

## Artículo Original

### CULTURA ORGANIZACIONAL: LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA ADSCRITOS A UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

### ORGANIZATIONAL CULTURE: THE PERCEPTION OF NURSING PROFESSIONALS ASSOCIATED WITH A PUBLIC INSTITUTION

Colón Lizbeth<sup>1</sup> y Díaz Margelys<sup>2</sup>

Artículo recibido: 12-06-2019

Artículo aceptado: 26-08-2019

#### Resumen

**Introducción:** la cultura organizativa da sentido de identidad a los miembros de las instituciones.

**Objetivo:** determinar la cultura organizacional desde la percepción de los profesionales de enfermería adscritos a una institución pública y una institución privada.

**Métodos:** investigación descriptiva con un diseño de campo, prospectivo y transversal. La población fue conformada 16 profesionales de enfermería adscritos a los servicios de hospitalización del Hospital del IVSS “Dr. Luís Salazar Domínguez” de Guarenas, estado Miranda, no hubo muestra, se trabajó con la totalidad de la población. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario contentivo de 33 ítems en escala Likert

<sup>1</sup> Universidad Central de Venezuela.

<sup>2</sup> Universidad Central de Venezuela  
Correo [margelysdiaz1@hotmail.com](mailto:margelysdiaz1@hotmail.com)

de cinco puntos, cuya confiabilidad alcanzó un valor de 0.92 índice alfa de Cronbach. **Resultados:** profesionales de enfermería del IVSS en lo referido las manifestaciones conductuales se ubicaron en la categoría totalmente de acuerdo un 68,8% y 55,5% respectivamente. Las manifestaciones estructurales alcanzaron 56,3% de acuerdo, 25% ni de acuerdo, ni en desacuerdo. **Conclusión:** 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, hospitalización, enfermería.

## ABSTRACT

**Introduction:** the organizational culture gives a sense of identity to the members of the institutions. **Objective:** to determine the organizational culture from the perception of the nursing professionals assigned to a public institution and a private institution.

**Methods:** descriptive research with a field design, prospective and cross-sectional design. The population was made up of 16 nursing professionals assigned to the hospitalization services of the IVSS Hospital "Dr. Luis Salazar Dominguez", there was no sample, and we worked with the entire population. For data collection, a questionnaire containing 33 items on a five-point Likert scale was used, whose reliability reached a value of 0.92 Cronbach's alpha index. **Results:** IVSS nursing professionals in the referred behavioral manifestations

were located in the category totally in agreement, 68.8% and 55.5% respectively. The structural manifestations reached 56.3% in agreement, 25% neither in agreement nor in disagreement **Conclusion:** the organizational culture is perceived as a necessary cultural system to reinforce beliefs, direct behavior, establish performance expectations and the motivation to fulfill them in institutions.

**Key Words:** Culture, Organizational, hospitalization, nursing.

## INTRODUCCIÓN

En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes o líderes de enfermería harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia, en las instituciones de

salud, sean estas públicas o privadas. Mejorar la salud de las personas, comunidades o de las poblaciones, en una época en que aumentan las necesidades, demandas, expectativas de los consumidores y los costos, hace necesario conseguir el mejor equilibrio entre la necesidad y el conocimiento, los recursos para lograr servicios accesibles, al tiempo que se mantenga o se mejore la calidad de atención.

En el contexto de enfermería, el gerente de los servicios, requiere ser un líder con visión de futuro en el entorno de la organización, orientado a mejorar los procesos organizacionales, desarrollo de planes estratégicos, administración de cuidados de calidad, moldeando en forma positiva la identidad y el compromiso de enfermeras y enfermeros con la institución de salud

y ellos tiene que ver con la cultura organizacional. La cultura de un organismo de salud 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 <sup>1</sup>

La cultura organizacional también puede ser definida como el sistema de creencias y valores compartidos que moldean y orientan la conducta de sus miembros <sup>2</sup>, representa un aspecto clave en toda organización, enfermería entre ellas, se manifiesta en normas, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, desarrollados en un grupo dentro de la organización, es un proceso evolutivo, un proceso continuo de

transformación, donde sus elementos varían con el cursar del tiempo, puede decirse que, la cultura es como el pegamento social, expresa las percepciones, los valores, las creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado

Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización; el sistema de significados compartidos por todos los miembros, que distingue una organización de las demás; el modo institucionalizado de pensar y actuar de una organización, representa las percepciones de los dirigentes y empleados de la

organización y refleja la mentalidad predominante<sup>3</sup>.

