Advances in Sciences & Innovation

Advances in Siences & Innovation, Revista Científica
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
https://revistas.unaat.edu.pe/index.php/RU
Volumen 5 / Número 1
ISSN: 2961-2012
https://doi.org/10.61210/asi.v5i1.272

Cultura organizacional y administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería

Organizational culture and health service management among nursing professionals

Katerine karen Gomez Perez
kgomez@unaat.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-3587-3229
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Antony Paul Espiritu Martinez
aespiritu@unaat.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-4885-7068
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Miriam Zulema Espinoza Véliz
mespinoza@unaat.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-0424-2467
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Melvi Janett Espinoza Egoavil
mjespinoza@unaat.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-1580-7563
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma – 2025. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, con una muestra censal de 34 profesionales de enfermería. Se utilizó la técnica de entrevista y se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el 17.6% de los profesionales presenta una administración de los servicios de enfermería muy eficiente, dentro de los cuales el 11.8% corresponde a una cultura organizacional muy disfuncional y el 5.9% funcional. Asimismo, el 32.4% presenta una administración eficiente, asociada en su mayoría a cultura organizacional funcional (20.6%) y muy funcional (8.8%). Por otro lado, el 29.4% evidencia una administración poco eficiente, vinculada a cultura organizacional poco disfuncional (11.8%) y funcional (5.9%). Finalmente, el 8.8% muestra administración muy ineficiente junto a cultura organizacional muy disfuncional. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas

variables, observándose que una cultura organizacional basada en colaboración, respeto y comunicación efectiva favorece una gestión más eficiente y una mayor satisfacción del personal y de los pacientes (p = 0.001).

Palabras clave: Administración, gestión, resiliencia, procesos.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between organizational culture and health service administration among nursing professionals at Félix Mayorca Soto Hospital, Tarma (2025). It employed a quantitative approach and a correlational design, using a census sample of 34 nursing professionals. Data collection involved interviews and the administration of two questionnaires. The results showed that 17.6% of the professionals demonstrated highly efficient nursing service administration; within this group, 11.8% were associated with a highly dysfunctional organizational culture and 5.9% with a functional one. Additionally, 32.4% demonstrated efficient administration, primarily associated with functional (20.6%) and highly functional (8.8%) organizational cultures. Conversely, 29.4% showed inefficient administration, linked to slightly dysfunctional (11.8%) and functional (5.9%) organizational cultures. Finally, 8.8% exhibited highly inefficient administration alongside a highly dysfunctional organizational culture. The study concludes that there is a significant relationship between the two variables, noting that an organizational culture based on collaboration, respect, and effective communication fosters more efficient management and higher levels of staff and patient satisfaction (p = 0.001).

Keywords: Administration, management, resilience, processes.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de salud en los profesionales de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma durante el año 2025. Su desarrollo se justificó por la necesidad de generar evidencia científica que permita comprender cómo la cultura organizacional influye en los procesos de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y gestión de los servicios de enfermería, aspectos fundamentales para garantizar una atención de calidad. Asimismo, los resultados constituyen un aporte para la toma de decisiones institucionales, al proporcionar información útil para el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión, la optimización del desempeño del personal de enfermería y la mejora continua de los servicios de salud en beneficio de los pacientes y de la organización.

De esta manera la cultura organizacional se define como un conjunto de normas y valores que guían los entornos laborales, particularmente en los establecimientos de salud. En la práctica diaria, es fundamental fortalecer esta cultura para facilitar una organización

eficiente en los servicios de enfermería, lo cual es esencial para el avance administrativo hacia el logro de objetivos institucionales compartidos. No obstante, actualmente se observan comportamientos y actitudes que no están profundamente arraigados y que no impactan positivamente en la administración de los servicios de salud. Esto genera climas laborales desfavorables, una organización débil, escaso trabajo colaborativo y un desempeño individual que carece de impacto significativo. Todos estos factores dificultan el crecimiento organizacional y administrativo de los servicios de salud, afectando así la calidad de atención brindada dentro de estas instituciones, se considera que una buena cultura organizacional puede repercutir de manera saludable en las instituciones de salud en trabajos anteriores se observa que esta repercute en el 100% de los trabajadores y en la consecución del logro de objetivos en común, además de permitir superar las brechas en problemas locales como insatisfacción laboral, débil trabajo colectivo, deserción en el logro de metas propuestas, así como la perdida efectiva de recursos humanos por climas laborales asfixiantes con una falta de organización de amplio impacto para la desmotivación laboral.

A nivel nacional Pezo, A. et. al. (2020) advierte que la funcionalidad de los procesos administrativos en salud son respuesta de las formas de organización de los establecimientos de salud y como sus lideres encaminen sus procesos siendo necesario calar de forma progresiva el incentivar practicas a corto y largo plazo que permitan el ejercicio de formas de organización efectivas que repercutan en los procesos administrativos y permitan superar dificultades institucionales y no por el contrario estas se sumen a los factores que debilitan los procesos organizacionales como son la escases de recursos humanos, débil programación presupuestal, entre otros que no dejan que la administración en los servicios de salud se fortalezca y crezca.

Cabe mencionar que los objetivos institucionales dependen en gran magnitud de la cultura organizacional que se desarrolle en la institución de salud, reflejándose en el manejo de los valores, creencias, protocolos que en su ejecución diaria van empoderando a los profesionales para que esta se vuelva una práctica diaria y forme parte del desarrollo de funciones de manera constante que más allá de la presión laboral exista la motivación necesaria para que los procesos administrativos se desarrollen de la mejor manera demostrando flujos de comunicación efectivo, buenas formas de liderazgo, integración del equipo de trabajo, etc.

A nivel local en el Hospital Félix Mayorca Soto de la provincia de Tarma esta realidad se muestra bastante agudizada en los profesionales de enfermería, quienes, superpuestos por factores como jornadas laborales extenuantes, recelo en el crecimiento profesional, incapacidad de gestión, programación insuficiente de recursos humanos, etc. estos y otros factores se suman a debilitar los procesos de consolidación de una cultura organizacional que se ve empobrecida por la búsqueda continua de realización individual lejos del trabajo colectivo y organizado, repercutiendo en escenarios y climas laborales dañinos al ejercicio laboral y que de alguna manera debilitan notablemente los procesos administrativos que se reflejan en el incumplimiento de metas y la consecución de escenarios administrativos de los servicios de salud con falencias marcadas que a la fecha no permiten una toma de decisiones efectiva para la reorganización de los servicios de salud para mejorar la capacidad de cuidado brindada a los usuarios así como le necesidad imperiosa de mejorar la capacidad de trabajo organizado y la buena administración d ellos servicios de enfermería.

