necesita de varios factores en conjunto ya sea el

establecimiento, económicos, políticos, sociales, entre otros. Por ello se señala que evaluar las percepciones tanto de los usuarios como del trabajador mismo es necesario e inherente al acto médico donde se tiene como finalidad la recuperación de la salud y esto es una oportunidad de poder mejorar en la gestión de los servicios prestados desde el interior de la organización hospitalaria a través de la opinión de los empleados que laboran ahí (10).

Motivo por el cual el presente trabajo pretende evaluar cuál es la percepción que se tiene acerca del clima organizacional en un hospital del estado para así poder conocer comprender y brindar información como herramienta para elaborar posteriormente estrategias para mejorar las deficiencias que se podría encontrar con respecto a este factor. Por lo expuesto, el presente estudio servirá como aporte para un mejor entendimiento del clima organizacional, concepto que como ya se sabe tiene una relación directa en el comportamiento de las personas y a la vez el resultado de la percepción del empleado en su ambiente laboral dentro específicamente de este hospital, también sirve para resolver problemas que puedan haber dentro de este, acerca del comportamiento de los empleados ya que el conocer y entender más de cerca esta realidad, las apreciaciones de las personas sobre su lugar de trabajo, dan la oportunidad a las empresas de crear planes de mejoramiento, que les ayudarán a crecer como institución a ser más competitivas dentro del campo donde se desenvuelven.

#### **1.4.4. Metodológica:**

Teniendo en cuenta todo lo antes mencionado y habiendo revisado estudios realizados tanto internacionales como nacionales, se puede concluir que no hay mucha investigación sobre el ambiente de trabajo como factor relacionado con la calidad de servicio prestado en el ambiente de salud y menos en la percepción

dentro de los internos de medicina; por lo tanto es importante realizar investigaciones que aborden este tema con más detalle, en el presente estudio en el campo de salud gerencial se ha evaluado la percepción que se tiene a cerca del clima organizacional utilizando un cuestionario validado anteriormente por el Ministerio de Salud del Perú, que nos permitirá conocer de forma científica y sistemática las percepciones de las personas sobre su entorno laboral, esto también permitió conocer las condiciones en las que se desenvuelven como empleados, se tiene como objetivo también diagnosticar que parte de la organización tiene mayor fortaleza y cuáles son las debilidades (11).

La información recopilada fue analizada, procesada y con los resultados se pretende plasmar en números el ambiente que se percibe dentro de un campo de salud en los internos de medicina que laboraron en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el periodo de internado médico 2017 y 2018, para así comprender y recopilar información que puede posteriormente ayudar a mejorar la calidad y eficiencia de la atención de los usuarios que en este caso son pacientes.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar cuál es la percepción que tienen los internos de medicina que laboran en el programa de internado 2017 y 2018 en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo acerca del clima organizacional.

### **1.5.2. Específicos**

- Determinar las características sociodemográficas de los internos de medicina que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.
- Determinar cuáles son las dimensiones que representan debilidades dentro del clima organizacional percibido para así poder conocer, comprender y elaborar estrategias.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **1.4. Antecedentes**

##### **Internacionales**

La Psicología Organizacional antes conocida como Psicología industrial, fue instituida formalmente en América a inicios del siglo XX. Su fortalecimiento se dio a partir de la segunda guerra mundial debido a que se empezaron a abordar temas como calidad de servicio y la adecuada remuneración que debería ser percibida por cada empleado. Por lo que desde hace varias décadas se tiene una especial preocupación por velar por la calidad de atención que brinda dentro del campo de la salud, por lo que en el año 2012 en la ciudad de México se presentó el trabajo “Condiciones de trabajo en médicos pasantes mexicanos durante el servicio social“. Elaborado por Ramírez de la Roche, donde se hace énfasis en la repercusión que tiene que los empleados trabajen en adecuadas condiciones, ya que está relacionado con adecuada calidad de servicio. (12)

El 1959 se integró la auditoría médica en el Ministerio de Salud en el país de México, en el cual se formalizó la realización en el Boletín Médico de la institución y se sentaron bases para la evaluación de la calidad de atención a través de la revisión de las historias clínicas; en 1972 la Auditoría Médica dio pautas para la evaluación adecuada de calidad en atención médica siendo este adoptada por múltiples países latinoamericanos. (10)

Las posteriores investigaciones sobre Psicología Organizacional fomentaron el crecimiento de esta disciplina, así como también el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones. Los psicólogos empezaron a interesarse en los problemas como el cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento de los empleados, también incluyeron otros campos que se relacionaban de forma constante como el aprendizaje, la percepción, la personalidad, el liderazgo, factores que definan la personalidad y otras características propias de cada individuo, soluciones de problemas, el rendimiento y la fatiga laboral (9). Cada sistema de trabajo genera un ambiente de trabajo en el cual busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades, con los que se apoyarán a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Ahí es donde tienen suma importancia, las estrategias del ambiente organizacional, la cual identifica y reconoce a las personas explorando sus motivaciones, así como se explotan las fortalezas que poseen.

Por otro lado, Likert menciona que el comportamiento de una persona ante cualquier situación siempre estará en función de la percepción, por lo tanto, solo se toma en cuenta la forma en que ve las cosas y no lo que es la realidad objetiva. La

preocupación por el estudio de clima organizacional surge a partir de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva (3).

En la actualidad, la investigación sobre el ambiente de una organización que brinda salud tiene una especial atención, ya que está relacionada al desempeño del personal que labora en la empresa y en la calidad de atención brindada. Tal como se menciona en un estudio realizado en Cartagena, Colombia, donde mediante un procedimiento estadístico los llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones que conforman el clima organizacional tienen una positiva e importante influencia sobre el desempeño de los empleados, destacándose aquellas que corresponden a objetivos trazados, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional que fue calificada de buena. Asimismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño de todo el conjunto de trabajadores. (15)

Existen dos variables claves que determinan la efectividad de los empleados y por ende el desempeño de cualquier organización: compromiso que afronten y soporte para el éxito. Instituciones dedicadas a la investigación y mejoramiento de calidad de atención definen que es un compromiso; “un resultado alcanzado a través de la estimulación del entusiasmo de los empleados por su trabajo y dirigido hacia el éxito organizacional”. El soporte para el éxito se entiende como “un resultado alcanzado mediante la creación de condiciones en el trabajo que permitan a los empleados enfocar sus esfuerzos en forma productiva, que den más sentido a su trabajo y lo hagan más gratificante”. Los estudios de Hay Group muestran que ganar el compromiso de los empleados y brindarles las herramientas adecuadas tiene una

relación positiva en los ingresos y en la disminución de gastos posteriores frente a una mala productividad. Se traduce que el posible mejoramiento de la empresa no solo en bienestar y satisfacción para ellos, sino que también generan un crecimiento en los ingresos de la institución (16).

