



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,
Volumen 9, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**¿COMO AFECTA EL CLIMA
ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN SU DESEMPEÑO EN LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PACIENTE Y
QUE ESTRATEGIAS IMPLEMENTAR PARA
MEJORARLO?**

**HOW DOES THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AFFECT
NURSING STAFF IN THEIR PERFORMANCE IN THE
QUALITY OF PATIENT CARE AND WHAT STRATEGIES
CAN BE IMPLEMENTED TO IMPROVE IT?**

Edith Patricia Bolaños Tapia
Hospital de Especialidades Centro Médico la Raza-IMSS

¿Como afecta el clima organizacional al personal de enfermería en su desempeño en la calidad de atención en el paciente y que estrategias implementar para mejorarlo?

Edith Patricia Bolaños Tapia¹

edithbolanos2@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-7102-3211>

Hospital de Especialidades Centro Médico la Raza-IMSS

RESUMEN

La falta de capacitación, estandarización, supervisión de directivos, compromiso e identidad con su trabajo a la organización son puntos que el personal de enfermería deja de tener interés como profesional, volviéndose rutinario y sin fundamento en los procesos poniendo en riesgo la atención de calidad y barreras de seguridad en el paciente. Una organización debe potenciar el desempeño del trabajador que su acción tenga efectos en toda la cadena productiva, al generar nuevo conocimiento el profesional de enfermería se siente motivado y se fortalece, obtiene capacidades, compromiso y actúa profesionalmente. Por consiguiente, el presente estudio se realizó en este primer semestre del 2025 con el personal de enfermeros generales que se encuentra en atención directa con pacientes hospitalizados crónico degenerativo, en servicios de Medicina Interna, Neurología y Neurocirugía donde requieren atención especial y compleja. Se desarrolló de forma observacional, con método formal y sistemático en la evaluación del desempeño y experimental con preguntas reales que se viven al día, así como de conocimientos. Cada año el IMSS realiza a todo su personal la encuesta ECCO o encuesta de clima y cultura organizacional en la que mide la percepción del personal dentro de la organización, se realiza en forma digital, nunca dan a conocer los resultados o estrategias para mejora. Por tal motivo se realiza el presente estudio. Los resultados no son favorables ya que la percepción del trabajador no son los más favorables impactando la atención del paciente. Como respuesta a esta problemática se diseñan estrategias de mejora, un programa de capacitación en servicio con talleres vivenciales en escenario real para fortalecer al trabajador. Demostrando que una supervisión efectiva de un buen líder que los dirija y motive, una capacitación continua en servicio, una buena comunicación directa y formal mejora el desempeño del trabajador y el logro de los objetivos del Instituto.

Palabras clave: enfermería, calidad, clima organizacional, capacitación, estrategias

¹ Autor principal

Correspondencia: edithbolanos2@gmail.com

How does the organizational climate affect nursing staff in their performance in the quality of patient care and what strategies can be implemented to improve it?

The lack of training, standardization, supervision by management, commitment, and sense of identity with their work and the organization are factors that lead nursing staff to lose interest in their professional roles, resulting in routine and unfounded practices that put the quality of care and patient safety barriers at risk. An organization must enhance employee performance so that their actions have a positive impact throughout the entire production chain. By generating new knowledge, nursing professionals feel motivated and empowered, gain competencies, commitment, and act professionally. Consequently, this study was conducted during the first semester of 2025 with general nursing staff who provide direct care to hospitalized patients with chronic degenerative conditions in Internal Medicine, Neurology, and Neurosurgery departments, where special and complex care is required. The study was developed using an observational approach, with a formal and systematic method for performance evaluation, and an experimental component with real-life daily questions as well as knowledge-based ones. Each year, the IMSS conducts the ECCO survey (Organizational Climate and Culture Survey) with all its personnel to measure employee perceptions within the organization. It is conducted digitally, but the results or improvement strategies are never disclosed. For this reason, the present study was carried out. The results are not favorable, as employee perception is not positive, which affects patient care. In response to this issue, improvement strategies were designed, including an in-service training program with hands-on workshops in real scenarios to strengthen the workforce. It was demonstrated that effective supervision by a good leader who guides and motivates them, continuous in-service training, and clear, formal communication improve employee performance and contribute to achieving the Institute's goals.