A nivel global, múltiples investigaciones destacan la importancia de la cultura organizacional en la administración de los servicios de salud. Según Tumbaco et al. (2021), todos los profesionales de enfermería reconocen la necesidad de fortalecer los procesos administrativos mediante perfiles apropiados que faciliten el logro de las metas institucionales y aumenten la competitividad y satisfacción del usuario. De manera similar, Jiménez et al. (2020) demuestran que una cultura organizacional inadecuada tiene un impacto significativo

en el desempeño de las funciones, lo que puede resultar en desorganización, improvisación y debilidades en el trabajo en equipo. De Arco y Suárez (2018) encuentran que en más del 90% de los estudios revisados, los perfiles profesionales están mal diferenciados, y que esto afecta cómo se han asignado las funciones administrativas, particularmente en salud. Un fenómeno similar es sugerido por Arboleda y López (2017) quienes escriben que los trabajadores perciben más comúnmente una cultura organizacional favorable que enfatiza la comunicación, la apertura al cambio y los mecanismos de participación institucional. A pesar de los recursos a nivel nacional, Córdova (2020) identifica desafíos como la desmotivación, el conflicto laboral y la fragmentación de la comunicación que persisten, llevando a la insatisfacción entre el personal de salud. En contraste, Vargas (2020) encuentra un vínculo pequeño pero positivo entre la cultura organizacional y la vinculación laboral, con ambas dimensiones teniendo una relación positiva, aunque una correlación débil (aunque significativa). Sandoval (2018) encontró que hay diferencias en los niveles de cultura organizacional entre los profesionales de enfermería y obstetricia; los profesionales de enfermería son mayormente regulares en enfermería mientras que deficientes en obstetricia.

Espinoza y Gaspar (2018) confirman la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en los profesionales de la salud. Basado en su base teórica, el estudio sigue la teoría de la transición de Afaf Ibrahim Meleis sobre el empoderamiento profesional de las enfermeras en el cuidado y la gestión (Afaf, 2002), la teoría de la cultura organizacional de Idalberto Chiavenato que destaca el papel de la organización en la administración y el cumplimiento del objetivo institucional (Chiavenato, 1999). La cultura organizacional se conceptualiza como el conjunto de valores, estándares y comportamientos compartidos que dictan la interacción y el funcionamiento de las organizaciones y sus miembros (QuestionPro, 2022). Es de importancia crítica porque determina las relaciones laborales y el ambiente organizacional dentro de la organización, así como proyectar la imagen de la organización externamente (UPCO, 2022), lo que trae cohesión, identidad y objetivos alineados (Sistemas, 2022). Consiste en normas, estructura de poder, interacción organizacional y valores institucionales (La república, 2013), que gobiernan elementos como salarios, códigos de conducta, procesos operativos y visión institucional (TriangleSolutions, 2022). Además, la estructura de poder refleja la jerarquía de una organización y los procesos de toma de decisiones (Business English, 2022); las relaciones laborales, por el contrario, incluyen interacciones verticales, horizontales y externas que impactan directamente el ambiente institucional (Vecino, 2022).

Los valores son la base de la identidad institucional que gobierna el comportamiento de los miembros (Da Silva, 2020). En el ámbito de la salud, la cultura organizacional se evalúa mediante instrumentos como el OCAI, que incluyen clima, valores y tipo de liderazgo (OBS Business School, 2020). La consolidación necesita incluir: establecer valores institucionales; evaluar el grado en que se aplican los valores; seleccionar personal alineado, fortalecer la marca institucional de la empresa, y luego desarrollar estructuras de medición y monitoreo continuas (ACRIP, 2022). En los servicios de salud, las implicaciones se reconocen en la gestión del conocimiento, la productividad y la ventaja competitiva institucional, para lo cual el capital humano es el eje en su nivel más básico (Domínguez, 2009). También sirve como un sistema común de significados que significan herramientas para controlar el comportamiento y establecer la identidad institucional (INTERCIENCIA, 2021), y realizar las funciones de diferenciación, cohesión y control organizacional (Parolin, 2008).

Una gobernanza adecuada apoya la innovación, el cambio y la mejora continua de los servicios de salud (Larrazabal, 2015). Igualmente, el ambiente interno y la comunicación efectiva afectan la motivación, el rendimiento y las relaciones laborales en las instituciones de salud (Muela, 2013). En cuanto a la administración del cuidado de enfermería, se define como un

proceso destinado a cumplir con la misión que incluye el establecimiento, gestión y evaluación de los recursos humanos para proporcionar un cuidado de buena calidad y seguro (Slideshare, 2012). Por ejemplo, la enfermería de práctica avanzada ha sido eficiente, efectiva y de calidad en la gestión del servicio (Soler, 2022).

Las decisiones estratégicas, operativas y clínicas se integran a nivel macro, meso y micro (FIDE, 2022), y es una parte esencial de la administración de la salud. Dentro de esta perspectiva, la gestión de enfermería tiene como objetivo alcanzar estándares de calidad a través de buenas prácticas, evaluación de resultados y uso eficiente de los recursos disponibles (AXON, 2022). El liderazgo en enfermería implica influir en el equipo de la manera correcta para lograr los objetivos, lo que lleva a la confianza, la motivación y la calidad del cuidado en un nivel óptimo (SalusPlay, 2019). Los conceptos principales se describen de la siguiente manera: cultura organizacional, un sistema de comportamientos que guía el logro de los objetivos institucionales (RELC, 2021); administración de salud, un proceso organizacional para asegurar la operatividad del servicio (Sordo, 2022); gestión de salud, ejecución de actividades para los objetivos del servicio (Minsalud, 2022); y organización, estructura de planificación y procesos para lograr metas estratégicas (Roldan, 2022).

METODOLOGÍA

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, con el propósito de determinar la relación entre la cultura organizacional y la gestión de los servicios de enfermería en una única muestra, siguiendo un esquema que correlaciona variables (O1–O2–r). Se emplearon métodos descriptivos para caracterizar las variables y se aplicaron técnicas estadísticas e inferenciales para analizar los datos y verificar las hipótesis (Osada, 2021).

La población y muestra consistieron en 34 profesionales de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto en Tarma, durante el periodo comprendido entre enero y julio de 2025. El estudio se llevó a cabo en dicho hospital, situado en el departamento de Junín (QuestionPro, 2022).