Sistema cultural. La cultura es entendida como sistema de símbolos que facilitan al hombre dar significación a su propia experiencia. En lo relacionado con la cultura organizacional, la cultura es el patrón general de conducta, creencias y valores que sus miembros comparten<sup>4</sup>. En el marco de la enfermería la cultura constituye una influencia para el grupo profesional tanto como individuos y sobre su ajuste a la organización a la que pertenecen, dadas las funciones que la cultura organizativa desempeña, dichas funciones 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<sup>5</sup>.

Vistos de esta forma los sistemas culturales, pueden ser considerados por una parte, como productos de la acción, y por otra, como elementos condicionantes de la acción futura.

El profesional de enfermería adscrito a servicios o unidades clínicas de hospitalización, observa con los ojos de la propia historia, de 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.

El objetivo de esta investigación fue determinar la cultura organizacional: Sistema Cultural desde la percepción de los profesionales de enfermería adscritos a servicios de hospitalización del Hospital del IVSS "Dr. Luís Salazar Domínguez" en el estado Miranda.

## MATERIALES Y MÉTODOS

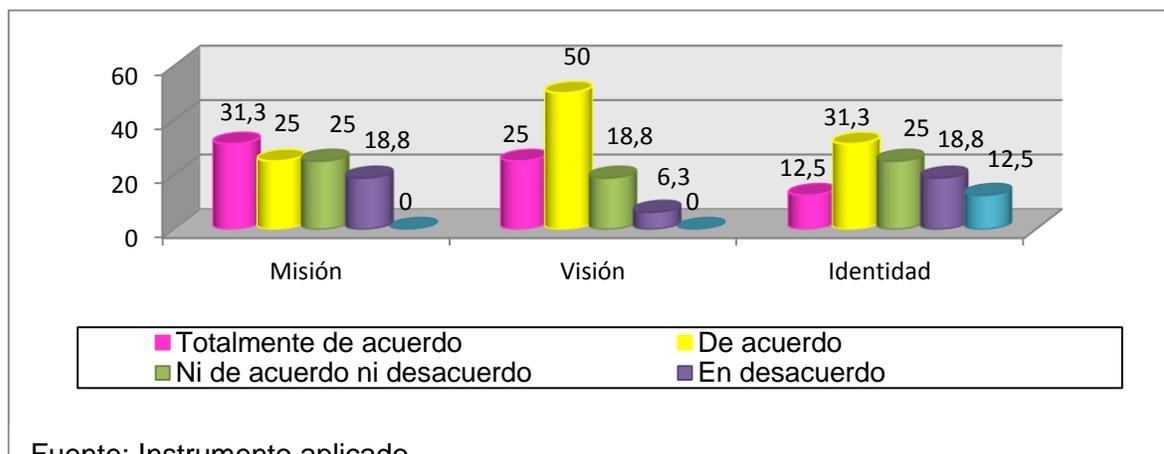
Investigación descriptiva con un diseño de campo, prospectivo y transversal. La población estuvo constituida por 16 profesionales de la enfermería, adscritas a los servicios de hospitalización de una institución pública, con una antigüedad laboral mayor a dos años, licenciadas y técnicos superiores asignados a los diferentes turnos de trabajo, que firmaron el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión personas

que no firmaron el consentimiento, o se encontraban de reposo o permiso para el momento de la investigación. Para los efectos de esta investigación se elaboró un cuestionario, utilizando como referencia el diseñado por Clara <sup>6</sup>, el cuestionario quedó constituido por treinta y seis (36) ítems en escala Likert de cinco (5) puntos. Además contiene en su primera parte los datos demográficos correspondientes al elemento muestral.

## RESULTADOS

**Gráfico 1** Distribución de la percepción sobre las manifestaciones simbólicas en los profesionales de enfermería. Hospital “Dr. Jesús Salazar Domínguez” IVSS



Los resultados en el subindicador Misión comprueban que 31,3% de los profesionales de enfermería consultados(as) están totalmente de acuerdo que la misión en la unidad clínica refleja compromisos con el bienestar tanto del usuario-paciente como de los trabajadores, así como refleja las creencias compartidas del personal de enfermería; en tanto que 25% estuvo de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 18,8% indicó estar en desacuerdo.

