

ESTUDIANTES

DESEMPEÑO GERENCIAL DE LOS ENFERMEROS EN CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO*

Esther Liliana Cuevas Ortíz**

Ángela Patricia Gómez Sotelo**

Elizabeth Guarín Aguilar**

Myriam Abaunza de González***

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar el desempeño gerencial de los enfermeros en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio en hospitales regionales de cuatro municipios de Cundinamarca, por medio de la aplicación de tres instrumentos para la recolección de información a cada uno de los enfermeros de la muestra, diseñados a partir de las variables determinadas para esta investigación. A partir del análisis de información se encontró que una de las conclusiones relevante es que los enfermeros en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio en su desempeño gerencial no aplican todos los elementos inherentes a este, lo que conduce a un desempeño gerencial fraccionado de los enfermeros, que como consecuencia les acarrea dificultades para gerenciar su cuidado a la vez que su papel dentro de la institución de salud no es destacable.

Los aspectos en donde se encuentran mayores deficiencias son los relacionados con el afianzamiento de conocimientos referentes a las políticas nacionales en salud, gerencia y administración en enfermería ; impartidos desde la academia. En el ejercicio laboral el enfermero en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio presenta dificultades para la interacción institucional, puesto que en las mismas no se establecen espacios específicos para la participación de los enfermeros en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio, sumado a esto, se encuentra que las instituciones no tienen en cuenta todos los objetivos establecidos para el Servicio Social Obligatorio en enfermería, además los enfermeros de la muestra desconocen las funciones propias de este servicio.

* Trabajo de investigación para acceder al título de enfermeras de la Universidad Nacional de Colombia

** Estudiantes VIII semestre, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.

*** Profesor asociado, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia, Asesora de la investigación.

Con base en lo anterior se diseñó una propuesta que reúne los aspectos nombrados anteriormente, que pretende optimizar la prestación de los servicios de salud por parte de los enfermeros en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio.

Palabras claves : Administración de los servicios de salud, Perfil profesional, Servicio Social Obligatorio, Calidad total.

El ser humano desde su nacimiento busca un equilibrio en donde sean colmadas la mayor parte de sus necesidades, escalando hacia su bienestar, en este constante devenir el individuo necesita de otros que lo cuiden, acompañen, apoyen, orienten, guíen, acojan y lo amen, más aún cuando este pasa por momentos de desequilibrio que a él solo, le sería difícil afrontar como sucede en los tiempos de guerra. Es en este tipo de situaciones y en las de bienestar, en donde personas con vocación y conocimientos idóneos desempeñan un papel decisivo en el mejoramiento de la calidad de vida de ese ser, su familia y su comunidad.

En la profesión de enfermería se convoca a personas con calidad humana para que asuman de forma holística el cuidado, ya que como menciona Calixta Roy "la enfermería es un proceso de análisis y acción relacionado con el cuidado de las personas con la enfermedad real o potencial", destacando a la persona como un ser biopsicosocial en constante interacción y adaptación con el medio ambiente.

Al tener el cuidado de enfermería un enfoque integral se enmarca la importancia de profundizar en las diversas áreas de desempeño de la profesión: asistencial, administrativa, docente e investigativa. Las que contribuyen a formar el cuerpo de conocimientos de la misma. El desarrollo paralelo de dichas áreas permite el mejoramiento y especialización del cuidado integral a la vez que fortalece y dignifica la profesión de enfermería. Las áreas en mención son aplicadas en el ejercicio profesional de enfermería que tiene como propósito general "promover la salud, prevenir la enfermedad, intervenir en el tra-

tamiento, rehabilitación y recuperación de la salud, aliviar el dolor, proporcionar medidas de bienestar y contribuir a una vida digna" como lo estipula la Ley 266/96 que reglamenta la profesión de enfermería en su artículo tercero.

El desempeño de enfermería implica un proceso de aprendizaje, contenidos y habilidades del enfermero, desde la academia hasta el campo laboral, que vienen a determinar el perfil profesional del mismo, el cual abarca características intelectuales, que se refieren a la capacidad del enfermero de adquirir y utilizar los conocimientos en la prestación del cuidado, involucrándose a sí mismo, a su grupo de trabajo y al usuario.

La dimensión aptitudinal está dada por el liderazgo, la comunicación y las habilidades ejecutivas como la delegación de funciones y la toma de decisiones.

Por último, las características personales encierran los aspectos físicos y psicológicos. Dentro de los físicos se cuenta con la vitalidad que el enfermero debe tener para el desarrollo de sus funciones, en tanto que los psicológicos tienen en cuenta elementos del carácter y la personalidad.