### **Nacionales**

El estudio realizado por Alvan Millonesy y Arteaga Reyes, en el año 2013 en la ciudad de Trujillo, sobre "Clima Organizacional y Calidad de Vida en Enfermeras del Servicio de Medicina Interna" donde se define la relación que existe entre un adecuado ambiente organizacional y calidad de atención de servicios públicos de salud en el Perú, la percepción que tienen los trabajadores es negativa, con una percepción del clima organizacional calificada como deficiente, esto a su vez tiene una influencia negativa en la calidad de atención brindada la cual fue evaluada en este trabajo de investigación. (7) Por otro lado Jahaira Zea en su estudio "Clima Organizacional que Tienen los Profesionales de Salud en el Hospital de Apoyo" en el año 2015 realizado en Puno, llego a la conclusión de que en un sistema, las relaciones interpersonales están influenciados por factores tales como es el ambiente, experiencias personales, aprendizajes personales los cuales repercuten positiva o negativamente en el comportamiento humano, además hace referencia del clima organizacional que esta constituido por diversas dimensiones, las cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; estas son evaluadas más frecuentemente con diversos instrumentos dirigidos para este tipo de instituciones de salud. (8) En cuanto a la calidad los factores de medición más utilizados en instrumentos de medición son: empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. Se identificó que el ambiente de trabajo está directamente relacionado con el

comportamiento de los empleados y sus superiores. Razón por la que al realizar estudios sobre el ambiente laboral nos permite determinar la forma en que las personas perciben su trabajo, el desempeño, productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y jefes; de esta forma se puede identificar, entender, comprender y crear oportunidades de mejora en el desenvolvimiento del personal que labora dentro de la organización, sus trabajadores en el ámbito personal y trascender en la misma sociedad (9).

En su mayoría estudios sobre clima organizacional se enfocan en empresas privadas que distribuyen o brindan productos, son realizadas mayormente en el campo administrativo; por el contrario, es poca la cantidad de investigación que está orientada al ambiente organizacional de aquellos que laboran en un establecimiento de salud ya sea público o privado. Se revisó un trabajo de investigación en una empresa privada orientada al clima organizacional de enfermeras donde se concluye que son puntos fuertes dentro del clima organizacional la motivación y control a la hora de desempeñar sus funciones, así como también puntos débiles se hallaron en relación con la capacidad para toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo. (7) Este estudio realizado por Quispe Vargas en Andahuaylas en el año 2015 llegó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción en general de la empresa del clima organizacional. Un estudio realizado en una dependencia municipal, determinó la relación directa positiva entre clima organizacional y desempeño laboral; donde se sugiere utilizar correctamente los medios de motivación laboral, ascensos de cargo,

vacaciones, incremento de remuneraciones y otros como promover la comunicación interpersonal y elaborar un plan de motivación laboral (17).

Durante la revisión de estudios nacionales de motivación organizacional y ambiente en salud se encontró poca información sobre investigaciones en este campo y más aún dentro de internos de medicina. Estudios realizados en establecimientos de salud en profesionales de salud concluyen que la percepción del clima organizacional que se tiene en instituciones de salud es de un nivel medio a bajo, hay ciertos aspectos por mejorar como la comunicación, toma de decisiones, liderazgo, recompensa, confort, innovación entre otros; se dan sugerencias para crear planes de mejoramiento en estas dimensiones, y mejora así de la atención a brindar en el campo de salud. Se recomienda promover interacciones mediante el desarrollo de un plan de acción, que permita generar una identidad del trabajador con la organización y así poder mejorar el clima de trabajo, dar herramientas al personal tales como el desarrollo de inteligencia emocional, inducción al personal para interactuar, capacitaciones y cursos, favorece la satisfacción laboral del empleado y el logro de objetivos de la institución. Además, se agrega a estos planes a las personas que ocupen altos cargos, a que permitan la participación donde haya un aporte fuera del plan de la organización por parte de los empleados y tomen ciertas decisiones respecto al trabajo en equipo para implementar una cultura de autonomía en estas, fortalecer la comunicación, relaciones humanas y el manejo de conflictos de manera asertiva y el incremento de la satisfacción dentro de la empresa. (3). Otro estudio realizado por Cabello Chávez en el hospital Sergio Bernales de la ciudad de Lima, concluye que los internos de medicina en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos que realizaron el internado médico el año 2016 tuvieron una percepción de violencia física de un 9,9%, psicológica

75,25%, y de abuso verbal 71,29%; también se sugiere realizar estudios más amplios para determinar la percepción real y los factores asociados a la violencia en internos de medicina en el Perú (5). Estos estudios revisados hacen que se creen más interrogantes al tener resultados contradictorios, lo que motiva a estudiar más a fondo el clima organizacional que se percibe en los internos de medicina como parte de la organización intrahospitalaria.

### **1.5. Bases teóricas o científicas**

El ser humano es sociable por naturaleza, se relaciona con su entorno y forma percepciones acerca del mundo, interactuando así también con un grupo humano con el fin de brindar un servicio de calidad, eficaz y eficientemente tal y como lo exige un mundo globalizado como el que vivimos hoy en día. Kurt Lewin dijo que el comportamiento humano dependía del campo psicológico o ambiente de la persona y su personalidad. Por otra parte, Litwin y Stringer han hecho ver que el concepto de clima puede ser útil para enlazar los aspectos sistemáticos y los objetivos de la organización (tales como su tecnología, liderazgo y reglamento) enfocándose en la motivación y el comportamiento de los trabajadores. (3)

Es importante el clima en una organización, así como el desenvolvimiento dentro de una empresa, muchas investigaciones y autores han elaborado definiciones sobre este tema, pero aún no se llega a un consenso sobre los conceptos para que sean unificados y entendidos por las administraciones de múltiples empresas, por lo que es útil estudiar varios enfoques. Forehand y Gilmer se refieren al clima organizacional como el conjunto de características que identifican a una organización, lo cual las diferencian de las otras y estas a su vez influyen en el comportamiento de los empleados que las forman (5); Halpin y Crofts se refieren al ambiente dentro de un sistema como la opinión que el empleado tiene de la

organización, es decir frente a sus necesidades sociales y si se está satisfecho con la labor cumplida, puede hacer que desarrolle nuevas habilidades sociales y laborales, dando lugar así a mejores resultados finales del sistema. (12)

El clima organizacional también cuenta con muchas dimensiones que son necesarias para poder entenderlo, el cual necesita de un método de medición que pueda ser objetiva y efectiva. Por ello, se han planteado numerosas formas de investigar el clima organizacional. En primer lugar, resaltan las investigaciones con mediciones psicométricas, es decir, investigaciones en las cuales utilizan instrumentos en forma de encuestas que miden las actitudes y pensamientos de los empleados para luego establecer puntajes que dan una descripción que se acerca a la realidad, en segundo lugar están las investigaciones cualitativas donde se encuentran testimonios y expresiones de aquellos que se desenvuelven dentro del sistema los cuales se expresan respecto al ambiente educacional, en este tipo de investigaciones resalta el uso de entrevistas con el objetivo de describir y explorar a través de relatos las emociones y pensamientos.

Por último, está la investigación a través de la observación directa a través de métodos de investigación como observación del personal de trabajo. Así, el objetivo de las mediciones es evaluar y diagnosticar la percepción y la actitud que toman los empleados frente al clima organizacional, específicamente en las dimensiones que escoge el investigador. (14)

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. Los cuales están conformadas por múltiples aspectos. 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. Por lo tanto, 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. (11).

