



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MAE20150204-01

CULTURA ORGANIZACIONAL Y ANTECEDENTES DE SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL: REVISIÓN TEÓRICA EN EL CONTEXTO DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Dirección del Talento Humano

Por la estudiante:

Marjorie Leonela ZAMBRANO PASQUEL

Bajo la dirección de:

Edison Jair DUQUE OLIVA PhD

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Agosto 2016

Cultura Organizacional y Antecedentes de su efecto en el desempeño laboral: Revisión teórica en el contexto de las Instituciones de Salud

Background Organizational culture and its effect on job performance: Theoretical review in the context of health institutions

Marjorie Leonela ZAMBRANO PASQUEL¹
Edison Jair DUQUE OLIVA²

Resumen

Este artículo se desarrolló a través de una revisión bibliográfica de la cultura organizacional y su influencia/ impacto en el desempeño del talento humano en los hospitales del país. Esta investigación teórica permitió conocer los lineamientos que puede existir en una cultura hospitalaria. Para lograr una relación entre cultura organizacional y desempeño laboral, se investigó una serie de documentos y tratados que concibe como la cultura organizacional afecta al desempeño laboral. La metodología utilizada es cualitativa, y se realizó a través de la visita a bibliotecas virtuales con artículos indexados al tema, donde se pudo recopilar textos y documentos bibliográficos sobre la cultura organizacional y antecedentes, elaborándose fichas hemerográficas. La revisión ocupó documentos indexados de páginas web y revistas con literatura científico-académica sobre este tópico. Los resultados obtenidos servirán para obtener una síntesis del tema que puedan ser aplicadas en los hospitales tanto públicos como privados, poniendo a la organización en situación de mejoras en cuanto a los métodos y ambiente de trabajo, lo que repercute en el desempeño y en las normas de calidad.

Palabras clave:

Organización, Salud, Cultura, Servicio

Abstract

This article was developed through a bibliographic review of the organizational culture and its influence / impact on the performance of human talent in the country's hospitals. This theoretical investigation allowed to know the guidelines that can exist in a hospital culture. In order to achieve a relationship between organizational culture and work performance, a series of documents and treaties was researched that conceived how organizational culture affects work performance. The methodology used is qualitative, and was carried out through a visit to virtual libraries with articles indexed to the topic, where bibliographic texts and documents about the organizational culture and background could be compiled, producing newspaper files. The review occupied indexed documents from web pages and journals with scientific-academic literature on this topic. The results obtained will serve to obtain a synthesis of the topic that can be applied in both public and private hospitals, putting the organization in a situation of improvement in terms of methods and work environment, which affects performance and standards. quality.

Key words

Organization, Health, Culture, Service

Clasificación JEL
JEL Classification

M12, M19

¹ Estudiante de la Maestría en Dirección de Talento Humano, Universidad Espíritu Santo- Ecuador, mzambbranop@uees.edu.ec

² PhD en Marketing. Profesor Universidad Nacional de Colombia. Profesor Universidad Espíritu Santo. Ecuador.

INTRODUCCIÓN

En las instituciones de salud analizar los comportamientos de los diferentes profesionales se han convertido, a lo largo de la historia en un tema multivariante, debido a las diferentes actividades rutinarias que desempeñan los profesionales de las casas de salud, quienes, pueden, generalmente, ocasionar falta de compromiso institucional e incluso de vocación profesional por parte de los empleados y trabajadores. Los factores culturales han influido en las instituciones de salud en lo que se refiere a jerarquías del recurso humano y al predominio de las jefaturas de salud en las unidades hospitalarias, lo cual ha ido generando un ambiente hostil y poco favorable para el alcance de objetivos organizacionales y desviar la misión principal en cuanto a la atención de los pacientes.

La conducta de los colaboradores en las instituciones de salud ha despertado interés en cuanto a sus comportamientos organizacionales y de sus profesionales, los mismos que, con el paso del tiempo, los mismos que tienen que ir evolucionando con el desarrollo de las metodologías del sector salud. Estos cambios deben irse adquiriendo a través de un compromiso no solo como profesionales de la salud, sino también tener con las instituciones en las que laboran (Llapa, Trevizan & Tadeu 2008).

Las unidades hospitalarias son integradas por diversidad de profesionales de la salud, con capacidades, fortalezas y debilidades que al mezclarse en las labores diarias, entorpecen en cierto modo el desempeño de sus labores, por lo que es importante considerar también el nivel gerencial, la administración de estas organizaciones

para su desarrollo y la potencialización de los procesos de motivación aprendizaje, innovación y creatividad con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y la competitividad entre ellos (García & Cavieles, 2011).

En el mundo de la medicina se han dado diversos cambios y evoluciones, y con ello las infraestructuras hospitalarias también. Las autoridades se han preocupado de esos aspectos, con la finalidad de otorgar un buen servicio a los usuarios que los visitan, sin embargo no es suficiente; estos cambios deben ir alienados a una cultura de servicio.

Según los autores Hernández, Quintana, Mederos, Guedes, García y Cabrera (2008) la cultura en la organización debe estar acorde con los cambios actuales del entorno, dado que si no es así los hospitales como organización no podrían avanzar hacia los objetivos institucionales, lo que podría no contribuir a dar un servicio de excelencia a la comunidad y a la sociedad.

