

La cultura en las organizaciones y servicios de salud: una aproximación teórica a sus implicaciones¹

Pablo Andrés Martínez Silva / Alejandro Perdomo Rubio***

RESUMEN

Este artículo presenta una aproximación teórica a las formas de comprensión de la categoría cultura en los estudios de organizaciones y servicios de salud. Parte de una revisión del desarrollo de la categoría a lo largo de las tradiciones intelectuales de las Ciencias Sociales y Humanas. Luego, revisa la forma como la cultura ha sido operada a la luz del concepto de cultura organizacional, proponiendo una sinergia entre las Ciencias Sociales y Administrativas. Finalmente, se enfoca en el estado actual del estudio de la cultura en las organizaciones y servicios de salud.

PALABRAS CLAVE: Cultura; Cultura Organizacional; Servicios de Salud.

ABSTRACT

In this text, the authors present a theoretical approximation to the meanings of culture in the health organizations and services studies. First, we review of the meaning of culture category in humanities and social sciences traditions. After, the text present the forms that category has operated in organizational culture concept, and present the authors proposition of administrative and social sciences synthesis. Finally, we present a brief state-of-the art of the study of organizational culture in health services.

KEYWORDS: Culture; Organizational Culture; Health Services.

¹ Este texto ha sido elaborado en el marco del proyecto de investigación “Cultura de Seguridad: Un elemento de la Calidad en la Prestación de Servicios de Salud. Estudio de Casos en Bogotá” de la Unidad de Posgrados en Administración en Salud de la Pontificia Universidad Javeriana. Agradecemos la discusión de estos materiales a Sergio Torres Valdivieso, José Fernando Cardona, Walter Puerto y Julio Latorre.

*Candidato a Doctor en Salud Pública y coordinador de Atención Primaria en Salud en Sinergias Alianzas Estratégicas para la Salud: pmartinez@sinergiasong.org

** Doctor en Ciencias en Salud Colectiva y Profesor-Investigador en el Instituto de Salud Pública de la Universidad Veracruzana: alperdo77@yahoo.com

Fecha de recepción: 18 de noviembre de 2014

Fecha de aprobación: 29 de diciembre de 2014

Presentación

Un resultado de la reforma a los sistemas de salud en las últimas tres décadas, ha sido la configuración de estos como un escenario propicio para la implementación de las distintas “tecnologías de gestión”. Evidencia de lo anterior, es notorio el aumento en la frecuencia de utilización de términos como *empowerment*, *managed care*, gestión del conocimiento, calidad total o *coaching*, en el lenguaje de académicos, técnicos y unidades gerenciales-administrativas involucradas con la atención en salud.

Como elemento común a estas “tecnologías de gestión”, se destaca la relevancia dada al factor-recurso-talento humano, lo cual favorece el interés por reconocer y transformar al individuo, los grupos y los colectivos inmersos en la cadena de prestación de servicios, con el objetivo de alinearlos a los objetivos organizacionales¹. Así, se mencionan un conjunto de características, positivas o negativas, que afectarían los resultados esperados, siendo posible encontrar referencia a una “cultura organizacional”, una “cultura del servicio”, una “cultura de la calidad”, una “cultura del reporte”, una “cultura de la seguridad”, que contrario a clarificar los procesos de transformación, favorece la confusión al no establecer los contenidos del término cultura.

Este texto constituye un esfuerzo teórico por clarificar el uso del término cultura en el estudio de las organizaciones y servicios de salud. Para ello, en la sección siguiente se hará una revisión de los significados que ha ido adquiriendo la palabra en el marco de las Ciencias Sociales y Humanas. De

¹ No es coincidencia que estas nuevas tecnologías de gestión, en su mayoría, sean resultado del desarrollo de la escuela de Administración conocida como “Relaciones Humanas”.

esta revisión, se desprende que lejos de un consenso, existen en la actualidad múltiples sentidos del término, los cuales se hallan correlacionados con posturas epistemológicas, haciendo visible que la selección de una opción implica llegar a distintos resultados, y por ende, a acciones de transformación distinta. Posteriormente, se hace una propuesta para entender el concepto de “cultura organizacional”, el cual a consideración de los autores, constituye el *corpus* que engloba los conceptos referidos en el párrafo anterior. En la tercera sección se hace un balance sobre lo que ha sido el estudio de la “cultura organizacional” en los servicios de salud. Finalmente, se presenta una reflexión que se espera renueve el interés por el estudio de la cultura en las organizaciones y servicios de salud.

La categoría Cultura

El término cultura, como categoría analítica referida a una abstracción de un conjunto de hechos sociales susceptibles de ser investigados, aparece en el siglo XIX con la configuración de las Ciencias Sociales modernas. En sus primeras definiciones, se sintetizan contenidos procedentes de una larga genealogía, destacándose un sentido original de la acepción latina *colere*, que significa “cultivar” o “cuidar”, que con la tradición judeo-cristiana se relacionó con el “cultivo del alma”, dando en el humanismo renacentista origen a la referencia “culto”, sinónimo de docto (Serje de la Ossa, 2002). El encuentro con el mundo americano, puso de presente la necesidad de clasificar a las poblaciones humanas, siendo necesaria su separación en pueblos “cultos” e “incultos”, que con el desarrollo de un evolucionismo fundamentado en bases historicistas, encontrará posible plantear una teleología de las sociedades, iniciándose un proyecto diferenciador que llega hasta nuestros días: incultos/cultos, bárbaros/civilizados, primitivos/

modernos, subdesarrollados/desarrollados (Mignolo, 2000).

