



Enero-Junio 2025

Recibido: 11-11-2024

Aceptado: 15-12-2024

Praxis gerencial en los servicios de salud pública y su impacto en el ejercicio del personal de enfermería

Autores: Desireé Gabriela Cuberos ¹³

Correo electrónico: desireecuberosgg@gmail.com,

Adscripción: Hospital Dr. Luis Razetti. Barinas. Materno Infantil Samuel Darío Maldonado IVSS. Barinas.

Resumen: Este artículo buscó demostrar como la globalización demanda de las organizaciones de salud en su praxis gerencial la adopción de modelos desde el punto de vista axiológico y teleológico, en tal sentido estas se ven en la necesidad de una redefinición de sus procesos administrativos, los cuales sustentan en modelos gerenciales orientados desde la filosofía del pensamiento sistémico, esto es, concebir e implementar estructuras organizativas dentro de un sistema dinámico, complejo que autoorganiza y desarrolla su propia inteligencia con base en las tendencias gerenciales. El propósito de este estudio fue develar el entramado axiológico y teleológico que sostiene el complexus de la praxis gerencial predominante en los centros de salud pública del estado Barinas, identificando cómo estos factores influyen en el funcionamiento armonioso de estas instituciones. Se abordaron dos servicios públicos del municipio Barinas: Hospital Dr. Luis Razetti y Materno Infantil Dr. Samuel Darío Maldonado, con la participación de (6) informantes claves (4) integrantes del primero y (2) del segundo. La técnica de recolección de información la entrevista a profundidad por medio del guion de entrevista. Las etapas del

¹³ Lcda. En Enfermería. Enfermera Especialista en Neonatología Integral. Magister en Gerencia de la Salud Pública. Doctorando en Salud Pública Universidad de Carabobo, Aragua, Venezuela. Investigadora Independiente. ID ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2713-2997>

desarrollo del estudio fueron: realizar el guion de entrevistas, hacer el consentimiento informado, planificar las entrevistas, seleccionar y ordenar la información recabada, categorización, triangulación, contrastación, resultados. Existe un funcionamiento inapropiado en los servicios de salud pública; donde se observó desconocimiento por parte de los gerentes en cuanto al desarrollo de sus funciones; así mismo el personal de enfermería muestra conductas inapropiadas, falta de empatía y desinterés por el trabajo que realizan.

Palabras clave: axiología, enfermería, gerencia, praxis, salud.

Managerial practice in public health services and its impact on the practice of nursing staff

Abstract: This article seeks to demonstrate how globalization demands that health organizations adopt models from an axiological and teleological point of view in their management praxis. In this sense, they see the need for a redefinition of their administrative processes, which are based on management models oriented from the philosophy of systemic thinking, that is, conceiving and implementing organizational structures within a dynamic, complex system that self-organizes and develops its own intelligence based on managerial tendencies. The purpose of this study was to reveal the axiological and teleological framework that sustains the complexus of the predominant managerial praxis in the public health centers of the state of Barinas, identifying how these factors influence the harmonious functioning of these institutions. Two public services of the Barinas municipality were addressed: Dr. Luis Razetti Hospital and Dr. Samuel Darío Maldonado Maternal and Child Hospital, with the participation of (6) key informants (4) members of the first and (2) of the second. The information collection technique is the in-depth interview using the interview script. The stages of the development of the study were: Prepare the interview script, obtain informed consent, plan the interviews, select and order the information collected, categorization, triangulation, contrast, results. There is inappropriate functioning in public health services; where lack of knowledge was observed on the part of managers regarding the development of their functions; Likewise, nursing staff show inappropriate behavior, lack of empathy and disinterest in the work they do.

Keywords: axiology, nursing, management, praxis, health.

Introducción

A nivel mundial, la globalización ha contribuido a transformar las realidades y esto incluye los modelos de gestión pública. Estos modelos deben ser diseñados desde la transdisciplinariedad, integrando diversos saberes desde el conocimiento popular de las comunidades hasta la participación de las comunidades científicas y académicas, para construir una nueva salud pública con un enfoque epistemológico de la complejidad. Según De Sousa (2009) citado por López, Caldera (2017):

Toda esta gran diversidad mundial puede ser y debe ser activada, así como transformada teórica y prácticamente de muchas maneras. No puede ser dominada por una teoría general. No existe una teoría general que pueda cubrir adecuadamente todas estas diversidades infinitas del mundo. Por eso hay que buscar formas plurales de conocimiento (p. 24).