Cabe mencionar también, que el desempeño de los profesionales de salud es un factor que debe ser medido y llevado a través de un seguimiento adecuado por parte de la organización para que la atención al paciente sea adecuada. Uno de los principales problemas que tienen estas instituciones es que la costumbre, practicidad y el estilo monótono de los procesos hacen que los profesionales no den una atención satisfactoria ante los usuarios internos y principalmente externos (Amando Martín Zurro, 2014).

La salud tiene como objetivo insertarse en los nuevos retos de cuidados y protección a sus pacientes. Ochoa (2006) por lo cual:

El hospital moderno es una gran y compleja organización, con una jerarquía de status y roles, derechos y obligaciones, ideas, creencias, actitudes, valores, fines y normas, propuestos y muchas veces impuestos en una sociedad determinada, el cual representa un lugar privilegiado para observar las transformaciones en las sociedades modernas” (p. 158).

Tomando como base este criterio, se puede afirmar que las instituciones del sector salud tienen una estructura compleja, mientras más cambios a nivel social existan, los hospitales se vuelven más complejos, debido a su difícil tarea de adaptar a las personas que laboran en ellos. (Ochoa, 2006)

Es por este motivo que esta revisión literaria buscó analizar como la cultura organizacional hospitalaria influye en el desempeño laboral de los profesionales que trabajan en el sector salud, a través de la identificación de diversos conceptos y revisiones teóricas, así también llevar a la reflexión sobre el verdadero rol que tienen todos los profesionales que integran este tipo de organizaciones.

De lo expuesto anteriormente, se plantea el objetivo principal, identificar los efectos de la cultura organizacional y sus antecedentes sobre el desempeño laboral. Esta investigación está estructurada en un artículo de seis partes que ayudan a cumplir el objetivo de esta investigación: la primera parte se basa en la revisión de la literatura, la segunda detalla la metodología de recopilación de datos, la tercera muestra el resultado de los datos, en la cuarta se detallan las conclusiones, en la quinta se sugieren las

recomendaciones y la sexta y última parte se determinan cuales son las limitaciones del presente estudio.

Finalmente, se concluirá con un análisis del resultado de las revisiones teóricas acerca del efecto que tiene la cultura en el desempeño de las instituciones de salud. (Franco, 2006)

REVISION DE LA LITERATURA

A continuación, se muestran las diferentes conceptualizaciones encontradas durante esta revisión de la literatura, las mismas que conciernen al tema estudiado y que servirán para conocer las principales definiciones de cultura organizacional, antes de revisar sus características y posibles efectos en el desempeño laboral.

Definiciones de Cultura

La cultura se define como una variable independiente y externa. García (2006).

Intenta influir en las organizaciones y es llevada al entrar y pertenecer en ella, ya que los empleados son influenciados por múltiples instituciones, tales como: la familia, comunidad, educación, etc. y estas son llevadas a la organización a través de los miembros que la constituyen (p. 165)

La cultura organizacional implica una serie de aspectos alineados a las costumbres.

Por ende, las vivencias, hábitos que adquieren los seres humanos en la sociedad a lo largo de su vida, considerada también como aquello que marca la diferencia entre una persona y otra. Valle L. R. (2014).

La cultura se torna compleja cuando se habla de una organización del sector salud, dado a la diversidad de opiniones, criterios y saberes que se mezclan al momento de interactuar unos con otros (p. 11).

La cultura de una organización influye en sus decisiones y acciones, en una compañía las ideas, valores, actitudes y creencias guían la manera en que sus colaboradores piensen, sienten y actúen, para la cultura es considerada el pegamento que controla una organización y para otros el compás que proporciona dirección (Romero G. M., 2013).

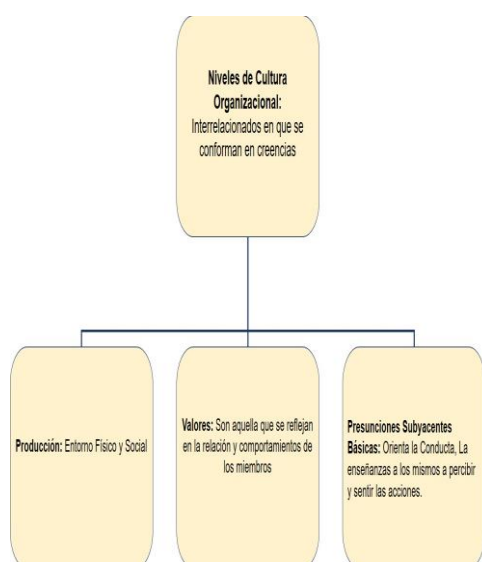


Figura 1. Niveles de Cultura que encierran todos los estamentos sociales culturales y productivos de la organización. Fuente: El Avatar Organizacional (P. 2013, Ed.) Porrúa.

Ismaiel (2016) define la cultura como un pegamento social mantiene a la organización unida, en donde se expresan valores, creencias compartidos por los miembros de la organización, a través de mitos, historias, leyendas y lenguaje especializado.

La cultura en una organización es la base de presunciones y creencias que conviven en una empresa, las cuales definen la visión de ella y de su entorno; la cultura puede ser intervenida por la

dirección de mecanismos directos relacionados con las prácticas de gestión humana y todo aquello que se pueda medir y controlar por los líderes en la organización (Calderón, Murillo Torres, 2003)

Cultura Organizacional, Origen y Características

La cultura es producto de la socialización entre los seres humanos, es decir que él mismo se encarga de crear el sentido de una cultura, a través de sus maneras de pensar y proceder (Amodio, 2005).