Hacia mediados del siglo XIX, en el marco del positivismo comteano, la cultura viene a corresponder a un conjunto de “hechos sociales” que difieren de una sociedad a otra. Ejemplo de ello, lo constituye la definición clásica de Edward Burnett Tylor hacia 1871 frecuentemente citada:

(Cultura) es aquel complejo que incluye el conocimiento, las creencias, los valores, la ley, las costumbres, y todas aquellas habilidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad (Serje de la Ossa, 2002).

Esta definición, inscrita en el marco de la naciente Antropología Social británica, reúne una serie de realidades materiales e inmateriales que el investigador debería describir, como forma de caracterizar las formaciones sociales para facilitar la comparación, dejando de lado el interés por explicar y comprender las razones de la diferencia (Barnard, 2000)².

Sin embargo, será el interés por explicar y comprender estas diferencias, las que constituirán el núcleo sobre el que se desarrollarán las modernas Ciencias Sociales y Humanas, siendo ligadas a las grandes tradiciones intelectuales ligadas a los nombres de Émile Durkheim, Max Weber y Karl Marx.

Las Teorías Sociales de la Cultura

Las tradiciones iniciadas por estos autores, englobados en lo que se denominará “Teorías Sociales

² Esto permite el desarrollo de lo que será el método etnográfico, en especial, a partir de la obra clásica de Malinowsky (1972).

de la Cultura”, comparten el interés por explicar - Durkheim y Marx - y comprender - Weber - la cultura como una propiedad que **tienen** las formaciones sociales, siendo dichas diferencias culturales un resultado de diferencias entre formaciones sociales. Si bien estas tres tradiciones comparten este punto de partida, las variaciones en estas tres radica en el modo como se entiende la formación social.

Para Durkheim, una formación social se conoce a la luz del conjunto de hechos que realizan los individuos de la misma, las constricciones que a estos se imponen, y la convergencia entre las necesidades individuales expresadas a través de las acciones y las satisfacciones de ellas (Barnard, 2000). De tal manera, la religión o el suicidio (Durkheim, 1992, 2003), constituyen hechos sociales explicables por la relación entre estos tres atributos, y las diferencias en su presentación entre formaciones sociales resultan de las distintas relaciones establecidas por estos. De tal manera, habría la necesidad de considerar dichos “hechos sociales”, la cultura, como una *cosa* aprehensible empíricamente, la cual sería sometida a un momento analítico de reconocimiento de las *leyes* que relacionan acciones, constricciones y satisfacciones, evidenciando su ascendencia con el positivismo³.

Weber, a diferencia de Durkheim, coloca el énfasis en la interacción de individuos y su relación con la formación social. Este enfoque se soporta en la consideración del capitalismo como un estadio definitivo, un “tipo histórico ideal”, siendo la racionalidad, el interés y el utilitarismo propios de este, los que permitirían explicar toda “acción social” de dicha formación. Ejemplo de lo anterior, es la relación destacada entre la ética

³ Para la comprensión del positivismo, véase la obra de Comte (1981).

protestante, su papel en la generación de un “tipo ideal” de interacción, que permite consolidar la formación social capitalista (Weber, 1998). Este “tipo ideal” de interacción, la burocracia⁴, constituye una maqueta que favorece la comprensión de las variaciones que se darían en las distintas formaciones sociales.

Para Marx, una formación social está dada por el modo de producción, el cual se corresponde con un modo de reproducción del mismo. Si bien este autor no utiliza la categoría cultura⁵, es susceptible ubicar los hechos sociales que la constituyen en el marco del modo de reproducción (Marx, 1971). Esta forma de razonamiento⁶, modo de producción/modo de reproducción, permite, en primer lugar, establecer que el modo de producción capitalista corresponde con un modo de reproducción capitalista. Si ahondamos en el modo de producción capitalista, encontramos que este se basa en la propiedad de los medios de producción -capital, tierras, y trabajo-, lo cual a su vez genera una división entre propietarios, estableciéndose dos clases sociales: burgueses -propietarios del capital y la tierra-, y proletarios -propietarios del trabajo. De tal manera, el modo de producción capitalista, al generar dos clases, corresponde con dos modos de reproducción: el burgués y el proletario. Para Marx, es evidente que para perpetuar el modo de producción capitalista que favorece a los burgueses, la formación social deberá adoptar un modo de reproducción

burgués, razón por la cual la clase social de los proletarios se “aliena” (Marx, 1946).

En los años posteriores, estas “Teorías Sociales de la Cultura” presentaron intensas y variadas transformaciones. Entre estas, acorde con el interés del texto, es conveniente mencionar aquellas que ejercieron mayor impacto: el estructural-funcionalismo, el transaccionalismo y algunas variaciones del marxismo.

El estructural-funcionalismo tiene en la obra de Talcott Parsons su principal exponente (Parsons, T. 1949). Esta perspectiva, deja a un lado las acciones y la satisfacción de sus necesidades en una formación social, centrando su interés en las restricciones que esta última coloca en el individuo. Lo anterior permite teorizar la formación social como un sistema el cual es asumido por el individuo en distintas esferas de la vida -trabajador, ciudadano, político, etc.-, ejerciendo un papel o “rol”⁷. De tal manera, los “hechos sociales” denominados cultura, estarían insertos en los distintos “roles”, los cuales siendo conocidos permitirían reconocer el orden de la formación social⁸. Si bien esta propuesta dominó las Ciencias Sociales entre 1940 y 1960, rápidamente fue criticada por sus presupuestos -el individuo sujetado a los roles-, entrando en relación con otras tradiciones, transformándose en el neo-funcionalismo, que asume un mayor interés por la comprensión de la interacción y la denominada “acción expresiva” (Alexander, 1995).

El transaccionalismo surge del encuentro entre el estudio comprensivo de la interacción desarrollado

⁴ La burocracia en Weber, son las relaciones sociales que se dan en el marco de una división social del trabajo perfectamente racionalizada.