Con base en esto, la salud pública debe ser la resultante de la interacción armónica de las condiciones biológicas, psíquicas, sociales y culturales del individuo con su entorno y la sociedad, permitiendo acceder a un mejor nivel de bienestar como condición esencial para la vida; en tal sentido es necesario contar con personal que este apropiado de conocimientos que le ayuden a mejorar su labor. Ruiz (2005) señala que:

Es un servicio público que debe tener implícito los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. Es además una construcción política en la que necesariamente deben participar el Estado y la sociedad civil, la cual deben asumir las responsabilidades otorgadas para garantizar la calidad de vida y la salud de todos los sectores sociales. (p.98).

Las instituciones de salud pública son nodos de relaciones integradas, albergando un sistema de personas constitutivas que concurren en un espacio activo constructivo determinado por la dialógica, su composición sociocultural y valores corporativos. Estos aspectos fecundan una conciencia colectiva de esfuerzos, acciones, logros y disposiciones. Para ello, las metas deben estar estructuradas

en un medio de concreciones axiopragmáticas, para que cada acción individual converja valorativamente en el entorno organizacional, signando de sentido la sinergia de todos entre todos, siendo el yo una característica de constitución del todo.

La realidad venezolana ha atravesado por situaciones que han impactado desfavorablemente el funcionamiento de las instituciones públicas y privadas, se espera que los líderes mantengan un marco ético y moral, auspiciando la confianza en el equipo de trabajo, para lograr los cambios necesarios para la transformación de las organizaciones. En particular, se espera que la actuación del gerente en el sector salud debe procurar un trabajo humanitario, respetando las individualidades y dando la oportunidad a su equipo de trabajo de mantener una participación destacada. En este sentido, los hospitales, son potenciales espacios de reflexión donde el personal esté consciente de lo que representa su servicio, adquiriendo el compromiso de resolver situaciones difíciles, cumplir las funciones administrativas, revisar lo específico, y procurar la seguridad y calidad. Refiere el Ministerio de Sanidad (2022):

La salud pública, entendida como el conjunto de actividades organizadas por las Administraciones Públicas con la participación del resto de la sociedad, se encarga de la protección y la promoción de la salud, así como la prevención de la enfermedad, como objetivos que toda sociedad debe aspirar a lograr, teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas, con independencia de su lugar de nacimiento, edad, sexo, condición social o económica, y las costumbres culturales, sociales y religiosas que puedan existir (p. 7)

Es decir, conforman una organización, que posee metas comunes e integrabilidad de personas que, según sus habilidades, orientan acciones concretas de logros, activando una estructuración o razón social, la cual genera su propia identidad constitutiva y les permita cumplir las funciones bajo un clima de comunicación afectiva entre todos; permitiéndoles esto mantenerse a gusto y desarrollando sus potencialidades. El valor de la salud es un derecho humano básico y universal, esencial para el bienestar de todas las personas. en relación con lo anterior según Silíceo (1999), expresa que los valores “son

normas ideales de comportamiento bajo las cuales se desenvuelve un individuo e interacciona con su entorno” (p.48). Es crucial optimizar la atención a la población, garantizando que cada individuo tenga seguridad y confianza en el sistema de salud que le corresponde.

Las políticas de salud deben ser efectivas y transparentes, enfocadas en brindar un servicio de calidad y accesible para todos. Es fundamental que estas políticas sean implementadas de manera justa y equitativa, asegurando que nadie quede excluido del acceso a una atención médica adecuada. Solo así se puede construir un sistema de salud robusto y confiable, que responda a las necesidades de la sociedad y proteja su derecho a la salud. Se debe destacar que en las organizaciones se requiere de gerentes que cumplan a cabalidad sus funciones para lograr los objetivos y metas propuestas. Guédez (2002) expresa que:

los directivos deben enmarcar su gestión dentro de un comportamiento ético para permitir la unión de esfuerzos intelectuales y la constitución de comunidades de trabajo donde priven principios y valores compartidos como atributos claves para que el personal involucrado refuerce su pertenencia con la institución, mejore la comunicación y esto derive en conductas comprometidas de los investigadores para establecer vínculos efectivos y permanentes con los organismos del sector productivo, y poder así alcanzar objetivos comunes en pro de la socio-eficiencia de la región (p. 67)

En los principios gerenciales modernos se proponen condiciones tales como el refuerzo positivo, el apoyo, el estímulo y el desarrollo personal, en la búsqueda de eliminar el miedo y la desconfianza, generando confianza y lealtad en los trabajadores a través del accionar gerencial; todo esto con la finalidad de que se integren al cumplimiento de las metas y brinden atención adecuada.

La pérdida de relaciones dentro de una organización constituye un elemento a ser decantado, puesto que su discontinuidad, distribución y roles desempeñados pueden perturbar a la organización, creando vicios dentro del ambiente laboral que retraen la visión de conjunto, sus metas y vigencia, surgiendo el yo dentro del todo, no como un nodo de identidad, sino como un elemento de inhibición sistémica; y lo más

preocupante es que todo esto conlleva a una atención no acorde a los actuales requerimientos.