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, esta a su vez es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

Obviamente esta definición de manera resumida presenta una forma clara de estudiar el clima al interior de una organización, cabe mencionar también aquellas definiciones que integran los procesos dentro del ambiente de trabajo, la estructura organizacional y los comportamientos individuales, considerados éstos últimos como componentes del clima organizacional que nos permiten al estudiarlos un adecuado diagnóstico de éste. Un enfoque más reciente del clima organizacional,

frente al que nos basaremos más en el presente estudio, es el de Litwin y Stringer que lo definen en lo que son todas las actitudes de los trabajadores tienen frente a un problema y el comportamiento de un trabajador son influenciadas por creencias, valores y motivación que reciben (7).

Por lo tanto, el ambiente donde se desempeña una persona, el trato que se recibe, la relación entre compañeros de trabajo e incluso la relación con los clientes en este caso pacientes, son parte del clima organizacional, que depende de las condiciones puede ser favorable o desfavorable para el desenvolvimiento de la empresa o aquellos que estén fuera de ella; en tanto este clima organizacional tiene un papel y un impacto importante en la percepción personal de los trabajadores y también de los jefes que conforman la organización a la que pertenecen y que está directamente relacionado con el desempeño de la organización en conjunto, lo cual tiene repercusión dentro de los resultados que se obtengan.

### **1.6. Marco conceptual**

El clima organizacional en conclusión se define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se labora, las relaciones interpersonales dentro del personal de trabajo y los diversos cambios ya sean hechas formalmente o no, que terminan afectando al desenvolvimiento de la organización.

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 (3).

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, entre otros.

La organización como todo sistema tiene factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en el desenvolvimiento de los trabajadores y forman un ambiente en que la organización se desarrolla, dichos factores influyen directamente en el pensamiento de las personas, lo hacen específicamente sobre las percepciones que tiene los trabajadores de estos. Un buen o mal clima de la organización, tendrá consecuencias buenas o malas en el desenvolvimiento de la organización y su productividad, influenciadas por la percepción que se tenga sobre el clima organizacional. Arnoletto (3) nos dicen que las escalas de clima organizacional son:

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

**Responsabilidad:** Es aquella percepción de parte de los trabajadores de la organización acerca de sus propias decisiones para la toma de decisiones dentro de la organización.

**Recompensa:** Es aquella percepción de los miembros sobre un incentivo recibido por el trabajo realizado de manera correcta.

**Desafío:** Conformado por las metas que los miembros de una organización que quieren lograr dentro de los estándares de la empresa. Relaciones: es la percepción

que tienen sobre el ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como también entre jefes y colaboradores.

**Cooperación:** es el sentimiento de los trabajadores de la organización sobre las ganas de ayudar de parte de los altos jefes y los trabajadores.

**Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

**Conflicto:** Es aquel sentimiento de que los jefes y los colaboradores al escuchar diferentes opiniones.

**Identidad:** Es aquel sentimiento de pertenencia a un grupo como miembro importante dentro de esta.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### **3.1. Hipótesis principal**

No aplica por ser una investigación de carácter descriptivo.

#### **3.2. Hipótesis secundarias**

No aplica por ser una investigación de carácter descriptivo.

#### **3.3. Variables**

- Variables sociodemográficas: están definidas por sexo y edad
- Variables laborales: definidas por el tipo de universidad al que pertenecen (es decir si es pública o privada), estado de remuneración (se recibe algún tipo de remuneración económica).
- Clima organizacional: está constituido por los siguientes factores: ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional, administración, reglas y normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación.

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### **4.1. Método de investigación**

Método inductivo: parte de datos particulares aceptados como válidos para llegar a hechos generales.

#### **4.2. Tipo de investigación**

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

#### **4.3. Nivel de investigación**

El presente estudio tiene un nivel básico, investigación descriptiva.

#### **4.4. Diseño de la investigación**

El diseño de este estudio es observacional, retrospectivo de corte transversal, no experimental

#### **4.5. Población y muestra.**

La población elegida para este estudio, donde la unidad de análisis es el estudiante de medicina que labora en el Hospital Regional Docente Clínico

Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo en el periodo de internado médico 2017 y 2018 a 3249 m.s.n.m. Un total de 90 internos de medicina.

Criterios de inclusión:

- Estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado médico en el hospital regional Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo. Los cuales laboraron en los años 2017 y 2018.
- Internos que aceptaron participar voluntariamente habiéndose explicado el objetivo, proceso y confiabilidad del estudio.

Criterios de exclusión:

- Internos que no aceptaron participar en la encuesta.
- Internos que no cumplan al 100% con los criterios de inclusión descritos anteriormente.
- Encuesta ilegible

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El estudio a realizar es de tipo descriptivo, retrospectivo, para lo cual la técnica de recolección de datos usada fue un cuestionario propuesto por el Ministerio de Salud (11). 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 Likert para Clima Organizacional. El instrumento consta de 54 preguntas con una escala 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 un alfa 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.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se usó la lista de internos que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo en los años 2017 y 2018 luego se procedió a informarles sobre la investigación para que luego puedan participar del 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, medida de dispersión como medias y desviación estándar, luego se evaluó el clima organizacional a través de porcentajes. Se utilizó el paquete estadístico SPSS.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Esta investigación contó con la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana los Andes, asimismo contó con la aprobación de la Oficina de Investigación de Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. Se solicitó la firma del consentimiento informado por parte de los internos para que conste que han recibido la información adecuada sobre la investigación y que han aceptado participar en éste voluntariamente. El estudio se realizó con respeto y confidencialidad de los datos con fines sólo de investigación.

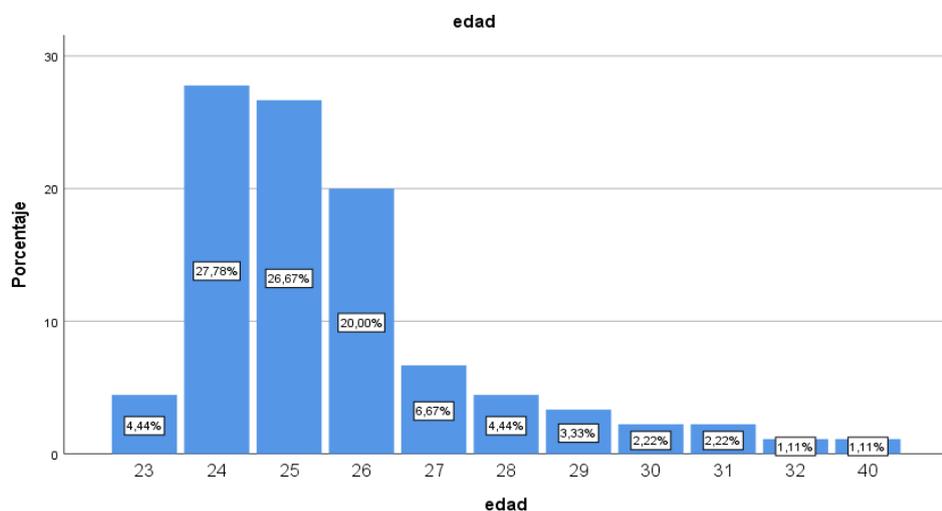
## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Descripción de resultados

Se encuestó en total a 90 internos de medicina del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo.