⁵ Uno de los escasos acercamientos a la categoría, se encuentra en la mención de los “modos objetivos de existencia”, contraparte dialéctica de los “medios objetivos de existencia”, en los *Manuscritos económicos y filosóficos de 1844* (Marx, K. 1998).

⁶ La forma de razonamiento empleada por Marx & Engels es conocida como “dialéctica histórica” o “materialismo histórico”

⁷ En este sentido, se puede hablar del individuo como un “actor social”.

⁸ Parsons insertó la noción de cultura, primero, como elemento simbólico propio de los roles, luego, como auténtico sistema con lógica propia, finalizando en su incorporación como código (Schmid, 2007).

por Weber, y la obra de George Simmel (1950). Si bien esta considera que la racionalidad, el interés y el utilitarismo constituyen la base de la “acción social”, amplía su lente a grupos y colectivos presentes en la formación social, encontrando variaciones y transformaciones entre estos, siendo posible comprender la interacción de individuos como una auténtica interacción de grupos o colectivos⁹. Así, la cultura presentaría variaciones acorde con los grupos o colectivos a que pertenecen los individuos, siendo estas las que ejercen su influencia en la formación social.

Como se ha escrito previamente, la obra de Marx no utiliza la categoría cultura, siendo esta incorporada en el modo de reproducción de una formación social. Dicho modo de reproducción tiene dos formas, el burgués y el proletario, por lo cual estaríamos ante la presencia de dos tipos de cultura. Este hecho llevará a que algunas de las muchas variaciones que toma la lectura de la obra de Marx, tomen como punto importante este tema.

Una de estas es la “filosofía de la *praxis*” italiana, asociada a la obra de Antonio Gramsci (1970). En esta, la *praxis*, como acción consciente orientada a la transformación del modo de producción, debe pasar previamente por una consciencia del modo de reproducción de la formación social, lo que implica una confrontación con la “alienación”, que en el caso del capitalismo, es producida por la cultura burguesa. Esta concientización permite la reivindicación de la cultura proletaria, oculta por el interés de perpetuar el modo de producción capitalista, colocando de presente una dialéctica a resolver históricamente entre las clases sociales. Un efecto evidente de este tipo de teorización,

⁹ Esta afiliación del transaccionalismo con el estudio de los grupos o colectivos, lo hace una fuente fundamental en la construcción del concepto de “identidad”, muy ligado a la categoría Cultura.

ha sido la posibilidad de reivindicar como cultura asuntos comúnmente denominados como “folklóricos”, “populares” o “contra-culturales”, arraigados a las clases sociales desfavorecidas por el modo de producción capitalista, asunto que ha influenciado la construcción de la disciplina conocida como Estudios Culturales (Lander, 2002).

Otra forma de asumir la categoría a la luz de la propuesta de Marx, la constituye la denominada “Teoría Crítica” desarrollada por la Escuela de Frankfurt. A diferencia de la anterior, esta indaga por las implicaciones filosóficas de la existencia de una cultura burguesa que en su interior contiene, oculta y domina a la cultura proletaria, evidenciándola como un auténtico “campo de batalla”. Lo anterior obliga a asumir el estudio intelectual y artístico de manera dialéctica, evidenciando sus relaciones con el mercado como producto de consumo (Benjamin, 1936), llegando a la crítica de la “razón instrumental” (Horkheimer, y Adorno, 1994).

Finalmente, es necesario mencionar a la Escuela de Budapest, la cual se ocupa de desarrollar una ontología del ser social desde el materialismo histórico. Si bien existe un interés por asumir un estudio de la cultura, principalmente en la obra de Luckács (1970) y Heller (2002), su lectura busca ya no criticar ni revalorar, sino develar el proceso de reificación por el cual se naturaliza los contenidos de la cultura burguesa en la cultura proletaria.

Las Teorías de la Cultura

A mediados del siglo XX emerge una nueva manera de entender la categoría cultura, sustentada en los desarrollos anteriores, así como de la Lingüística y la Psicología, que a su vez permiten una re-lectura de las teorías previamente revisadas. Lo común a estas, es que la cultura es considerada

como algo que se es, por lo cual su explicación y comprensión no se da resultante de la formación social sino en una dimensión propia, constituyendo un auténtico sistema mental compartido (Barnard, 2000)¹⁰. Las diferencias en este caso, se explican por la consideración de qué sería lo compartido.

Una primera propuesta la constituye el Cognitivismo. Apoyada en los desarrollos de la Psicología Cognitiva (Gardner, 2000), esta propone que la cultura es un patrón de cogniciones - percepción, memoria y aprendizaje -, que es apropiado por los individuos a lo largo de la existencia. Estos patrones o “esquemas”, los cuales podrían ser de origen eminentemente individual (Piaget, 1985) o social (Vigotsky, 1999), son elaborados lingüística y/o simbólicamente, permitiendo la construcción de formas de razonamiento expresadas como conocimientos, valores, creencias y demás, que al compartirse constituyen una formación cultural. Así, las diferencias culturales, se explican como un resultado de diferencias en los patrones de cognición.

Una segunda propuesta se halla fundamentada en la Lingüística desarrollada por Ferdinand de Saussure (2008). Acorde con este autor, el lenguaje estaría compuesto por la lengua -el sistema teórico- y el habla -el uso idiosincrático-, que a su vez se relaciona con la doble identidad del signo lingüístico como significado -el concepto - y significante- el sonido. Si se asume la cultura como un lenguaje, se abre la posibilidad de considerar las variaciones culturales a la forma de hablas de una lengua universal de la humanidad¹¹. Para

¹⁰ Al entender la cultura como producto mental, se inicia un gran interés por la comprensión de las relaciones mente-cultura. Una introducción a los debates de la “filosofía de la mente” se encuentra en el texto de Thomson (1993).