Expone Mejía (2019), “se conoce a la entropía como el desgaste que el sistema presenta por el transcurso del tiempo o por el funcionamiento del mismo” (p. 324); en tal sentido, al aplicar el concepto al entorno organizacional, se requiere conocer el funcionamiento institucional donde dichas organizaciones están inmersas. A esta entropía organizacional los actuales gerentes se enfrentan, el principio de liderar con el ejemplo se ve cada vez más efímero, pero el conocimiento, la virtud sentiente y la ética son principios activos, transformacionales que pueden mejorar las condiciones emocionales, relacionales, comunicacionales del ambiente de trabajo.

El personal de enfermería debe realizar sus labores con interés y sentido de pertenencia. Por ello, se hace necesario estudiar este fenómeno que afecta las labores en las instituciones de salud pública. De acuerdo a lo anterior Malvárez (2006) dice “Es así que, para cumplir con el reto vigente de brindar cuidados humanizados en un mundo globalizado, el profesional de enfermería debe considerar las dimensiones biológica, psicológica y social del individuo, y es necesaria por ello, una formación sólida de los valores” (p.38).

De lo precedente se debe hacer del conocimiento que los factores asociados a la incertidumbre en estas instituciones plantean maximizar el logro de funciones mediante una gerencia sentiente, dialógica, emocional y neuroactiva que genere mejoras y desarrollo. En este sentido, los centros de salud pública del Estado Barinas deben asumir los cambios de manera positiva, consolidando un sistema transformacional abierto con sinergia de fuerza vivaz consciente de su rol.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se espera obtener un conocimiento profundo del entramado axiológico y teleológico que sustenta la praxis gerencial en los servicios de salud pública del estado Barinas, es necesario identificar los valores, creencias y principios que la orientan. Es por ello que, se logra comprender cómo estos factores influyen en el ejercicio profesional del personal de enfermería, incluyendo el desarrollo de conductas empáticas o inadecuadas, buscando siempre la calidad de la atención al paciente.

Por lo expuesto hasta ahora, surgen las siguientes interrogantes: ¿En qué elementos axiológicos y teleológicos se soporta el *complexus* que prevalece en la gerencia en los centros de salud pública del Estado Barinas?, ¿Qué impacto tiene en el personal de enfermería el estilo gerencial utilizado en los Centros de salud pública del Estado Barinas?, ¿Cuáles son los nodos críticos dentro del *complexus* de la praxis gerencial que afectan el ejercicio profesional del personal de enfermería?, ¿Cómo influye la relación entre el *complexus* de la praxis gerencial y la emergencia de conductas no empáticas en el personal de enfermería?, ¿Cómo impactan los estereotipos y categorizaciones discursivas en la dinámica gerencial del personal de enfermería?

Se considera importante destacar que el objetivo General fue Develar el entramado axiológico y teleológico que sostiene el *complexus* de la praxis gerencial predominante en los centros de salud pública del estado Barinas, identificando cómo estos factores pueden influir en el funcionamiento armonioso de estas instituciones. En relación con los objetivos específicos están: Explorar el entramado teórico que subyace en la visión gerencial dominante en los centros de salud pública del estado Barinas, Comprender los nodos críticos dentro del *complexus* de la praxis gerencial que afectan el ejercicio profesional del personal de enfermería, Interpretar la relación entre el *complexus* de la praxis gerencial y la emergencia de conductas no empáticas en el personal de enfermería, Desentrañar la construcción socio-simbólica del gerente y los subordinados del personal de enfermería para comprender cómo los estereotipos y categorizaciones discursivas impactan en la dinámica gerencial.

Materiales y métodos

La investigación como proceso buscó la solución a un problema o la respuesta a algo que se desconocía de forma sistemática, tuvo como funciones expandir el conocimiento, conocer la verdad de cómo predecir e interpretar la realidad que se estudió, indagar cómo fue el pasado y los acontecimientos que conllevaron al momento actual.

Modalidad: El desarrollo de la investigación estuvo centrado en el aspecto intersubjetivo que tuvo que ver con la creación de conocimiento partiendo del diálogo, la discusión, la reflexión, e intercambio de ideas. Todo esto contribuyo colectivamente al proceso de desarrollo del estudio permitiendo que los diversos puntos de vista

estuvieran expuestos y así analizar la situación. Esta investigación se desarrolló bajo en enfoque cualitativo que según Behar (2008)

es un tipo de investigación cuya finalidad es proporcionar una mayor comprensión, significados e interpretación subjetiva que el hombre da a sus creencias, motivaciones y actividades culturales, a través de diferentes diseños investigativos, ya sea a través de la etnografía, fenomenología, investigación-acción, historias de vida y teoría fundamentada. (p. 56)

De lo precedente puede agregarse que la investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para construir un conocimiento de la realidad social, en un proceso de conquista, construcción, comprobación teórica desde una perspectiva holística, pues se trata de comprender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno. La misma permitió el aporte de datos importantes para la construcción del entramado axiológico y teológico de la praxis general en los servicios de salud pública y su impacto al personal de enfermería; con ello se buscó generar conocimientos que contribuyan a mejorar el accionar de la gerencia de los mismos.