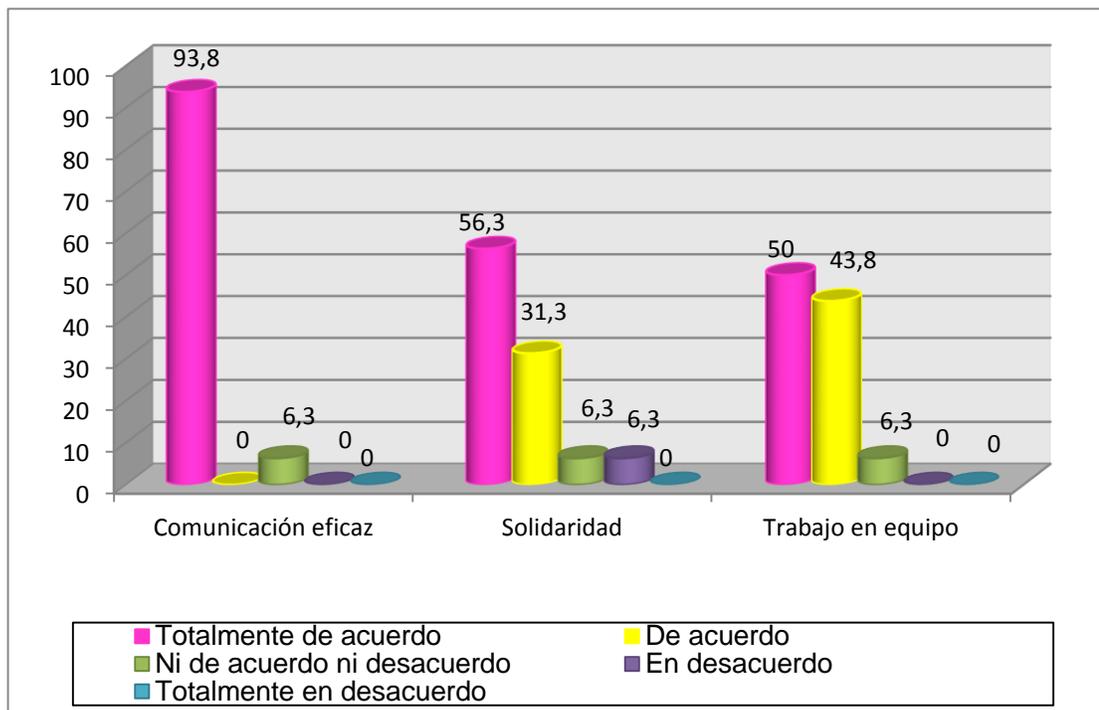
En el subindicador Visión, se pudo evidenciar que 50% de los profesionales de enfermería están de acuerdo que la visión de la unidad clínica refleja el compromiso del equipo con la salud de los usuarios; la misma es compartida por los miembros del equipo y muestra sentido de futuro en el crecimiento del

equipo; mientras que el 25% está totalmente de acuerdo; el 18,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6,3% indicó estar en desacuerdo.

Del subindicador Identidad, se puede deducir que 31,3% de los profesionales de enfermería dicen estar de acuerdo que los intercambios, celebraciones, reconocimientos entre otras actividades afianzan la identidad con la institución; en tanto que 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 18,8% indicó en desacuerdo y 12,5% se ubicó totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente. Es necesario que gerencia del centro asistencial efectúe actividades que fomenten el mejoramiento y rendimiento de los profesionales de enfermería y así mismo otorgar reconocimientos a aquellos que sobre salgan por su gran esmero, ya que la capacitación, el

desarrollo profesional y el factores motivadores de gran reconocimiento del trabajo son importancia para la población.

**Gráfico 2** Percepción sobre las manifestaciones conductuales en los profesionales de enfermería. Hospital “Dr. Jesús Salazar Domínguez” IVSS



Fuente: Instrumento aplicado.