Keywords: nursing, quality, organizational climate, training, strategies

Artículo recibido 15 abril 2025

Aceptado para publicación: 15 mayo 2025



INTRODUCCIÓN

Moldear los patrones de conducta, las acciones específicas resultan de la interacción de las personas con su medio percibido, algunas conductas son relativamente determinadas o programadas como los hábitos mientras que otras son resultado del pensamiento consciente y de una decisión, con atributos biológicos y psicológicos, la conducta que integran la personalidad. La competitividad es un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los líderes harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad con eficiencia para lograr resultados efectivos fomentando el crecimiento.

Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento. (Herrera 2011)

Enfrentarse a nuevos retos que incluyen a la tecnología en el entorno laboral, con la etapa de la digitalización y automatización en los procesos, estas innovaciones tecnológicas no pueden mejorar por si solos a la productividad y la eficiencia de los recursos se debe de tener una visión de generar una ventaja competitiva, la cual requiera de la supervisión y control de los procesos y la minimización de los desperdicios, para aprovechar los recursos que se tienen al alcance para ser eficientes (Ospino et al., 2016; Patrón y Vargas, 2019). Hoy en día las organizaciones se enfocan en su capacidad productiva y nivel competitivo, mismos desafíos que obligan a las organizaciones públicas y privadas a utilizar sus recursos estratégicamente y aprovecharlos, teniendo como premisa el desempeño (Caraballo et al., 2016; García y Baltazar, 2007).

Los principales problemas del clima organizacional del personal de enfermería en el hospital de especialidades son personales de enfermería de nuevo ingreso con falta de conocimiento y habilidades puede generar eventos adversos y centinela, lo que impacta negativamente en la confianza del paciente y en el clima organizacional del hospital. Esta situación, sumada a otros factores como la falta de supervisión del personal directivo influye en la creación de deficientes climas laborales; lo cual se debe a que dentro de las organizaciones puede existir poco esfuerzo por parte de estos representantes para promover el trabajo en equipo (Morales 2019), lo que afectará el logro de objetivos, la no adhesión a



protocolos y la presión por el tiempo, puede contribuir a un clima laboral desfavorable que afecta la satisfacción y el bienestar del personal de enfermería.

Dentro de las organizaciones el término talento humano fue contrastado por Peter Drucker, quien afirmó que lo importante del conocimiento e inteligencia de los individuos es su capacidad para producir riqueza, además definió el talento humano como: los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad. ([Mejía Giraldo, Jaramillo Arango, & Bravo Castillo, 2006](#)).

La importancia de la capacitación y el desarrollo profesional del empleado para su motivación, crecimiento individual y compromiso con la organización. La falta de inversión en estos aspectos puede generar falta de innovación, desmotivación y pérdida de compromiso por parte del personal. Cuando un empleado se siente motivado y tiene la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos o mantenerse actualizado, se fortalece, desarrolla sus capacidades, se compromete con su trabajo y actúa de manera más profesional.

La organización debe crear una cultura con valores, creencias, conocimientos, actitudes, y comprensión, el crecimiento de una organización está ligado al conocimiento como clave para el éxito de la organización ([6.1.2. Cultura de riesgo ISO 7101](#)), ([La Norma ISO 9001: 2015](#)), en su cláusula 7.1.6, incluye el requisito de Conocimiento de la Organización, estableciendo que una organización debe determinar el conocimiento necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios. Este conocimiento debe mantenerse y ponerse a disposición en la medida que resulte necesaria. Aclarando que toda empresa debe mantener y compartir los conocimientos necesarios para conservar y mejorar la calidad de los productos y servicios.

El conocimiento organizacional se basa en fuentes tanto internas como externas. Las fuentes internas incluyen la propiedad intelectual, el conocimiento adquirido a través de la experiencia, las lecciones aprendidas de fracasos y éxitos, la captura y compartición de conocimientos, y los resultados de las



mejoras en procesos, productos y servicios. Las fuentes externas son normas, conferencias, y la recopilación de conocimiento a través de proveedores externos.

La calidad de los servicios de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio ([Ortega C, 2006](#)). La prestación de servicios de enfermería es parte fundamental en la atención de salud a la población, donde las condiciones de trabajo, tanto de los profesionales de salud como de los equipos de apoyo (técnico y auxiliar), son esenciales para la entrega segura de servicios de calidad y seguridad de la atención que se brinda a la población.

La seguridad de los pacientes es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

El concepto de “clima laboral” trata de dar a conocer una serie de factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones, también definido por Reichers & Schneider (1999) como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella ([Cuadra A, 2010](#)). El clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales. ([Chiavenato, 1990](#)).

Las enfermeras enfrentan diariamente desafíos significativos en ambientes complejos, como la atención a pacientes en estado crítico, la exposición a patologías infecciosas, y la sobrecarga laboral, lo que puede generar conflictos emocionales y tensiones. El personal de enfermería representa más del 50.0 % de los recursos humanos de las instituciones de salud, por lo que conocer los factores que inciden en su desempeño laboral es prioritario. De esa manera, las unidades hospitalarias pueden ejecutar estrategias para el logro de la satisfacción laboral y generar una óptima actitud de servicio que se refleje en el ambiente laboral y en la calidad que recibe el usuario hospitalizado ([García, M. et al., 2007](#)).



El equipo de enfermería, exhibe el mayor involucramiento en los procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos profesionales, por su mayor cercanía con los pacientes, tengan un rol relevante en la seguridad de éstos y en la calidad asistencial, pero también, sean agentes claves para reducir los resultados de los eventos adversos. La ciencia del cuidar es la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, continuos, seguros e integrales, en la atención en salud de las personas; que se sustentan en un conocimiento sólido que permite ofrecer, cuidados basados en la evidencia científica y demostrar su capacidad para cambiar de forma favorable el curso de la enfermedad o la mejora de las condiciones de salud de la población. (C. León., 2006)

Para poder identificar y satisfacer oportunamente las necesidades de salud de los pacientes, el profesional de enfermería requiere de conocimientos y habilidades técnicas e interpersonales para brindar cuidados de calidad durante su hospitalización. Debido a esto, se considera que es de gran importancia en la atención del paciente, ya que es el profesional de la salud que se encuentra en constante comunicación con la familia y paciente desde su ingreso, estancia hospitalaria, hasta el egreso; durante este lapso, el cuidado que otorgan los profesionales de enfermería conlleva cordialidad, empatía y atención individualizada, lo que repercute en la salud y bienestar del paciente. (Blasco-León., 2016)

La enfermería aún muestra algunas deficiencias en su objetivo de brindar atención de calidad y bienestar. La calidad de la atención se ha convertido en un área de interés para los investigadores y gerentes de empresas de la salud debido a que impacta en el desempeño y los costos de los negocios. Cuando se superan las necesidades de los usuarios y sus expectativas, aumenta el prestigio de las instituciones y la calidad de los servicios prestados; el contacto con el personal de enfermería debe ser permanente y progresivo al ser un punto clave en la evaluación asistencial y, en consecuencia, en la calidad de la atención (Barragán J.A., Pedraza Y.D., Rincón M.R., 2013).

La capacitación de los trabajadores, especialmente combinada con las tecnologías de la información, es clave para el desarrollo de competencias, conocimientos, aprendizaje, innovación y competitividad. Las nuevas tecnologías han transformado la forma en que las personas trabajan, se comunican y se relacionan, tanto en el ámbito profesional como en el personal.