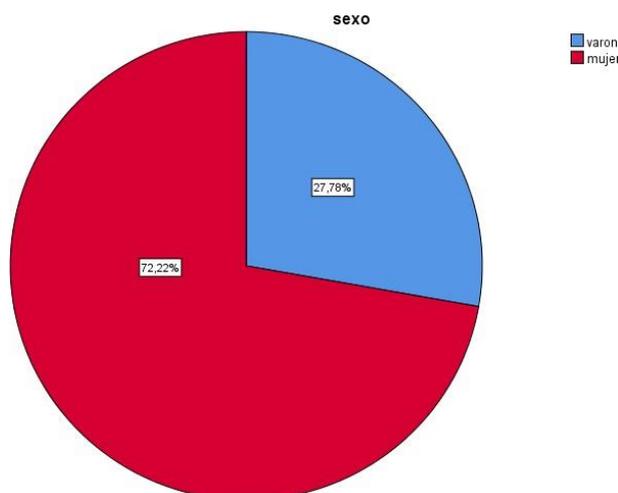
#### Distribución según edad



Fuente: base de datos

Figura 1: Con este gráfico podemos observar la edad de los internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. El 27,7% de internos de medicina que laboran en el tiene 24 años, seguido de 26,67% que tienen 25 años, siendo un porcentaje de 63,3% alumnos que tienen la edad menor igual a 25 años.

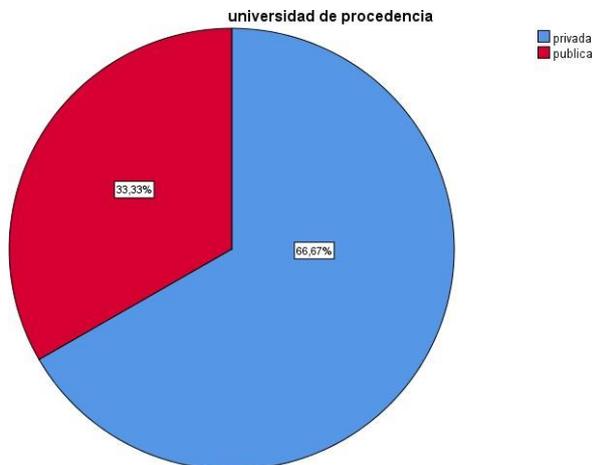
### Distribución según sexo



Fuente: base de datos

Figura 2: Con este grafico se observa la distribución del sexo de los internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. El sexo femenino es predominante en el grupo de estudio, con un porcentaje 72,2% es de sexo femenino.

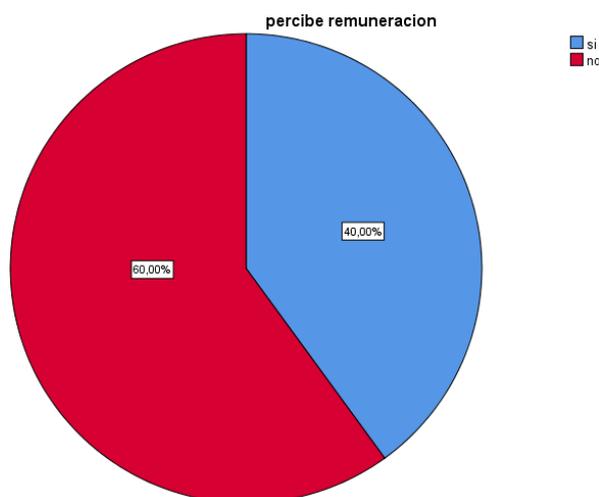
### Distribución según universidad de procedencia



Fuente: base de datos

Figura 3: Con este grafico se observa la distribución según universidad de procedencia de los internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. La mayoría los internos provienen de universidades privadas con 66,7% mientras que estudiantes pertenecientes a universidades publicas tiene un porcentaje inferior

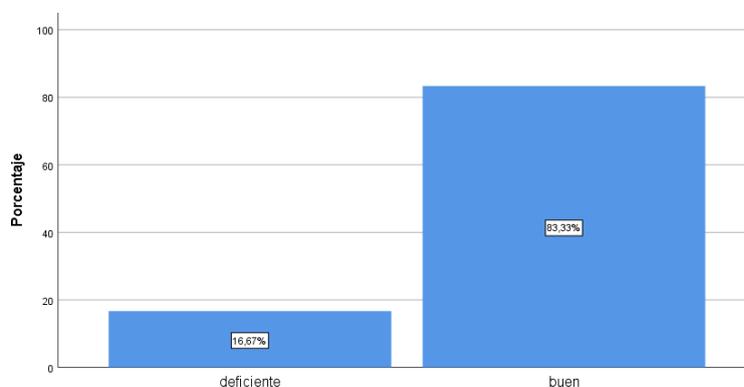
## Distribución según remuneración



Fuente: base de datos

Figura 4: Podemos evidenciar la distribución según remuneración de los internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. En su mayoría los internos de medicina no perciben remuneración económica con un porcentaje de 60% y aquellos que si perciben remuneración forman parte del 40%.

## Percepción de clima organizacional

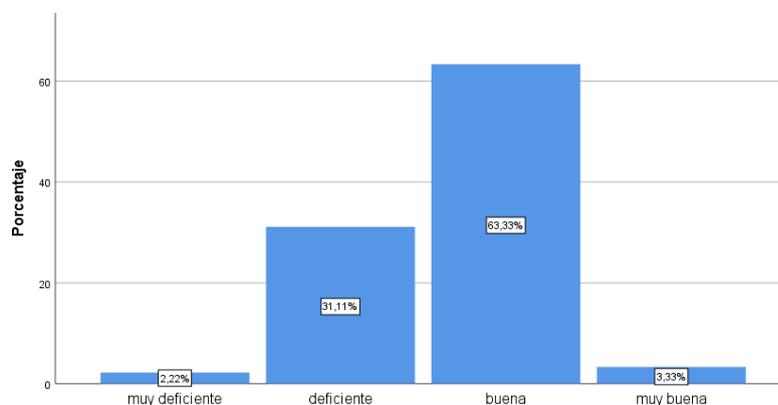


Fuente: base de datos

Figura 5: Con este gráfico se evidencia el grado de percepción sobre clima organizacional de los internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. El cual dio como resultado que existe una percepción positiva dentro de los trabajadores catalogándolo como un buen clima organizacional en general (83,3%).

El clima organizacional se compone de 11 dimensiones, que en conjunto forman el ambiente laboral, los siguientes fueron los resultados obtenidos en este estudio.

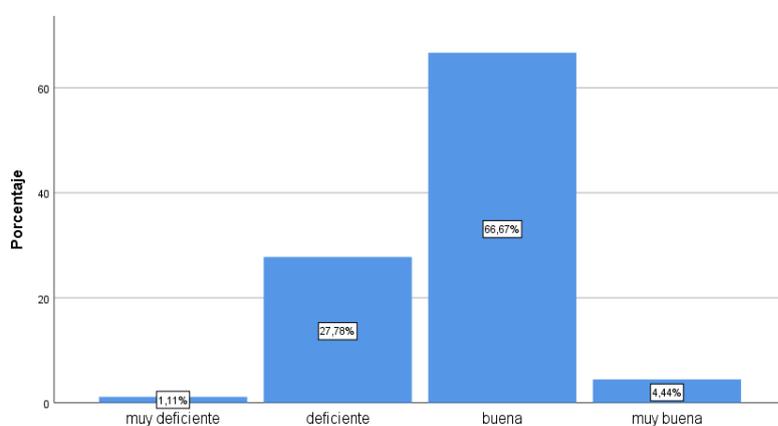
### Primera Dimensión: Comunicación organizacional



Fuente: base de datos

Figura 6: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC, muestran que hay una buena comunicación organizacional (63,3%).