Se utilizó la técnica de encuesta con dos cuestionarios estructurados como instrumentos. El primer cuestionario evaluó la cultura organizacional mediante 20 ítems distribuidos en las dimensiones de cultura de poder y cultura funcional. El segundo cuestionario midió la gestión de los servicios de enfermería a través de otros 20 ítems que abordaron liderazgo y procesos. Ambos instrumentos aplicaron una escala tipo Likert con tres niveles (Nunca, A veces, Siempre), otorgando puntajes que iban del 0 al 60, clasificando los resultados en categorías evaluativas como malo/regular/bueno para la cultura organizacional y eficiente/poco eficiente/ineficiente para la gestión.

La validez de los instrumentos fue establecida a través del juicio experto formado por seis especialistas, utilizando el coeficiente V de Aiken. La confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach basado en una prueba piloto realizada en un hospital con características similares (Rodríguez, 2016). Para el análisis de datos se emplearon tablas de frecuencia, gráficos de barras y estadísticas descriptivas e inferenciales que permitieron interpretar los resultados. Además, se tuvieron en cuenta procedimientos éticos como el consentimiento informado y la autorización institucional previa.

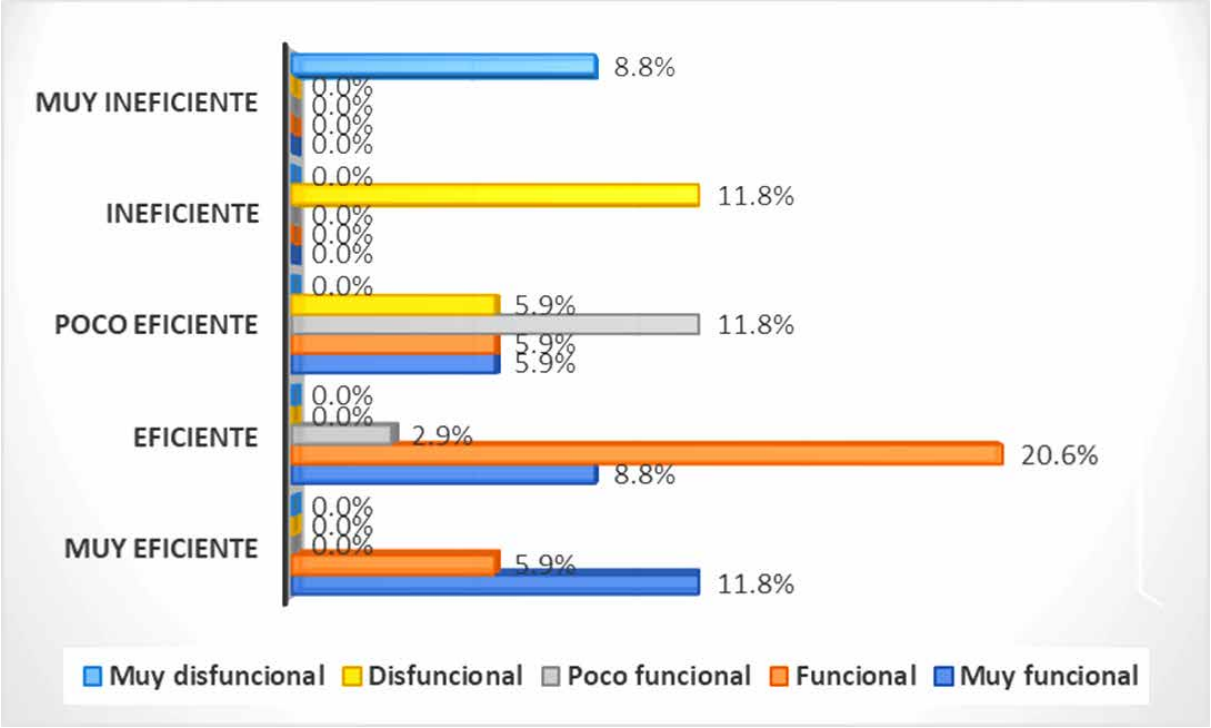
RESULTADOS

Tabla y gráfico 1

Relación entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería

Cultura organizacional	Administración de los servicios de enfermería										TOTAL	
	Muy eficiente		Eficiente		Poco eficiente		Ineficiente		Muy ineficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy funcional	4	11.8%	3	8.8%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	9	26.5%
Funcional	2	5.9%	7	20.6%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	11	32.4%
Poco funcional	0	0.0%	1	2.9%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
Disfuncional	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%	6	17.6%
Muy disfuncional	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	3	8.8%
TOTAL	6	17.6%	11	32.4%	10	29.4%	4	11.8%	3	8.8%	34	100.0%

Fuente: Cuestionario.



Como se observa en la tabla y gráfico 1. el 17.6% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería muy eficiente, de los cuales el 11.8% presenta cultura organizacional muy disfuncional, el 5.9% funcional. El 32.4% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería eficiente, de los cuales el 20.6% presenta cultura organizacional funcional y el 8.8% muy funcional. El 29.4% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería poco eficiente, de los cuales el 11.8% presenta cultura organizacional poco disfuncional y un 5.9%

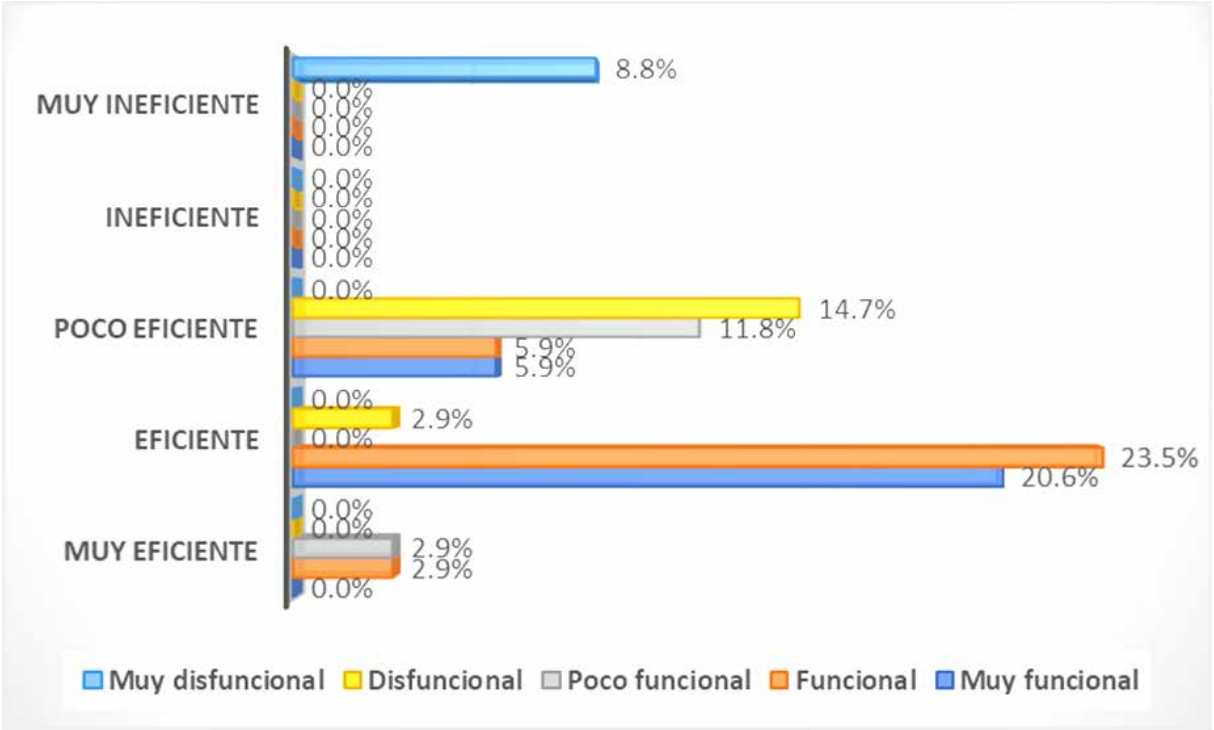
funcional. El 8.8% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería muy ineficiente y presenta cultura organizacional muy disfuncional.