Este perfil que determina el óptimo desempeño en enfermería, está inmerso en el nuevo paradigma de la Gerencia en el cuidado de enfermería, definido por Graham como: "la conducción reformada, planificada y efectiva de las complejas y variadas actividades organizacionales que tienen por fin alcanzar los objetivos y cumplir una misión". En este caso para brindar el cuidado de enfermería con calidad total; proceso que propende por la incentivación de los valores

humanos, la dignificación, la productividad, la creatividad y la satisfacción del trabajo.

Al estar la perspectiva actual de la gerencia centrada en la prestación de servicios, donde las relaciones cobran mayor importancia que la obtención de un producto físico, se desarrolla la gerencia del servicio, que ha sido adoptada a nivel nacional por el gobierno en el marco del plan de modernización y descentralización, en la cual se reestructura la pirámide tradicional de autoridad, al invertirlo, lo que coloca al cliente como punto de partida en la organización y sugiere apoyo para las personas de líneas de enlace o de contacto con el cliente, siendo ellos los que determinan los momentos de verdad, que son las experiencias positivas o negativas de un cliente luego de una interacción con el prestador de servicios y del ambiente de la institución.

La gerencia del servicio acoge los principios básicos del control total de la calidad como son el de la cultura empresarial orientada a la satisfacción del cliente externo promoviendo un cambio generalizado de actitud en todos los niveles de la organización (clientes internos), y la implementación de la estructura organizativa coherente para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

“La filosofía de la gerencia del servicio sugiere que todo el mundo tiene que desempeñar algún papel y asegurarse de que todas las cosas salgan bien.”

Para enfermería el enfoque de gerencia del servicio y de calidad total desempeña un papel importante en el ejercicio profesional, ya que desde la Ley 266 de 1996 por la cual se reglamenta la profesión de enfermería en Colombia, se promulga como uno de sus principios la calidad, que: “orienta el cuidado de enfermería para prestar una ayuda eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos, reflejada en la satisfacción

de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como la satisfacción de la persona que presta dicho servicio”

Actualmente con el nuevo marco político de Colombia, el neoliberalismo, se da paso a la descentralización, enmarcada en las Leyes 10 de 1990 y 60 de 1993, originando cambios en el Estado, entre ellos el establecimiento del sistema de seguridad social integral estipulado en la Ley 100 de 1993. Esta ley, que junto con la 266 de 1996 que le ha implicado a esta profesión y al lado de otras profesiones de la salud reforzar su desempeño gerencial en pro de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de servicios de salud.

En enfermería el área gerencial se está fortaleciendo, siendo indispensable el establecer un sólido cuerpo de conocimientos generados en la fusión academia - institución, situación que puede darse a través del Servicio Social Obligatorio, que tiene como objetivo “el promover la vinculación de las instituciones de educación superior y fundamentalmente la de sus egresados en la solución de los problemas de la población desprotegida de servicios de salud, racionalizar el mercado de trabajo de los profesionales y colaborar para el desarrollo armónico y social de las zonas rurales y de las zonas marginadas urbanas”.¹

“El Servicio Social Obligatorio en salud es la contribución de los recursos humanos profesionales a la solución de los problemas que afecta la salud mediante el desempeño hasta de un año de funciones y actividades específicas en proyectos, programas y localidades definidas y previamente habilitadas por el gobierno.

El cumplimiento de esta práctica social es requisito para obtener del Ministerio de Salud la autorización del ejercicio legal de la res-

1. Tomado de: Minsalud, Boletín sobre el Servicio Social Obligatorio en salud. Bogotá, 1983.

pectiva profesión en el territorio nacional.² El SSO en salud nace en Colombia en 1949, ante la necesidad de ampliar la cobertura en la prestación de servicios de salud en zonas rurales y marginadas de los centros urbanos, siendo la profesión de medicina por medio del Decreto 3842 la primera en asumirlo.

En 1976, 27 años después, los profesionales de enfermería se suman a este servicio, mediante el Decreto 2184 del mismo año. En 1981 por la Ley 50 del 27 de mayo se crea el Servicio Social Obligatorio para todo el territorio nacional y se derogan las disposiciones contrarias en referencia a requisitos y características del año rural.

El SSO en enfermería se estableció como estrategia para aumentar la cobertura en la prestación de los servicios de salud, aunque en un primer momento el número de enfermeros egresados no era el suficiente para cubrir el número de plazas asignadas. Al pasar de los años, por las diversas circunstancias que ha cruzado el país y la profesión, esta situación se invirtió generando la necesidad de crear y diversificar las plazas del SSO, permitiéndose de esta manera ampliar la prestación de servicios de enfermería en todas las áreas de desempeño.