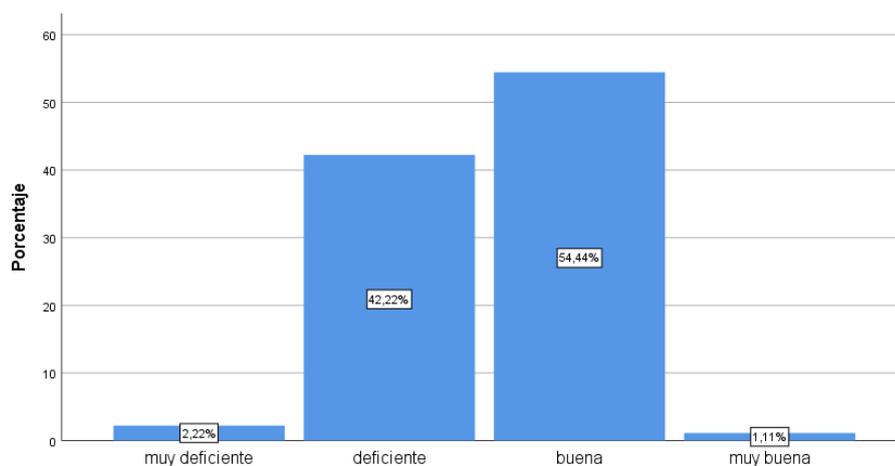
### Segunda Dimensión: Conflicto y cooperación



Fuente: base de datos

Figura 7: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. En cuanto a resolución de conflictos y la cooperación se percibe un buen ambiente entre compañeros de trabajo (66,7%), los internos de medicina perciben que tienen apoyo de sus compañeros de trabajo y saben cómo resolver problemas adecuadamente.

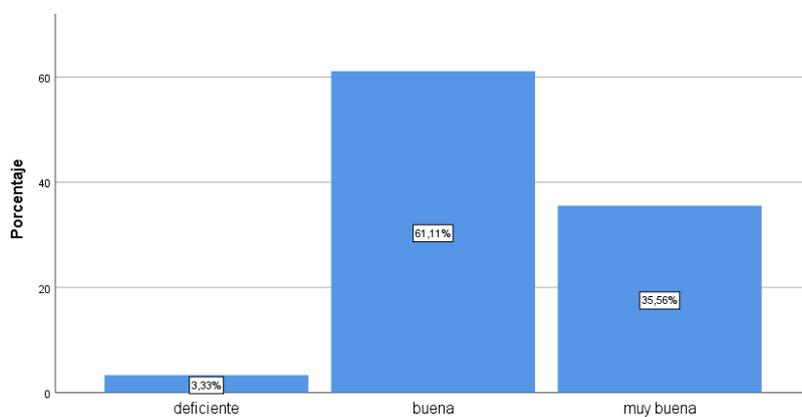
### Tercera Dimensión: Confort



Fuente: base de datos

Figura 8: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Los internos de medicina perciben que en su ambiente de trabajo hay un buen trato y se sienten cómodos (54,4%), pueden expresar sus ideas y con las actividades que realiza dentro de su centro de labores.

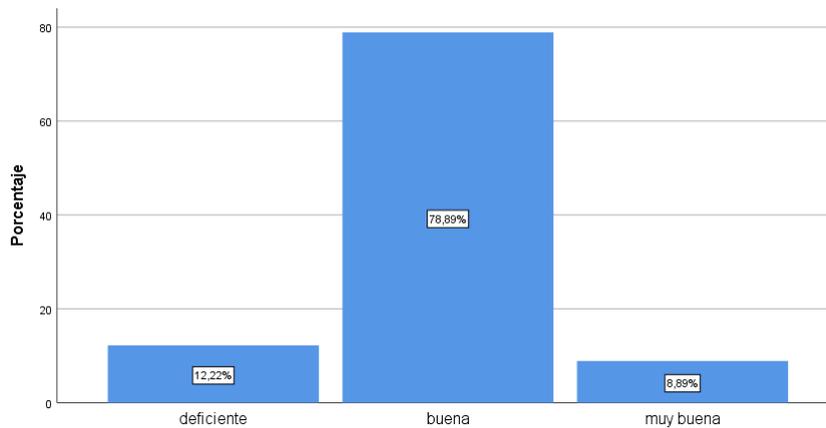
### Cuarta Dimensión: Estructura



Fuente: base de datos

Figura 9: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. En cuanto a la jerarquía y la organización del sistema son favorables, la organización en cuanto a la jerarquía es buena con un porcentaje de 61,1%

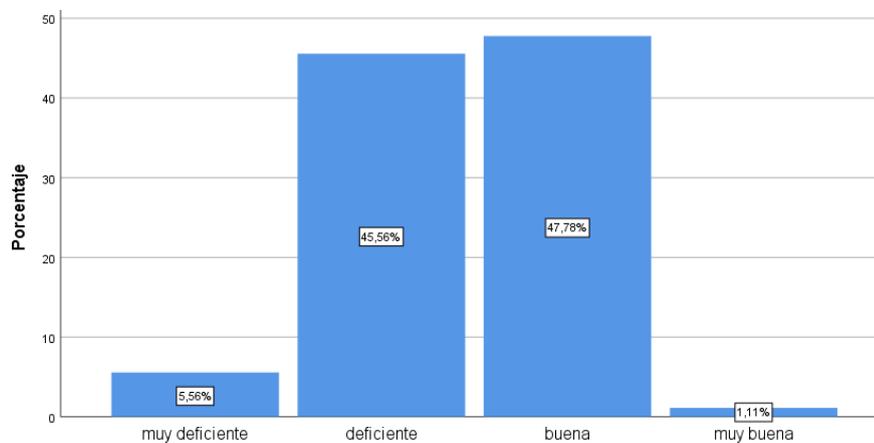
### Quinta Dimensión: Identidad



Fuente: base de datos

Figura 10: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Se demostró que los internos de medicina se sienten identificados con su lugar de trabajo con un porcentaje de 78,8%, se identifican y apoyan al grupo de trabajo donde pertenecen.