Tabla y gráfico 2

Relación entre la cultura organizacional y el liderazgo del profesional de enfermería.

Cultura organizacional	Dimensión: Liderazgo										TOTAL	
	Muy eficiente		Eficiente		Poco eficiente		Ineficiente		Muy ineficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy funcional	0	0.0%	7	20.6%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	9	26.5%
Funcional	1	2.9%	8	23.5%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	11	32.4%
Poco funcional	1	2.9%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
Disfuncional	0	0.0%	1	2.9%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
Muy disfuncional	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	3	8.8%
TOTAL	2	5.9%	16	47.1%	13	38.2%	0	0.0%	3	8.8%	34	100.0%

Fuente: Cuestionario.



Como se observa en la tabla y gráfico 2. el 5.9% de profesionales de enfermería presenta liderazgo muy eficiente, de los cuales el 2.9% presenta una cultura organizacional funcional y otro 2.9% poco funcional. El 47.1% de profesionales de enfermería presenta liderazgo eficiente, de los cuales el 20.6% presenta una cultura organizacional muy funcional, el 23.5% funcional y el 2.9% disfuncional. El 38.2% de profesionales de enfermería presenta liderazgo poco eficiente, de los cuales el 5.9% presenta una cultura organizacional muy funcional, otro 5.9% funcional, el 11.8% poco funcional y el 14.7% disfuncional. El 8.8% de profesionales de enfermería presenta liderazgo muy ineficiente, y presenta una cultura organizacional muy disfuncional.

Tabla y gráfico 3

Relación entre la cultura organizacional y los procesos del profesional de enfermería.

Cultura organizacional	Dimensión: procesos										TOTAL	
	Muy eficiente		Eficiente		Poco eficiente		Ineficiente		Muy ineficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy funcional	7	20.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	9	26.5%
Funcional	2	5.9%	5	14.7%	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%	11	32.4%
Poco funcional	0	0.0%	1	2.9%	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%	5	14.7%
Disfuncional	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%	6	17.6%
Muy disfuncional	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	3	8.8%
TOTAL	9	26.5%	6	17.6%	8	23.5%	8	23.5%	3	8.8%	34	100.0%

Fuente: Cuestionario.

Como se observa en la tabla y gráfico 3. el 26.5% de profesionales de enfermería presenta procesos muy eficientes, de los cuales el 20.6% presenta una cultura organizacional muy funcional y el 5.9% funcional. El 17.6% de profesionales de enfermería presenta procesos eficientes, de los cuales el 14.7% presenta una cultura organizacional funcional y el 2.9% poco funcional. El 23.5% de profesionales de enfermería presenta procesos poco eficientes, de los cuales el 8.8% presenta una cultura organizacional funcional, otro 8.8% poco funcional y el 5.9% disfuncional. El 23.5% de profesionales de enfermería presenta procesos ineficientes, de los cuales el 5.9% presenta una cultura organizacional muy funcional, el 2.9% funcional, otro 2.9% poco funcional y el 11.8% disfuncional.