En el ámbito organizacional la cultura es un conjunto de creencias compartidas que buscan influir en la productividad laboral, por tal motivo la cultura se ha vuelto de gran importancia para las organizaciones, dado así que impulsa el sentido competitivo, a través de las capacidades del individuo, en su forma de trabajar con la generación de nuevas ideas. (López Pereira, 2013).

Las unidades hospitalarias desde sus orígenes para comprender y ver las mejoras para la organización, asumieron el CEO término aplicado desde la década de los 80, pero tomó fuerza con la expansión de nuevos mercados y la alta competencia a nivel internacional que siempre han tenido las empresas a nivel general (Daft., 2011).

Desde el ámbito de cultura organizacional, las empresas presentan características tales como su identidad, sus actividades, particularidades, las cuales son importantes al momento de tomar en consideración el tema cultural como tal de la sociedad en la que realiza sus operaciones, que dependerá el éxito de su actividad económica, de los factores sociales que pueden influir en la cultura dentro de la organización a nivel general están (Ruiz, 2017):

Desempeño Laboral

- Mitos respecto al trabajo.
- Ideas sobre las relaciones laborales.
- Héroes anónimos.
- Valores compartidos.
- Estilo de vida inducido por la organización.

Las características de cultura organizacional más puntuales son:

- **Regularidad:** en los comportamientos de los colaboradores, la sociabilización y comunicación que mantiene el personal entre sí.
- **Normas:** Guías a seguir dentro de la Institución
- **Valores dominantes:** Son los valores generales, institucionales que crea la organización con el fin de que sus colaboradores los practiquen.
- **Filosofía:** Orientada a la atención que debe recibir tanto el cliente externo como interno.
- **Reglas:** Pasos a seguir para el buen comportamiento dentro de la Institución.
- **Clima Organizacional:** se refiere al ambiente de trabajo, en cuanto a las relaciones entre los colaboradores.

De la misma forma Domínguez , Rodríguez y Navarro (2009).

La cultura organizacional es un marco de referencia a los miembros de una organización y da pautas de como las personas se manejan en ella y suele ser tan evidente que puede visualizarse en las personas que están dentro de la organización, el factor de la cultura es importante, ya que permite transmitir creencias, valores comunes y sobre todo llegar a impartir en los colaboradores el sentido de pertinencia (p.149)

El desempeño laboral ejerce sus funciones con la finalidad de cumplir las metas propuestas por la Institución en un tiempo determinado. Urdaneta (2000).

Un buen desempeño en el trabajador se evidenciará en la manera que el trabajador realice su trabajo, es decir de manera eficaz y sobre todo con una clara orientación a logros (p. 87).

El desempeño laboral no solamente consiste en obtener una buena ejecución de las actividades encomendadas, sino que adicional a esto, las aptitudes y percepciones son sumamente importantes, ya que sin estas características se volvería un desempeño deficiente en la organización. (Soriano, Floresy Rodríguez, 2014).

El desempeño laboral tiene una estrecha relación con las competencias laborales. Moreno (2012).

Con la finalidad de generar indicadores que puedan ser medidos progresivamente, es por esto que con el paso del tiempo el CEO se han ido creando importantes cambios de las competencias laborales, las mismas que se les ha considerado fundamentales para el buen desarrollo del trabajo (p. 4)



Figura 2. Estructura organizacional, que describe el ciclo de impacto y satisfacción de los servicios que oferta una unidad hospitalaria a sus pacientes.

Fuente: Desempeño Laboral. En Guía Práctica Para Dirigir Rh: Lo Que Un Ceo Debiera Saber Sobre La Función . EEUU. Moreno, G. S. (2012).

Es importante considerar que el objetivo del desempeño laboral debe ser evaluado y tener un seguimiento determinado. Chiang (2010).

El empleador tendrá en cuenta los factores como: liderazgo, la organización del tiempo, la productividad, estos aspectos ayudaran a determinar si el colaborador está apto para el puesto, para ser promovido a un cargo de mayor responsabilidad o incluso saber si puede ser excluido de la Institución. El desempeño laboral toma significado cuando se sigue un proceso de evaluación que sean claros y que sirvan para llegar a conclusiones valederas para la Institución. (pag. 241).

Dentro del proceso integral de Recursos Humanos, la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores juega un rol indispensable, a pesar que en el proceso de seguimiento de esta gestión lleva consigo obstáculos por parte del colaborador como del empleador en su figura de evaluador. Todo proceso de evaluación hacia los colaboradores genera temores por parte de ellos, por recibir comentarios o sugerencias de como realizan su trabajo o por la forma de cómo perciben a sus evaluadores, generando un proceso de nerviosismo ya que en gran medida de esto depende la permanencia del colaborador en la Institución (Sánchez, 2014).

Conceptualización de Desempeño Laboral

El desempeño laboral en las organizaciones se trata de aquellos

comportamientos, actos y distintas maneras de proceder de los empleados dentro de las Instituciones, esta actitud suele llevar al éxito a cualquier organización, sea cual sea su actividad empresarial. (Sum, 2015).

El desempeño laboral considera factores como la capacidad, iniciativa y compromiso del empleado hacia la empresa, también considera la importancia de trazarse metas que conlleven a la mejora en desempeñar en sus funciones continuas. (Robbins, 2013).