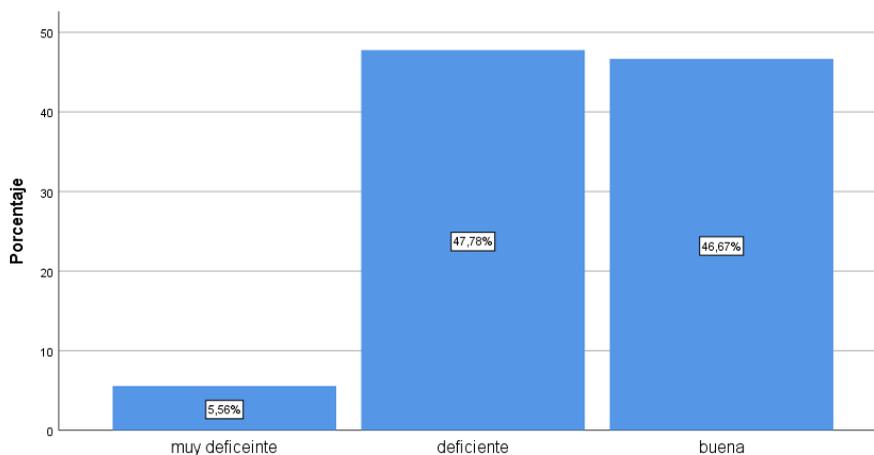
### Sexta Dimensión: Innovación



Fuente: base de datos

Figura 11: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Hay una pequeña diferencia en cuanto a la innovación lo cual demuestra que se debe de mejorar en ese ambiente de trabajo pues 46,7% percibe que hay un buen sentido de innovación mientras que un 45,56% considera que esta dimensión aun es deficiente.

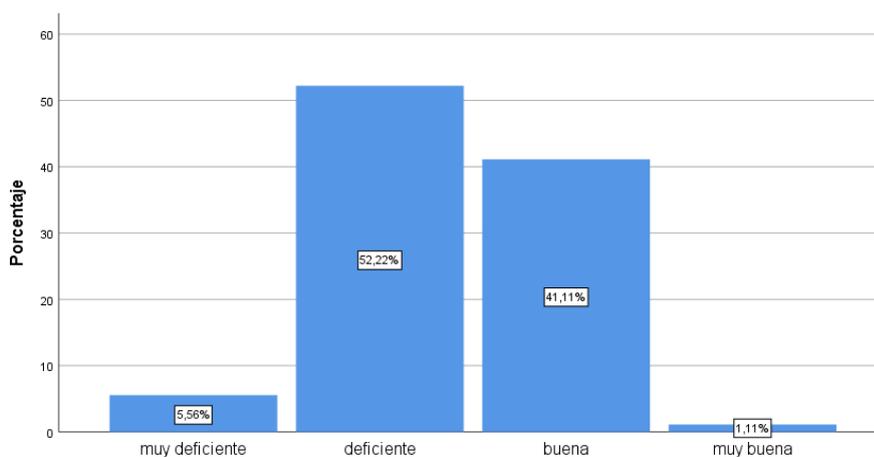
### Séptima Dimensión: Liderazgo



Fuente: base de datos

Figura 12: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Hay una dimensión deficiente en cuanto al liderazgo que ejercen los jefes y cabezas del equipo de trabajo (47,7%).

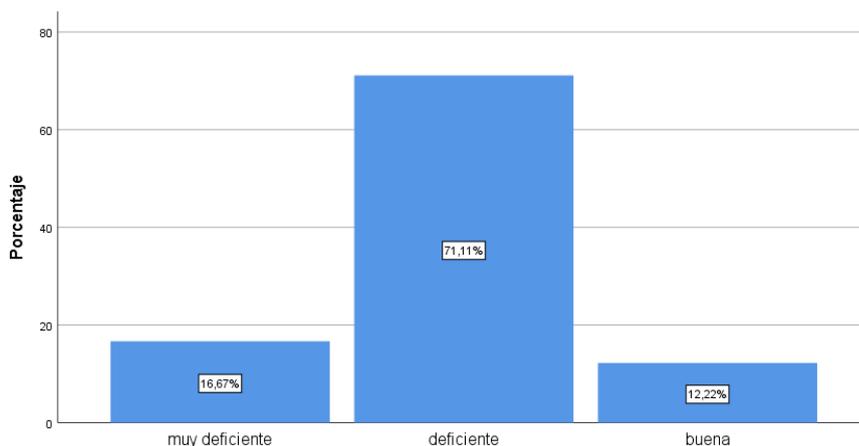
### Octava Dimensión: Motivación



Fuente: base de datos

Figura 13: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Esta dimensión al igual que se demuestra en el cuadro anterior presenta deficiencias ya que no hay una adecuada motivación por parte de los jefes del sistema. (52,2%).

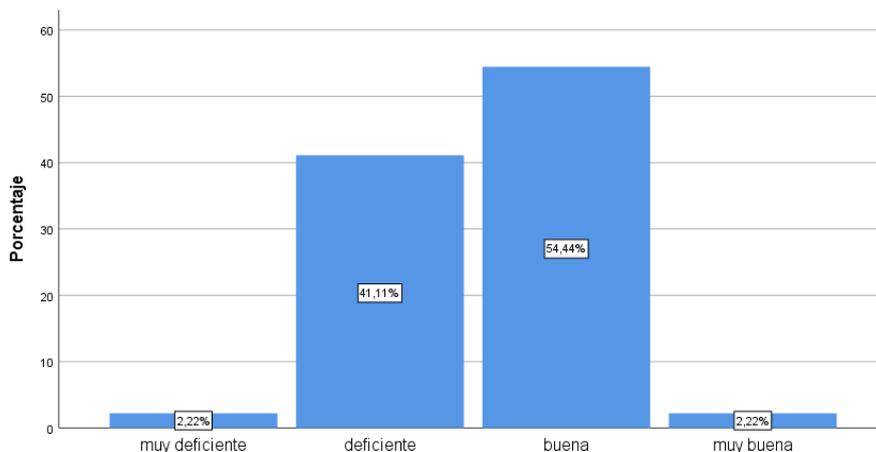
### Novena Dimensión: Recompensa



Fuente: base de datos

Figura 14: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. En cuanto a las recompensas que se brindan a los internos de medicina por el trabajo que realizan todavía muestra deficiencia, con un porcentaje alto (71,1%).

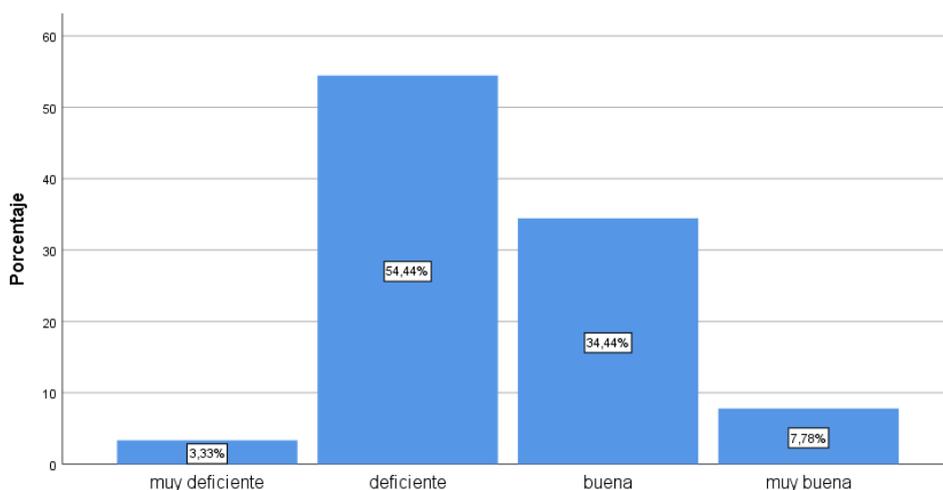
### Décima Dimensión: Remuneración



Fuente: base de datos

Figura 15: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Se percibe una buena remuneración por parte de aquellos que reciben pago por la labor que realizan, así como el cumplimiento con la fecha de depósito de remuneraciones, con un porcentaje de 54,4%.