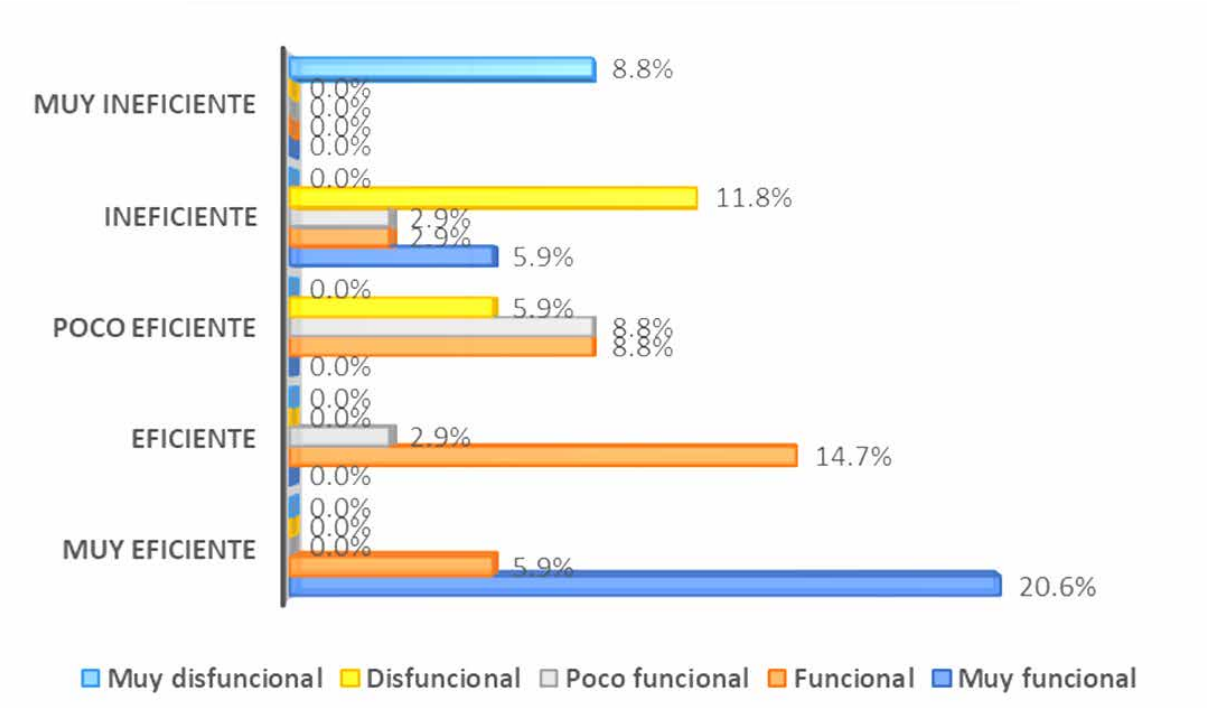
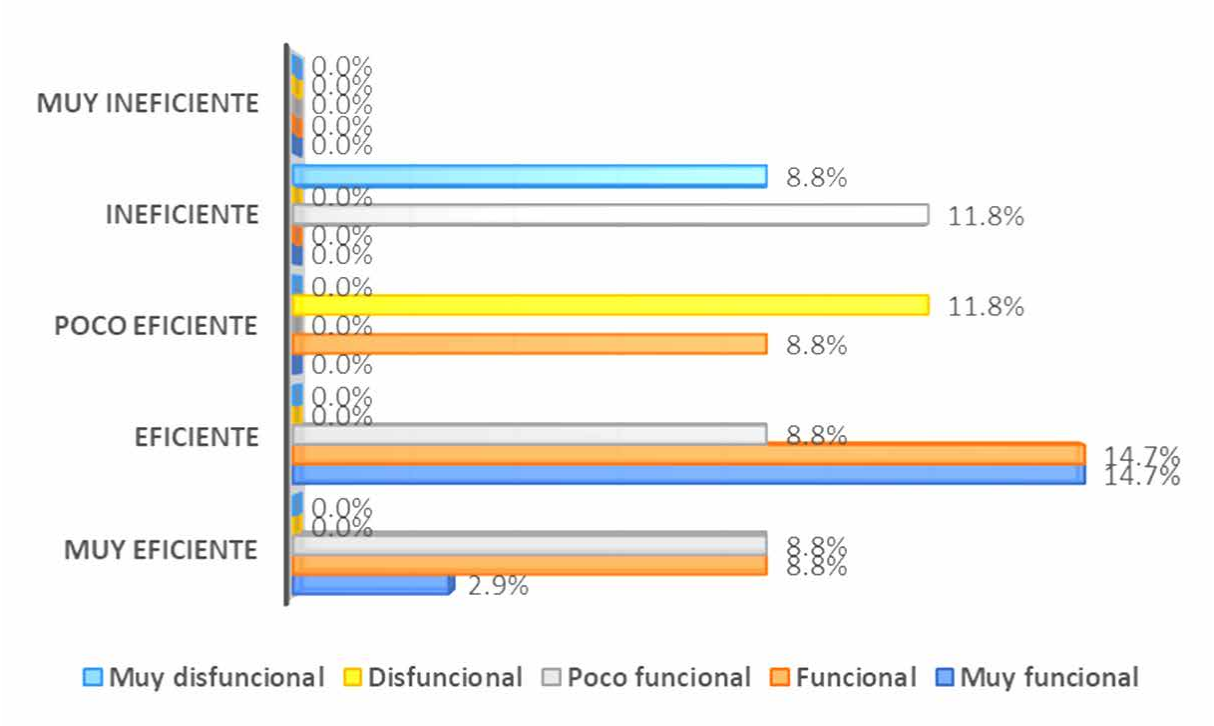


Tabla y gráfico 4

Relación entre la administración de los servicios de salud y la cultura de poder del profesional de enfermería.

Administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería	Dimensión: Cultura de poder										TOTAL	
	Muy funcional		Funcional		Poco funcional		Disfuncional		Muy disfuncional			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy eficiente	1	2.9%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
Eficiente	3	8.8%	5	14.7%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	11	32.4%
Poco eficiente	3	8.8%	3	8.8%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	10	29.4%
Ineficiente	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
Muy ineficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	0	0.0%	3	8.8%
TOTAL	7	20.6%	13	38.2%	7	20.6%	7	20.6%	0	0.0%	34	100.0%

Fuente: Cuestionario.



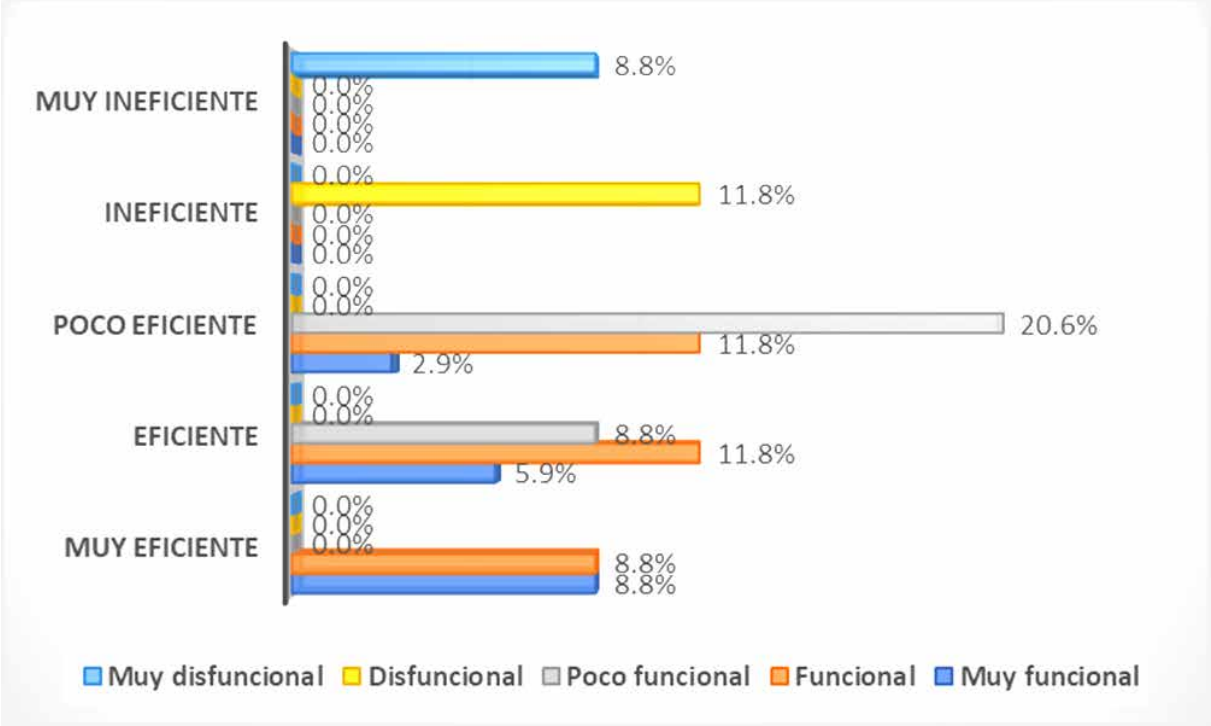
Como se observa en la tabla y gráfico 4. el 20.6% de profesionales de enfermería presenta cultura de poder muy funcional, de los cuales el 2.9% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería muy eficiente, el 8.8% eficiente y otro 8.8% poco eficiente. El 38.2% de profesionales de enfermería presenta cultura de poder funcional, de los cuales el 14.7% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería muy eficiente, otro 14.7% eficiente y el 8.8% poco eficiente. El 20.6% de profesionales de enfermería presenta cultura de poder poco funcional, de los cuales el 8.8% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería eficiente y el 11.8% ineficiente. El 20.6% de profesionales de enfermería presenta cultura de poder disfuncional, de los cuales el 11.8% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería poco eficiente y el 8.8% muy ineficiente.