Los objetivos que se buscan con el SSO en enfermería y que están planteados en su marco legal son:

1. Permitir una utilización más racional del recurso humano.
2. Fomentar el desarrollo de los servicios periféricos de atención en salud.
3. Colocar al alcance de las comunidades marginadas servicios estatales de salud.
4. Valorar la formación del profesional y dar a éste la oportunidad de consolidar

las experiencias y conocimientos adquiridos en la universidad.

El planteamiento de estos objetivos nos permite visualizar los beneficios que las tres partes involucradas obtienen de este servicio. Por una parte el Sistema de Salud cumple con su cometido enunciado anteriormente, el enfermero en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio logra la consolidación y adquisición de conocimientos y experiencia laboral y la comunidad recibe una prestación de servicios especializada y óptima.

La constante evolución de las leyes estipuladas para el SSO permite que este se desarrolle a la par con la realidad del país, como lo son las nuevas políticas neoliberales, el conflicto familiar-social y de violencia que se vive, la situación laboral colombiana y demás aspectos a influenciar, dando como resultado el fortalecimiento y mejoramiento en la prestación de los servicios de salud.

Al ser la gerencia en enfermería una herramienta indispensable para el óptimo desempeño del enfermero y al ser el Servicio Social Obligatorio la primera experiencia laboral como profesional de enfermería, es allí donde se confronta la preparación académica con la situación actual del sistema nacional de salud y el desempeño real que el enfermero debe asumir en la prestación de los servicios de salud.

Al contemplar las situaciones anteriormente descritas nace la inquietud de investigar en esta área de la enfermería al surgir un interés personal y profesional en conocer, profundizar, analizar y aportar, a partir de la determinación del desempeño gerencial del enfermero en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio, dado por la proximidad del cumplimiento de este servicio por parte de las de las investigadoras, brindando además este nuevo conocimiento a los estudiantes próximos a cumplir con ese deber. El fin último de esta investigación es determinar el desempeño gerencial del profesional de enfer-

2. *Ibíd.*

mería en cumplimiento de este servicio con base en los objetivos establecidos para el servicio social obligatorio en enfermería, las funciones estipuladas para el mismo en el Decreto 1335/90 y las funciones gerenciales del profesional de enfermería contempladas en esta investigación, para luego generar una propuesta que fortalezca la gerencia en enfermería y por ende la prestación de este servicio a la comunidad.

Para la operacionalización de esta investigación se escogieron 4 municipios de Cundinamarca, que cuenta cada uno con un hospital regional o de segundo nivel, los cuales son centro de referencia para municipios aledaños a estos con dificultad en la accesibilidad a los servicios de salud. Los hospitales a los que se hace mención son Empresas Sociales del Estado descentralizadas, que en su mayoría manejan la gerencia estratégica y de servicio como enfoque para prestar los servicios de salud:

1. Hospital regional San Rafael de Facatativa: Presta sus servicios a los municipios de las provincias de Gualiva, Magdalena centro, Sabana occidente, y algunos municipios de las provincias del Alto Magdalena, Rionegro y Tequendama. Cuenta con 4 plazas rurales para enfermería.
2. Hospital regional San Rafael de Fusagasugá: Dentro de los municipios del área de influencia están los comprendidos en la provincia del Sumapaz y dos de la provincia de Soacha. Cuenta con 3 plazas rurales en enfermería.
3. Hospital regional San Rafael de Girardot: Los municipios del área de influencia de éste son los de la provincia del Alto Magdalena y uno de la provincia del Tequendama. Cuenta con 6 plazas rurales para enfermería.
4. Hospital regional San Juan de Dios de Zipaquirá: Los municipios de su área de influencia son los de la provincia de Almeidas, Sabana Centro y algunos del

Guavio, Rionegro y Sabana Occidente. Cuenta con 4 plazas rurales en enfermería.

El total de plazas rurales para enfermería en estos 4 hospitales regionales es de 17, igual número de enfermeros que componen la muestra, lo que corresponde a un 54.8% del total de plazas rurales para enfermería en hospitales regionales o de segundo nivel para el departamento de Cundinamarca.

En la operacionalización de esta investigación se implementaron tres técnicas para la recolección de datos, previamente validadas por el Departamento de Estadística de la Universidad Nacional de Colombia y una prueba piloto, las que están estandarizadas mediante variables determinadas por el marco teórico, dichas técnicas a las que se hace referencia son una observación estructurada, una entrevista estandarizada con instructivo y una encuesta con diseño explicativo, las que fueron aplicadas a los 17 enfermeros de la muestra en un lapso de 2 semanas, en los 4 hospitales de II nivel escogidos para esta investigación.

La suma de los instrumentos aplicados da un total de 51 formularios diligenciados, que aportaron los datos necesarios para analizar el desempeño gerencial de los enfermeros en cumplimiento del Servicio Social Obligatorio en hospitales regionales de Cundinamarca.