### Décimo Primera Dimensión: Toma de decisiones



Fuente: base de datos

Figura 16: Resultados obtenidos en internos de medicina que laboraron en el HRDCQDAC. Se percibe nuevamente que la toma de decisiones por parte de los jefes es una dimensión que presenta deficiencias con un porcentaje de 54,4%, y aquellos que perciben una toma de decisiones 34,4%.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como ya se presentó anteriormente, las características de los internos de medicina muestran que la mayoría tiene una edad menor o igual a 25 años, que es la edad promedio dentro de los estudiantes de medicina que realizan internado médico en el Perú (5). La mayoría de estudiantes es de sexo femenino; gran porcentaje es procedente de una universidad particular y el sesenta por ciento no son remunerados. Con respecto a esto son pocas las investigaciones sobre las condiciones laborales de internos dentro de hospitales públicos, un trabajo sobre las condiciones laborales de los médicos rotantes en un servicio de un hospital del servicio social de México describe que en su mayoría fueron médicos de sexo masculino, de edades entre 25 a 35 años de edad, se evidencio que las condiciones laborales fueron buenas en general, el porcentaje obtenido fue 53%; en aspectos como liderazgo y cooperación, la percepción fue positiva, sin embargo los resultados para ambiente y estructura fueron deficientes (12). La percepción en general sobre el clima organizacional es buena entre los internos de medicina del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo en los años 2017 y 2018. Se identificaron y evaluaron once dimensiones dentro de la encuesta las cuales son las que conforman el clima organizacional (3), tanto la comunicación organizacional como la percepción sobre la resolución de conflictos y confort dentro del establecimiento es buena, en cuanto a estructura resulta favorable para los internos, esto engloba la organización, la sistemática, procesos y cómo ejerce cada uno la función designada (11), se obtuvo además que los internos se sienten identificados con la organización y con el hospital, no obstante, hay un grupo, cerca de la mitad, que considera que no hay

una adecuada innovación de la organización dentro del establecimiento y hay otra que considera lo contrario, por lo cual esta dimensión no estaría muy bien descrita, además la percepción sobre liderazgo, motivación y los beneficios económicos de los internos es desfavorable, lo cual nos demuestra que dentro de este establecimiento de salud hay aspectos por mejorar dentro de los jefes del área; tal y como se muestra en el estudio realizado en la ciudad de Lima sobre clima organizacional en internos de medicina, donde se obtuvo como resultado una percepción del clima organizacional positiva, pero con resultados semejantes a este en cuanto a deficiencia en recompensa calificada como deficiente 48% y beneficios económicos deficientes 55%. Durante la revisión bibliográfica se ha encontrado pocas investigaciones semejantes a este estudio, donde se evaluó las percepciones que tienen los internos de medicina sobre el clima organizacional del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión para poder observar y plasmar en números las opiniones de los internos sobre sus condiciones de trabajo. Si bien es cierto que en muchas dimensiones la percepción es favorable y que esto es positivo para un adecuado trabajo de los internos, el aspecto que más resalta en la investigación es la opinión de los internos respecto a la motivación, el liderazgo por parte de sus superiores y los beneficios económicos, hay una evidente disconformidad con sus salarios y con la toma de decisiones por los superiores inmediatos, estos son factores importante dentro de lo que es el desempeño de trabajadores dentro de una institución de salud como fue evaluado en una investigación en el país donde se encuentra que la falta de toma de decisiones asertivas afecta el ambiente laboral como también la falta de motivación con pocos beneficios tanto económicos y de otra índole, afectan el clima organizacional. No obstante, se realizaron investigaciones sobre clima organizacional con otros

elementos del personal de salud obteniéndose similares resultados en cuanto a toma de decisiones percibida calificada como deficiente (56%) y recompensa (68%). (13) En México una investigación encontró que las percepciones sobre el clima organizacional del personal de salud de un hospital de Zacatecas fueron buenas, al igual que el presente estudio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, la motivación y liderazgo como categorías del clima organizacional obtuvieron puntajes bajos, solo el 27% tuvo una respuesta positiva. En el medio nacional, una investigación (14) muestra que el clima organizacional en un hospital de Ica tiene mucho por mejorar, ya que la percepción de sus trabajadores sobre el clima organizacional resulto deficiente (54%).

El clima organizacional está sustentado en el diseño de las instituciones y la actualización constante de los sistemas laborales (3), estos resultados contrastan con los resultados de esta investigación ya que, entre los resultados obtenidos, no existe un consenso respecto a la innovación de la organización, 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 (7), mientras que un clima organizacional deficiente tiene relación con una mala calidad de atención y Síndrome de Burnout, según un estudio realizado en México (10). Se han obtenido resultados importantes, lo cual nos lleva a plantear el desarrollo de más investigaciones que correlacionen variables laborales, educacionales y psicológicas de los internos de medicina.

## CONCLUSIONES

- La percepción del clima organizacional es positiva, calificándola como buena.
- La mayoría de los internos de medicina son mujeres de aproximadamente 25 años, procedentes de universidades privadas, además gran parte de los internos son no remunerados económicamente.
- Las dimensiones que presentaron deficiencia fueron motivación, recompensa, y toma de decisiones, con una percepción negativa.
  - Se obtuvo que los internos sobre comunicación organizacional, la resolución de conflicto, la cooperación entre compañeros y comodidad dentro del establecimiento es buena.
  - Los internos de medicina se sienten identificados con la organización donde laboran y en general existe una percepción favorable sobre las relaciones entre compañeros de trabajo.
  - No hay un consenso entre los internos de medicina sobre las percepciones de las dimensiones innovación y liderazgo.