Tabla y gráfico 5

Relación entre la administración de los servicios de salud y la cultura de función del profesional de enfermería.

Administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería	Dimensión: Cultura de función										TOTAL	
	Muy funcional		Funcional		Poco funcional		Disfuncional		Muy disfuncional			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy eficiente	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
Eficiente	3	8.8%	4	11.8%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	11	32.4%
Poco eficiente	0	0.0%	3	8.8%	7	20.6%	0	0.0%	0	0.0%	10	29.4%
Ineficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	4	11.8%
Muy ineficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	3	8.8%
TOTAL	6	17.6%	9	26.5%	12	35.3%	4	11.8%	3	8.8%	34	100.0%

Fuente: Cuestionario.



Como se observa en la tabla y gráfico 5. el 17.6% de profesionales de enfermería presenta cultura de función muy funcional, de los cuales el 8.8% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería muy eficiente y otro 8.8% eficiente. El 26.5% de profesionales de enfermería presenta cultura de función funcional, de los cuales el 5.9% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería muy eficiente, el 11.8% eficiente y el 8.8% poco eficiente. El 35.3% de profesionales de enfermería presenta cultura de función poco funcional, de los cuales el 2.9% presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería muy eficiente, el 11.8% eficiente y el 20.6% poco eficiente. El 11.8% de profesionales de enfermería presenta cultura de función disfuncional, y presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería ineficiente. El 8.8% de profesionales de enfermería presenta cultura de función muy disfuncional y presenta administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería muy ineficiente.

Hipótesis general en estudio:

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de enfermería.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de enfermería.

Prueba inferencial – Rho de Spearman

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Administración de los servicios de enfermería
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Administración de los servicios de enfermería	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Como el valor calculado de 0.000 es menor al p valor constante de 0.05 se acepta a la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por la tanto, existe relación significativa entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de enfermería.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de salud en profesionales de enfermería. En los resultados se evidencia que el 17.6% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería muy eficiente, de los cuales el 11.8% presenta cultura organizacional muy disfuncional, el 5.9% funcional. El 32.4% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería eficiente, de los cuales el 20.6% presenta cultura organizacional funcional y el 8.8% muy funcional. El 29.4% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería poco eficiente, de los cuales el 11.8% presenta cultura organizacional poco disfuncional y un 5.9% funcional. El 8.8% de profesionales de enfermería presenta administración de los servicios de enfermería muy ineficiente y presenta cultura organizacional muy disfuncional.

Los resultados de la investigación indican que la cultura organizacional en el Hospital Félix Mayorca Soto es predominantemente de tipo clan, caracterizada por un ambiente de apoyo, colaboración y comunicación abierta. Este hallazgo es consistente con estudios previos que sugieren que una cultura de clan puede fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la satisfacción del personal de enfermería (Cameron & Quinn, 2011; Schein, 2010). Por el contrario, la implementación de medidas de adhocracia innovadoras y adaptables también se encontró en el cuidado de enfermería. Esto refleja una tendencia a responder y adaptarse, y a tratar de seguir mejorando, lo cual es consistente con los hallazgos de otros estudios en el área de la flexibilidad

hospitalaria (Burnes, 2017). Para la implementación de servicios de enfermería, esto sugiere que los efectos de la cultura organizacional en el trabajo de administración son sustanciales. Específicamente, se encontró que una cultura organizacional saludable fomenta una mayor sinergia de equipo y mejora la calidad del cuidado del paciente. Estos hallazgos son consistentes con la literatura existente que subraya la correlación entre una cultura organizacional positiva y la calidad en la gestión de la prestación de servicios de salud (Heskett, Sasser y Schlesinger, 1997; Kotter y Heskett, 1992). También hubo una indicación de preocupaciones administrativas sobre la falta de recursos y la alta carga de trabajo que influyeron en la visión sobre la cultura organizacional. Esto es consistente con otras investigaciones que sugieren que las influencias externas e internas sobre la cultura están presentes e influyen en las experiencias y percepciones de la institución de salud (Meyer & Allen, 1997; West et al., 2002).

La comparación de esta investigación con investigaciones anteriores indica que los hallazgos sobre el efecto de la cultura organizacional en la prestación de servicios de enfermería están de acuerdo con la literatura existente. Por ejemplo, el estudio realizado por Cameron y Quinn (2011) sobre los tipos de cultura organizacional y su efecto en el rendimiento organizacional, apoya la noción de que la cultura de clan y de adhocracia es útil en el cuidado de la salud. También se señaló en esta investigación que hay sutilezas que no han sido muy bien investigadas en los estudios existentes, por ejemplo, los vínculos exactos entre la cultura organizacional y la gestión de recursos específicamente en hospitales rurales. Los resultados indicaron la importancia de examinar más a fondo la relación entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de enfermería basándose en el contexto como moderador.

Esta investigación tiene importantes implicaciones para la gestión de los servicios de enfermería en el Hospital Félix Mayorca Soto con algunas implicaciones clínicas. Para empezar, mejorar la cultura de clan conduce a un ambiente de trabajo más integrado y cooperativo que mejora la moral de los empleados y la calidad del cuidado de enfermería. La segunda razón es que la infusión de elementos de adhocracia en la cultura organizacional en primer lugar, puede llevar a la innovación y adaptación cuando surgen nuevos desafíos en el entorno hospitalario. Estos deben abordarse cuando los administradores del hospital elaboren planes para mejorar la prestación de servicios de enfermería, y en la construcción de iniciativas de capacitación para desarrollar instituciones de cuidado de enfermería de acuerdo con estas prioridades.

