

Cultura organizacional. Percepción de los profesionales de enfermería

Organizational culture. Perception of nursing professionals

Lizbeth Colón

lizabethc526@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-7018-9388>

Universidad Central de Venezuela. Caracas,
Venezuela

Margelys Diaz

margelysdiaz1@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4242-4851>

Universidad Central de Venezuela. Caracas,
Venezuela

Artículo recibido 09 de enero de 2023 / Arbitrado 23 de enero de 2023 / Aceptado 08 marzo 2023 / Publicado 01 de abril de 2023

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la cultura organizacional desde los profesionales de enfermería adscritos al servicio de hospitalización en una institución asistencial privada. Es una investigación descriptiva, con un diseño de campo, transversal. La población estuvo conformada por 34 profesionales de enfermería, no se realizó muestreo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 33 ítems con posibilidad de respuesta en escala Likert. La validez se realizó con un Juicio de expertos en Gerencia hospitalaria y la confiabilidad alcanzó un valor de 0.92 mediante el índice de Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultados que los profesionales de enfermería obtienen un alto grado de acuerdo en cuanto a las manifestaciones, simbólicas, estructurales y conductuales que forman parte de la cultura organizacional del centro asistencial. Se concluye que la cultura organizacional es percibida como un sistema cultural necesario para reforzar las creencias, dirigir el comportamiento, establecer expectativas de desempeño y la motivación para cumplirlas en las instituciones.

Palabras clave: Cultura organizacional; sistema; hospitalización; enfermería.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the organizational culture of nursing professionals assigned to the hospitalization service in a private healthcare institution. It is a descriptive research, with a cross-sectional field design. The population was made up of 34 nursing professionals, no sampling was carried out. To collect data, the survey technique was used and the instrument was a 33-item questionnaire with the possibility of responding on a Likert scale. Validity was carried out with a Hospital Management Expert Judgment and reliability reached a value of 0.92 using Cronbach's Alpha index. The results were obtained that nursing professionals obtain a high degree of agreement regarding the symbolic, structural and behavioral manifestations that are part of the organizational culture of the healthcare center. It is concluded that organizational culture is perceived as a cultural system necessary to reinforce beliefs, direct behavior, establish performance expectations and the motivation to meet them in institutions.

Keywords: Organizational culture; system; hospitalization; nursing.

INTRODUCCIÓN

La cultura de una institución de salud involucra un sistema de conocimientos profesionales, expectativas, creencias y supuestos inconscientes, descubiertos o aceptados por el equipo de trabajo interdisciplinario fuertemente influido por la estructura, la tecnología y el ambiente laboral. (Cujar, 2013).

La cultura organizacional también puede ser definida como el sistema de creencias y valores compartidos que moldean y orientan la conducta de sus miembros. (Urteaga, 2010; Chiavenato, 2002). representa un aspecto clave en toda organización. El personal de enfermería se manifiesta en normas, actitudes, conductas, comportamientos, y relaciones interpersonales.

Diversos autores han contribuido a la presentación de diversos modelos teóricos de cultura organizacional, que tratan de explicar su papel en las instituciones y en talento humano que se desempeña en ellas.

De acuerdo a Arriola et al. (2011), algunos de los tipos de modelos de acuerdo a su caracterización comprenden la cultura organizacional como el conjunto de reglas, símbolos, creencias y valores que comparten de forma de manera consciente, deliberada o inconsciente los miembros de una organización o grupo humano, que le proporcionan la unión necesaria para trabajar armónicamente hacia el logro de los objetivos comunes de la institución. (Rodríguez y Romo, 2013; Ferrer et al., 2012).

Las manifestaciones de la cultura organizacional como productos del sistema pueden clasificarse en: Conceptuales- simbólicas que incluyen la filosofía de la organización, representada por: misión, objetivos, valores, prioridades, programas y estrategias básicas, recursos simbólicos y mitología.

Conductuales: a ellas corresponden el lenguaje, el comportamiento no verbal, el ritual y las distintas formas de interacción en la organización.

Estructurales: las integran las políticas, las normas, los procedimientos, el sistema de status interno, el liderazgo formal e informal visto como estructura de poder. (Ferrer et al., 2012).

Otra clasificación la señala López (2017), cuando se refiere a las características culturales de las organizaciones de salud, en cuatro dimensiones, las cuales son: donde a) Cuidado, a cargo de los profesionales de la enfermería que apoyan el proceso curativo, b) Curación, a cargo de los médicos, c) Control, donde operan los administradores y d) el de la Comunidad, representado por los delegados del sistema de salud y otros representantes externos.

