



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL-CEDEGES

"COMPROMISO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL INSTITUTO DE GASTROENTEROLOGÍA
BOLIVIANO-JAPONÉS" COCHABAMBA,
NOVIEMBRE 2004-JULIO 2005

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN "SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD"

DRA. NORKA CAROLA SALAZAR CORREA
TUTOR: Dr. MSc. JULIO HINOJOSA RODRÍGUEZ

Cochabamba – Bolivia

2005

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1.1. Identificación del problema	5
1.1.2. Formulación del problema	6
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	9
2.1. MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1.1. Contexto en el Sistema Nacional de Salud	9
2.1.1.1. Organización general	9
2.1.1.2. El subsector público	9
2.1.1.3. El subsector privado	12
2.1.2. Funciones del Sistema de Salud.....	14
2.1.2.1. Función de rectoría	14
2.1.2.2. Funciones de supervisión, evaluación y control	15
2.1.3. Niveles de atención de la salud	16
2.2. EL INSTITUTO DE GASTROENTEROLOGÍA BOLIVIANO JAPONES	17
2.2.1. Antecedentes históricos	17
2.2.2. Objetivos institucionales	18
2.2.3. Áreas funcionales del “IGBJ”	19
2.2.4. Estructura funcional del Instituto de Gastroenterología Boliviano- Japonés	23
2.2.5. El personal de enfermería del “IGBJ”	24
2.3. EL ROL DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO DE LA SALUD	25
2.3.1. La movilización	26

2.3.2. La higiene y el confort	27
2.3.3. Alimentación	28
2.3.4. Otras actividades	29
2.4. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS	30
2.4.1. La evaluación formal	32
2.4.2. La evaluación informal	32
2.5. EL COMPROMISO DE LA ENFERMERA EN EL CLIMA LABORAL	33
2.5.1. El clima laboral	33
2.5.1.1. Definición de clima laboral	34
2.5.1.2. Factores que inciden en el clima laboral	34
2.5.1.3. La relación interpersonal en el clima laboral	37
2.6. EL COMPROMISO LABORAL	41
2.6.1. Definición de compromiso	41
2.6.2. El valor del compromiso en el clima laboral	42
2.7. DIMENSIONES DEL COMPROMISO LABORAL	45
2.7.1. Compromiso afectivo.....	45
2.7.2. Compromiso continuo.....	46
2.7.3. Compromiso normativo	47
2.7.4. El compromiso en el clima laboral	48
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	49
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.3. SUJETOS: UNIVERSO O POBLACIÓN, MUESTRA Y ALCANCE DEL ESTUDIO	49
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN	50
3.5. LOS INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	50
3.6. VARIABLES	51
3.6.1. Variable dependiente	51
3.6.2. Variables independientes	51
3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	52

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	55
4.1. REMUNERACIÓN ECONÓMICA QUE PERCIBE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA	55
4.1.1. Reconocimiento de compensaciones económicas	55
4.2.2. Reconocimiento por la labor realizada	56
4.3. COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE EQUIPOS DE TRABAJO Y LA DIRECCIÓN	57
4.4. APLICACIÓN DE INCENTIVOS A LA ACTIVIDAD LABORAL EXCELENTE	61
4.5. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL “IGBJ”	66
4.5.1. Percepción sobre la imagen de la institución	66
4.5.2. Sentimiento generado a consecuencia del desarrollo de funciones	67
4.6. FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y METAS INSTITUCIONALES.....	77
4.6.1. Conocimiento de las políticas institucionales.....	77
4.6.2. Sujetos que participan en las acciones de planificación	78
4.6.3. Participación del personal de enfermería en la formulación de objetivos institucionales	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	88

RESUMEN

El objetivo general del estudio está referido a establecer los factores que influyen en el compromiso profesional del personal de enfermería del *Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés* de Cochabamba (noviembre 2004 –Julio 2005). Para ello, la investigación plantea determinar; si la remuneración económica favorece su compromiso institucional; si se aplican políticas de incentivos, si cumplen con normas de seguridad laboral; si desarrollan acciones de coordinación y cooperación; si participan en la formulación de políticas institucionales y si se identifican con su institución.

Tiene enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal, siendo el universo todo el personal de enfermería (58). El instrumento fue una encuesta estructurada.

Los resultados relevantes muestran que: el 41,4 % del personal de enfermería niega que su labor es reconocida. Sin embargo el 74,1 % afirma estar satisfecha en su trabajo. No obstante el 72,4% del personal de enfermería refiere que no existe participación en la formulación de objetivos institucionales. En conclusión el compromiso del personal esta referido a: las políticas sobre administración de RRHH, percepción que tiene de su institución y las percepciones sobre su trabajo.

Palabras clave: Compromiso profesional, Personal de enfermería, Atención de calidad

INTRODUCCIÓN

El propósito que persigue le presente trabajo de investigación es establecer los factores que influyen en el compromiso profesional del personal de enfermería del *Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés* de Cochabamba-Bolivia.