En ese sentido es importante considerar el desarrollo de futuras investigaciones que amplíen el análisis de la relación entre la cultura organizacional y la administración de los servicios de enfermería mediante estudios multicéntricos que incluyan hospitales de diferentes niveles de complejidad y contextos geográficos. Asimismo, sería pertinente desarrollar investigaciones longitudinales que permitan evaluar el efecto de intervenciones dirigidas al fortalecimiento del liderazgo, la comunicación organizacional y el clima laboral sobre la calidad de la gestión y los resultados asistenciales. De igual manera, se sugiere incorporar enfoques mixtos o cualitativos para profundizar en las percepciones y experiencias del personal de enfermería, enriqueciendo la comprensión de los factores que condicionan el desempeño organizacional y proporcionando evidencia útil para el diseño de estrategias de mejora continua en los servicios de salud.

CONCLUSIONES

La cultura organizacional del Hospital Félix Mayorca Soto tiene un impacto significativo en la administración de los servicios de enfermería. Se ha observado que una cultura organizacional que promueve valores de colaboración, respeto y comunicación efectiva contribuye a una gestión más eficiente y a una mayor satisfacción tanto del personal de enfermería como de los pacientes.

La calidad del liderazgo dentro del hospital está estrechamente vinculada a la cultura organizacional. Los líderes que adoptan un enfoque participativo y que promueven una cultura de transparencia y equidad influyen positivamente en la moral del personal de enfermería, lo cual a su vez mejora la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

Se identificaron desafíos significativos en la implementación de normas y prácticas culturales deseadas dentro de los servicios de enfermería. Factores como la resistencia al cambio, la falta de capacitación y la ausencia de mecanismos de retroalimentación efectiva dificultan la alineación total de la cultura organizacional con las prácticas de administración de enfermería.

La satisfacción del personal de enfermería se ve influenciada por la cultura organizacional del hospital. Un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por una cultura de apoyo y reconocimiento, mejora la moral del personal y se traduce en una mayor calidad del cuidado brindado a los pacientes. La falta de una cultura organizacional favorable, por otro lado, está correlacionada con altos niveles de estrés y agotamiento entre el personal.

Existe la necesidad del fortalecimiento de programas de capacitación en liderazgo, la implementación de estrategias para mejorar la comunicación interna, y la creación de mecanismos de evaluación continua de la cultura organizacional. Estas medidas son esenciales para lograr una administración más eficiente y una mayor satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

REFERENCIAS

ACRIP. Pasos para crear una cultura Organizacional. [Online].; 2020 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.acripnacional.org/pasos-para-crear-una-cultura-organizacional/.

Administración y enfermería. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_2.htm.

Afaf Meleis. [Online].; 2002 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.esimar.edu.es/es/8m/afaf-ibrahim-meleis/.

Arboleda G, López J. Percepción que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá. [Online].; 2017 [cited 2022 junio 03. Available from: https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56251253007/index.html.

AXON. Administración de los Servicios de Enfermería. [Online].; 2015 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://axon.es/ficha/libros/9786071512413/administracion-de-los-servicios-de-enfermeria.

Benavides A. Liderazgo en enfermería, una necesidad actual. [Online].; 2017 [cited 2022 setiembre 30. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000200005.

Business English. ¿Cómo mejorar la cultura organizacional en su empresa? [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.businessenglish2go.com/impulso-y-crecimiento-empresarial/como-mejorar-la-cultura-organizacional-en-su-empresa/.

Chiavenato I. Adminsitración de Recursos Humanos. [Online].; 1999 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf.

Concepto. Valores de una empresa. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://concepto.de/valores-de-una-empresa/.

Conexion ESAN. ¿Cómo diseñar una excelente cultura organizacional? [Online].; 2018 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-disenar-una-excelente-cultura-organizacional.

COPINCA. Código de Conducta. [Online].; 2020 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.copeinca.com/userfiles/cms/pagina/documento/codigo_de_conducta_copeinca.pdf.

Córdova N. Cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud (médicos y enfermeros) del área de UCIN de la Maternidad Pública. [Online].; 2020 [cited junio 2022 3. Available from: https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%C3%B3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

Da Silva, D. Valores de una empresa: ¿cómo definirlos para ser marcantes? [Online].; 2020 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/.

De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. [Online].; 2018 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3364/pdf.

Delaó K. Influencia De La Cultura Organizacional En La Gestión De Servicios Según Percepción Del Personal De Salud De Un Centro De Salud Nivel I-4. [Online].; 2019 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37726.

Delcore L. Cultura Organizacional y Reforma del Sector Salud. [Online].; 2004 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592004000100004.

Domínguez I, et. al. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. [Online].; 2009 [cited 2022 setiembre 30. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012.

ELSEVIER. Cultura organizacional en el Sistema Nacional de Salud. [Online].; 2014 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-cultura-organizacional-el-sistema-nacional-S0212656714002078.

Enfermeria Universitaria. Liderazgo en Enfermería. [Online].; 2021 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/1156.

ESAN Business. Acciones para mejorar la cultura organizacional y el clima laboral. [Online].; 2016 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/

acciones-para-mejorar-la-cultura-organizacional-y-el-clima-laboral.

Espinoza A, Gaspar J. La cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018. [Online].; 2018 [cited 2022 junio 03. Available from: https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2136/9-.%20T051_47492664.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Espiritu M, Castro L. Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Online].; 2020 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1467.

FIDE. Gestión y control de los serviciso de enfermería. [Online].; 2022 [cited 2022 seteimbre 30. Available from: https://www.fide.edu.pe/cursos/343-gestion-y-control-de-los-servicios-de-enfermeria/.

Gestion22. Curso de Administración y Gestión de los Servicios de Enfermería. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.otecgestion22.cl/administracion-y-gestion-de-servicios-de-enfermeria.

Hamui A, et. al. Cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas. [Online].; 2014 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505714727309.

IBM Maximo APM. Gestión de los procedimientos operativos. [Online].; 2021 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.ibm.com/docs/es/ma-pmio/1.0.0?topic=framework-managing-standard-operating-procedures.

ICONTEC. Cultura Organizacional. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://acreditacionensalud.org.co/cultura-organizacional/.