¹¹ De aquí la posibilidad de considerar las variaciones culturales como

conocer cada habla, sería necesario reconocer las maneras como el signo -la creencia, el mito, etc.- integra el significado con el significante. Si bien el significante podría ser compartido en un grupo de habla, el significado podría variar en cada sujeto, siendo necesaria la exploración en profundidad de los mismos. De allí se desprende la existencia de una dimensión de la cultura *ethic* o compartida, y una *emic* o subjetiva.

Acercando el aporte de Saussure al materialismo histórico y al psicoanálisis, Claude Levi-Strauss (1984) propone el Estructuralismo. Para este autor, la cultura como lengua tiene unas coordenadas: la satisfacción de las necesidades, posibles de conocer mediante el materialismo histórico; la similitud de procesos de conformación de la personalidad, aprehensibles desde el psicoanálisis; y el uso lingüístico, tal como lo había propuesto de Saussure. Las variaciones culturales, o hablas, se entenderían como “combinatorias posibles” (Levi-Strauss, 1965) de estas tres coordenadas.

Al igual que las “Teorías Sociales de la Cultura”, estas teorías se han transformado en años recientes. La Psicología Cognitiva, en su búsqueda de patrones, rápidamente se ha ido transformando en un relativismo constructivista, algunos de orientación subjetiva, otros de orientación social, desde los cuales aparece la cultura ligada a los procesos mentales (Sánchez, Y. 2005). De la propuesta lingüística se desprendió un interés por la utilización de la semiótica (Casetti, 1980), el pragmatismo (James, 2000), la filosofía del lenguaje (Wittgenstein, 1999.) y variedad de enfoques hermenéuticos para la comprensión de la cultura (Vattimo, 1992), que tiene uno de sus puntos más altos en el interpretativismo de Geertz (Geertz, 1995). Finalmente, el estructuralismo de

iguales, haciendo posible el relativismo cultural.

Levi-Strauss, pese a ser reconocida como la última gran teoría social, tuvo una breve vida en los estudios de la cultura, como resultado de la crítica a la que fue sometida por los autores conocidos como posestructuralistas, que revisaremos en la próxima sección.

El debate contemporáneo sobre la Cultura

En las últimas décadas, las Ciencias Sociales y Humanas han presentado un crecimiento de carácter exponencial. Esto se debe a: i. Un creciente interés por la fertilización y combinación de las propuestas teóricas hasta aquí reseñadas. Ejemplo de lo anterior, lo constituye el abandono de las “Teorías Sociales de la Cultura”, por una serie de micro-teorías centradas en la subjetividad, que tomando aportes del relativismo constructivista, el interpretativismo y otras fuentes, desarrolló distintas propuestas, donde destaca el denominado posmodernismo (Lyotard, 1987); ii. El papel que han desempeñado el conjunto de intelectuales conocidos como posestructuralistas. Denominados así por constituir una reacción al Estructuralismo de Levi-Strauss, estos autores rechazan la supuesta objetividad de esta propuesta, a la luz de considerar esta forma de interpretación como un ejercicio de poder textual (Derrida, 1998), discursivo (Foucault, 1968), maquínico (Deleuze, y Guattari, 1973) o representativo (Baudrillard, 1978); iii. La emergencia de nuevas corrientes epistemológicas que colocan en paréntesis la tradición kantiana que nutrió el nacimiento de las Ciencias. Algunas de ellas, insertas en las corrientes mencionadas, otras, como el pensamiento sistémico (Bertalanffy, 1970), la caología (Balandier, 1999), el pensamiento complejo (Morín, 2005), ecológico (Bateson, 1998), entre otros; iv. El retorno a las ontologías o filosofías trascendentales, negadas durante un largo tiempo, lo que ha revitalizado visiones vitalistas (Spinoza, 1975), naturalistas

(Goethe, 1978), ético-estéticas (Nietzsche, 2004), fenomenológicas (Merleau-Ponty, 2000; Heidegger, (s.f.), existencialistas (Sartre, 1966) y cónicas (Sloterdijk, 1987), y v. La posibilidad de encontrar combinaciones entre las anteriores.

En este panorama, tratar de resumir la concepción contemporánea de la cultura constituye una labor imposible. Más adecuado es destacar elementos comunes a estas, pero teniendo presente que no son compartidos en su totalidad, y que la referencia a una propuesta específica requiere una revisión teórica aparte. Acorde con lo anterior, podríamos indicar los siguientes elementos:

- *La cultura es considerada un estructurante estructurador.* A diferencia de las “Teorías Sociales”, para las cuales la cultura es un epifenómeno de la formación social, y de las “Teorías de la Cultura”, que la consideran una dimensión propia, las teorías contemporáneas consideran la cultura como incorporada a la formación social, a su vez que es formadora de los individuos de la misma. En este sentido, evidencia una tensión entre la “estructura” de la sociedad y la “agencia” del individuo que la habita.
- *La cultura es una variable diferencial.* De lo anterior, se hace evidente que no existen unas únicas coordenadas de la cultura humana. Cada cultura es diferente, con una lógica propia, siendo necesaria la convivencia entre estas. De aquí se desprenden conceptos como interculturalidad, multiculturalidad, transculturalidad o posculturalidad.
- *La cultura hace parte de un entramado de poder.* Las diferencias entre culturas, así como las relaciones entre “estructura” y “agentes” que habitan en las mismas, no es un resultado de la variabilidad humana, ni de la idiosincrasia

de escenarios de desarrollo de los pueblos. Estas diferencias, así como las relaciones, son producto histórico de un ejercicio de poder de clase, raza, género, etnia, religión, formas de razonamiento, etc.