Estas características son muy particulares en cada organización sanitaria porque cada dimensión equivale a una subcultura que comparte valores e intereses propios que además se rigen por las normas de la institución enmarcadas en la misión, visión y objetivos planteados.

Con base en lo anterior, se puede argumentar que un hospital es un centro de trabajo, pero también de obtención de conocimiento, experiencia práctica y realización personal, al igual que en otras organizaciones, se evidencia la influencia de la cultura organizacional en el desarrollo eficaz de la gestión partiendo del papel mediador que esta cumple entre el conocimiento individual y el de la organización (Arboleda y López, 2017).

En el marco de la enfermería la cultura organizacional constituye una influencia para este grupo de profesionales y acerca de su ajuste a la organización a la cual pertenecen. Las funciones que la cultura organizativa desempeña se traducen en un sistema puesto que da sentido de identidad a los miembros, promueve mayor sentido de unión, favorece la estabilidad del sistema social y ayuda a dar sentido al comportamiento (Rodríguez y Romo, 2013). Analizados con estos criterios los sistemas culturales, pueden ser considerados como productos de la acción diaria, del conocimiento, las exigencias y los elementos condicionantes de la acción futura.

El profesional de enfermería adscrito a unidades clínicas de hospitalización, observa y vivencia la propia historia, la historia de sus colegas, la ideología aceptada, y desde la experiencia profesional, la

cultura que se vive en dichos servicios para luego interpretarla en función de los roles que desempeña, en pro de otorgar el mejor cuidado a los pacientes y sentir satisfacción por su desempeño.

Comprender la cultura organizacional se convierte en una necesidad para entender el desempeño del profesional y la efectividad en la gestión de los servicios de salud.

Por lo antes planteado el objetivo de la investigación es determinar la cultura organizacional: desde la percepción de los profesionales de enfermería adscritos a servicios de hospitalización en una institución privada.

MÉTODO

Es una Investigación descriptiva con un diseño de campo, transversal. La población estuvo constituida por 34 profesionales de la enfermería adscritos a los servicios de hospitalización de una institución privada con diferentes turnos de trabajo, se trabajó con todos los sujetos. Como criterios de inclusión se consideraron solo profesionales de enfermería con título de Técnico Superior o licenciados, con un mínimo de un año laborando en la institución.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado con 36 ítems, con respuestas escaladas, con cinco posibilidades, tipo escala de Likert. Este cuestionario se fundamentó en la investigación realizada por Ferrer et al. (2012), la validez se realizó a través de un Juicio de expertos en gerencia Hospitalaria y la confiabilidad se calculó aplicando el Alfa de Cronbach, con un valor de 0,92 (Alta confiabilidad).

La operacionalización de la variable en el cuadro 1.

Cuadro 1.

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicador
Cultura Organizacional	Manifestaciones Simbólicas	Misión
		Visión
		Identidad
	Manifestaciones conductuales	Comunicación eficaz
		Trabajo en equipo
		Solidaridad
	Manifestaciones estructurales	Responsabilidad
		Reconocimiento
		Manejo de conflicto

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Manifestaciones simbólicas

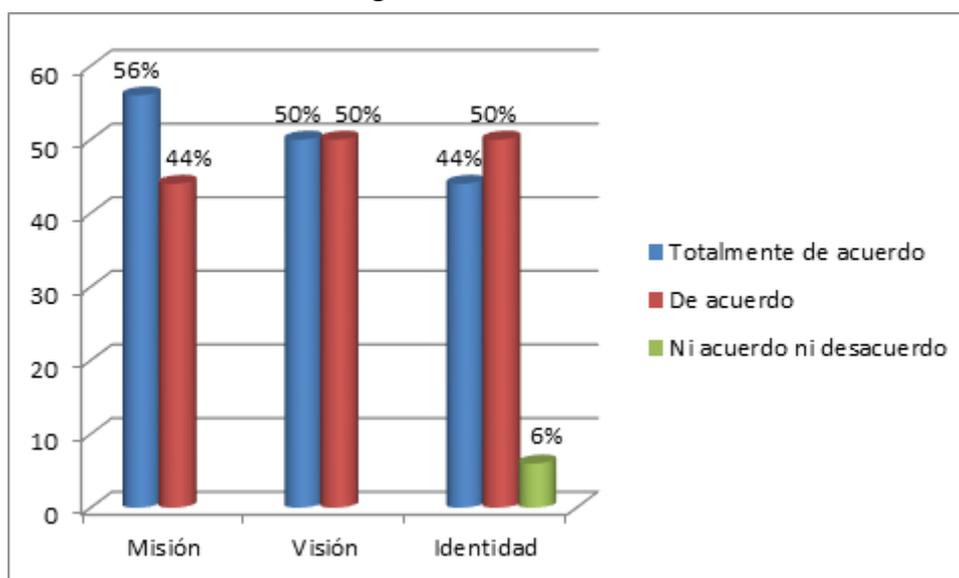
La percepción acerca de la cultura organizacional y sus manifestaciones simbólicas, se observa en la tabla y gráfico 1.