INTERCIENCIA. Cultura Organizacional. [Online].; 2021 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.redalyc.org/journal/339/33968402005/html/.

IONOS. Misión y visión. [Online].; 2019 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.ionos.es/startupguide/creacion/mision-y-vision-de-empresa/.

Jiménez D. Clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. [Online].; 2020 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753.

Jimenez D. La gestión y liderazgo de la enfermera en los servicios de salud. [Online].; 2018 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.grin.com/document/423557.

Jose R, et. al.. Administración en salud. [Online].; 2018 [cited 2022 junio 03. Available from: https://es.slideshare.net/jayabero/administracion-en-salud.

La República. Conozca los seis componentes para tener una gran cultura organizacional. [Online].; 2013 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.larepublica.co/alta-gerencia/conozca-los-seis-componentes-para-tener-una-gran-cultura-organizacional-2038950.

Larrazabal J, et. al. Influencia de la cultura organizacional de las unidades de enfermería en la

intención de permanencia y las conductas de ciudadanía: un estudio multimuestra. [Online].; 2015 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-908X2015000200005.

Lozano D. Estrategia de fortalecimiento y mejora de la cultura organizacional de un Hospital Público, Huánuco- 2018. [Online].; 2018 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/977.

Manu Romero. Cultura Organizacional. [Online].; 2018 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/cultura-organizacional-guia-pasos-ejemplos/.

MichaelPage. Los valores de la empresa. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.michaelpage.es/advice/empresas/consejos-de-iniciaci%C3%B3n-del-personal/los-valores-en-las-empresas-%C2%BFobligaci%C3%B3n-o.

Minsalud. Gestion de la salud pública. [Online].; 2022 [cited 2022 junio 03. Available from: https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/gestion-de-la-salud-publica.aspx.

MorfiR.GestióndelcuidadoenEnfermería.[Online].;2010[cited2022setiembre30.Availablefrom: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001.

Muela M. Análisis de la cultura organizacional de los servicios de salud pública estudio de caso. [Online].; 2013 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4084.

OBS Business School. Valores empresariales. [Online].; 2020 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.obsbusiness.school/blog/valores-empresariales-que-no-pueden-faltar-en-tu-negocio.

Organización Mundial de la Salud. Salud laboral según la OMS. [Online].; 2021 [cited 2022 Mayo 27. Available from: https://rebagliatisalud.edu.pe/salud-laboral-segun-la-oms/.

Osada J, Salvador J. Estudios "descriptivos correlaciónales": ¿término correcto? [Online].; 2021 [cited 2025 junio 30. Available from: http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383.

Parolin M. Cultura Organizacional. [Online].; 2008 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://saberes.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/10/60.

People Analytics. 3 Pasos para crear una cultura organizacional de aprendizaje. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://blog.acsendo.com/3-pasos-para-crear-una-cultura-organizacional-de-aprendizaje.

Pezo A, et. al. Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos. [Online].; 2020 [cited 2022 mayo 27. Available from: https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142/22389.

QuestionPro. Cultura organizacional. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/.

QuestionPro. Método de investigación. [Online].; 2022 [cited 2022 octubre 30. Available from:

https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20son%20las%20estrategias%2C%20procesos%20o%20t%C3%A9cnicas,mejor%20entendimiento%20sobre%20alg%C3%BAn%20tema

Restrepo G. La Cultura Organizacional. [Online].; 2015 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/706/Cultura_Organizacional.pdf;jsessionid=64899D36810F5EF4DD155B596BBCDEDE?sequence=1.

Revista de Enfermería. Liderazgo y cuidados. [Online].; 2021 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://e-rol.es/liderazgo-y-cuidados-vision-enfermera/.

RHT. Importancia de la cultura organizacional. [Online].; 2019 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://recursoshumanos.tv/articulos/importancia-de-la-cultura-organizacional/.

Rodríguez , et. al. Validez de contenido usando la V de Aiken con intervalos de confianza. [Online].; 2016 [cited 2025 junio 30. Available from: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-00752016000300035

Roldan P. Organización. [Online].; 2022 [cited 2022 junio 03. Available from: https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html.

SalusPlay. Tipos de liderazgo en enfermería. [Online].; 2019 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.salusplay.com/blog/tipos-liderazgo-enfermeria/.

Sandoval M. Cultura organizacional en las áreas de enfermería y obstetricia del Hospital Essalud-Alberto Sabogal Sologúren, Callao 2018. [Online].; 2018 [cited 2022 junio 03. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23714/Sandoval_MM.pdf?sequence=1.

SEMRUSH. Componentes de la cultura organizacional. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://blog.conducetuempresa.com/2018/08/componentes-de-la-cultura.html.

SIIDCA. Administración de los servicios de enfermería. [Online].; 2012 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UDELAS.012822.

Sistemas Humanos. ¿Por qué la importancia que tus colaboradores conozcan la Cultura Organizacional de tu empresa? [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.shdemexico.com/importancia-de-la-cultura-organizacional/.

Slideshare. Administracion de los servicios de enfermeria. [Online].; 2012 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://es.slideshare.net/rosado2010/administracion-de-los-servicios-de-enfermeria.

Soler L, et. al. Gestión y adminsitración en enfermería. [Online].; 2016 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/51530/1/Gestion-Administracion-Servicios-Enfermeria-Tema1.pdf.

Sordo A. Identifica y elabora la cultura organizacional de tu empresa. [Online].; 2022 [cited 2022 junio 03. Available from: https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional.

TriangleSolutions. Cultura organizacional: Qué es, elementos y ejemplos reales. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.trianglerrhh.es/culturaorganizacional/.

Tumbaco Y, et. al. Competencias gerenciales del personal de enfermeríaen el ámbito de la gestión hospitalaria. [Online].; 2021 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/442/613.

Universidad de Salamanca. Cultura Organizacional. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://revistas.usal.es/mantenimiento/.

Universidad Panamericana. Cultura organizacional. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://blog.up.edu.mx/7-razones-por-las-que-la-cultura-organizacional-es-importante#:~:text=Una%20cultura%20organizacional%20exitosa%20re%C3%BAne,tan%20bien%20funcionan%20como%20equipo.

Vargas C. Cultura organizacional y la vinculación laboral en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Online].; 2020 [cited 2022 junio 03. Available from: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4026/VARGAS%20PADILLA%20CEDELINA%20NORMA%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vecino J. Manejo de las relaciones y la comunicación en la organización. [Online].; 2022 [cited 2022 setiembre 30. Available from: https://www.gestiopolis.com/manejo-de-las-relaciones-y-la-comunicacion-en-la-organizacion/.