Los resultados para el subindicador comunicación eficaz, determinan que los 93,8% de los (as) profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo que la

comunicación eficaz entre los miembros del equipo de enfermería favorece tanto las relaciones interpersonales como la actuación auténtica; así mismo favorece el crecimiento profesional y el cuidado

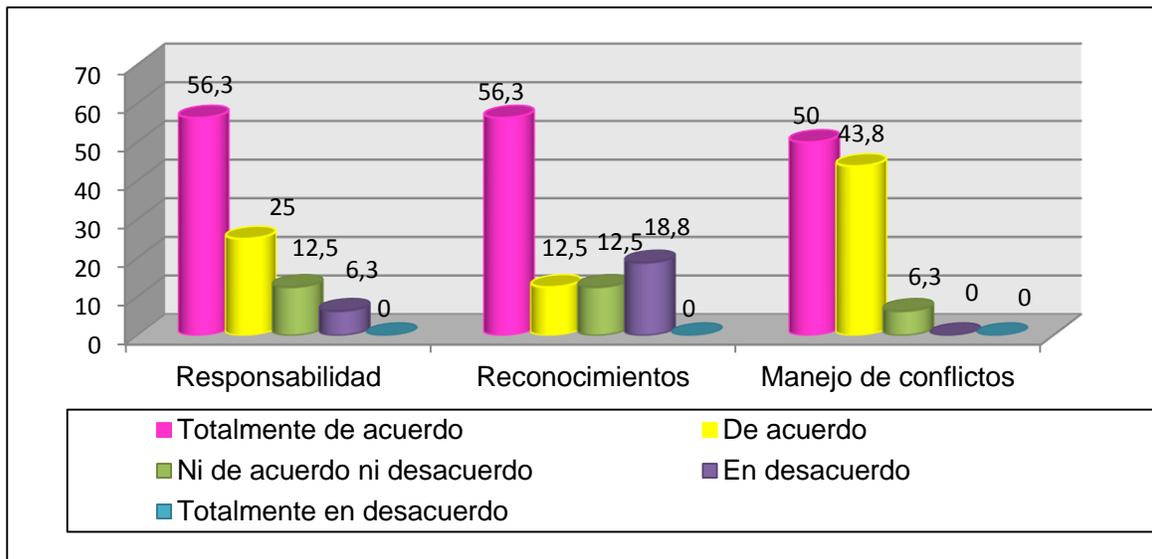
integral del paciente en la unidad clínica y el 6,3% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el subindicador solidaridad; el 56,3% de los(as) consultados(as) indicaron estar totalmente de acuerdo que la solidaridad mostrada entre miembros del personal de enfermería favorece tanto la prestación de cuidado al paciente como el crecimiento profesional en la unidad clínica; el 31,3% indicó estar de acuerdo y el 6,3% ni de acuerdo ni en

desacuerdo e igual porcentaje señaló estar en desacuerdo.

En el subindicador trabajo en equipo, el 50% de los consultados señalaron estar totalmente de acuerdo que los miembros del personal de enfermería trabajan en equipo, compartiendo actividades del cuidado, así como para superar los retos propuestos como por el bienestar del paciente en la unidad clínica; el 43,8% indicó de acuerdo y 6,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo

**Gráfico 3** Percepción sobre las manifestaciones estructurales en los profesionales de enfermería. Hospital “Dr. Jesús Salazar Domínguez” IVSS