Tabla 1.
Manifestaciones simbólicas de la cultura organizacional

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo
Misión	56%	44%	
Visión	50%	50%	
Identidad	44%	50%	6%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1.
Manifestaciones simbólicas de la cultura organizacional



Fuente: Elaboración propia

El 56% de los profesionales de enfermería de la investigación están totalmente de acuerdo y el 44% de acuerdo que la Misión en las unidades clínicas, refleja el compromiso con el bienestar tanto del usuario-paciente como de los trabajadores, así como refleja las creencias compartidas del personal de enfermería. En relación a la Visión, se pudo evidenciar que 50% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo y la otra mitad están de acuerdo que la visión refleja el compromiso del equipo con la salud de los usuarios; la misma es compartida por los miembros del equipo y muestra sentido de futuro en el crecimiento del equipo de trabajo. En cuanto a la Identidad, se puede señalar que 50% de los profesionales de enfermería declaran estar de acuerdo y el 44% totalmente de acuerdo con las actividades que realiza la institución con el propósito de afianzar la relación con su talento humano y darle un sentido común a la institución; el 6% está en desacuerdo.

Manifestaciones conductuales

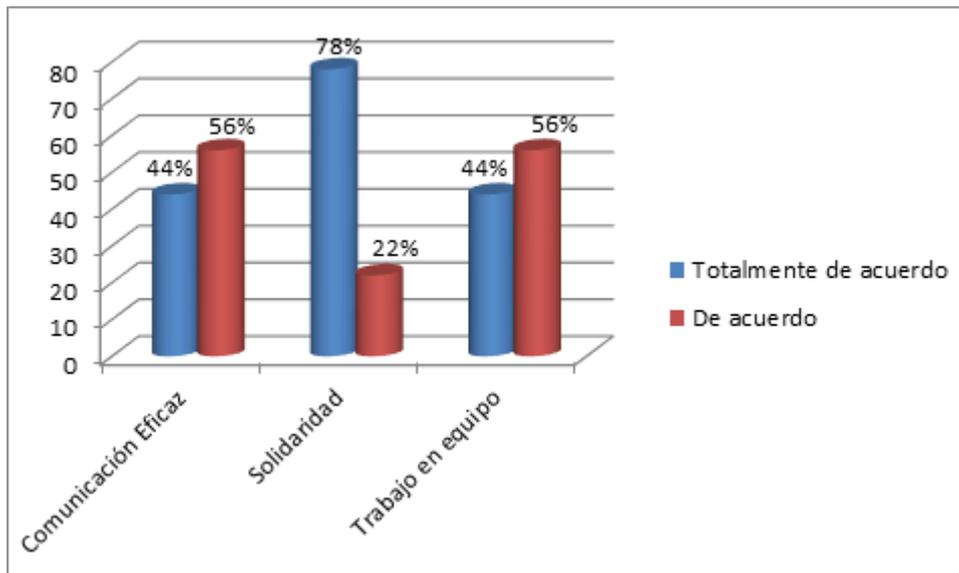
La percepción acerca de la cultura organizacional y sus manifestaciones conductuales, se observa en la tabla y gráfico 2.

Tabla 2.
Manifestaciones conductuales de la cultura organizacional

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
Comunicación eficaz	44%	56%
Solidaridad	78%	22%
Trabajo en equipo	44%	56%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2.
Manifestaciones conductuales de la cultura organizacional



Fuente: Elaboración propia

El 56% de los profesionales están de acuerdo y el 44% están totalmente de acuerdo en señalar que la comunicación es eficaz entre los miembros del equipo de enfermería y esto favorece tanto las relaciones interpersonales, el desempeño de las funciones y roles, la actuación auténtica, el crecimiento profesional y el cuidado integral del paciente en la unidad clínica.

El 78% indicó estar totalmente de acuerdo y el 22% de acuerdo, que la solidaridad mostrada entre los miembros del personal de enfermería favorece tanto la prestación del cuidado al paciente como el crecimiento profesional en la unidad clínica.

En cuanto al trabajo en equipo 56% de los consultados señalaron estar de acuerdo y 44% totalmente de acuerdo, que los miembros del personal de enfermería trabajan en equipo, compartiendo actividades y responsabilidades del cuidado, así como para superar los retos propuestos para conseguir el bienestar del paciente en la unidad clínica como su propio desempeño.

Manifestaciones estructurales

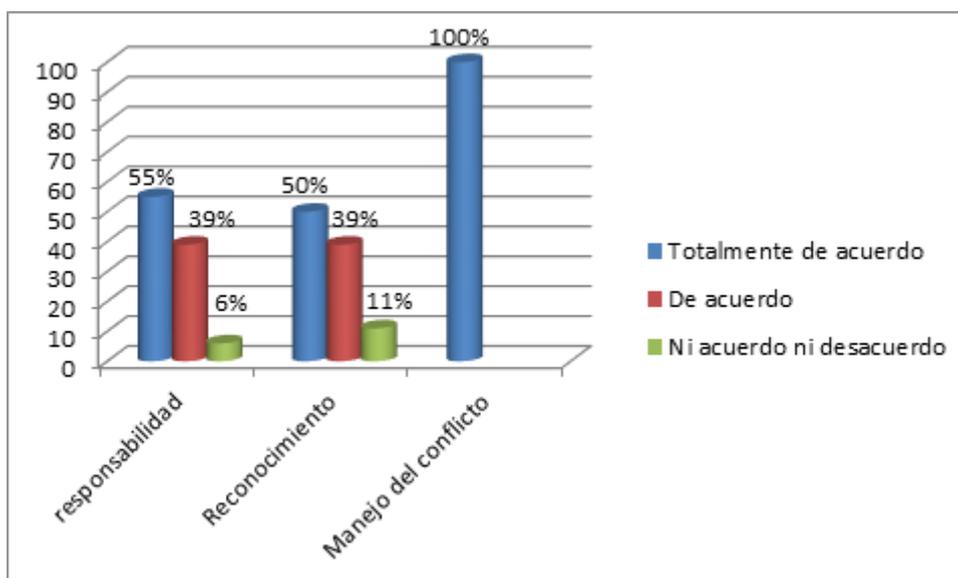
La percepción acerca de la cultura organizacional y sus manifestaciones estructurales, se observa en la tabla y gráfico 3.

Tabla 3.
Manifestaciones estructurales de la cultura organizacional

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo
Responsabilidad	55%	39%	6%
Reconocimiento	50%	39%	11%
Manejo del conflicto	100%		

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3.
Manifestaciones estructurales de la cultura organizacional



Fuente: Elaboración propia

El 55% expresa estar totalmente de acuerdo y el 39% de acuerdo que cumplir con responsabilidad tanto las actividades asignadas en la unidad, como las asignadas por el supervisor y el cuidado del paciente asignado, favorece el crecimiento profesional y al desempeño profesional; asimismo el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El 50% está totalmente de acuerdo, el 39% está de acuerdo que los premios otorgados y otros reconocimientos a la labor desempeñada favorecen el desempeño y la satisfacción laboral. Los ascensos por méritos promueve la efectividad y recibir evaluación positiva promueve la efectividad profesional. El 11% no se pronuncia ni de acuerdo ni en desacuerdo con los reconocimientos.

El 100% estuvo totalmente de acuerdo que el manejo adecuado de los conflictos, mostrar tolerancia ante las dificultades y problemas que surgen en la en la unidad clínica entre los miembros del equipo y lograr una resolución efectiva favorece a conseguir unas mejores condiciones de trabajo.

Las organizaciones son la expresión de su cultura organizacional, están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico. La cultura organizacional sirve de marco de referencia a los miembros de la organización y otorga las pautas acerca de cómo deben conducirse, en tanto que refleja un marco de valores, creencias, ideas sentimientos y voluntades de la comunidad institucional.

El término cultura organizacional, contempla aspectos institucionales sobre los que incide la cultura tales como el contenido de la organización, la formación social que la delimita, sus objetivos, sus políticas, sus resultados y convergen en aspectos como las dimensiones históricas implicadas en cualquier cultura

organizativa, los aprendizajes de significados compartidos, es decir, algo que se comparte, que se trasmite, en tanto que moldea el comportamiento de las personas y sus actividades

En el contexto organizacional de las instituciones de salud, la gestión de enfermería debe estar encaminada a la ejecución de acciones para reestructurar el sistema organizativo y por ende la cultura organizacional, mediada por el trabajo en equipo, la comunicación y la cooperación que se hacen imprescindibles para el logro de un cuidado de enfermería, sustentado en valores. Los valores son considerados un componente principal de la cultura organizacional y uno de los componentes más valioso de la estructura social de las organizaciones (López, 2017).

La cultura organizacional incluye además lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento del talento humano, que cumple varias funciones importantes al transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización, facilita el compromiso colectivo, reforzar el sistema social de la organización, ofrecer premios y reconocimientos fundamentados en información evaluativa confiable aceptados por todos (Arboleda y López, 2017).

La cultura organizacional en sistemas de salud es una mezcla compleja de saberes, conductas, percepciones, creencias, suposiciones, metáforas y modos de expresión que todos los miembros de la organización comparten (Serrate-Alfonso et al., 2014). Está dirigida a considerar aspectos del ser humano, mediados por el respeto, a la persona, consideración, comunicación fluida, sinceridad, trabajo en equipo compartido que junto a los métodos de mando inciden en la eficacia y eficiencia del grupo profesional. Es un concepto derivado del vocablo latino cultura que significa cultivo o crianza, este término, el conjunto de costumbres, normas, creencias, comportamientos y valores (sentimientos, pensamientos, acciones) que caracterizan todo sistema social (Carrillo, 2016).

En el contexto de la organización de enfermería, la cultura se traduce en un proceso dinámico de aprendizaje, construcción social, permite comprender la realidad interna, es un vínculo para enseñar-aprender, crear-innovar, administrar los procesos y las personas, cuya meta común es producir servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y las expectativas de la organización como sociedad.

La cultura organizacional en el sistema cultural se considera a través de varias variables que incluyen las manifestaciones simbólicas culturales representan el universo simbólico de la organización, proporciona un referente de estándares de desempeño entre sus miembros, para que sean efectivos hace referencia a la cultura organizacional efectiva, la describe, como aquella que apoya las estrategias de la organización y además se adapta al contexto competitivo, le permite a la organización alcanzar la misión y los objetivos propuestos (Rossel, 2016).

Toda organización se crea con la finalidad de ofrecer tanto un producto como un servicio a la sociedad, cada organización tiene una misión específica, la misión es la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad es el desarrollo de los símbolos básicos y sagrados que permiten preservar su identidad. (Chiavenato, 2002).

Los valores, constituyen la base principal de la cultura organizacional, se refieren a las convicciones, creencias y conductas axiológicas que permiten ejercer la visión, son vistos como todo aquello que tiene que ser como un dogma, como un cuerpo de principios inviolables que permiten determinar si algo es correcto o no a la luz de los dictados que tales pensamientos han impuesto dentro de una determinada cultura organizacional. (Serrate-Alfonso et al., 2014).

Otra variable inmersa en la cultura organizacional se refiere a las manifestaciones conductuales corresponden al lenguaje, el comportamiento no verbal, el ritual y las distintas formas de interacción en la organización (Segredo et al., 2017). Significa que, para cimentar los valores y las creencias, la cultura de una organización, se requiere de un proceso de comunicación la cual es necesaria en la creación de la

cultura, en su transmisión y consolidación, siendo dada atención de forma significativa en los modelos más modernos de gestión organizacional (Azuaje, 2008).

En la cultura organizacional, las manifestaciones estructurales también son consideradas dentro del sistema cultural, dentro de esta se considera a aquellas que de una manera directa pretenden asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema cultural, incluyendo el marco normativo, las relaciones de producción, la estructura social. Están integradas por las políticas y procedimientos, las normas, el sistema de estatutos internos y la estructura del poder (liderazgo formal e informal, grado de centralización o de participación en la toma de decisiones) que rigen en la organización (Rocha et al., 2014).