## RECOMENDACIONES

- Es importante el desarrollo de nuevas investigaciones con métodos más exactos para la medición del clima organizacional. Ya que el instrumento utilizado en este estudio presenta 54 preguntas con lo que puede terminar agotando a los encuestados y con ello la validez de las respuestas puede disminuir.
- Es necesario hacer la investigación más amplia, hacia personal de salud como las internas de enfermería, obstetricia y los otros servicios del hospital, además de los médicos residentes y asistentes. Con lo cual se pueda conocer así la situación en las que laboraran los empleados de otras áreas del HRDCQDAC, así como también extender el estudio a otros hospitales de la región.
- Con estos resultados, identificando las debilidades, se puede crear programas de mejoramiento en el clima organizacional que se tiene dentro del servicio de hospitalización, ya que como se ha demostrado, tienen un importante impacto en la calidad de servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gestión [en línea]. Perú: Que es clima organizacional;2012. [fecha de acceso 15 de noviembre de 2018]. URL disponible en: [www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/](http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/)
2. Bernal Gonzales I, Pedraza Melo N, Sánchez Limón M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. ELSEVIER: Estudios Gerenciales. (España) 2015; 31:8-19. [fecha de acceso 19 de noviembre de 2018].
3. Arnoletto,E y Diaz,A. (comps). Un aporte a la gestión pública. Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración Publica. Córdoba; Investigación sobre temas sociopolíticos; 2009.
4. Reseña histórica [en línea]. Perú: 2018 [fecha de acceso 19 de noviembre de 2018]. Reseña histórica del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo [1 pantalla]. Disponible en: [http://www.dachyo.gob.pe/pagina\\_web18/resena-historica/](http://www.dachyo.gob.pe/pagina_web18/resena-historica/).
5. Cabello Chávez J. Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el hospital nacional Sergio Bernales. [tesis pre grado]. Lima: Facultad de Medicina Humana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [fecha de acceso 20 de diciembre de 2018]
6. Organización Mundial de la salud [en línea]. Estados Unidos: Constitución de la OMS. [fecha de acceso 29 de noviembre de 2018]. URL disponible en: <http://www.who.int/about/mission/es/>
7. Alvan Millones P, Arteaga Reyes G. Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de medicina, Hospital Regional Docente de Trujillo. [tesis pre grado]. Trujillo: Escuela académico profesional de Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo; 2013. [fecha de acceso 19 de enero de 2019].
8. Jahuir Zea L. Percepción de clima organizacional que tiene los profesionales de salud en el hospital de apoyo sandia II-1. [tesis pregrado]. Puno: Escuela profesional de Enfermería, Universidad Nacional del Altiplano; 2015 [fecha de acceso 08 febrero de 2019].
9. Solís Chuquiyaury Z. Clima organizacional en los trabajadores de hospital de baja complejidad vitarte. [tesis doctorado]. Lima: Unidad de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. [fecha de acceso 25 de febrero del 2019].
10. Aguirre G. Evaluación de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidad médica. Salud pública de México; México; 1990, 32, 170-181. [fecha de acceso 21 de febrero del 2019].
11. Salinas Rivas A, Yamaguchi Diaz L, Alvarado Chirinos P, Ramirez Freyre L, Silva Moreno D, Chavez Pita J, Ostos Jara B, Sanchez Arroyo K, Rodriguez Armas A, Bazan Torres V, Guzman Vargas C, Suarez Alvarez R. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Ministerio de Salud; 2009. Perú: Hecho depósito Legal en la Biblioteca nacional del Perú: N° 2009-08500. [fecha acceso 05 de febrero del 2019].
12. 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. México: Perfiles educativos. 2012;34:92-107. [fecha de acceso 29 de febrero del 2019].

13. Puch M, Ruiz D, Almeida C. Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana. México: Revista Salud Pública y Nutrición. 2012;13(4) [fecha de acceso 05 de marzo del 2019].
14. Del Rio Mendoza J, Munares Lovaton A, Montalvo Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Perú: Rev med panacea. 2013;3(1):11-4. [fecha de acceso 05 de marzo del 2019].
15. Palomino Bossio M, Peña Leguía R. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast LTDA. [tesis pre grado]. Cartagena: Programa de administración de empresas, Universidad de Cartagena; 2016.
16. Haygroup [en línea]. Perú: Gestión en clima organizacional. [fecha de acceso 2 de diciembre de 2018]. URL disponible en: <http://www.haygroup.com/pe/services/index.aspx?id=7634>
17. Quispe Vargas E. Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas. [tesis pre grado]. Andahuaylas: Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la percepción del clima organizacional en internos de medicina que laboran en hospital regional docente médico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo en el programa de internado 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿En qué servicio dentro del hospital regional docente médico quirúrgico Daniel Alcides Carrión se percibe mejor clima organizacional?</p> <p>¿Cuáles son las dimensiones que representan debilidades dentro del clima organizacional dentro del HRDMQDAC?</p>	<p><b>OBJETIVO PRINCIPAL</b> Determinar cuál es la percepción del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el hospital regional docente médico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo en el programa de internado 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir en qué servicio dentro del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo se percibe un mejor clima organizacional.</li> <li>Determinar cuáles son las dimensiones que representan debilidades dentro del clima organizacional percibido.</li> </ul>	<p><b>HIPOSTESIS GENERAL</b></p> <p>Al ser un trabajo descriptivo no requiere de hipótesis</p>	<p><b>Clima organizacional -encuesta</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Conflicto y cooperación</li> <li>Confort</li> <li>Estructura</li> <li>Identidad</li> <li>Innovación</li> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación</li> <li>Recompensa</li> <li>Remuneración</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Interno de medicina</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Percepción del clima organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tipo de investigación</b> Observacional descriptivo retrospectivo de corte transversal</li> <li><b>Nivel de investigación</b> Básico descriptivo</li> <li><b>Técnica de recolección de investigación</b> Directa</li> <li><b>Instrumento</b> Encuesta</li> <li><b>Fuente</b> Internos de medicina del HRDMQDAC</li> </ul>

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES Y CARACTERISTICAS	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIOS DE MEDICION	INSTRUMENTO DE MEDICION
SOCIODEMOGRAFICAS	Edad		Cuantitativa continua	De razón	Numero	Ficha de recolección de datos
	Sexo		Cualitativa dicotómica	Nominal	Femenino masculino	
VARIABLES LABORALES	Universidad	Escuela académica de donde proviene	Cualitativa dicotómica	Nominal	Pública privada	
	Remuneración	Si se percibe o no remuneración económica	Cualitativa dicotómica	Nominal	Si No	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación Conflicto y cooperación Confort Estructura Identidad Innovación Liderazgo Motivación Recompensa Remuneración Toma de decisiones		Cualitativa politomica	Nominal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	

## Instrumento de investigación

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar un estudio del Clima Organizacional. Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente: El cuestionario es anónimo y confidencial. Es importante responder de manera franca y honesta. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados marcando con una (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo. Agradezco con anticipación su colaboración.

### DATOS GENERALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: FEMENINO ( ) MASCULINO ( )  
 UNIVERSIDAD A LA QUE PERTENECE: PÚBLICA ( ) PRIVADA ( )  
 PERCIBE REMUNERACION:SI ( ) NO ( )

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TED: Totalmente en desacuerdo</b></li> <li>• <b>ED: En desacuerdo</b></li> <li>• <b>NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b></li> <li>• <b>DA: De acuerdo</b></li> <li>• <b>TAD: Totalmente de acuerdo</b></li> </ul>	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.					

Consentimiento informado

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL UTILIZANDO  
CUESTIONARIO DE LIKERD EN INTERNOS DE MEDICINA QUE  
LABORAN EN EL HOSPITAL CARRION HUANCAYO.**

**AUTOR:** Wendoly Mayumi Ojeda Arroyo

**INSTITUCION:** Universidad Peruana los Andes – Facultad de Medicina Humana.

**CONFIDENCIALIDAD:** la encuesta es anónima, solo el investigador y el comité a interpretar tendrán acceso a los datos que se guardaran con absoluta reserva, su identificación no aparecerá en ningún informe ni publicación resultante del presente estudio.

**PARTICIPACION VOLUNTARIA:** la participación en el estudio es libre y voluntaria. Usted puede negarse a participar o puede interrumpir su participación en cualquier momento durante el estudio, sin prejuicio alguno, ni perdida de sus derechos.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

He leído y entendido el presente consentimiento informado, también he recibido las respuestas a todas mis interrogantes, por lo que acepto voluntariamente participar en esta investigación. Al firmar este documento no estoy renunciando a mis derechos legales que tengo como participante de este estudio.

---

**Firma del encuestado**

Fecha: