



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN RELACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA. HUARAZ, 2014.

**Tesis para optar el grado de maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud
Mención en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud**

TREISY RAQUEL LLANOS MIRANDA

**Asesora: Dra. ROCÍO DEL PILAR MERCEDES PAJUELO
VILLARREAL**

Huaraz – Perú
2015

Nº de Registro: T044Z

MIEMBROS DEL JURADO

Magister Bibiana María León Huerta

Presidente

Magister Olga Teodora Cayra Sahuanay

Secretaria

Doctora Rocío del Pilar Mercedes Pajuelo Villarreal

Vocal

ASESORA

Dra. Rocío del Pilar Mercedes Pajuelo Villarreal

AGRADECIMIENTO

La elaboración de esta investigación demandó tiempo, trabajo y dedicación; así como también requirió la cooperación de algunas personas, en especial tuve la suerte de contar con ellos y aquí expresamos nuestro agradecimiento:

- A la Dra. Rocío del Pilar Mercedes Pajuelo Villarreal, por el apoyo como asesora de la presente investigación, por brindarme su confianza, calidad humana y profesionalismo.
- Al Mag. Jorge Luis Llanos Tiznado, asesor estadístico de la presente investigación, por brindarme su tiempo y apoyo en el análisis estadístico de la investigación.
- A todos los docentes de la Maestría en gestión y gerencia en los servicios de salud, por su enseñanza, comprensión y apoyo en la adquisición de nuevos conocimientos.

*A Dios por encaminarme por la
senda de la verdad; a Jorge y Kelyva
mis padres, por la gracia de tenerlos
en la vida y sobre todo por sus
esfuerzos e infinito amor; a Nathally
mi hermana, mi gran ejemplo, la luz
que guía mi camino de superación.*

ÍNDICE

| | Página |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| Resumen | |
| Abstract | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 – 4 |
| Objetivos | 4 |
| Hipótesis | 5 |
| Variables | 5 – 6 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 – 30 |
| 2.1. Antecedentes | 7 – 14 |
| 2.2. Bases teóricas | 14 – 30 |
| Clima organizacional | 14 |
| Gestión administrativa | 23 |
| 2.3. Definición de términos | 29 – 30 |
| III. METODOLOGÍA | 31 – 35 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 31 |
| 3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico | 31 |
| Población | 31 |
| Muestra | 32 |
| 3.3. Instrumentos de recolección de la información | 35 |
| 3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información | 35 |

| | |
|----------------------------------|---------|
| IV. RESULTADOS | 36 – 41 |
| V. DISCUSIÓN | 42 – 47 |
| VI. CONCLUSIONES | 48 |
| VII. RECOMENDACIONES | 49 – 51 |
| VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 52 – 56 |
| ANEXOS | 57 - 73 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional de las enfermeras (os) con respecto a la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, durante el año 2014. Cuyos objetivos específicos se formularon en base a las dimensiones del Clima organizacional. La población estuvo constituida por el total de enfermeras (os) que laboran en el Hospital Víctor Ramos Guardia, siendo ésta un total de 119 profesionales; el tamaño de la muestra fue estratificado con afijación proporcional por estratos, correspondientes a las categorías de nombramiento y contrato, 45 y 46 respectivamente, el tipo de la investigación fue: observacional, prospectivo, transversal y analítico; tuvo un diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal de tipo correlacional, donde también se empleó el coeficiente de contingencia para establecer la intensidad de relación entre las variables de estudio y, por último se halló la razón de ventajas. Se utilizó un instrumento de medición tipo cuestionario. Los resultados dieron a conocer que, existe relación entre el clima organizacional de la enfermeras (os) con la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia ($X^2= 17.841$, $p=0.000$), con un coeficiente de contingencia de 0.405 que marca una influencia moderada baja entre éstas variables de estudio, además que la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia actúa como factor de riesgo para el clima organizacional de las enfermeras (os).

Palabras claves: Clima organizacional, Gestión administrativa.

ABSTRACT

The present study was aimed at determining the relationship overall organizational climate of nurses with respect to the administration of Victor Ramos Guardia Hospital during 2014 whose specific objectives were formulated based on the dimensions of organizational climate. The population consisted of a total of Nurses working in the Victor Ramos Guardia Hospital in Huaraz, this being a total of 119 professionals; the size of the sample was stratified with proportional allocation by strata, corresponding to the categories of appointment and contract, 45 and 46 respectively, the type of research was observational, prospective, transversal and analytical; He had a non-experimental design quantitative correlational cross-section where the contingency coefficient was also used to set the intensity of the relationship between the study variables. an instrument of measurement type questionnaire, which was assessed by an expert opinion and the binomial analysis was used. The results were announced that there is a relationship between organizational climate of the nurses with the administration of the Hospital Victor Ramos Guardia ($X^2 = 17,841$, $p = 0.000$), with a contingency coefficient of 0.405 marks a moderate influence low among these variables study further the administration of the hospital Victor Ramos Guardia acts as a risk factor for organizational climate of Nurses.

Keywords: Organizational climate, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

Sólo el hombre tiene la capacidad para resolver problemas y alcanzar muchos objetivos, pero cuando éste se asocia con otros, la capacidad de realizar y alcanzar sus objetivos aumenta notablemente; en este sentido, el clima organizacional se refiere a los ambientes existentes entre los miembros de la organización, que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera particular las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre sus miembros. ⁽¹⁾ Por lo que en la actualidad, los sistemas y las organizaciones de salud se están enfrentando a gran cantidad de cambios que están llegando a exigir importantes esfuerzos en el sistema organizativo. ⁽²⁾ Ya que el comportamiento del personal en la organización trae como consecuencia que se origine un ambiente que afectará tanto a los individuos como a los objetivos institucionales de la misma. ⁽³⁾ Por lo que, una empresa que cuida a sus trabajadores, es una empresa inteligente. Todo gira en términos de calidad, seguridad, satisfacción, y esto hace que las necesidades actuales obliguen a las empresas a reinventarse y apuesten por una gestión de las personas diferente, con estructuras jerárquicas menos burocráticas y más horizontales que vayan de la mano de la enfermería operativa, sin obviar la relevancia y la repercusión de los mandos intermedios en sus equipos de trabajo. ⁽⁴⁾

Según la Escuela de Enfermería de la Universidad de Pennsylvania, en Estados Unidos, y la Universidad Católica de Lovania, en Bélgica, mostraron

que trece hospitales de Europa y EE.UU presentaron problemas de clima organizacional, seguridad y calidad en la atención a sus pacientes, donde el personal involucrado fue al profesional de enfermería en relación con sus compañeros de trabajo, con su centro laboral y con los pacientes; donde admitieron confiar poco en que la gerencia de sus centros resolviera los problemas relativos a estos tres aspectos.⁽⁵⁾

En Latinoamérica en Cuba, desde el triunfo de la Revolución Cubana existió una alta preocupación por la calidad de vida de los ciudadanos, se realizaron numerosos estudios y adoptaron múltiples leyes que garantizaron condiciones laborales adecuadas al desempeño, beneficio y seguridad de los trabajadores y se lograron, además, altos índices de empleo y elevada capacitación profesional.⁽⁶⁾ Por lo que existen investigaciones dirigidas a identificar los factores influyentes sobre la calidad de vida laboral de enfermería, “mostrando indicadores bajos de vulnerabilidad ante el estrés y una elevada autoestima y satisfacción en su trabajo.”⁽⁴⁾

En Costa Rica, en el Hospital Nacional de Niños “Dr. Carlos Sáenz Herrera” el clima organizacional con respecto a la gestión de jefatura, tuvo resultados satisfactorios dentro del grupo de médicos, pues está más motivado y en general concibe de forma satisfactoria la reciprocidad y la participación, en contraposición a lo referido por el grupo del área de enfermería; el cual sintió de forma intermedia la satisfacción del clima organizacional, y si se establece la diferencia entre el grupo al cual pertenecen las enfermeras profesionales y las auxiliares de enfermería, se puede observar que la percepción del clima organizacional, es menos favorable, cuando se analizan los datos obtenidos del

grupo de enfermeras profesionales. Éstas presentan a su vez el menor índice de motivación.⁽⁷⁾

En el Hospital Militar del Ejército “Dr. Vicente Salías Sanoja”, en Venezuela; se identificó que el clima organizacional con respecto al personal de enfermería, que el 53,1% de los elementos muestrales, están altamente satisfechos por su participación en la elaboración e interpretación de la visión, políticas, normas, objetivos y procedimientos que delinear la acción administrativa y asistencial del equipo de enfermería en la institución, el 34,4% se mostró satisfecho (a); 9,4% nada satisfecho (a) y un 3.1% ni satisfecho (a) ni insatisfecho (a).⁽⁸⁾

A nivel nacional, en las unidades de gestión del Ministerio De Salud, de Lima y de diversas regiones del país, se evidencia una serias diferencias con respecto a la gestión institucional por parte de los directivos, unos con aciertos y otros con desaciertos, siendo uno de los grandes factores que influyen en estos cambios, el clima organizacional de cada sede administrativa.⁽⁹⁾ Es por ello que el Ministerio De Salud en el año 2009 resuelve aprobar un modelo de gestión de clima organizacional, con la finalidad de desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional. Sin embargo este instrumento no ha sido utilizado para investigación en muchas organizaciones de salud del Perú, sobre todo en las regiones del país.⁽¹⁰⁾

Dentro del contexto de clima organizacional en una institución de salud, cabe resaltar la función que cumple el personal de enfermería y la influencia que tiene éste sobre la gestión administrativa, dada la permanencia según horarios

para ofrecer cuidados, asumir responsabilidades sobre un servicio o inter relacionarse entre sí; por consecuencia, aún existen inadecuadas políticas de gestión, por lo que es necesario encontrar soluciones a dicho problema, porque condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional, conocerlo significará promover la participación y potenciación del personal de enfermería de la institución, estableciendo acciones de mejora, para disminuir conflictos, que permitirán crear un ambiente favorable, elevando el rendimiento laboral.⁽¹¹⁾

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación del clima organizacional de las enfermeras con respecto a la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el aspecto sociodemográfico de las enfermeras del hospital Víctor Ramos Guardia.
- Establecer la relación entre el potencial humano de las enfermeras y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia.
- Identificar la relación entre el diseño organizacional de las enfermeras y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia.
- Definir la relación entre la cultura de la organización de las enfermeras y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia.

- Precisar la intensidad de la relación entre el clima organizacional de las enfermeras (os) y de sus dimensiones, con respecto a la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia.
- Identificar la estimación de riesgo del clima organizacional de las enfermeras (os) y sus dimensiones, con respecto a la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia.

1.2. HIPÓTESIS

Existe relación entre el clima organizacional de las enfermeras y la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014.

1.3. VARIABLES

- Variable Independiente: gestión administrativa.
- Variable Dependiente: clima organizacional.

1.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Índices | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Variable dependiente: Clima organizacional | El clima organizacional es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y | Son las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, | Potencial Humano | Liderazgo | *Totalmente en desacuerdo | |
| | | | | Innovación | | |
| | | | | Recompensa | | |
| | | | | Confort | | |
| | | | Diseño organizacional | Estructura | *En desacuerdo | |
| | | | | Toma de decisiones | | |
| | | | | Comunicación organizacional | | *Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| | | | | Remuneración | | |
| Identidad | | | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| | ejercen influencia en el comportamiento de las personas que componen. ⁽¹⁶⁾ | políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general. | Cultura de la organización | Conflicto y cooperación Motivación | *De acuerdo *Totalmente de acuerdo |
| Variable independiente: Gestión administrativa | La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencias conflictivas en un solo organismo, para que aquellas puedan operar como una sola unidad y lograr las metas de la organización. ⁽⁴¹⁾ | El conjunto de procesos, de toma de decisiones y ejecución de acciones que permiten llevar a cabo las funciones clínicas del hospital, para su ejecución y evaluación. | Planificación | Objetivos | *Totalmente en desacuerdo |
| | | | | Definición de planes | |
| | | | | Programación de actividades | |
| | | | Organización | Recursos y actividades | *En desacuerdo |
| | | | | Órganos y cargos | |
| | | | | Atribución de autoridades y responsabilidades | |
| | | | Dirección | Designación de cargos | *De acuerdo *Totalmente de acuerdo |
| | | | | Comunicación, liderazgo, motivación | |
| | | | | Dirección de los objetivos | |
| | | | Control | Medición del desempeño | |
| Corrección de desviaciones | | | | | |

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Arias, J. (2008) Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica. El objetivo fue identificar los factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral del personal de enfermería; empleando una investigación de tipo cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. El universo estuvo compuesto por el total de las personas que labora en la Unidad de cuidados intensivos neonatales (44 funcionarios). La muestra fue de 36 personas con los criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones, las variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral; cuyos resultados dieron a conocer que la comunicación fue satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada, el liderazgo, se calificó como satisfactorio; la motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; la reciprocidad, se determinó como satisfactoria; concluyendo que el clima organizacional en la Unidad de cuidados intensivos neonatales es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora.(16)

Romero, A. Banderas, I. (2009) Clima Organizacional en las enfermeras del Hospital Universitario Virgen de la Victoria. Málaga, España. El objetivo de su investigación fue diagnosticar el clima organizacional entre las enfermeras del Hospital Universitario Virgen de la Victoria relacionado

a las funciones de sus directivos; utilizaron un estudio descriptivo transversal analítico, diseñaron un cuestionario al que se añaden ítems sobre relación con el supervisor del servicio donde la muestra estuvo constituida por un total de 240 cuestionarios sobre una muestra aleatoria y representativa de enfermeras, recibándose 145 respuestas; dentro de los resultados, resaltó que el 50% de las enfermeras manifiesta no conocer el organigrama del hospital, y el 76.4% está satisfecha con el trabajo de su supervisor. Entre las características que debe tener un supervisor, la más considerada por las enfermeras es tener dotes de organización (84%) y la que menos, la capacidad de liderazgo (62.9%). Concluyeron que las enfermeras están muy o bastante de acuerdo con sus funciones y además les gusta y les parecen interesantes, manifiestan marcharse a casa satisfechas con su trabajo.⁽¹²⁾

López, J. (2009) Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión administrativa de los recursos humanos. Murcia, España. Cuyo objetivo fue identificar cómo se manifiestan las variables psicosociales, a través de los perfiles de salud en el personal de enfermería. Realizó un estudio tipo descriptivo, donde la población estuvo constituida por profesionales de enfermería de la comunidad autónoma de Murcia, procedente de los distintos servicios, de los centros hospitalarios de la localidad. El estudio concluyó con un elevado porcentaje de la muestra que presenta alto riesgo de problemas psicológicos en el trabajo, pero es manifiesta a presencia de cansancio emocional y físico hasta llegar al

agotamiento extremo, considerado como indicador subjetivo de rendimiento desde la gestión administrativa de recursos humanos, por los consecuentes síntomas psicosomáticos y problemas de salud que disminuyen su satisfacción y bienestar psicológico, a la vez su rendimiento en el desarrollo de sus funciones.⁽¹³⁾

Cortéz, N. (2009) Diagnóstico del clima organizacional en el Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, México. El objetivo de la investigación fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital Dr. Luis F. Nachón; utilizó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información, el instrumento de medición fue el propuesto por la Organización Panamericana de Salud para medir el Clima Organizacional; en los resultados se dio a conocer que el personal consideró que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño; concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo.⁽¹⁵⁾

Pérez, R. Sánchez, Y. (2009) Clima organizacional y calidad del cuidado de enfermería en la emergencia de adultos del Hospital militar del ejército Dr. Vicente Salías Sanoja. Caracas, Venezuela. El objetivo de la investigación fue determinar el clima organizacional en relación a la calidad de cuidado de emergencia de adultos del Hospital Militar del ejército;

Realizaron un diseño no experimental, tipo descriptivo, transversal, cuya población fue integrada por 64 enfermeras (os) que laboran en dicho hospital, seleccionándose aleatoriamente el 20,48% para conformar la muestra; así mismo, 82 usuarios de los cuales el 25,42% integro la muestra; los resultados indicaron que las enfermeras y enfermeros se mostraron altamente satisfechos y satisfechas por las características organizacionales del hospital militar, en lo referido a la estructura organizativa, trabajo desafiante (53,1% y 34,4%); innovación efectiva (46,9% y 28,1%); comunicación efectiva (56,3% y 28,1%) y, sistema de recompensa (56,3% y 31,3%); concluyeron que el 53,1% de los elementos muestrales, están altamente satisfechas por su participación en la elaboración e interpretación de la visión, políticas, normas, objetivos y procedimientos que delinear la acción administrativa y asistencial del equipo de enfermería en la institución, el 34,4% se mostró satisfecho (a); 9,4% nada satisfecho (a) y un 3,1% ni satisfecho (a) ni insatisfecho (a).⁽⁸⁾

Bustamante, M. Hernández, J. Yáñez, L. (2009) Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. Chile. El objetivo de este trabajo fue diagnosticar el clima organizacional del hospital regional de Talca, primero identificando las variables, seguido de la medición de las dimensiones relevantes del Clima; aplicaron un cuestionario con 14 dimensiones y 71 indicadores a una muestra de 308 funcionarios, el diseño de la investigación consideró estadística descriptiva y estandarización de medias Likert en escala de 5 puntos; los resultados se obtuvieron por medidas estándares superiores; entre éstas destacan: “Oportunidad de

Desarrollo” con un valor de 1,8 y, dentro de ella, la expresión más representativa fue: “Me interesa que la institución sea la mejor” con un valor 1,13 lo cual implica que los funcionarios puedan dar a conocer nuevas ideas y crecer dentro de la institución, sin embargo, a su vez están deseosos de recibir apoyo por parte de sus superiores a fin de poder implantar dichas ideas dentro de la institución; concluyeron que el clima organizacional en los ambientes laborales es efectiva, la expresión de la percepción de los miembros de la organización hacia aquellos aspectos del ambiente de trabajo que están más inmediatos a la experiencia del individuo.⁽¹⁹⁾

FUDEN. (2010) Estudio descriptivo del clima laboral y las condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en España. España. El objetivo fue valorar el grado de satisfacción laboral del grupo de enfermería del Estado español; desarrollando un estudio descriptivo correlacional, donde contaron con una población aproximada de 255 445 enfermeras/os, en el momento del estudio a nivel del Estado Español, la muestra obtenida en la encuesta de 908 individuos representa un error muestral menor del 3,4%, lo que claramente es un valor óptimo; en sus resultados se observó que los dos aspectos más relevantes para los profesionales en relación con sus condiciones de trabajo, y por tanto valorados en primer lugar son la remuneración en el trabajo (20 %) y la estabilidad en el mismo (18%); concluyendo que su prioridad principal es su relación con los pacientes, seguida por su relación con los compañeros, su desarrollo profesional y la organización del trabajo, catalogando como menos prioritaria, en este desarrollo de la actividad en el centro de trabajo, la materia económica.⁽¹⁴⁾

Iglesias, A. et al. (2011) Clima Organizacional de Enfermería. Área Materna. Hospital General Universitario. Cienfuegos. Cuba. El Objetivo de la investigación fue evaluar el clima organizacional del área materna infantil de la vice dirección de enfermería. Realizaron un estudio descriptivo transversal donde el universo estuvo constituido por la totalidad del personal de enfermería de los servicios del área materna infantil, la muestra la constituyó el 50% de los enfermeros que se encontraban laborando en el tiempo del estudio, para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario sobre clima organizacional al personal de enfermería, se revisó toda la documentación del área, se exploró la satisfacción de pacientes y familiares; concluyendo que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados.⁽¹⁷⁾

Garzón, C. (2011) Análisis de los conceptos de gestión administrativa y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina. Colombia. El objetivo fue clarificar y redefinir los conceptos de gestión administrativa y gerencia en enfermería. Realizó un estudio tipo descriptivo, desarrollando una metodología particular, el método de análisis de concepto, en un determinado periodo de tiempo, donde se buscó hallar similitudes, diferencias, atributos y consecuencias entre estos dos conceptos, se produjo un análisis minucioso y se extrajeron generalidades significativas que contribuyan al conocimiento de enfermería. Concluyó que los conceptos de gestión administrativa y gerencia en enfermería muestran aspectos muy similares como son el liderazgo de quienes estén desarrollando funciones en

torno a estos conceptos, van de la mano también con aspectos como generar satisfacción en los sujetos de cuidado, cumplir metas u objetivos y racionalizar recursos siguiendo una secuencia dada por el proceso administrativo; las diferencias son tenues, y están dadas principalmente por el nivel jerárquico y por la perspectiva que se tenga del sujeto de cuidado.⁽¹⁸⁾

Monteza, N. (2010) Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Chiclayo, Perú. La investigación tuvo como propósito central, analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del mencionado nosocomio; utilizando un diseño cuantitativo, con énfasis descriptivo y transversal, contaron con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico; los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios; en los resultados la investigación da cuenta que el 42% de enfermeras considera que existe un clima organizacional medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho; concluyendo que el clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en la organización, y que cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.⁽²⁰⁾

2.2. BASES TEORICAS

A) CLIMA ORGANIZACIONAL

Organización

La vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones. El ser humano es eminentemente

social e interactivo; no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual, aislada, no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. ⁽²¹⁾ La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común. La disposición a contribuir con la organización significa, principalmente, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación. Esta disposición a participar y contribuir con la organización varía de individuo a individuo, aun en un mismo individuo, con el paso del tiempo. Esto significa que el sistema de contribuciones totales es inestable, ya que la contribución de cada integrante a la organización varía enormemente, en función no sólo de las diferencias individuales existentes entre los integrantes, sino también en función del sistema de recompensas que emplee la organización para incrementar las contribuciones. ⁽²²⁾

Definiciones de Clima Organizacional

El concepto de motivación, a nivel individual, conduce al de clima organizacional, a nivel de la organización. Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su

equilibrio emocional. Eso se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende particularmente de aquellas personas que están en posiciones de autoridad jerárquica, resulta importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota “salud mental”. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son: se sienten bien consigo mismas, se sienten bien en relación con las otras personas y son capaces de enfrentarse a las demandas de la vida.⁽²³⁾

A esto se debe el nombre de clima organizacional, gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo

llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., típicos de las situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización (como en los casos de las huelgas o manifestaciones, etcétera).⁽²⁴⁾

Atkinson desarrolló un modelo para estudiar la conducta motivacional en el que considera los determinantes ambientales de la motivación. Ese modelo se basa en las premisas siguientes: “todos los individuos tienen motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales y que únicamente influyen en la conducta cuando son estimulados o provocados; la provocación o no de esos motivos dependen de la situación o del ambiente que percibe el individuo y las propiedades particulares del ambiente sirven para estimular o provocar ciertos motivos. En otras palabras, un motivo específico no influye en la conducta, sino hasta que es provocado por una influencia ambiental apropiada; ya sea por cambios en el ambiente percibido resultarán en cambios en el patrón de la motivación estimulada o provocada; y por todo tipo de motivación que está encaminada hacia la satisfacción de un tipo de necesidad. El patrón de motivación estimulado o provocado determina la conducta, asimismo un cambio en ese patrón resultará un cambio de la misma.”⁽²⁵⁾

El clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: se percibe o experimenta por los miembros de la organización e influye en su comportamiento.⁽²⁶⁾

El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización. ⁽²⁷⁾

El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva. El clima organizacional es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso, pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral. ⁽²⁸⁾

El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización. ⁽²⁹⁾

Importancia del Estudio de Clima Organizacional

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. La elaboración

del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.⁽³⁰⁾

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.⁽³¹⁾

Variables del Clima Organizacional

a) Potencial Humano: Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.⁽³²⁾

| VARIABLE | DIMENSIONES |
|------------------|-------------|
| Potencial Humano | Liderazgo |
| | Innovación |
| | Recompensa |
| | Confort |

b) Diseño Organizacional: Las organizaciones son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.⁽³²⁾

| VARIABLE | DIMENSIONES |
|-----------------------|-----------------------------|
| Diseño Organizacional | Estructura |
| | Toma decisiones |
| | Comunicación organizacional |
| | Remuneración |

c) **Cultura de la Organización:** Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.⁽³²⁾

| VARIABLE | DIMENSIONES |
|----------------------------|-------------------------|
| Cultura de la Organización | Identidad |
| | Conflicto y Cooperación |
| | Motivación |

Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

- a) **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- b) **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- c) **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- d) **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- e) **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- f) **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- g) **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que

existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

- h) Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- i) Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- j) Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- k) Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.⁽³²⁾

Consecuencias del Clima Organizacional

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o 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.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.⁽³³⁾

B) GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de Gestión

Abordar el concepto de gestión, es algo complejo por la diversidad de conceptos y definiciones que hoy se manejan al respecto. Para lograr un acercamiento a dicho concepto, se señala a varios teóricos, quienes hacen valiosos aportes.

Gestión es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su sinonimia con dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar.⁽³⁴⁾

Gestión es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios y la forman como se realizan estas acciones y los resultados que se lograrán.⁽³⁴⁾

La gestión es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos

institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática. En esta línea, gestionar implica una articulación de procesos y resultados, y también de corresponsabilidad en la toma de decisiones.⁽³⁵⁾

La gestión es un proceso que determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para el logro de dichos objetivos.⁽³⁶⁾

Los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. Para este autor, en la práctica se observa que el término management es traducido como administración pero también como gerencia, aunque en algunos países la administración está referida a lo público, mientras que la gerencia se refiere a lo privado.⁽³⁶⁾

Gestión administrativa

El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.⁽³⁶⁾

La dirección de un organismo social y su forma efectiva en alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.⁽³⁶⁾

El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.⁽³⁷⁾

La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencias conflictivas en un solo organismo, para que aquellas puedan operar como una sola unidad.⁽³⁷⁾

Etapas del Proceso de Gestión Administrativa

El proceso de gestión administrativa es universal, se aplica tanto a la vida cotidiana como para las empresas, la aplicación se puede enfocar tanto para el cuidado de un paciente o a un grupo de ellos, incluso a grupo de trabajadores, en donde se ve claramente que debe existir la anticipación ante las necesidades futuras para el logro de objetivos propuestos, elaborando de esta forma estrategias tendientes a cumplir las metas deseadas.⁽³⁷⁾

- a) El proceso de planificación: el primer proceso de la gestión administrativa de una institución. Consiste en la determinación de los objetivos y de las metas que se deben lograr en el año o en varios años; también consiste en la determinación de la política institucional de los procedimientos y de las estrategias de acción. La planificación debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué se va hacer?, ¿dónde se va hacer?, ¿cuándo se va hacer?, ¿Quiénes van a ser los responsables y con qué se va hacer?, para responder estas preguntas, lo primero que debe hacer es diagnosticar la realidad interna y externa de la institución; sólo en cuanto se tenga un conocimiento cabal de la realidad de la organización, se deben dar las respuestas a las preguntas de la planificación.⁽³⁸⁾
- b) El proceso de la organización: este segundo proceso de la gestión, se determina, en función de lo que se ha acordado hacer, durante la planificación, la estructura de la organización, y de

acuerdo a ella, luego, se debe determinar quién será el responsable de cada órgano de la estructura, quiénes lo acompañarán, cuáles serán las líneas de coordinación y la línea de mando.⁽³⁸⁾

c) El proceso de la dirección: este proceso corresponde a la dinámica de la gestión institucional, es decir, durante este proceso se ejecuta lo que se ha planificado y organizado.⁽³¹⁾ Se pone en juego la capacidad del director para promover buenas relaciones humanas, para motivar a sus trabajadores, con el fin de que cumplan adecuadamente sus funciones, para motivar a su personal a que se dediquen; durante este proceso el director debe fomentar un clima institucional, que permita que todos se lleven bien, como compañeros de trabajo, y luego, trabajen de mejor forma posible, con el fin de cumplir con los objetivos y metas trazados.⁽³⁸⁾

d) El proceso del control: Este es el último proceso de la gestión Institucional, cuya función es comprobar el cumplimiento de lo que se ha acordado hacer. Se realiza conjuntamente con el proceso de dirección, es decir, se realiza cuando se dirige.⁽³⁸⁾

El proceso de control compara los resultados con los planes generales, evalúa los resultados contra los estándares de desempeño, comunica cuales son los medios de medición, transfiere datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones, sugiere las acciones

correctivas cuando sean necesarias, informa a los miembros responsables de las interpretaciones.⁽³⁹⁾

Principios de la Gestión Administrativa

Se constituyen como declaraciones fundamentales que sirven de guía para las decisiones y acciones de los directivos. Se derivan a través de observación y análisis de los eventos que los directores tienen que hacer en la práctica, estos son:

a) División del trabajo. La especialización de la mano de obra de acuerdo a las habilidades de una persona, creación específica de desarrollo personal y profesional para aumentar la productividad, rendimiento y eficiencia en el trabajo.

b) Autoridad y responsabilidad. Autoridad es el derecho a dar órdenes y el poder de exigir obediencia. Ser responsable es la conciencia que se tiene del actuar como consecuencia directa o indirecta de un hecho.

c) Disciplina. La capacidad de los subordinados de obedecer, respetar y actuar según las reglas establecidas, que son esenciales para el funcionamiento de cualquier organización.

d) La unidad de mando. Todos los subordinados deben recibir órdenes y rendir cuentas a un único superior. Si un empleado recibe órdenes de más de un superior, se crea confusión y conflicto.

e) Unidad de dirección. Las actividades organizativas deben tener una autoridad central y un plan de acción.

f) La subordinación del interés individual al interés general. Los intereses de un empleado o grupo de empleados se subordinan a los intereses y objetivos de la organización y no puede prevalecer sobre ella.

g) Remuneración de Personal. Los salarios son el precio de los servicios prestados por los empleados. Hay que ser justos y dar satisfacción tanto para el empleado y el empleador. La tasa de remuneración depende del valor de los servicios prestados según lo determinado por el mercado de trabajo.

h) Centralización. El grado óptimo de centralización varía en función de la dinámica de cada organización. El objetivo de la centralización es la mejor utilización del personal.

i) Escalar la cadena. El principio sugiere que debe haber una clara línea de autoridad de arriba hacia abajo que une todos los administradores en todos los niveles. Se considera una cadena de mando. Se trata de un concepto llamado “banda tablón” por medio del cual un subordinado puede contactar a un superior en caso de emergencia, desafiando la jerarquía de control. Sin embargo los superiores inmediatos deben ser informados sobre el asunto.

j) Orden. La organización de los materiales y el personal es esencial, porque garantiza la seguridad y la eficiencia en el trabajo.

l) Equidad. En las organizaciones esta es una combinación de bondad, amabilidad, imparcialidad y justicia en el trato a los empleados.

m) Estabilidad de la tenencia de Personal. El período de servicio no debe ser demasiado corto y los empleados no deben ser movidos de posición con frecuencia.

n) Iniciativa. Generación de propuestas o accionar antes que otros, esto permite que los empleados tengan más interés en que todo funcione mejor, agrega fuerza y nuevas ideas a las organizaciones.

o) Esprit de Corps. (Se traduce del francés como espíritu de grupo.) El trabajo en equipo es fundamental para una organización. Se deben crear equipos de trabajo y buena comunicación. ⁽⁴⁰⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a) Clima Organizacional: es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y ejercen influencia en el comportamiento de las personas que la componen. ⁽¹⁶⁾

b) Gestión administrativa: El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. ⁽⁴¹⁾

c) Variable: Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

d) Dimensión: Vienen a ser subvariables o variables con un nivel más cercano al indicador.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- **Tipo de investigación:**

La presente investigación fue:

- **De acuerdo a la participación del investigador es:** Observacional, porque no existió intervención del investigador, los datos reflejaron la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.
- **De acuerdo al tiempo de recolección de datos es:** Prospectivo, los datos necesarios para el estudio fueron recogidos a propósito de la investigación. Por lo que, se tuvo control del sesgo de medición.
- **De acuerdo a las veces de investigación es:** Transversal, todas las variables fueron medidas en una sola ocasión.
- **De acuerdo al número de variables de estudio es:** Analítico, porque el análisis estadístico es bivariado, y se planteó y puso a prueba una hipótesis⁽⁴²⁾.

- **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es cuantitativa, no experimental de corte transversal de tipo correlacional.

3.2. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.2.1. POBLACIÓN O UNIVERSO

La población estuvo constituida por todo el personal profesional de enfermería que labora en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, conformado por 119 enfermeras, 59 nombradas y 60 contratadas.

Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Se considerará:

- Enfermeras contratadas y nombradas.
- Enfermeras que laboran en todas las áreas del hospital.
- Enfermeras que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Se excluirá:

- Personal técnico de enfermería.
- Internas (os) de enfermería.
- Enfermeras que no se encuentren en hospital por vacaciones o permiso médico.
- El espacio temporal del proceso de recolección de datos, que este bajo algún tipo de influencia, como fechas festivas en el hospital, días de pago, manifestaciones o protestas por parte del personal.

3.2.2. UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA

Unidad de análisis: Personal profesional de enfermería.

Muestra: Para determinar el tamaño de muestra requerido, se utilizó el muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional; el cual se utiliza cuando en la población se pueden distinguir varios colectivos (estratos) cuya presencia se desea reflejar en la muestra. Llamaremos N_1 y N_2 , al tamaño de los estratos ($N_1 + N_2 = N$); n_1 y n_2 , al número de individuos de los respectivos estratos que hay en la muestra ($n_1 + n_2 = n$).

- **Primera parte:**

Se realizó la siguiente fórmula estadística correspondiente al muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N-1)e^2 + Z^2 PQ} \dots (a)$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población

e: Precisión o error

Z: Nivel de confianza

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

El total de enfermeras que laboran en el hospital Víctor Ramos Guardia son 119, de las cuales 59 son nombradas y 60 contratadas.

Reemplazando valores en la ecuación (a):

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N-1)e^2 + Z^2 PQ} \dots (a)$$

$$n = \frac{(1.96^2)0.5 \times 0.5 \times 119}{(119-1)0.05^2 + (1.96^2)0.5 \times 0.5}$$

$$n = 91$$

• **Segunda parte:**

En el caso de muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional, se toma en cuenta el tamaño de cada estrato. Lo que se pretende es que la muestra mantenga, en su composición, la misma proporción de individuos que cada estrato tenga en la población.

En este caso $n_1/N_1 = n_2/N_2 = n_k/N_k$

De $n_1/N_1 = n/N$, se obtendrá $n_1 = (N_1 \cdot n)/N \dots$ (b)

De $n_2/N_2 = n/N$, se obtendrá $n_2 = (N_2 \cdot n)/N \dots$ (c)

Donde:

N_1 = Estrato conformado por las enfermeras nombradas.

N_2 = Estrato conformado por las enfermeras contratadas.

n_1 = Tamaño de muestra del estrato N_1

n_2 = Tamaño de muestra del estrato N_2

n = Tamaño de muestra de la población

Reemplazando valores en la ecuación (b): $n_1 = (N_1 \cdot n)/N \dots$ (b)

$$n_1 = (59 \times 91) / 119$$

$$n_1 = 45$$

Reemplazando valores en la ecuación (c): $n_2 = (N_2 \cdot n)/N \dots$ (c)

$$n_2 = (60 \times 91) / 119$$

$$n_2 = 46$$

- Por lo tanto, la muestra obtenida para el estrato de enfermeras nombradas es de 45, mientras para el segundo estrato de enfermeras contratadas es de 46; lo que conforma un espacio muestral de 91 enfermeras que se incluyeron en el estudio.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

- Para la obtención de los datos, se utilizó como fuente primaria, dos cuestionarios correspondientes al clima organizacional y gestión administrativa respectivamente (anexo n° 1 y n°2).
- Se realizaron las pruebas de validez y confiabilidad para que, con los instrumentos se obtenga mediciones estables y consistentes.

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

- Para la validez del instrumento se realizó el juicio de expertos y para la confiabilidad el alfa de Cronbach.
- Para el análisis descriptivo, se utilizaron tablas unidimensionales y de contingencia cruzando las variables de interés, luego se realizó la prueba chi – cuadrado (χ^2) para corroborar si las variables presentan asociación o relación, así también se desarrolló la estimación de riesgo entre las variable y el coeficiente de contingencia para establecer la intensidad de relación entre las dos variables y por último se analizó la razón de ventajas.
- Los programas utilizados para el análisis estadístico fueron Microsoft Excel y el software estadístico SPSS vs 22.

IV. RESULTADOS

CUADRO N°01: Aspecto sociodemográfico de las enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014

| Aspecto sociodemográfico | | Enfermeras | % de Enfermeras |
|--------------------------|------------------------|------------|-----------------|
| Género | Varón | 4 | 4.4% |
| | Mujer | 87 | 95.6% |
| | Total | 91 | 100.0% |
| Edad | 25 – 35 | 37 | 40.7% |
| | 36 – 60 | 54 | 59.3% |
| | Total | 91 | 100.0% |
| Categoría | Contratada (o) | 46 | 50.5% |
| | Nombrada (o) | 45 | 49.5% |
| | Total | 91 | 100.0% |
| Área de trabajo | Hospitalización | 74 | 81.3% |
| | Estrategias Sanitarias | 8 | 8.8% |
| | Administrativo | 9 | 9.9% |
| | Total | 91 | 100.0% |

De acuerdo con el aspecto sociodemográfico, del total de enfermeras (os) entrevistadas, la variable género destaca por contener una cantidad mayoritaria de enfermeras siendo el 95.6%; para la variable edad, las enfermeras (os) de 36 a 60 años forman un porcentaje importante de 59.3%, en cuanto a la categoría de trabajo de las enfermeras (os), las contratadas (os) son sólo 1% más que las enfermeras (os) nombradas y, por último se observa que las enfermeras (os) del área de Hospitalización son las que conforman la mayor concentración con un 81.3%.

CUADRO N°02: Relación del clima organizacional de las enfermeras con respecto a la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014.

| | | Clima Organizacional | | Total |
|-------------------------------|-------------------|----------------------|-------|--------|
| | | Malo | Bueno | |
| Gestión Administrativa | Inadecuada | 15 | 5 | 20 |
| | | 16.5% | 5.5% | 22.0% |
| | Adecuada | 17 | 54 | 71 |
| | | 18.7% | 59.3% | 78.0% |
| Total | | 32 | 59 | 91 |
| | | 35.2% | 64.8% | 100.0% |

$X^2 = 17.841$

$\alpha = 0.000$

$p = 0.05$

OR: 9.529

Coefficiente de contingencia: 0.405

Se puede observar en el cuadro, que del total de enfermeras (os) entrevistadas, el 16.5% perciben un clima organizacional malo y una gestión administrativa inadecuada, mientras que el 59.3% de las enfermeras (os) perciben un clima organizacional bueno y una gestión administrativa adecuada y, sólo un 5.5% perciben un clima organizacional bueno y una gestión administrativa inadecuada.

La estimación de riesgo (OR) indica que el profesional de enfermería que percibe una gestión administrativa inadecuada tiene 9.529 veces más riesgo de distinguir un clima organizacional malo, respecto a los profesionales que indican poseer una adecuada gestión administrativa, con un intervalo de confianza OR (3.019 – 30.083), donde no incluye a la unidad, por lo tanto la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado al clima organizacional con un nivel de confianza del 95%.

Entre el clima organizacional de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, existe un coeficiente de contingencia de 0.405, lo cual indica que hay una Influencia moderada baja.

CUADRO N°03: Relación entre el potencial humano de las enfermeras y la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014.

| | | Potencial Humano | | |
|-------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|--------------|
| | | Mala | Buena | Total |
| Gestión Administrativa | Inadecuado | 15 16.5% | 5 5.5% | 20 22.0% |
| | Adecuado | 6 6.6% | 65 71.4% | 71 78.0% |
| | Total | 21 23.1% | 70 76.9% | 91 100.0% |
| X² = 38.931 | | α = 0.000 | p = 0.05 | |

OR: 32.500

Coefficiente de contingencia: 0.547

Se puede observar en el cuadro, que del total de enfermeras (os) entrevistadas, el 16.5% perciben un potencial humano malo y una gestión administrativa inadecuada, mientras que el 71.4% de las enfermeras (os) perciben un potencial humano bueno y una gestión administrativa adecuada y un 6.6% perciben un potencial humano malo y una gestión administrativa adecuada.

La estimación de riesgo (OR) indica que el profesional de enfermería que percibe una gestión administrativa inadecuada tiene 32.500 veces más riesgo de distinguir un potencial humano malo, respecto a los profesionales que indican poseer una gestión administrativa adecuada, con un intervalo de confianza OR (8.744 – 120.802), donde no incluye a la unidad, por lo tanto la gestión

administrativa es un factor de riesgo relacionado al potencial humano con un nivel de confianza del 95%.

Entre el potencial humano de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, existe un coeficiente de contingencia de 0.547, lo cual indica que hay una Influencia moderada.

CUADRO N°04: Relación entre el diseño organizacional de las enfermeras y la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014.

| | | Diseño Organizacional | | |
|-------------------------------|-------------------|-----------------------|-------------|--------------|
| | | Malo | Bueno | Total |
| Gestión Administrativa | Inadecuado | 15 16.5% | 5 5.5% | 20 22.0% |
| | Adecuado | 15 16.5% | 56 61.5% | 71 78.0% |
| Total | | 30 33.0% | 61 67.0% | 91 100.0% |

$X^2 = 20.494$

$\alpha = 0.000$

$p = 0.05$

OR: 11.200

Coficiente de contingencia: 0.429

Se puede observar, que del total de enfermeras (os) entrevistadas, el 16.5% perciben un diseño organizacional malo y una gestión administrativa inadecuada, mientras que el 61.5% de las enfermeras (os) perciben un diseño organizacional bueno y una gestión administrativa adecuada y, un importante 16.5% perciben un diseño organizacional malo y una gestión administrativa adecuada.

La estimación de riesgo (OR) indica que el profesional de enfermería que distingue una gestión administrativa inadecuada tiene 11.200 veces más riesgo de percibir un diseño organizacional malo, respecto a los profesionales que indican tener una gestión administrativa adecuada, con un intervalo de confianza OR

(3.506 – 35.781), donde no incluye a la unidad, por lo tanto la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado al diseño organizacional con un nivel de confianza del 95%.

Entre el diseño organizacional de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, existe un coeficiente de contingencia de 0.429, lo cual indica que hay una Influencia moderada baja.

CUADRO N°05: Relación entre la cultura de la organización de las enfermeras y la gestión administrativa del Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz, 2014.

| | | Cultura de la Organización | | Total |
|-------------------------------|-------------------|----------------------------|-------------|--------------|
| | | Mala | Buena | |
| Gestión Administrativa | Inadecuado | 15 16.5% | 5 5.5% | 20 22.0% |
| | Adecuado | 20 22.0% | 51 56.0% | 71 78.0% |
| | Total | 35 38.5% | 56 61.5% | 91 100.0% |

$\chi^2 = 14.459$ $\alpha = 0.000$ $p = 0.05$

OR: 7.650

Coefficiente de contingencia: 0.370

Se puede observar en el cuadro, que del total de enfermeras (os) entrevistadas, el 16.5% perciben una cultura organizacional mala y una gestión administrativa inadecuada, mientras que el 56% de las enfermeras (os) perciben una cultura organizacional buena y una gestión administrativa adecuada y, sin embargo un 20% percibe una cultura organizacional mala y una gestión administrativa adecuada.

La estimación de riesgo (OR) indica que el profesional de enfermería que distingue una gestión administrativa inadecuada tiene 7.650 veces más riesgo de

percibir una cultura de la organización mala, respecto a los profesionales que indican poseer una gestión administrativa adecuada, con un intervalo de confianza OR (2.455 – 23.838), donde no incluye a la unidad, por lo tanto la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado al diseño organizacional con un nivel de confianza del 95%.

Entre la cultura organizacional de la enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, existe un coeficiente de contingencia de 0.370, lo cual indica que hay una Influencia baja.

V. DISCUSIÓN

Al conocer el aspecto sociodemográfico del personal profesional de enfermería entrevistado, la variable género destaca por contener una cantidad mayoritaria de enfermeras (95.6%), es común encontrar en los nosocomios, que dentro del personal de enfermería destaque el femenino, sin embargo cada vez más va en aumento la contratación de personal masculino, ya que se puede considerar que no consta diferencia en la calidad de atención entre géneros, sin embargo existe una experiencia que aporta a esta etapa de discusión; al respecto: el instituto de investigación en enfermería (FUDEN) en su investigación del clima organizacional y las condiciones de trabajo de las enfermeras en España⁽¹⁴⁾; dan a conocer que los profesionales masculinos poseen menor satisfacción en su trabajo que las profesionales mujeres; ya que no suelen ver cumplidas sus expectativas de trabajo, desarrollo profesional, etc, demostrando que la variable género en la profesión de enfermería, es un condicionante en la definición del rol profesional en ese país. Para la variable edad, las enfermeras (os) de 36 a 60 años forman un porcentaje importante (59.3%) considerando de esta manera que dentro de dicho nosocomio se puede encontrar en su mayoría, profesional de enfermería con experiencia; en cuanto a la categoría de trabajo de las enfermeras (os), las contratadas (os) son sólo 1% más que las enfermeras (os) nombradas, lo que hace suponer que el nivel de nuevas contrataciones es alto y, por último las enfermeras (os) del área de hospitalización son las que conforman la mayor concentración (81.3%) esto debido a que existe mayor número de servicios de internamiento.

Al analizar la relación entre el clima organizacional de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, se comprobó la

existencia de esta relación, bajo el análisis de la prueba Chi cuadrada dando un valor significativo ($X^2= 17.841$, $p=0.000$), estableciendo así, la aceptación de la hipótesis de la investigación y, a través del análisis del coeficiente de contingencia (0.405) se da a conocer que la gestión administrativa como variable independiente de la investigación influye de manera moderada baja sobre el clima organizacional de las enfermeras (os) y, de acuerdo a la razón de ventajas (OR 9.529) se establece que la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado al clima organizacional; es probable que por esta razón una cantidad importante de las y los entrevistados (59.3%) consideraron tener una gestión administrativa adecuada por parte de sus directivos y a la vez percibieron un clima organizacional bueno, lo cual incluye una percepción aceptable de manera general de un potencial humano, diseño organizacional y una cultura de la organización (estructura dimensional del clima organizacional establecida por el Ministerio de Salud en el año 2009 y adaptada en esta investigación para el profesional de enfermería); sin embargo también se muestra una cantidad menor pero importante (16.5%) de enfermeras (os) entrevistados que opinaron tener una gestión administrativa inadecuada y a la vez un clima organizacional malo; según Silva en su libro, *El Clima en las Organizaciones*⁽³⁸⁾; el clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por ello, las empresas e instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional. Así también se puede agregar al análisis, la referencia de Giraldo en su obra, *El Comportamiento de las Organizaciones*⁽³³⁾, menciona que las variables estructurales, como la gestión administrativa, que suele afectar y generar, ya sea un buen clima o un mal

clima organizacional, y es entendido que esto trae consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definido por la percepción que los miembros tienen de la organización y; entre las consecuencias positivas se encuentran, el logro, la afiliación, el poder, la productividad, baja rotación, la satisfacción, adaptación, la innovación, y entre las consecuencias negativas se puede señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Al identificar la relación entre el potencial humano de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, se comprobó la existencia de esta relación, bajo el análisis de la prueba Chi cuadrada dando un valor significativo ($X^2=38.931$, $p=0.000$), estableciendo así, la aceptación de la hipótesis de la investigación y, a través del análisis del coeficiente de contingencia (0.547) se da a conocer que la gestión administrativa como variable independiente de la investigación influye de manera moderada sobre el potencial humano de las enfermeras (os) y, de acuerdo a la razón de ventajas (OR 32.500) se establece que la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado al potencial humano, influyendo de esta manera sobre sus indicadores de liderazgo, innovación, recompensa y confort; identificando entre estos cuatro, al liderazgo por presentar un porcentaje considerable de profesionales que dijeron estar en desacuerdo con la influencia ejercida por sus jefes (anexo N°03). Del total de enfermeras (os) entrevistadas, una cantidad representativa (16.5%) percibieron un potencial humano malo y una gestión administrativa inadecuada, lo que hace suponer, que los entrevistados que opinaron de esta manera, no están conformes con el sistema de gestión administrativa. En menor porcentaje (5.5%) percibieron un potencial

humano bueno y una gestión administrativa inadecuada; esto puede ser debido que a pesar que las enfermeras (os) no estén conformes con la gestión, consideran que dentro del área donde se desempeñan, existen medios de recompensa, innovación y confort, que permiten experimentar cosas nuevas, recibir incentivos y que a pesar de algunas limitaciones consideran laborar en un ambiente físico sano y agradable. Según Chiavenato en su libro, *Gestión del Talento Humano* ⁽²²⁾, el potencial humano debe ser gestionado por la importancia que posee de constituir el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Un adecuado manejo del potencial humano, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros.

Al establecer la relación entre el diseño organizacional de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, se comprobó la existencia de esta relación, bajo el análisis de la prueba Chi cuadrada dando un valor significativo ($X^2= 20.494$, $p=0.000$), estableciendo así, la aceptación de la hipótesis de la investigación y, a través del análisis del coeficiente de contingencia (0.429) se da a conocer que la gestión administrativa como variable independiente de la investigación influye de manera moderada baja sobre el diseño de la organización de las enfermeras (os), de acuerdo a la razón de ventajas (OR 11.200) se establece que la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado al diseño organizacional, influyendo de esta manera sobre los indicadores de estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración; reconociendo entre estos cuatro a la comunicación organizacional y

remuneración, por presentar un porcentaje considerable de enfermeras entrevistadas, que opinaron estar en desacuerdo, probablemente a que consideran, que no existe la facilidad de hacer que sus reclamos o quejas sean atendidas por la dirección, así como el sistema de remuneraciones no es aceptable (anexo N°03). Un porcentaje significativo (16.5%) del personal entrevistado consideró tener un diseño organizacional malo y una gestión administrativa inadecuada, mientras un porcentaje considerable (61.5%) de las enfermeras (os) percibieron un diseño organizacional bueno y una gestión administrativa adecuada; según Chester I. Bernard en su libro, *El Comportamiento Organizacional* ⁽²¹⁾, el diseño organizacional es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

Al analizar la relación entre la cultura de la organización de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia, se comprobó la existencia de esta relación, bajo el análisis de la prueba Chi cuadrada dando un valor significativo ($X^2= 14.459$, $p=0.000$), estableciendo así, la aceptación de la hipótesis de la investigación y, a través del análisis del coeficiente de contingencia (0.370) se da a conocer que la gestión administrativa como variable independiente de la investigación influye de manera baja sobre la cultura de la organización de las enfermeras (os), de acuerdo a la razón de ventajas (OR 7.650) se establece que la gestión administrativa es un factor de riesgo relacionado a la cultura de la

organización, influyendo de esta manera sobre los indicadores de identidad, conflicto / cooperación y motivación; destacando entre estos tres al indicador conflicto y cooperación, por presentar un porcentaje significativo de profesionales entrevistados que dieron a conocer que probablemente, el nivel de colaboración que observan entre sus colegas en el ejercicio de su trabajo o en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización no son aceptables (anexo N°03). Por otra parte del total de enfermeras (os) entrevistadas, un porcentaje significativo (16.5%) percibieron una cultura organizacional mala y una gestión administrativa inadecuada, mientras que en mayor porcentaje (56%) percibieron una cultura organizacional buena y una gestión administrativa adecuada. Según el Ministerio de Salud dentro de su metodología para el estudio del clima organizacional ⁽³²⁾, una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. ⁽²⁴⁾

VI. CONCLUSIONES

- Existe relación entre el clima organizacional de las enfermeras (os) con respecto a la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia; con una intensidad de relación moderada baja entre las variables.
- Existe relación entre el potencial humano de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia; con una intensidad de relación moderada entre las variables.
- Existe relación entre el diseño organizacional de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia; con una intensidad de relación moderada baja entre las variables.
- Existe relación entre la cultura de la organización de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia; con una intensidad de relación baja entre las variables.
- La gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia es un factor de riesgo relacionado al clima organizacional de las enfermeras (os) y a sus dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

- Al determinar la relación entre el clima organizacional de las enfermeras (os) sobre la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia y, precisar la intensidad de ésta relación en un nivel moderado bajo, resaltando también que la gestión administrativa actúa como factor de riesgo sobre el clima organizacional; es necesario que la dirección de dicho nosocomio vea por conveniente realizar un plan de actualización periódica y progresiva de los lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del sistema de gestión administrativo, de manera que este proceso, dé conformidad con el desarrollo de la población, los avances del sector, y con los resultados de evaluaciones de la percepción, del número mayoritario de trabajadores en un hospital, las enfermeras (os), como se ha realizado en esta investigación; así también se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del clima organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos; es por todo ello que también se recomienda realizar este aplicativo a todos los trabajadores del hospital, para obtener una visión amplia y eficaz del clima organizacional.

- Al establecer la relación entre el potencial humano de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia y, precisar la intensidad de ésta relación en un nivel moderado, se debería generar un plan de mejora dirigido a gestionar los indicadores de esta dimensión (liderazgo, innovación, recompensa y confort), centrándose en el liderazgo por ser representativo, según la opinión de los profesionales dando a conocer su desacuerdo con este indicador, y en general el potencial humano determina el sistema social interno de la organización. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman una empresa y ésta existe para alcanzar sus objetivos.
- Al identificar la relación entre el diseño de la organización de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia y, precisar la intensidad de ésta relación en un nivel moderado bajo, se debería generar un plan de mejora orientado a gestionar el diseño organizacional desde sus indicadores (estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración), resaltando la comunicación y la remuneración por ser representativos, ya que el personal entrevistado demostró estar en desacuerdo con éstos; y en general dicho diseño es importante porque genera la estructura de toda organización.
- Al definir la relación entre la cultura de la organización de las enfermeras (os) y la gestión administrativa del hospital Víctor Ramos Guardia y, precisar la intensidad de esta relación en un nivel bajo, se debería generar un plan de mejora orientado a gestionar y mejorar indicadores como: la identidad del trabajador con la institución, la motivación y sobre todo el

conflicto y cooperación por ser representativo, y en general una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos.

- Al identificar como factor de riesgo a la gestión administrativa sobre el clima organizacional, correspondería a la dirección y sus diferentes jefaturas, llevar a cabo no sólo el planteamiento de un sistema de gestión que se adecue a la población laboral, sino también generar una mejora continua dentro de su política como organización, que establezca la supervisión, evaluación y control de dicho sistema, con el objetivo de lograr establecer en la medida de lo posible, las mismas condiciones laborales y organizacionales para todo su personal.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. KERLINGER FRED (1978) *Investigación del comportamiento: Técnicas y metodología*. Editorial Interamericana. México.
2. CHIAVENATO, I (2000) *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana. Quinta edición. Editorial Santa Fe de Bogotá. Colombia.
3. GÁMEZ, P (1999) *Estudio de clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital*. Editorial Interamericana. México.
4. TORO, F (1996) *Avances en la medición del clima organizacional con la encuesta ECO*. En: Revista Interamericana de Psicología Organizacional. México.
5. EUROPA PRESS. *Salud/Salud laboral de empresas*. [en línea] [fecha de consulta: 20 de junio del 2013]. Publicación diaria. Disponible en: <http://www.europapress.es/salud/>
6. RAMOS C (2010) *Valores y autoestima. Conociéndose a sí mismo, en un mundo con otros*. Editorial Talleres de T.B. Print, C.A. Valencia. Venezuela.
7. GARZA, D. (2010) *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública*. Tamulipas, México.
8. PÉREZ, R. SÁNCHEZ, Y (2009) *Clima organizacional y calidad del cuidado de enfermería en la emergencia de adultos del Hospital militar del ejército "Dr. Vicente Salías Sanoja*. Caracas, Venezuela.

9. CHIAVENATO, I (2009) *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Quinta edición. Santa Fe de Bogotá. Colombia.
10. MINISTERIO DE SALUD (2009) *Metodología para el estudio del clima organizacional*. RM N° 623-2008. Perú.
11. MINISTERIO DE SALUD. *Dirección General de Salud de las Personas*. [Sitio Web]. Perú. Work Environment. [Fecha de consulta: 21 de Junio del 2013]. Publicación diaria. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/>
12. ROMERO, A. BANDERAS, I (2012) *Clima Laboral de las enfermeras*. Universidad de León. España.
13. LÓPEZ, J. *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión administrativa de los recursos humanos*. Universidad de Murcia. Murcia. España.
14. FUDEN INVESTIGACIÓN. (2010) *Estudio descriptivo del clima laboral y las condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en España*. Artículo científico 13(2):1-120. España.
15. CORTÉZ, N. (2009) *Diagnóstico del clima organizacional*. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Universidad Autónoma de Zacatecas. Xalapa. México.
16. ARIAS, J (2008) *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales*. Instituto centro americana de administración pública. Costa Rica.

17. IGLESIAS, A (2011) *Clima Organizacional de Enfermería. Área Materna. Hospital General Universitario Cienfuegos*. Universidad de Cienfuegos. Cuba.
18. GARZÓN, C (2011) *Análisis de los conceptos de gestión administrativa y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina*. Universidad nacional de Colombia. Colombia.
19. BUSTAMANTE, M. HERNÁNDEZ, J. YÁÑEZ, L (2012) *Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca*. Universidad de Chile. Chile.
20. MONTEZA, N (2010) *Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud*. Universidad de Chiclayo. Perú.
21. PÉREZ, L (2009) *Calidad de la atención de enfermería dada la satisfacción de los usuarios con patología reumática. Hospital "Dr. Pablo Acosta Ortiz" de San Fernando de Apure*". Editorial Edo. Apure. TEG. Escuela de Enfermería. Facultad de medicina. UCV. Caracas.J.
22. BERNARD, C (1971) *Comportamiento organizacional*. Editorial Express Publishing. Tercera edición. EE.UU.
23. CHIAVENATO, I (2009) *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Quinta edición. Santa Fe de Bogotá. Colombia.
24. NATIONAL ASSOCIATION FOR MENTAL HEALTH. [Sitio web]. EE.UU. Work Environment. [fecha de consulta: 21 de junio del 2013]. publicación diaria. Disponible en. <http://www.mind.org.uk/>.

25. CONTRERAS, F (2009) *Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud: un estudio comparativo*. Scientific Electronic Library Online. Colombia.
26. ATKINSON, J. LITWIN, G. (1960) Determinantes motivacionales. Editorial Journal of abnormal and psychology. EE.UU.
27. BUSTAMANTE, M. HERNÁNDEZ, J. YÁÑEZ, L (2009) *Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca*. Universidad de Chile. Chile.
28. BRUNET, L (2004) *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición. Diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. 5ta ed. México.
29. PEIRÓ, J. M. PRIETO, F (1996) *Tratado de psicología del trabajo*. Volúmenes I y II. Madrid. España.
30. SILVA, M (2009) *El Clima en las organizaciones*. Editorial EUB, Barcelona, España.
31. HELLRIEGEL, S. *Comportamiento organizacional*. Editorial Cengage Learning Editores. 12va Edición. México.
32. MINISTERIO DE SALUD (2009) *Metodología para el estudio del clima organizacional*. RM N° 623-2008. Perú.
33. GIRALDO, G (2001) *Clima organizacional*. Editorial del departamento administrativo de la función pública. Colombia.
34. MÉNDEZ, C (1984) *El hombre en la organización*. Ediciones Rosaristas, Bogota.
35. KATZ, D. KHAN, R (1979) *Psicología social de las organizaciones*. Trillas. Editorial Interamericana. México.

36. KREITNER (1995) *Comportamiento de las organizaciones*. Editorial Irwin. Madrid. España.
37. GORDON, J (1997) *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall. Mexico.
38. SILVA, M (1996) *El clima en las organizaciones*. Editorial E.U.B. Barcelona, España.
39. KOONTZ, H (1998) *Administración. Una perspectiva global*. Editorial McGraw Hill Interamericana. 11ª. Edición. México.
40. HITT, M (2008) *Administración Estratégica*. Editorial Cengage Learning. 7ª. Edición. México.
41. ADAMS, T (2007) *Gestión de ventas*. Editorial Piramide. 2da Edición. Madrid, España.
42. HERNÁNDEZ, S. FERNÁNDEZ, C. BAPTISTA, L. *Metodología de la investigación*, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A: México, Reimpresión de la 4ª edición. México.