El personal de enfermería en esta investigación coincide en su gran mayoría en manifestar que perciben en la organización las diferentes dimensiones de la cultura organizacional, resultados que difieren de los hallazgos de Ortega-Altamirano et al. (2011) quien en su investigación encontró que en la institución estudiada existe la reticencia a las innovaciones o las mejoras de los procesos administrativos y de gestión de los servicios de enfermería los cuales no son satisfactorios ni para la institución ni para el propio personal debido a que se perpetúan los procedimientos y normas tradicionales. Se ha señalado que para lograr un modelo de cultura organizacional acertado a los propósitos y aspiraciones de calidad, eficiencia y seguridad del paciente, es necesario poner énfasis en el desarrollo profesional de enfermería, en la aplicación de prácticas basadas en evidencia científica, en la seguridad de los pacientes y en la eficiencia de la gestión de los servicios. (Ortega-Altamirano et al., 2011).

CONCLUSIONES

En el marco de la cultura organizacional de la institución, los profesionales de enfermería se comprometen con las actividades asignadas y dan respuesta a los requerimientos para el cuidado de los pacientes, son conscientes de su responsabilidad legal al realizar las acciones a su cargo.

Para la institución es importante la conducción eficiente del talento humano, para alcanzar un buen clima laboral y desarrollar una correcta cultura organizacional.

En los profesionales de enfermería adscritos a una unidad clínica, la motivación hacia el trabajo puede ser originada por los incentivos que la organización les aporta, en reconocimiento a su desempeño y a la productividad en su desempeño.

La cultura organizacional se convierte en un elemento importante de las condiciones de trabajo, entendida como todos los procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para la realización de las actividades asignadas a los profesionales de enfermería que constituyen el talento humano de las organizaciones de salud.

La cultura organizacional es percibida en un alto porcentaje como un sistema complejo necesario para reforzar las creencias, dirigir el comportamiento, establecer expectativas de desempeño y la motivación para realizarlas en los servicios de hospitalización. Es el compromiso implícito que se establece entre la institución y su personal, es la identidad con el trabajo y con la institución, produciendo un sentido de pertenencia.

REFERENCIAS

- Arboleda, G., López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*. 15(2): 247-258.
- Arriola, M., Salas, M., Salas, E., Bernabé, T. (2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. *Ciencias Estratégicas*. 19(25): 109-127. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/1107>.
- Azuaje, E. (2008). *Talento humano, su capital gerencial*. (1ª ed). Caracas, Venezuela: Pomaire.
- Carrillo, A. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias Administrativas* 4(8). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/57300>.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana
- Cujar, C. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*. July–September; 29 (128): 350-355. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.09.009>
- Ferrer, C. M., Sánchez, N., y Figuera, E. (2012). *Cultura Organizacional en Instituciones de Salud Privada: Caso áreas de hospitalización de la clínica la viña*. Estado Carabobo. Trabajo de grado no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- López, L. (2017). La configuración cultural de un hospital público. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. 5(12) 12.DOI: /10.21933/J.EDSC.2017.12.206
- Ortega-Altamirano, D., Alemán-Escobar, M., Brito, I., Rueda, C. (2011). Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México. *Salud pública Méx*. 53(1): 11-16. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003636342011000100003&lng=es.
- Rocha, F., Marziale, M., Carvalho, M. (2014). The organizational culture of a Brazilian public hospital. *Rev. esc. enferm. USP*. Apr; 48(2): 308-314. <https://doi.org/10.1590/S0080-6234201400002000016>.
- Rodríguez, C., Romo, L. (2013). Relación entre Cultura y Valores Organizacionales. *Conciencia Tecnológica*.; 45: 12-17. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94427876003.pdf>.
- Rossel, L. (2016). Percepción de la cultura organizacional en los recursos humanos del centro de salud de Chilca en el año. Universidad Peruana de Los Andes. Vicerrectorado de investigación. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/380>.
- Segredo, P., García, A., León, P., Perdomo, V. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*.; (24). <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>.
- Serrate-Alfonso, A., Portuondo-Velez, A., Sanchez-Puigbert, N. (2014). Evaluation of organizational culture and its impact on the group effectiveness. *Ingeniería Industrial*. (35(1): 2-12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362014000100002&lng=es&tlng=en.
- Urteaga, A. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional *Universitas Psychologica*. 9(1): 79-92. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64712156007.pdf>.