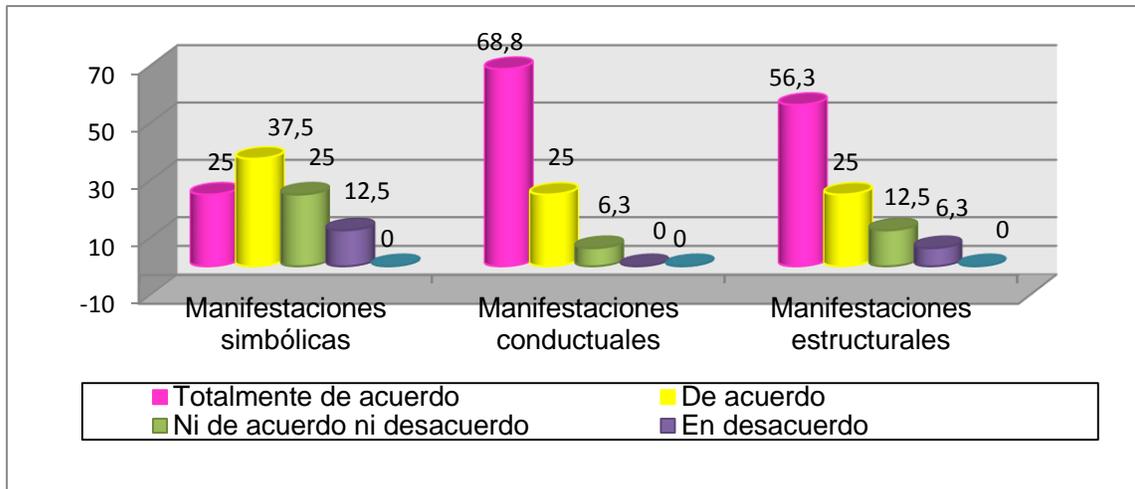


En el subindicador responsabilidad, el 56,3% dicen estar totalmente de acuerdo que cumplir con responsabilidad tanto las actividades asignadas en la unidad, como las asignadas por el supervisor y el cuidado del paciente asignado, favorece el crecimiento profesional; El 25% estuvo de acuerdo; el 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6,3% indicó en desacuerdo. Con respecto a los resultados en el subindicador reconocimientos, el 56,3% indicaron estar totalmente de acuerdo que los premios otorgados en reconocimiento a la labor favorecen el desempeño; ser ascendidos por meritocracia promueve la efectividad y recibir evaluación meritoria promueve la efectividad profesional; el 18,8% estuvo en desacuerdo; el 12,5% de acuerdo e igual porcentaje estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente.

En el subindicador manejo de conflictos, el 50% estuvo totalmente de acuerdo que ser tolerante ante los conflictos en la unidad clínica, con los miembros del equipo y resolver los conflictos interpersonales en forma honesta en la unidad clínica, favorece las condiciones de trabajo; en tanto que 43,8% estuvo de acuerdo; el 6,3% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Gráfico 4** Cultura organizacional en unidades clínicas de enfermería.

Dimensión: sistema cultural. Hospital "Dr. Jesús Salazar Domínguez" IVSS



Fuente: Instrumento aplicado

Los resultados para la variable Cultura Organizacional en Unidades clínicas de enfermería, en su Dimensión: sistema cultural, determinó en el indicador manifestaciones simbólicas que el 37,5% de los consultados(as) están de acuerdo con las manifestaciones simbólicas percibidas en las unidades clínicas del Hospital "Dr. Jesús Salazar Domínguez" IVSS Guarenas; en lo que respecta Misión, Visión e Identidad; mientras que 25%

estuvieron totalmente de acuerdo e igual porcentaje ni de acuerdo ni es desacuerdo; y el 12,5% se mostró en desacuerdo.

En lo que respecta a las manifestaciones conductuales, el 68,8% de los consultados(as) están totalmente de acuerdo con las manifestaciones conductuales percibidas en las unidades clínicas del Hospital "Dr. Jesús Salazar Domínguez" IVSS Guarenas; en lo que respecta a: la comunicación

eficaz, la solidaridad y el trabajo en equipo; mientras que 25% dijo estar de acuerdo y el 6,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En lo que respecta a las manifestaciones estructurales, el 56,3% de los consultados(as) dicen estar totalmente de acuerdo con las manifestaciones estructurales percibidas en las unidades clínicas del Hospital “Dr. Jesús Salazar Domínguez” IVSS Guarenas; en lo que respecta a: políticas, normas, manuales de procedimientos, autonomía, responsabilidad, reconocimientos y manejo de conflictos; mientras que 25% dijo estar de acuerdo, el 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6,3% estuvo en desacuerdo.

## DISCUSIÓN

Las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, 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 les da 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 organizacionales 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 considerados un componente principal de la cultura organizacional y uno de los componentes de la estructura social de las organizaciones <sup>7</sup>.

La cultura organizacional incluye además lineamientos perdurables que

dan forma al comportamiento, que cumple varias funciones importantes al transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización, facilitar el compromiso con algo mayor que el yo mismo, reforzar el sistema social de la organización, ofrecer premias reconocidas y aceptadas por todos para la toma de decisiones <sup>8</sup>.