Características del Desempeño Laboral

Características del desempeño laboral, entre estas están las más importantes:

(María Eugenia Caidas Blanco, 2011)

Características del desempeño Laboral	Planificación:	Tener objetivos importantes que vayan alineados con la estrategia de la empresa, considerando las competencias del colaborador para lograr los objetivos trazados en un corto o largo plazo.
	Coaching:	Retroalimentación y seguimiento constante del desenvolvimiento del empleado, con la finalidad de reforzar su desempeño y mejorarlo en caso de que se lo requiera
	Revisión:	Realizar una evaluación del desempeño actual de cada uno de los colaboradores en la que se espera lograr e identificar las fortalezas y oportunidades en mejorar las metas.

Figura 3. Características del desempeño laboral que tipifican todo lo referente a la planificación, control y revisión del recurso humano. Fuente: Desempeño Laboral. En Formación y Orientación Laboral. España: Editex S.A. María Eugenia Caidas Blanco, A. C. (2011).

Cultura y su efecto en el desempeño laboral

En el proceso de creación de las organizaciones se van adaptando modos de proceder. Salazar (2009).

En función de las costumbres, conductas, valores o simplemente guías que determinan la manera de conducirse dentro de ellas, lo cual se va convirtiendo en la cultura propia que poseen las organizaciones. Sin embargo, el factor de desempeño de los trabajadores se ve influenciado por el tipo de cultura que se tiene, sobre todo cuando esta cultura es tradicional, y la organización no se ve involucrada en las nuevas tendencias y cambios de su entorno (p. 78).

Los empleados en una organización son un elemento clave para el éxito o el fracaso de la misma, depende del rendimiento del empleado que puede afectar positivamente o negativamente el desempeño general de una Institución; cada negocio tiene diferentes maneras de proceder y esto engloba lo que se llama cultura de organización (Wairimu, 2014).

Abu-Jarad, Yusofy Nikbin (2010) mencionan que el componente más fuerte de la cultura en las organizaciones son las creencias de los empleados, pues son los colaboradores quienes hacen la cultura y por ende la organización reflejará aquellas creencias. Las normas culturales de una organización fuertemente afectan todo quiénes están implicados en la organización, es por esto necesario revisar hacia dónde va dirigida la cultura para mejorar el desempeño de los colaboradores e inclusive la rentabilidad de la empresa.

En base a la investigación desarrollada se pudo detectar que, aún existe la figura de personas que ejercen liderazgo imponente. Esta característica está aún muy arraigada en algunas instituciones en las que se ve una orden de un superior como ley y no se le permite al colaborador expresar sus ideas u opiniones sobre algo determinado, impidiendo que se genere el sentido de creatividad en la organización.

Las amenazas al delegar un trabajo también es un factor de la cultura tradicional, dudar de las capacidades de la gente joven y nueva, el temor y la inseguridad que siente el personal antiguo cuando personal joven capacitado llega a la empresa.

Todo esto es parte de una cultura tradicional que influye significativamente en el desempeño del colaborador, una organización que sea abierta al cambio tendrá trabajadores más felices y productivos, lo cual genera un efecto de retribución y sentido de pertenencia a la Institución (Morelos y Fontalvo, 2014).

La cultura organizacional originariamente funcional puede convertirse en disfuncional para la estrategia competitiva. Mansilla (2009) afirma que:

Una buena estrategia y una cultura funcional están expuestas a la rutina y a la pérdida de alineamiento cuando conservan formas de pensar y actuar que funcionaron en el pasado, pero que las mismas pueden perder la eficacia en el presente y en el futuro en los cambios que se realizan a través de las estrategias empleadas en una organización (p. 38)

Las organizaciones deben de ser abiertas al aprendizaje y al mejoramiento continuo atreverse a realizar cambios internos y externos. Gairín (2000).

Esto con el objetivo de asumir los cambios a niveles culturales, lo que originará que los procesos a nivel institucional se lleven de una mejor manera. Son las organizaciones que aprenden las que rompen con esquemas tradicionales, las que se atreven a ir más allá de lo que tienen, asumiendo retos significativos que contribuyan no solo al desarrollo

organizacional, sino también al desarrollo profesional de su gente. (p. 191)

El desempeño laboral dentro de las organizaciones tiene como objetivo. Mohammad (2000).

La gestión de talento humano, la cual puede ser eficaz y eficiente, porque los empleados tienen un compromiso con la Institución y de esta manera ayuda al rendimiento para la sostenibilidad de la organización (p. 63).

Existen algunos factores de la cultura organizacional que influyen de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del sector salud: La comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, y la toma de decisiones. (Salazar & Núñez 2007).

Son aspectos que deben tomarse en consideración al momento de evaluar el desempeño de un colaborador, por lo general en las empresas del sector salud la comunicación es un tema complejo, dado a la actividad de los profesionales médicos y enfermeros que tienen su tiempo limitado, lo que origina que los canales de comunicación no se lleven adecuadamente, y el resto de factores que menciona el autor que son parte del modus vivendi de este tipo de negocio, lo que provoca una falta de motivación en los colaboradores y que incluso llega a contagiar a los nuevos elementos.

Los modelos organizacionales hospitalarios son de estructura vertical, por lo cual. Silva (2009).