- *La cultura es sinérgica.* Algunos autores contemporáneos introducen la noción sistémica de “sinergia” para facilitar la comprensión del fenómeno de la cultura. Acorde con esta, la cultura es un producto que excede la sumatoria de atributos de los “agentes”, constituyendo un “nivel de emergencia” distinto que requeriría sus propias formas de conocerlo. Esta conceptualización puede ir más allá al introducir las nociones de sistemas dinámicos abiertos y complejidad.
- *La cultura no es explicable, más si comprensible.* Efecto de todo lo anterior, se hace evidente que es imposible explicar la cultura de una formación social, población, grupo, territorio, etc., estableciendo una serie de variables objetivas. Esta solo podría conocerse por aproximación interpretativa, ya que en ella no solo existen cuestiones objetivas, sino eminentemente subjetivas, algunas de ellas compartidas como representaciones sociales.

Algunos de estos elementos son susceptibles de identificarse en propuestas como son la “hibridación cultural” (García Canclini, 2001), la “sociología de las prácticas” (Bourdieu, 1997), la “modernización reflexiva” (Giddens, 1998), los “estudios poscoloniales” (Mezzadra, 2008), entre otras.

Esta breve revisión a las formas como se ha entendido la categoría cultura en las Ciencias Sociales y Humanas, deja en evidencia su polisemia, lo cual impone el reto a aquellos interesados en

operativizarla, de optar por una forma de entenderla. De tal manera, investigar la cultura, implica definir de qué tipo de cultura se habla.

El concepto de Cultura Organizacional

A diferencia de la categoría, el concepto busca “manipular el objeto de estudio, circunscribirlo, para poderlo indagar en profundidad” (Minayo, 2004). Este es el caso del concepto cultura organizacional, utilizado en las Ciencias Administrativas y Económicas para estudiar la cultura circunscrita a un tipo particular de formación o colectivo social: las organizaciones industriales.

El concepto surge hacia mediados del siglo XX, justo al mismo momento de ascenso de las “Teorías de la Cultura”, al interior del movimiento conocido como “Relaciones Humanas” en las Ciencias Administrativas (Dávila Ladrón de Guevara, 2001), con los trabajos pioneros de Elton Mayo. Estos presentan un interés por los aspectos subjetivos e informales de la realidad del proceso de producción, los cuáles permitían detectar los factores que influenciaban el desempeño laboral, estableciendo el papel de los “grupos de trabajo” (García Álvarez, 2005). Así, la organización industrial es entendida como una agrupación de individuos, y la cultura de esta, que genera el ambiente o “clima” organizacional, es el resultado del ser de los individuos. Es notable como estos trabajos pioneros articulan referencias a “patrones de interacción”, posibles de ser referidos a la formación de grupos por parte de los individuos con patrones comunes, asociados al transaccionalismo.

A partir de este momento, se presenta en la literatura de las Ciencias Administrativas una profusión de trabajos de investigación sobre cultura organizacional, orientada por las distintas corrientes teóricas de las Ciencias Sociales y Humanas, dando

lugar a una auténtica confusión sobre el objeto de estudio. Esta es puesta de presente en el trabajo de Linda Smircich, quien propone, con fines de aclarar los debates en torno al concepto, unas “metáforas” que permitan una rápida referencia a los investigadores (Smircich, 1983).

Para Smircich, es posible hablar de tres grandes “metáforas” en la cultura organizacional. La primera, denominada “Gerencia Corporativa”, asume la cultura como una variable independiente a la organización, es decir, traída por los individuos que harían parte de ella. En esta primera “metáfora”, se debe estudiar el contexto general en el cual aparece la organización, los cuáles refieren a instituciones sociales particulares -religiosas, legales, deportivas, comerciales, etc. -, que permean la individualidad, reflejadas en las formas de actuar en la organización¹².

Una segunda “metáfora”, la constituye la “Cultura Corporativa”. A diferencia de la anterior, esta considera que la cultura organizacional es un resultado propio, delimitado en las fronteras de la organización. Así, la formación social de la organización tiene una cultura propia, como resultado de lo que en ella se hace y la forma como se hace¹³.

Finalmente, existiría una mirada llamada “metáfora-raíz”, que asumiría la cultura organizacional como algo que ella es, como un sistema mental compartido por los individuos que conforman la

organización, la cuál podría ser explorada por cogniciones, significados o psicodinamia¹⁴.

Si bien esta propuesta de “metáforas” permite sistematizar de mejor forma la literatura en torno al concepto de cultura organizacional, es innegable a la luz de nuestra revisión previa de la categoría Cultura sus limitaciones. Así, creemos que con el ánimo de fortalecer la interacción entre las Ciencias Administrativas y la Ciencias Sociales y Humanas, es más correcto circunscribir el concepto a los marcos explicativos de las “Teorías Sociales de la Cultura”, las “Teorías de la Cultura” y los “Debates contemporáneos”. Asumida de esta forma podríamos hablar de tres formas de asumir este concepto, los cuáles a su interior presentan distintos *corpus*, de la siguiente manera:

- *La Cultura Organizacional como algo que se tiene.* En ella se circunscribirían las propuestas de Smircich denominadas “Gerencia Corporativa” y “Cultura Corporativa”, las cuáles creemos que responden a las tradiciones de las llamadas “Teorías Sociales de la Cultura”. En la primera, es posible encontrar fuentes en la tradición intelectual de Max Weber, mientras en la segunda, de la tradición de Durkheim y del estructural-funcionalismo. Sería propicio, de igual forma, hablar de una tradición crítica, orientada por los desarrollos del materialismo histórico, susceptibles de ser encontrados desde la misma obra de Marx (Marx, 1977).
- *La Cultura Organizacional como algo que se es.* Esta incorporaría la “metáfora-raíz” de Smircich, en sus distintas variaciones cognitivas,

¹² De allí la necesidad de instaurar procesos de selección del recurso/ talento humano, como una forma de buscar individuos con atributos o caracteres específicos, lo cual garantizaría un desempeño organizacional adecuado.