La Gestión del Cuidado de Enfermería se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud. ([Norma General Administrativa N° 19,2007](#))

Se requiere de liderazgo que convenza, comunique eficazmente, tenga conocimiento, sea un ejemplo, conozca la organización, a su personal y los procesos, y las normas, es fundamental para el éxito. Este líder debe usar su poder con responsabilidad, comprender a las personas e inspire a sus seguidores para lograr el proyecto. El liderazgo es un proceso donde a partir del poder motivador del líder se influye y apoya a los demás para que se cumplan las metas de una organización o, bien, para conducir dentro de ella procesos de cambios destinados a vigorizar y fortalecer su cometido ([Alfaro Y Guardián, 2015](#))

El liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización. Una organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante. ([Rivera, Leidy, 2012](#))

METODOLOGÍA

El interés laboral mide el grado en que la persona se identifica en términos psicológicos con su empleo y considera que su rendimiento que percibe es importante para su autoestima; a través de la encuesta de satisfacción laboral que se realiza cada año en el Hospital de Especialidades de la Raza se realiza con la finalidad de detectar posibles problemas o focos de conflicto para resolverlos de forma proactiva antes de que causen impacto.

Para medir el clima laboral se realizó un estudio observacional, cuantitativo y cualitativo analítico, el tamaño de la muestra fue de 50 trabajadores del turno nocturno con categoría de enfermeros generales, se diseñó y aplicó un cuestionario con 10 ítems, con preguntas de clima organizacional independiente de la encuesta de clima organizacional que aplica el Instituto Mexicano del Seguro Social se integró preguntas de conocimientos, lo antes mencionado con la finalidad de demostrar si afecta la cultura organizacional en los procesos de enfermería y atención de calidad.

El cuestionario realizado fueron las siguientes preguntas



	SI	NO	% SI	% NO
1 ¿Conoce el código de ética de los enfermeros y enfermeras?	20	30	40	60
2 ¿Existe un programa de capacitación continua en servicio?	0	50	0	100
3 ¿Participa en la investigación y su capacitación en su área laboral?	0	50	0	100
4 ¿La enfermera jefe de piso y subjefe de enfermería tienen los conocimientos para supervisarme?	25	25	50	40
5 ¿Tiene los equipos y materiales necesarios para hacer su trabajo?	10	40	20	80
6 ¿Existe información y comunicación efectiva y formal por parte de sus subjeses?	25	25	50	50
7 ¿Te causa conflictos con tus compañeros de enfermería de otros turnos no tener información estandarizada?	9	41	18	82
8 ¿Conoces cuáles son las acciones esenciales para la seguridad del paciente?	28	22	56	44

9 ¿Te han dado a conocer cuáles son los paquetes de acciones preventivas y vigilancia de las infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS)?	24	36	48	52
10 ¿Realizas la doble verificación en medicamentos de alto riesgo y transfusión?	17	33	34	66
TOTAL	163	347	65.2%	134.8%

Cuadro No. 1

Definición del problema

¿Cómo afecta el clima organizacional al personal de enfermería en su desempeño en la calidad de atención en el paciente y que estrategias implementar para mejorarlo?

Búsqueda de la información

Después de haber definido el problema se realizó la búsqueda de artículos científicos y bibliografía en español con acceso gratuito y de Latinoamérica que se asemeje a la problemática que se tiene en México, en la base de datos Scielo, Redalyc. Como palabras clave se utilizó: Clima organizacional, Enfermería, Estrategias, satisfacción laboral, Calidad, Educación.

Organización de la información

Los documentos incluidos en este presente artículo fueron leídos entre varios documentos y ser elegidos como los más relevantes para la presente investigación y con la realidad que se vive en el hospital de especialidades. Aplicado la encuesta a los trabajadores se calificaron y se registró los resultados en el cuadro 1, se separó el SI y NO del total del personal encuestado (50), y el SI y No en porcentaje.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Del personal que participo el 84% son mujeres y el 26% son hombres, la muestra fue en servicios de hospitalización del hospital de especialidades de la raza, el 57% tienen entre 36 y 43 años y el 43% entre

27 y 35 años, es una población joven. La falta de supervisión y capacitación continua si afecta en la atención de calidad en el paciente ocasionando un clima organizacional poco favorable, falta de interés en el trabajador y sentido de pertenencia al Instituto, análisis por pregunta por encuesta:

1 ¿Conoce el código de ética de los enfermeros y enfermeras? El 60% menciona que NO

2 ¿Existe un programa de capacitación continua en servicio? El 100% NO

3 ¿Participa en la investigación y su capacitación en su área laboral? Como no existe un programa de capacitación NO existe investigación del trabajador

4 ¿La enfermera jefe de piso y subjefe de enfermería tienen los conocimientos para supervisarme? La percepción que tiene el personal es del 50%

5 ¿Tiene los equipos y materiales necesarios para hacer su trabajo? Un 80% es NO, existe una inconformidad del personal.

6 ¿Existe información y comunicación efectiva y formal por parte de sus subjeses? El personal contesto 50% debido que no es la misma comunicación en los tres turnos

7 ¿Te causa conflictos con tus compañeros de enfermería de otros turnos no tener información estandarizada? Inconformidad del 82 con el personal referente a la estandarización de los procesos ocasionando conflictos.

8 ¿Conoces cuáles son las acciones esenciales para la seguridad del paciente? El 44% no lo conoce, aquí cabe mencionar que se ha dado capacitación de Acciones Esenciales, pero como no es la misma capacitación en los tres turnos, no existe una estandarización en los procesos ocasionando apatía.

9 ¿Te han dado a conocer cuáles son los paquetes de acciones preventivas y vigilancia de las infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS)? El 52% menciona que no conoce los paquetes cuando si les ha dado a conocer es lo mismo que sucede en la pregunta 8.

10 ¿Realizas la doble verificación en medicamentos de alto riesgo y transfusión? El 66% menciona que NO, por falta de tiempo.

Estrategias para la Mejora del Desempeño del Profesional de Enfermería.

- Establecer y mantener una cultura de respeto, apertura y transparencia que promueva el aprendizaje, y no la culpa y la represalia, dentro de cada organización que presta atención al paciente.



- Definir todos los procedimientos clínicos propensos al riesgo y mitigar sus riesgos
- Formar talento científico de alto nivel para asegurar la continuidad y evolución de la investigación en salud, generando publicaciones científicas y materiales de divulgación que favorezcan el conocimiento sobre temas prioritarios y emergentes en salud pública y bioética, con un enfoque de género e interculturalidad.
- Impulsar la formación de recursos humanos para la salud, promoviendo la innovación tecnológica en la educación formativa y la capacitación continua del personal de salud, garantizando los niveles de competencia necesarios para ofrecer una atención integral y de calidad centrada en las personas.
- Fomentar el buen trato como diferenciador en la prestación de los servicios institucionales. Implementar acciones enfocadas en la sensibilización del personal, para brindar un trato digno, inclusivo, sin discriminación y amable en todo momento.
- Comunicación estratégica. Crear canales efectivos para transmitir la visión del cambio, asegurando el compromiso de los equipos y minimizando resistencias.
- ✓ Plan de formación y capacitación. Implementar un programa de capacitación en servicio en escenario real donde el trabajador será el investigador y expositor del tema a realizar y lograr la concientización.
- Evaluar las fuentes de conflicto, insatisfacción o de estrés que dan como resultado actitudes negativas por parte de los empleados hacia la compañía, es una de las principales razones por las que se debe analizar y diagnosticar el clima de trabajo en cualquier organización.
- Equidad en el trato, el grupo de trabajo debe recibir el mismo trato, que estimula y compromete a los colaboradores, evitar favoritismo, asignar actividades y proyectos, promociones.
- Conocer la misión y visión del instituto así como el del hospital donde se labora, los derechos y obligaciones como servidor público para tener sentido de pertenencia, y conocer el código de ética del cual estamos regidos como servidor público.
- Fomentar la capacidad de liderazgo clínico y de gestión a todos los niveles para garantizar un enfoque sólido y visible sobre la eliminación de los daños evitables en la atención de salud.
- Estandarización de procesos de Enfermería.



- Reuniones con el personal y dar a conocer resultados, hacerlos participe para que se sume y comprometa.

CONCLUSIONES

El aprendizaje a lo largo de la vida se considera como una actitud de búsqueda y explicación constante del porqué, de lo que hacemos y por qué lo hacemos, y también como una creencia en una autonomía profesional y toma de decisiones con autoridad e igualdad, dentro de los equipos multidisciplinares. La formación constante y especializada constituye un gran activo para la eficiencia requerida en nuestra profesión. Queda comprobado que la formación continua, incide directamente en los estándares de calidad de los cuidados asistenciales a los pacientes. Sabemos por estudios previos, nombrados anteriormente, que el nivel de conocimientos disminuye paulatinamente a partir del momento de la formación y nuestro estudio así lo demuestra. Esto hace patente la necesidad de seguir realizando formación continuada y constante.

El aprendizaje debe ser constante y flexible para planear, monitorear, evaluar, para después valorar los resultados de aprendizaje, con las evidencias aprendidas y fortalecer el comportamiento positivo. Desarrollar capacidades de aprendizaje que les permita capitalizar el conocimiento en la disciplina de la Atención a la Salud. Esta premisa se ha convertido en algo fundamental para el desarrollo de ventajas competitivas y la supervivencia de nuestra institución de salud, en un entorno altamente cambiante. Se debe estandarizar los procesos de atención con enfoque centrado en el paciente, con apego a la Normatividad Institucional Vigente, al Manual de Estándares para Implementar el Modelo en Hospitales (CSG) y de acuerdo a lo establecido en el Modelo de Competitividad Institucional (MC) para brindar prácticas seguras, creación y fortalecimiento de los valores culturales necesarios en la Atención Médica que se brinda en la UMAE de manera permanente

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Herrera, M. (2011). La evolución del desempeño en la empresa comercializadora Escambray, Propuestas de mejoras
- Readylc <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>, Productividad aspectos que benefician a la organización. 2022



- Morales RL. Liderazgo interpersonal y clima organizacional en el departamento de enfermería de un hospital público, Perú. UNHV GC [Internet]. 2019 [citado 04 nov 2020];5(2):115-121. Disponible en: Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/694>
- Mejía, A., Jaramillo, M., & Bravo, M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. Revista Guillermo de Ockham, 4(1), 43-81.
- ISO 7101:2023 Gestión de organizaciones sanitarias — Sistemas de gestión de la calidad en organizaciones sanitarias — Requisitos. Edición 1, 2023
- ISO 9001:2015, Norma Internacional de Sistemas de Gestión de Calidad
- Ortega C, Suárez M. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. Estrategias para su aplicación. México, DF: Editorial Médica Panamericana; 2006.
- Cuadra A, Veloso C. Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Rev Chil de ing. 2010; 18(1):15-25.
- Chiavenato I. Administración del Recurso Humano. 8va ed. Edit. McGraw-Hill, México. P.p.493
- García, M, Lujan, M.E y Martínez, M.A (2007). Satisfacción laboral del personal de salud [versión electrónica] Rev Enferm Inst Mex Seguro Social, 15 (2), 63. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- C. León. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Revista Cubana de Enfermería [Internet], 22 (2006), pp. 112-116 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&id=S086403192006000400007&nrm=iso
- Blasco-León, M., Ortiz-Luis, SR. Ética y valores en Enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2016 [consultado Mayo 2020]; 24(2): 145-9. Disponible en: Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162l.pdf>



- Barragán JA, Pedraza YD, Rincón MR. (2013). Calidad percibida Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, 31(2), 187-193. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>
- Colectivo de autores. Norma General Administrativa N° 19, Gestión del Cuidado de Enfermería para la Atención Cerrada.mht. Resolución 1127.07.2007 doc. Santiago, 14, 1.12.2007. Disponible en INTERNET: <http://www.cubava.cu/cuida/envejecer.html> (citado 4 de noviembre del 2009).
- Alfaro, M & Guardián, K. (2015). Organización. El liderazgo y la ética de la empresa. Seminario de Graduación para optar el título de licenciados en Administración de Empresas). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Rivera, L. (2012). Importancia del liderazgo en las organizaciones. Recuperado de <https://eoi.es/blog/>