Se les dificulta la toma de decisiones y ejercer el proceso de gestión. Esto se debe a que quienes están a la cabeza de estas instituciones son profesionales médicos en su mayoría y que desconocen asuntos de ingeniería organizacional, por tal motivo la cultura que

poseen estas instituciones ha influenciado en el desempeño laboral, generando así inconformidades de parte de los hospitales como de los trabajadores. (p. 115)

El clima organizacional encierra valores individuales y generales, el sistema de incentivos está bien definido, esto con el objetivo de una correcta evaluación de desempeño ligado a un estudio de las características propias del hospital. (Martínez, 2016)

Factores que afectan el desempeño laboral en el sector salud

La satisfacción de los empleados en un hospital es importante para determinar la calidad de atención en el paciente, pueden existir diversos factores que pueden influir o causar un efecto en el desempeño de un colaborador, estos pueden ser situaciones financieras, se sienten desmotivados por la poca remuneración recibida por su labor, falta de formación y de desarrollo profesional dentro de la institución; es decir todo esto puede afectar la experiencia que se lleva un paciente al momento de ser atendido (Peltier & Dahl, 2009).

Un estudio realizado en un hospital importante de la Ciudad de New York presenta un análisis sobre los beneficios que tiene la relación de satisfacción del empleado y las experiencias de los pacientes; entre ellos:



Figura 4. Logística y recursos hospitalarios que encierran todos los procedimientos tanto

operacionales como el talento humano en las unidades hospitalarias. Fuente: **THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEE SATISFACTION AND HOSPITAL PATIENT EXPERIENCES, Peltier, J., & Dahl, A. (2009).**

La calidad de la atención en los pacientes ha mejorado sustancialmente a través de inversiones en clínicas y farmacias que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios, sin embargo, no es necesario con eso, sino más bien enfocarse en el talento humano que posee para potencializarlo y generar una buena atención a los pacientes, creyendo así que se puede cambiar la cultura organizacional mejorando el rendimiento de toda una organización (Ramos, 2014)

Ortega, (2015), menciona, que la cultura organizacional varía entre las diferentes casas de salud, debido a la motivación que tiene el personal y a la interacción que tengan sus elementos, de eso dependerá el rendimiento que estos tengan en la Institución.

Cuando se habla de una organización orientada a dar un servicio de salud, se obtienen variadas directrices.

El arduo trabajo que tienen los profesionales y los horarios de trabajo que tienen estas organizaciones son variados, turnos rotativos y las largas y pesadas jornadas sobre todo para el personal médico y paramédico, así también la responsabilidad que llevan sobre sus hombros hace que el estrés este constantemente en su jornada laboral. (p. 93)

Sobre ellos, aún más cuando el entorno se vuelve más exigente en cuanto a leyes y normas que deben cumplir al pie de la letra para ejercer su profesión.

Se debe tener presente que la motivación y el compromiso son factores fundamentales para obtener un buen desempeño laboral en un ambiente de trabajo variado; es importante considerar que las pautas iniciales las deben dar los directivos para el desarrollo de un liderazgo real (Casales, 2000).

Berón & Palma (2011), concuerdan que existen factores que inciden en el rendimiento del personal de salud, la situación socioeconómica, los problemas familiares por las jornadas extensas de trabajo, bajo rendimiento de productividad, falta de eficacia en el trabajo; los cuales manifestaron conductas como por ejemplo: licencias por enfermedad, insatisfacción laboral, falta de compromiso institucional y esto se ve reflejado en la atención directa que brindan a los usuarios tanto internos como externos.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la presente investigación se realizó un análisis sistemático de la literatura, utilizando para la búsqueda de los artículos diferentes bases de datos, que contiene artículos y revistas indexadas a las principales bibliotecas y bases de datos científicas, esta búsqueda se llevó a cabo entre los meses de septiembre del 2016 a junio de 2017, y los artículos encontrados van desde el año 2000 al 2017.

A los artículos seleccionados se los clasificó en base a criterios de exclusión e inclusión, limitando a esta revisión sistemática a usar papers empíricos. No se consideraron válidas las tesis de grado, se utilizaron artículos válidos en el idioma inglés, con la finalidad de tener más información, no se limitaron tiempos o años de publicación.

Procedimiento

De la búsqueda realizada en las bases de datos, se encontraron 86 artículos que contenían las

variables de estudio, de los cuales solo se consideraron 43 debido a que la diferencia no eran papers empíricos o estaban en distintos idiomas, los mismos que se organizaron en una matriz de excel para poder ser evaluados con facilidad, ordenados de la siguiente manera:

De los artículos revisados, el 18.5% fueron realizados en el 2014, seguidos del 12.96% en el 2009 por lo que se evidencia la mayor recopilación de datos entre esos años.

Para esquematizar la información se puso a consideración gráficos y flujogramas que ayudan a la búsqueda y a la sistematización de todos los puntos analizados en la investigación, se inició con un flujo grama en donde se pudo documentar todas las áreas específicas del desempeño laboral en las instituciones de salud del Ecuador en donde se buscó apoyo en las bases de datos, donde existe una sustentación amplia de un esquema de datos académicos.

Posteriormente se pudo documentar en base a la investigación todos los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en los hospitales mayormente públicos en donde las tasas de arribo de pacientes son mayores y acceden a todos los estratos socioeconómicos del Ecuador en él se pueden determinar las clases de hospitales y los servicios que se entregan por supuesto con el recurso humano que lo integran: personal administrativo, personal de servicios y personal médico, por otro lado se pudo determinar los impactos organizacionales en lo que se refiere al bienestar social de los pacientes y a la satisfacción del personal por entregar el servicio, esto de la mano del clima organizacional que aplican las instituciones, la calidad del servicio, las responsabilidades y los elementos intangibles que ponen a disposición las instituciones de salud del Ecuador.