¹³ Esta postura permite considerar las posibilidades de cambio y transformación organizacional, ya que existiría un sustrato delimitado compartido por los miembros de la organización.

¹⁴ Esta propuesta, la más cercana a las distintas “tecnologías de gestión”, considera al individuo como objeto de aprendizaje, tomando especial relevancia la capacitación y formación continuada.

simbólicas y estructuralistas, así como en sus desarrollos relativistas e interpretativistas.

- *La Cultura Organizacional como un estructurante/estructurador*. En esta encontraríamos las formas de comprender la cultura organizacional desde las distintas propuestas que tienen como fuente teórica el debate contemporáneo en Ciencias Sociales y Humanas.

Dicho lo anterior, es necesario llamar la atención sobre la aplicación del concepto cultura organizacional, haciendo caso omiso a la referencia teórica utilizada. Esto genera confusión en la investigación, mucho más en la actualidad con la emergencia de conceptos operacionales como son “cultura de la calidad” (Kujala, y Illkank, 2004) y “cultura de seguridad” (Cooper, 2000; Choudry, Fang, y Mohamed, 2007; Haukelid, 2008), entre otros.

Cultura, organizaciones y servicios de salud

Es posible encontrar referencias a una cultura de las organizaciones y servicios de salud en el marco de las formas de comprender la cultura. Desde las “Teorías Sociales de la Cultura”, es necesario destacar la obra emblemática de Elliot Friedson (Friedson, 1978), dirigida a la indagación de la profesión médica desde una postura cercana al estructural-funcionalismo. La obra de Coe (Coe, 1984), abarca no solo la profesión médica, sino la relación médico-paciente y la institución hospitalaria desde una perspectiva de la interacción, la cual es repetida en algunos textos clásicos de la Sociología de la Medicina (De la Cuesta, 1999), y en otros de carácter histórico como los de Paul Starr (1982, 1992). En una perspectiva desde el materialismo histórico, podría mencionarse la obra crítica de Navarro (1976, 1992).

Un poco más tardía, la literatura producida desde las “Teorías de la Cultura” se ocupó de la etnomedicina, la utilización de servicios, la experiencia de malestar y de sufrimiento (Martínez-Hernández, 2008) y solo recientemente comienza a ocuparse de lo propiamente cultural de las organizaciones y servicios de salud, de lo cual una muestra es el texto de Good (1994). Con las reformas a los sistemas de salud, y la respectiva incorporación de lógicas administrativas y económicas, emerge una tendencia por indagar por los efectos de estas en los resultados en salud y las experiencias de malestar (Rilko-Bauer, B. y Farmer, P. 2002; Del Vecchio-Good, M.J. 2001; Donahue, J.M. y MacGuire, M.B. 1994). Esta propuesta se acerca cada vez más a una perspectiva contemporánea, presente en Foucault (1978) y Deleuze y Guatarri (1998), quienes destacan los aspectos del poder, la construcción discursiva y lo estructurante/estructurador de la clínica y la psiquiatría.

Con pocas excepciones, los aportes antes mencionados suelen ser pasados por alto en la investigación actual de las organizaciones y servicios de salud. Esta se halla, en su mayoría, enmarcados en la Calidad de la Atención en Salud, postura que da una particular relevancia a los aspectos culturales del factor-recurso-talento humano como variable esencial en la gestión (Davies, H.T.O., Nutley, S.M. & Mannion, R. 2000; Moss, F., Garside, P. & Dawson, S. 1998; Stock, G.N., MacFadden, K.L. y Gowen III, C.R. 2007). Esto facilitó la creación del concepto de “cultura de la calidad”, el cual establece un paquete de “cosas”, entendidas como cultura, las cuales se consideran de relevancia en el logro de la calidad (Kujala, J. & Illkank, R. 2004; Davies, H.T.O., Nutley, S.M. & Mannion, R. 2000; Meyer Goldstein S y Naor M. 2005). Esta poca claridad, conlleva propuestas de gestión que no necesariamente están acordes con el contexto organizacional, como ha sido puesto

en evidencia por los autores en un artículo previo orientado a explorar la seguridad del paciente desde una sociología de las prácticas (Perdomo & Martínez, 2010).

Lo anterior es evidente en el emergente campo de investigación de la “cultura de la calidad” y de la “cultura de la seguridad del paciente” en Colombia

(Castaño, 2008; Kerguelén, 2007). Si bien aún son pocos los trabajos orientados a indagar en profundidad estos temas, sirva este texto como un llamado a utilizar referentes teóricos claros, los cuales faciliten la comunicación entre investigadores, el reconocimiento de alcances y limitaciones, y el diseño de herramientas de gestión acordes a lo entendido como cultura.