El cuidado de la salud de los pacientes, se ha representado, desde siempre, en el marco de un compromiso por parte de los profesionales del área; sin embargo en este nuevo siglo significa un mayor reto, porque en él se incluye la cultura de mejora continua en la atención, enfocándose a la satisfacción del cliente-paciente, además de tomar en cuenta la satisfacción de los proveedores de servicios y la institucional, es decir, la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tenga en cuenta los recursos disponibles para lograr la adhesión y conformidad del cliente- paciente.

Ello, es la razón que hace indispensable, en el marco institucional, el rol del personal de enfermería, en el equipo de salud. El trabajo en equipo, involucra el esfuerzo desarrollado en concordancia con los demás profesionales, en la búsqueda de un sistema que responda a las necesidades de la población, con un enfoque integral de la salud y del desarrollo humano, para lo cual se debe realizar actividades, de acuerdo al nivel de formación académica (auxiliar de enfermería o licenciatura), ejerciendo la profesión en las áreas de: promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación. Además de reconocer a la comunidad como centro de su quehacer y contribuir con escenarios alternativos de convivencia que promuevan mejores estilos de vida.

En este sentido, se considera a la Salud, como un proceso en el que interactúan principalmente factores, como: los políticos, económicos, culturales, ambientales y biológicos.

El ejercicio de la enfermería, esta enmarcada en la responsabilidad ética profesional, producto, no sólo de la formación académica sino también del propósito individual de búsqueda del conocimiento que justifica cada una de las acciones mediante las cuales la profesional en enfermería, cuida íntegramente de la salud de las personas.

Por otro lado, en la vida práctica de la profesional de enfermería se presentan situaciones negativas que inciden en el desempeño de calidad institucional, tal es el caso de la negligencia, impericia, imprudencia o la omisión. Por ello, es apremiante la reflexión sobre la responsabilidad que implica la actualización, para ofrecer mejores servicios y asumir un verdadero compromiso profesional. Si bien el médico brinda cierta forma de cuidado cuando realiza una operación quirúrgica y tratamientos medicamentosos; la enfermera, por su parte cumple una serie de intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas, mostrando así el cuidado de su labor integral permitiéndoles dar sentido a sus experiencias de salud y a su vida.

A veces, es menos visible contribuir a la salud de una persona mediante una acción centrada en los recursos interiores de las personas (cuidado integral), que una intervención que utiliza los recursos exteriores (la etiología, la enfermedad y el tratamiento). Las acciones del cuidado invisible donde interviene la enfermera, son: el cuidar o preocuparse de alguien, reforzar sus capacidades, permitirle recobrar la esperanza, acompañarle en la recuperación de la salud.

Sin embargo, para cuidar en el sentido más amplio, es decir, conocer a la persona, su entorno y apoyarla en mejorar su salud, la enfermera necesita algo que es limitado: el tiempo. Por ello, se presenta como un desafío equilibrar el tiempo para no otorgar un cuidado incompleto, ya que si cumple sólo con sus actividades técnicas (competencias profesionales), entonces se sacrifica una parte esencial del cuidado, el que exige reflexión, apoyo, confort y educación.

Otro aspecto importante en la práctica de enfermería, es la colaboración intradisciplinaria entre enfermeras, que tiene un impacto importante en la continuidad y la calidad de los cuidados de enfermería, porque a veces se enfrentan a situaciones complejas y no encuentran respuesta a un problema, entonces es necesario que las enfermeras de servicio compartan estos problemas y trabajen en permanente colaboración haciendo las consultas entre colegas.

Los conocimientos compartidos, refuerzan el potencial y la competencia del grupo profesional, mientras que los que son celosamente guardados en un escritorio o en la mente de alguna enfermera experta, no contribuyen a una práctica colaborativa de calidad.

Como complemento para un mayor compromiso profesional del personal, es imperiosa la necesidad que la alta administración permita la participación en la toma de decisiones, la cual es un proceso donde los subordinados comparten una cantidad importante de capacidad de decisión con sus superiores inmediatos y juntos den solución a las situaciones de cuidado individual o familiar que se presenten.

La participación ofrece recompensas intrínsecas a los empleados, ya que hace que sus trabajos sean más interesantes y tengan mayor sentido.

Así, la enfermería de este siglo requiere un nivel profesional cuya preparación lo lleve a un ejercicio de mayor autonomía, mayor competencia técnica, científica y humanística; buscando unificar decisiones en relación a la superación y actualización profesional, que oriente los esfuerzos individuales hacia la profesionalización del quehacer de enfermería, articulando las acciones del sector educativo y del sector de prestación de servicios o laboral.

En tal sentido, para determinar el compromiso del personal de enfermería del *Instituto Gastroenterológico Boliviano Japonés*, se aplicó la técnica de la encuesta previamente estructurada a la totalidad de enfermeras, luego se procesó la información, permitiendo de esta manera establecer los lineamientos de compromiso, para el caso particular de la unidad hospitalaria en estudio. Las mismas están referidos a la política de la entidad sobre el personal, la percepción del personal sobre la entidad donde trabajan y las percepciones sobre el estilo de la organización.