Criterios de Búsqueda

Para adentrarse en la investigación primeramente hay que familiarizarse con los términos que manejan las áreas de salud hospitalarias esto con el objetivo de comprender los recursos técnicos con los que cuenta cada institución los cuales van a depender del nivel de la unidad hospitalaria ya que no toda institución de salud, maneja divisiones de hospitalización quirófanos, cuidados intensivos, unidad de post operatorio entre otras unidades que son exclusivas de los hospitales de tercero y cuarto nivel.

Para tal efecto se desarrollará una representación esquemática a través de herramientas gráficas de organización y métodos como es el caso de un flujograma de procesos en donde se podrá bosquejar el procedimiento para una investigación desde el inicio de la obtención de un documento, las diferentes plataformas web académicas disponibles en la carretera del internet que estén orientada a las variables utilizadas en el contexto laboral de las instituciones de salud.

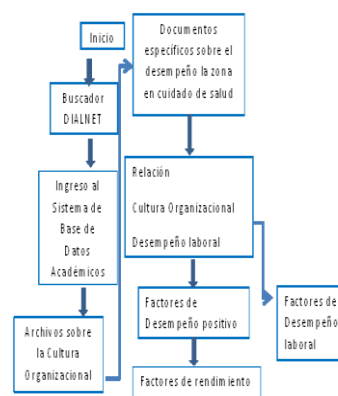


Figura 5. Flujograma de búsqueda de información referente al personal que labora en la institución para determinar su desempeño de trabajo y académico.

La información para su estructura según el flujo del proceso de búsqueda de la información

(ver figura 2); se inicia con la puesta en marcha de todos los buscadores académicos de la web, en donde se logró detectar que la mayoría de los textos y documentos que relacionaban el tema eran el buscador de Dialnet el cual mantenía, una base de datos académica amplia sobre el desempeño laboral en instituciones de salud y cultura organizacional.

Estos documentos una vez que establece la relación entre la cultura del personal de la empresa y el desempeño laboral se podrá discernir si es que el desempeño laboral es positivo o es negativo esto con la finalidad de ir determinando a través de elementos técnicos cuales son los rendimientos del personal de las instituciones de salud tanto desde el punto de vista técnico médico como en otros campos como son: el administrativo, mantenimiento, gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional.

DISCUSIÓN

Dentro del análisis de esta investigación se puede concluir que la cultura organizacional en las Instituciones de Salud influye significativamente en el desempeño laboral, por tal motivo es indispensable que las Instituciones dedicadas a esta rama piensen no solo en ofrecer un servicio de atención a la salud, sino preocuparse también por su gente, que son quienes dan la atención directa a los pacientes y usuarios en general. En la investigación se mencionaron factores.

Por otra parte, el nivel cultural en las organizaciones se ve afectado también por la actividad económica propia de los hospitales, las personas que laboran en ellos se vuelven con el paso del tiempo indiferentes al dolor del paciente o familiares por el ritmo diario de trabajo, lo que genera que el ambiente cultural en la organización sea frío y esto termina afectando no solo el desempeño del colaborador sino del servicio ante al

paciente y los usuarios que visitan las casas de salud. (Elena 2015).

Finalmente es necesario concientizar a las personas responsables del talento humano que existen vías para mejorar la cultura en las organizaciones hospitalarias, nunca es tarde para generar cambios positivos y favorables para la organización, lo importante es querer enfrentar el cambio e involucrar a todo el personal en él, no pensar ni actuar aisladamente sino ver el todo, saber que cada uno de los colaboradores realiza una labor importante y significativa pero para que lo sientan así, las instituciones hospitalarias deben dar un giro en sus procesos.

Implicaciones teóricas y prácticas

Este estudio es una revisión teórica, recopilada de documentos que analizan la Teoría sobre cultura organizacional concernientes a la variable de desempeño, donde su premisa es dar respuesta a las áreas de Recursos Humanos sobre aspectos que relacionan la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores y como relacionar esa sensación del individuo con su puesto de trabajo. Existe una conclusión teórica que de lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción como se pensaba en las áreas de recurso humano hasta la década de los 70; sino, la eliminación de las características de insatisfacción de un puesto de trabajo, el que hace que una plaza de trabajo se convierta en un puesto satisfactorio, separando el puesto con el entorno negativo que genera insatisfacción. (M.B.A., 2015).

Es un reto de las empresas equiparar el ambiente de la cultura organizacional y como este puede afectar positiva o negativamente en el desempeño laboral de las instituciones de salud por ende estas tienen que planificar anualmente planes en las diferentes divisiones que posee la unidad

hospitalaria, programas que racionalicen el trabajo del talento humano esto con el objetivo de acercar a la plana de trabajadores a los diferentes procesos con los cuales se ven diariamente abocados. Por ejemplo las áreas de consulta externa tienen que estar bien organizadas en cuanto a horarios, tasas de arribo de pacientes para que el personal médico pueda cubrir todas las cargas de horario asignadas por turno y por ende poder cumplir con el número de pacientes establecidos para aquello debe de existir una cultura de trabajo diario por parte de los médicos y por el lado del paciente que estos cumplan con las citas y los tiempos programados por el hospital.