Referencias bibliográficas

- ALEXANDER, J. (1995). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial. Análisis multidimensional*. Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- BALANDIER, G. (1999). *El Desorden*. Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- BARNARD, A. (2000). *History and Theory in Anthropology*. Cambridge University Press. Cambridge, United Kingdom.
- BATESON, G. (1998). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Ediciones Lohlé-Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- BAUDRILLARD, J. (1978). *Cultura y Simulacro*. Editorial Kairos. Barcelona, España.
- BENJAMIN, W. (1936). *The Work of Art in the Age of Mechanical Reproduction*. Disponible en <http://www.marxists.org> Consultado el 13 de marzo de 2010.
- BERTALANFFY, L.V. (1970). *Teoría General de Sistemas*. Fondo de Cultura Económica. México D.F. México.
- BOURDIEU, P. (1997). *Razones Prácticas. Sobre la Teoría de la Acción*. Editorial Anagrama. Madrid, España.
- CASETTI, F. (1980). *Introducción a la Semiótica*. Editorial Fontanella S.A. Barcelona, España.
- CASTAÑO CONVERS, S. (2008). ¿Qué tan importante es la gestión de la cultura en el proceso de la calidad? *Vía Salud* 43: 8-15.
- CHOUDRY, R., FANG, D. & MOHAMED, S (2007). The nature of safety culture: A survey of the state-of-the-art. *Safety Science* 45: 995-1012.
- COE, R. (1984). *Sociología de la Medicina*. Alianza Editorial. Madrid, España.
- COMTE, A. (1981). *Discurso sobre el espíritu positivo*. Editorial El Búho. Bogotá, Colombia.
- COOPER, M.D. (2000). Towards a model of safety culture. *Safety Science* 36: 111-136.
- DAVIES, H.T.O., NUTLEY, S.M. & MANNION, R. (2000). Organizational culture and quality of health care. *Quality in Health Care* 9: 111-119.
- DÁVILA LADRÓN DE GUEVARA, C. (2001). *Teorías Organizacionales y Administración*. Editorial McGraw-Hill. Bogotá D.C. Colombia.
- DE LA CUESTA, C. (1999). *Salud y enfermedad. Lecturas básicas en sociología de la medicina*. Editorial Universidad de Antioquía. Medellín, Colombia.
- DE SAUSSURE, F. (2008). *Curso de Lingüística General. Dos tomos*. Editorial Losada S.A. Buenos Aires, Argentina.
- DEL VECCHIO-GOOD, M.J. (2001). The Biotechnical Embrace. *Culture, Medicine and Psychiatry* 25: 395-410.
- DELEUZE, G. & GUATTARI, F. (1973) *El Anti-Edipo. Capitalismo y Esquizofrenia*. Barral Editores. Barcelona, España.
- DELEUZE, G. & GUATTARI, F. (1998). *El Anti-Edipo. Esquizofrenia y capitalismo*. Paidós Editorial. Barcelona, España.
- DERRIDA, J. (1998). *De la gramatología*. Siglo XXI Editores. México D.F. México.
- DONAHUE, J.M. & MACGUIRE, M.B. (1994). The Political Economy of Responsibility in Health and Illness. *Social Science & Medicine* 40(1): 47-53
- DURKHEIM, É. (1992). *El Suicidio*. Editorial AKAL. Barcelona, España.
- DURKHEIM, É. (2003). *Las formas elementales de la vida religiosa*. Alianza Editorial. Barcelona, España.
- FOUCAULT, M. (1968). *Las palabras y las cosas*. Siglo XXI Editores. México D.F. México.
- FOUCAULT, M. (1978). *El nacimiento de la clínica*. Siglo XXI Editores. México D.F. México.
- FRIEDSON, E. (1978). *La Profesión Médica*. Edicions 62 S.A.