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 <sup>1</sup>. 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 <sup>9</sup>.

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 <sup>10</sup>.

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 <sup>3</sup>.

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 <sup>11</sup>.

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 <sup>12</sup>. 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 <sup>13,14</sup>.

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 <sup>15</sup>.

## CONCLUSIONES

Es pertinente que los profesionales de enfermería, en el marco de la cultura organizacional de la institución, se comprometan con las actividades asignadas, respondan por el cuidado de los pacientes y asuman legalmente su responsabilidad por sus propias acciones al realizar las actividades asignadas y delegadas en beneficio del paciente, de los logros de la unidad clínica y de la institución. Sí los profesionales de enfermería se comprometen se debe a que, la cultura organizacional se lo permite, esto es una fortaleza que encamina a las organizaciones de enfermería hacia la excelencia. Lo anterior representa una clave para la conducción eficiente del

recurso humano, puesto que para lograr el éxito, es necesario que los directivos de enfermería proporcionen a los subordinados estrategias de motivación.

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, el reconocimiento al desempeño y a la productiva en el trabajo

La cultura organizacional, en sí misma, se convierte en un elemento importante de las condiciones de trabajo, entendidas como 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 principal recurso

humano de las organizaciones de salud.

La cultura organizacional es percibida en un alto porcentaje como un sistema cultural necesario para reforzar las creencias, dirigir el comportamiento, establecer expectativas de desempeño y la motivación para cumplirlas en los servicios de hospitalización, es el compromiso implícito establecido entre la institución y sus trabajadores, es la identidad con el trabajo u con la institución, produciendo un sentido de pertenencia.

## REFERENCIAS

1. Cujar C. Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*.2013;29:350-355.<https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.09.009>
2. Urteaga A. El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional *Universitas Psychologica*. 2010;9(1); 79-92.

Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64712156007.pdf>

3. Chiavenato I. *Gestión del Talento Humano*. 1ª ed. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana; 2002.

4. Arriola M, Salas M, Salas E, Bernabé T. El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. **Ciencias Estratégicas**. 2011.19(25):109-127. Disponible en:  
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/1107>.

5. Rodríguez C, Romo L. Relación entre Cultura y Valores Organizacionales. *Conciencia Tecnológica*.2013.45:12-17. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/944/94427876003.pdf>

6. Clara C, Ferrer M, Sánchez N. y Figuera E. *Cultura Organizacional en Instituciones de Salud Privada.: Caso áreas de hospitalización de la clínica la viña*. Venezuela. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela; 2012. UCV.

7. López L. La configuración cultural de un hospital público. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*.2017 (citado 10 mayo 2017);5,(12):12. DOI:/10.21933/J.EDSC.2017.12.206

8. Arboleda G, López J. Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*.2017 (consultado 20 feb 2017); 15,(2):247-258

9. Carrillo A. Medición de la cultura organizacional. [Ciencias Administrativas](#) 2016(citado 12 febrero 2017).4,(8). Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/57300>
10. Rossel L. Percepción de la cultura organizacional en los recursos humanos del centro de salud de Chilca en el año 2016. Universidad Peruana de Los Andes. Vicerrectorado de investigación. Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/380>
11. Serrate-Alfonso A, Portuondo-Velez A, Sanchez-Puigbert N .Evaluation of organizational culture and its impact on the group effectiveness. *Ingeniería Industrial*. 2014(citado 20 abril 2017) 35(1):2-12.Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000100002&lng=es&tng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000100002&lng=es&tng=en). 12.-
12. Segredo P, García A, León P, Perdomo V. Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR* [Internet]. 2017.0;(24).Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
13. Azuaje, E. Talento humano, su capital gerencial. 1ª ed. Caracas, Venezuela: Pomaire; 2008
14. Rocha F, Marziale M, Carvalho M. The organizational culture of a Brazilian public hospital. *Rev. esc. enferm. USP* [Internet]. 2014 Apr [citado 2017 Apr 15]; 48( 2 ): 308-314.<https://doi.org/10.1590/S0080-6234201400002000016>.
15. Ortega-Altamirano D, Alemán-Escobar M, Brito I, Rueda C. Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México. *Salud pública Méx* 2011 [citado 2017 Abr 14]; 53(1): 11-16. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es).