CONCLUSIONES

Siendo netamente un trabajo cualitativo bibliográfico asentado en el contexto de las instituciones de salud este permitió reconocer la existencia de una situación caracterizada por el predominio tanto de las debilidades del sector salud versus las oportunidades que se han ido cumpliendo en el Ecuador con la construcción de nuevas unidades hospitalarias preferentemente en el sector público sea esto ministerio de salud e instituto ecuatoriano de seguridad social. De la investigación que se realizó se permitió ver que existe una correlación intrínseca entre los elementos de la cultura organizacional, social, tecnológica, la cual relaciona la efectividad grupal de los equipos de trabajo en todos los frentes de recursos humanos de las instituciones de salud: médicos, administrativos y trabajadores en general en donde los niveles de desempeño son disimiles esto debido que la efectividad grupal en cuanto al control y seguimiento se retroalimenta permanentemente ya que la demanda de los servicios hospitalarios no es continuo y depende de la localización del hospital del tipo de servicio que ofrece y de la especialidad médica que se busca. Sin embargo, la cultura organizacional ofrece un mejoramiento en las

variables relacionadas con la actitud hacia lo social y constituye una propuesta de valor tanto en el orden teórico como en lo práctico que contribuye firmemente en la efectividad de los equipos de trabajo y que pueden ser abordadas constantemente para la aplicación de mejoras para un desempeño óptimo en cada una de las dimensiones de trabajo en las instituciones de salud. (Serrate, y otros, 2013)

RECOMENDACIONES

Implementar en las áreas de talento humano, por lo menos dos veces al año, reuniones entre gerentes y trabajadores para que éstos den a conocer todos los factores intrínsecos (crecimiento personal y el trabajo en sí) y extrínsecos (condiciones de trabajo y seguridad en el trabajo), de tal forma que se den soluciones de común acuerdo entre ambas partes y que esto, no llegue a afectar el rendimiento de los trabajadores.

Desarrollar mediante encuestas, preguntas donde los trabajadores denoten inquietudes con respecto al trabajo, estatus, satisfacciones e insatisfacciones que les genera su plaza de trabajo y la empresa, para que la gerencia pueda dar soluciones aplicando de forma práctica la teoría y las técnicas de motivación.

LIMITACIONES

La teoría de cultura organizacional y el efecto sobre desempeño laboral ha sido estudiada por diversos autores, por ende el trabajo no se centra en un solo autor sobre la teoría de la cultura y el desempeño, por lo cual en cierto modo limita a ser un compendio específico sobre la combinaciones de estas teorías, pues el desarrollo del trabajo se ha centrado de forma general, las mismas que ha considerado las variables como la autorealización del personal cuando existe una

buena cultura laboral, crecimiento y el logro que se da a través de los estudios propios de esta investigación la cual toma en cuenta combinaciones tanto extrínsecas como intrínsecas del tema.

Bibliografía

1. Abu-Jarad, I., Yusof, N., & Nikbin, D. (2010). A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 26-42.
2. Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires - México. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9506417121>
3. Amando Martín Zurro, J. F. (2014). *Atención Primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia*. España: GEA Consultoría Editorial S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8490227659>
4. Amodio, E. (2005). *En Cultura, Comunicación y Lenguaje*. Caracas.
5. Arratia Beniscelli, A. (s/n de Octubre de 2010). *Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias y Percepciones desde los Evaluados*. Santiago, s/n, Chile.
6. Berón, D., & Palma, F. (Julio de 2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. s/n, s/n, Argentina.
7. Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral*. Cuad. Adm. Bogotá (Colombia) 16 (25), 109-137.
8. Carolina, A., & Leal, M. (s/n de s/n de 2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Venezuela.
9. Carrada Bravo, T. (12 de Junio de 2001). Ebsco. Recuperado el 6 de Octubre de 2015, de Ebsco: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=6ae3d7d8-12b0-4372-9366-0910b6a37c5c%40sessionmgr4004&hid=4001>
10. Casales, J. (s/n de s/n de 2000). Google Académico. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de Google Académico: <https://scholar.google.com.ec>
11. Castellanos, J. (24 de agosto de 2011). *Concepción de gestión del desempeño en las organizaciones*.
12. Cújar Vertel, A., Ramos Paternina, C., Hernández Riaño, H., & López Pereira, J. (s/n de s/n de 2013). Ebsco. Recuperado el 5 de octubre de 2015, de Ebsco: <http://web.a.ebscohost.com/>
13. Curry, L., Linnander, E., Brewster, A., Ting, H., & Krumholz, H. (2015). *Organizational culture change in U.S. hospitals: a mixed methods longitudinal intervention study*. *Implementation Science*, 1-11.
14. Domínguez, I., Rodríguez, B., & Navarro, J. (2009). *La Cultura Organizacional para los sistemas de las organizaciones de salud*. *Revista médica electrónica*, 1-7.
15. *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios*. (enero-marzo, 2015). En I. Bernal González, N. A. Pedraza Melo, & M. L. Sánchez Limón.
16. *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un*. (enero-marzo, 2015). En *. N. Idolina Bernal González a. Colombia. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
17. Franco, A. L. (2006). *En Fundamentos de seguridad al paciente para disminuir errores médicos* (pág. 149). Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9586704831>