- Barcelona, España.
- GARCÍA ÁLVAREZ, C.M. (2005). Una aproximación al concepto de Cultura Organizacional. *Universitas Psychologica* 5(I): 163-174.
- GARCÍA CANCLINI, N. (2001). *Culturas Híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad.* Random House Mondadori. México D.F. México.
- GARDNER, H. (2000). *La nueva ciencia de la mente. Historia de la revolución cognitiva.* Editorial PAÍDOS. Buenos Aires, Argentina.
- GEERTZ, C. (1995). *La Interpretación de las Culturas.* Gedisa Editorial. Barcelona, España.
- GIDDENS, A. (1998). *La Transformación de la Intimidad.* Ediciones Cátedra S.A. Madrid, España.
- GOETHE, J.W. V. (1978). *Fausto.* Editorial Oveja Negra. Bogotá, Colombia.
- GOOD, B. (1994). *Medicine, Rationality and Experience. An Anthropological Perspective.* Cambridge University Press. Cambridge, United Kingdom.
- GRAMSCI, A. (1970). *Antología.* Siglo XXI Editores. México D.F. México.
- HAUKELID, K. (2008). Theories of (safety) culture revisited – An anthropological approach. *Safety Science* 46: 413-426.
- HEIDEGGER, M. (s.f.). *Ser y tiempo.* Disponible en: <http://www.heideggeriana.com.ar> Consultado el 2 de febrero de 2010.
- HELLER, A. (2002). *Sociología de la vida cotidiana.* Editorial Península. Barcelona, España.
- HORKHEIMER, M. & ADORNO, T. (1994). *Dialéctica de la Ilustración. Fragmentos Filosóficos.* Editorial Trotta S.A. Valladolid, España.
- JAMES, W. (2000). *Pragmatismo.* Alianza Editorial. Madrid, España.
- KERGUELÉN, C. (2007). ¿Qué implica hablar de una cultura de seguridad del paciente?
- KUJALA, J. & ILLKANK, R. (2004). Total Quality Management as Culture Phenomenon. *Quality Management Journal* 11(4): 43-55.
- LANDER, E. (2002). *El fin de las pequeñas historias. De los estudios culturales al retorno (imposible) de lo trágico.* Editorial PAÍDOS. Buenos Aires, Argentina.
- LEVI-STRAUSS, C. (1965). *El totemismo en la actualidad.* Fondo de Cultura Económica. México D.F., México.
- LEVI-STRAUSS, C. (1984). *Antropología Estructural.* Editorial Altaya. Madrid, España.
- LUCKÁCS, G. (1970). *Historia y Consciencia de Clase.* Instituto del Libro. La Habana, Cuba.
- LYOTARD, J.F. (1987). *La Condición Posmoderna.* Ediciones Cátedra S.A. Madrid, España.
- MALINOWSKY, B. (1972). *Los argonautas del Pacífico Occidental.* Siglo XXI Editores. Buenos Aires, Argentina.
- MARTÍNEZ-HERNAÉZ, A. (2008). *Antropología Médica. Teorías sobre la cultura, el poder y la enfermedad.* Anthropos Editorial. Barcelona, España.
- MARX, K. (1946). *El Capital. Crítica de la Economía Política.* Fondo de Cultura Económica. México D.F. México.
- MARX, K. (1971). *Contribución a la crítica de la Economía Política.* Editorial Oveja Negra. Medellín, Colombia.
- MARX, K. (1977). *El Capital. Crítica de la Economía Política.* Fondo de Cultura Económica. México D.F., México.
- MARX, K. (1998). *Manuscritos Económicos y Filosóficos de 1844.* Alianza Editorial. Madrid, España.
- MERLEAU-PONTY, M. (2000). *A fenomenologia da percepção.* Editora Perspectiva S.A. São Paulo, Brasil.
- MEYER GOLDSTEIN, S. & NAOR, M. (2005). Linking publicness to operations management practices: a study of quality management practices in hospitals. *Journal of Operations Management* 23: 209-228.
- MEZZADRA, S. (Comp.) (2008). *Estudios Poscoloniales. Ensayos fundamentales.* Traficantes de Sueños. Madrid, España.
- MIGNOLO, W. (2000). *Historias Locales/Diseños Globales.* Editorial AKAL. Barcelona, España.
- MINAYO, M.C.S. (2004). *El desafío del conocimiento. Investigación cualitativa en salud.* Lugar Editorial. Buenos Aires, Argentina.
- MORÍN, E. (2005). *Introducción al Pensamiento Complejo.* Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- MOSS, F., GARSIDE, P. & DAWSON, S. (1998). Organizational change: the key to quality improvement. *Quality in Health Care* 7(Suppl.): S1-2.
- NAVARRO, V. (1976). *Medicine under Capitalism.* Croom Helm. San Francisco, United States.
- NAVARRO, V. (1992). *Dangerous for your Health. Capitalism in Medicine.* Monthly Review Press. San Francisco, United States.
- NIETZSCHE, F. (2004). *Genealogía de la Moral.* Editorial THEMA. Bogotá D.C. Colombia.
- PARSONS, T. (1949). *The Structure of Social Action.* The Free Press of Glencoe. New York, United States.
- PERDOMO RUBIO, A. & MARTÍNEZ SILVA, P. (2010). Agentes y campos sociales en la seguridad del paciente de tres hospitales de Bogotá. *Rev Gerenc Polit Salud* 9(19): 150-178.
- PIAGET, J. (1985). *Psicología y Epistemología.* Editorial Planeta-Agostini. Bogotá, Colombia.
- RILKO-BAUER, B. & FARMER, P. (2002). *Managed Care or*

- Manager Inequality? A Call for Critiques of Market-Based Medicine. *Medical Anthropology Quarterly* 16(4): 476-502.
- SÁNCHEZ, Y. (2005). *Mente y cultura: subjetividad y política*. En: Jaramillo Jiménez, J.E. (Comp.). *Cultura, identidades y saberes fronterizos*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas. Bogotá D.C., Colombia. pps. 153-172.
- SARTRE, J.P. (1966). *El ser y la nada*. Editorial Altaya. Madrid, España
- SCHMID, M. (2007). El concepto de cultura y su lugar en la teoría de la acción social: crítica de la teoría de la cultura de Parsons. *Revista Colombiana de Sociología* No. 25: 105-132.
- SERJE DE LA OSSA, M. (2002). *Cultura*. En: Serje de la Ossa, Suaza Vargas & Pineda Camacho (Eds.). *Palabras para desarmar*. Ministerio de la Cultura – ICANH. Bogotá D.C. Colombia.
- SIMMEL, G. (1950). *The Sociology of Georges Simmel*. The Free Press of Glencoe. Illinois, United States.
- SLOTERDIJK, P. (1987). *Critique of the Cynical Reason*. University of Minnesota Press. Minneapolis, United States.
- SMIRCICH, L. (1983). *Concepts of Culture and Organizational Culture*. *Administrative Science Quarterly* 28: 339-358.
- SPINOZA, B. (1975). *Ética demostrada según el orden geométrico*. Editorial Aguilar. Buenos Aires, Argentina.
- STARR, P. (1982). *The Social Transformation of American Medicine*. Basic Books. New York, United States.
- STARR, P. (1992). *The Logic of Health-Care Reform*. Grand Rounds Press. New York, United States.
- STOCK, G.N., MACFADDEN, K.L. & GOWEN III, C.R. (2007). *Organizational Culture, critical success factors and the reduction of hospitals errors*. *International Journal of Production Economics* 106: 368-392.
- THOMSON, G. (1993). Una guía simple para la Filosofía Contemporánea de la Mente. *Ideas & Valores* No. 90-91: 5-30.
- VATTIMO, G. (Comp.)(1992). *Hermenéutica y racionalidad*. Grupo Editorial Norma. Santafé de Bogotá, Colombia.
- VIGOTSKY, L. (1999). *Pensamiento y Lenguaje: Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. Editorial Fausto. Buenos Aires, Argentina.
- WEBER, M. (1998). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. México D.F. México.
- WITTGENSTEIN, L. (1999.). *Tractatus logicus-philosophicus*. Alianza Editorial. Madrid, España.