La información generada en el análisis es la resultante de la sumatoria de la condensación de un cuerpo de conocimientos base para el manejo de la temática, de los conocimientos, experiencias y conceptos de los enfermeros de la muestra y de la información obtenida en la interacción de las investigadoras con la muestra y sitio de muestreo.

Del análisis de la información se puede concluir que los enfermeros en cumplimiento del SSO que componen la muestra, involucran aspectos inmersos en el desempeño gerencial, aunque no tienen un claro concepto

de lo que implica el desempeño de la gerencia en el cuidado. Los aspectos en los que mejor se desenvuelven según el análisis son los relacionados con la gerencia del servicio, gerencia de recursos, trabajo interdisciplinario, toma de decisiones, solución de problemas, conocimientos sociodemográficos de los municipios donde laboran y en las etapas iniciales del proceso administrativo (planeación y organización), aplicado en la prestación de los servicios de enfermería en el campo hospitalario.

Por el contrario se encuentran grandes vacíos y la necesidad de fortalecer los aspectos referentes a la contextualización sociopolítica de la reforma al Sistema Nacional de Salud (sistema de Seguridad Social Integral), y de la propia institución donde presta sus servicios, además del conocimiento de las características del SSO, gerencia y legislación en enfermería, aptitudes de liderazgo, la interacción influyente en la organización institucional, la aplicabilidad del proceso administrativo en cuanto a ejecución y evaluación de intervenciones relacionadas con el cuidado hospitalario y la nula utilización de este proceso en el campo comunitario.

De acuerdo con el análisis, de su desempeño gerencial de los enfermeros en cumplimiento del SSO que componen la muestra no integran todos los aspectos que estructuran al mismo, siendo estos: la interacción con la organización institucional; los conocimientos de conceptos sobre la descentralización; los conocimientos y aplicación de aspectos del Servicio Social Obligatorio en enfermería, de la gerencia y el proceso administrativo en enfermería; las dos últimas etapas del proceso administrativo (ejecución y evaluación) y la participación en programas comunitarios. No permitiendo darle un direccionamiento objetivo a sus funciones para brindar un cuidado integral con calidad. Por tanto el desempeño gerencial para el enfermero rural presenta fraccionamientos que le impiden tener un papel decisivo y protagónico en la

actual transición de las instituciones de salud hacia el fortalecimiento de los servicios que estas prestan a la comunidad, al tiempo que no contribuye al posicionamiento de la profesión en el área de la salud ya que no existe una relación continua entre las diferentes áreas de desempeño en la práctica laboral, lo que tiene a su vez sus inicios en la formación académica.

Grandes influyentes de las características que tiene el desempeño gerencial de los enfermeros de la muestra son las condiciones laborales a que están sometidos, la organización institucional y municipal en donde laboran y la formación académica que cada uno de ellos ha recibido y las cuales les establecen los espacios y parámetros para gerenciar el cuidado.

Como se ve son múltiples los factores que inciden en el desempeño gerencial de los enfermeros rurales y por tanto debe tenerse en cuenta cada uno de ellos para hacer un análisis objetivo e integral que permita determinar todas sus características y dentro de ellas cuales hay que fortalecer, mejorar o cambiar. Para la profundización de estas temáticas, se puede consultar el texto completo de la investigación en la Biblioteca Especializada en Enfermería.

Cabe agradecer la disposición e interés de las instituciones por participar en esta investigación al proveer parte de la información requerida para la misma y a la consecución de otra igualmente valiosa.

De la misma manera se agradece a los enfermeros rurales que conforman la muestra, el haber compartido con las investigadoras sus experiencias en el cumplimiento de este servicio y confiando en que su participación en la investigación haya sido enriquecedora y que cuestione su actual desempeño gerencial en las instituciones donde brinda sus cuidados.

Se espera que con esta investigación se de paso a otras más que sigan contribuyendo a

la estructuración y consolidación de la gerencia en enfermería, la profesión y a su vez el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.

BIBLIOGRAFÍA

COLOMBIA. GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA, *Anuario estadístico de Cundinamarca 1996*, Bogotá, La Gobernación, 1996.

_____, Ley 50 de 1981: Por la que se reforma el Servicio Social Obligatorio en Colombia.

_____, Ley 266 de 1996: Por la que se reglamenta la profesión de enfermería. Bogotá, 1996.

_____, MINISTERIO DE SALUD, *Boletín sobre el Servicio Social Obligatorio en salud*, Bogotá, El Ministerio, abril de 1983.

GRAHAM, Lewis, *La eficiencia administrativa*, Bogotá, Ed. Norma, 1989.