18. Gairín Sallán, J. (s/n de s/n de 2000). Google. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de Google: <http://www.google.com>
19. García , J., & Cavieles, C. (2011). Cultura Organizacional en Hospitales. Salud Historia Sanidad, 1-12.
20. García Álvarez, C. (2006). Una aproximación al Concepto de Cultura Organizacional. Univ. Psychol. Bogotá (Colombia) 5 (1), p. 165.
21. García álvarez, C. (2006). Una aproximacion hacia el concepto de cultura organizacional. Univ. Psychol. Bogotá (Colombia) 5 (1), p. 165.
22. Javier Medina, J. M. (2006). En Visión compartida de futuro (pág. 220). Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9586702448>
23. José Félix Patiño Restrepo, G. C. (2002). La calidad de la atención de la salud. Bogota.
24. L.Daft., R. (2011). Teoría y Diseño Organizacional - CUCJ (Decima ed.). (O. T. Design, Trad.) Australia, Brasil, Corea. España, Estados Unidos.
25. Lújar Vertel, Angelica del Carmen; Ramos Paternina, Carlos David; Hernandez Riaño, Herman Enrique; López Pereira. (2013). Cultura Organizacional.
26. Mansilla, D. R. (2009). En Gestión Organizacional . Elementos para estudios.
27. Margarita Chiang Vega, . J. (2010). Desempeño Laboral. En Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. 193. Obtenido de books.google.com.ec/books?isbn=8484683052
28. María Eugenia Caidas Blanco, A. C. (2011). Desempeño Laboral. En Formación y Orientación Laboral. España: Editex S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8490034265>
29. Martínez, M. J. (2016). En Gestión Estratégica del clima Laboral (pág. Madrid).
30. Mohammad, A., & Mohammed, A. (2013). Impact of Organizational Culture on Employee Performance. International Review of Management and Business Research, 168-171.
31. Morelos, J., & Fontalvo, T. (s/n de Enero-Junio de 2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. Colombia .
32. Moreno, G. S. (2012). Desempeño Laboral. En Guía Práctica Para Dirigir Rh: Lo Que Un Ceo Debiera Saber Sobre La Función . EEUU.
33. Número Especial sobre reforma del sector. (2014). El Comité. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9275327785>
34. Ochoa, L. Á. (2006). Gestión clínica: gobierno clínico. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8499690440>
35. Ortega, A. (2015). Modelo sistémico de análisis de la cultura organizacional en los servicios de salud. *Revista de Investigación de la Universidad De la Salle Bajío*, 326-327.
36. PAHO. (2014). Número especial sobre reforma del sector de la salud. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9275327785>
37. Pedraza, L., Obispo, K., Vasquez, L., & Gómez , L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio Fenomenológico. *Clío América*, 17-25.
38. Peltier , J., & Dahl, A. (2009). THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEE SATISFACTION AND HOSPITAL PATIENT EXPERIENCES. *Forum*, s/n.
39. Ramos, F. R. (2014). En *Acreditación de la calidad basada en el Modelo de la*

- Joint commission international* (pág. 727). Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8499698573>
40. Revilla Macías, D. (31 de Julio de 2015). *Ebsco*. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de Ebsco: <http://web.a.ebscohost.com/>
41. Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México.
42. Rodríguez Garay, R. (2009). La cultura organizacional: Un potencial activo estrategico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, 67-92.
43. Romero, F., & Urdaneta , E. (22 de junio de 2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Zulia, Venezuela .
44. Romero, G. M. (2013). *El Avatar Organizacional*. (P. 2013, Ed.) Porrúa.
45. Ruiz, M. L. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Patria.
46. Salazar , J. (s/n de s/n de 2009). Clima y Cultura Organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. La Habana, Cuba.
47. Salim Ismail, M. S. (2016). En *Organizaciones Exponenciales* (pág. 220). España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8468686328>
48. Schein, E. (1988). Cultura Empresarial y Liderazgo . En E. H. Schein, *Cultura Empresarial y Liderazgo* (págs. 30-32). Barcelona: Plaza & Janes Editores.
49. Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: Una revisión dinámica* (1 ed.). Barcelona: Plaza & Janes Editores.
50. Silva, V., & Galleguillos, L. (9 de Abril de 2009). *Ebsco*. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de Ebsco: <http://web.b.ebscohost.com/>
51. Soriano, E., Flores, H., & Rodríguez, M. (s/n de s/n de 2014). *Google*. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de Google: <https://metodologiacualitativa2014.files.wordpress.com>
52. Tharp, B. (s/n). Defining “Culture” and “Organizational Culture”: From Anthropology to the Office. *Haworth*, 2-5.
53. Tharp, B. (s/n). Defining “Culture” and “Organizational Culture”: From Anthropology to the Office. *Haworth*, 5.
54. Urdaneta, M. P. (2000). La evaluación de desempeño y la gestión de RRHH. *rrhhMagazine.com*.
55. Valle, L. R. (2014). *La Cultura Organizacional*. (2. FAE, Ed.) Mexico.
56. Valle, L. R. (2014). *La Cultura Organizacional* (Ilustrada ed.). (2. FAE, Ed.) Mexico.
57. Villanueva, L. (Julio-Agosto de 2005). *Ebsco*. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de Ebsco: <http://web.a.ebscohost.com>
58. Visbal Pérez, E. T. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad . *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences /* , 122. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70932556007>
59. Wairimu, L. (2014). Effects of organizational culture on employee performance. *European Journal of Business and Management* , 80-92.