De acuerdo a lo anterior afirma David (2013) La gestión gerencial “es un proceso en el cual se formulan, se ejecutan y se evalúan, estrategias que permiten que una organización logre sus objetivos”.

Fuentes de información: Durante el desarrollo del estudio se abordó el campo axiológico y en relación con la praxis gerencial, su ejercicio en el personal de enfermería por medio de la revisión documental conociendo antecedentes, así como diferentes conceptos, modelos relacionados con el enfoque gerencial. Permitiendo el estudio de los valores desde la perspectiva epistemológica y basado en la ética. Lo anterior son aspectos fundamentales para el desarrollo del proceso investigativo. Se llevó a cabo la observación participante que según Guber (2008):

consiste en observar de modo continuo y sistemático la población a estudiar desde adentro; no como mero espectador, porque “la 'participación' pone el énfasis en la

experiencia vivida por el investigador apuntando su objetivo a 'estar adentro' de la sociedad estudiada” (p.109).

También se realizó la entrevista en profundidad que según Robles (2011):

(...) más allá de tratarse de un término que dimensiona el contenido de la entrevista, la intencionalidad principal de este tipo de técnica es adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro. (p. 40)

De lo precedente puede darse a conocer que esta permitió conocer las realidades existentes en relación a los expresado por los sujetos que formaron parte de la muestra. De lo anterior puede decirse que se caracterizó por una conversación personal larga, no estructurada, la cual tuvo como finalidad que el entrevistado expresara de forma libre sus opiniones, actitudes, o preferencias sobre el tema objeto estudio. Esta se realizó a quienes formaron parte de informantes claves; los cuales descubrieron lo que permitió adquirir conocimientos relacionado con el estudio.

Es importante destacar que también se recurrió al estudio de campo donde la investigadora obtuvo información directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos.

Delimitación espacio – temporal: Puede referirse que el espacio temporal para el desarrollo del estudio estuvo representado por dos (2) servicios de salud pública del municipio Barinas estado Barinas siendo estos los siguiente: el Hospital Dr. Luis Razetti y el Materno Infantil Dr. Samuel Darío Maldonado; los cuales están encargados de brindar óptima atención a quienes así lo requieren; el abordaje se realizó durante el año 2024.

Informantes clave: Se le llaman informantes claves según Robledo (2009) a “aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas...” (p. 1)”. Puede

decirse que el investigador debe cuidar, al hacer la selección, para que representen lo mejor posible la comunidad estudiada.

Quiénes intervienen en este estudio del Hospital Dr. Luis Razetti: un (1) supervisor, un (1) coordinador, dos (2) integrantes del personal de atención directa y del Materno infantil Samuel Darío Maldonado un (1) integrante de la gerencia intermedia y uno (1) de la alta gerencia para un total de seis (6) trabajadores de los dos (2) servicios de salud pública del estado Barinas.

Técnicas e instrumentos de obtención de información: En la presente investigación se realizó una observación libre, que se llevó a través de fichas de observación, las cuales se utilizaron para registrar los datos más relevantes obtenidos en el proceso de observación. La misma, desde el comienzo mantuvo una intencionalidad definida, la cual consistió en identificar el sentir del personal de los servicios de salud pública del municipio Barinas estado Barinas; siendo importante destacar que ese tipo de observación tuvo la flexibilidad de aplicación para la situación de estudio.

Es importante acotar que, la observación fue de tipo participativo pues, la observadora se relacionó directamente con los trabajadores de manera que respondieron de forma más confiada ya que no representó un acto formal sino una conversación entre iguales. Las entrevistas a profundidad son un método de recolección de datos cualitativos que permiten recopilar una gran cantidad de información sobre el comportamiento, actitud y percepción de los entrevistados.

Preparación, procesamiento y análisis de la información: Vale resaltar, que cuando se investiga bajo el enfoque cualitativo se hace el análisis para articular y estructurar los datos que se obtendrán en el diálogo con los informantes claves, para especificar a partir de las experiencias de los actores sus puntos de vista, sus conocimientos de los temas que sirve para llamar la atención del oyente, quedando sobreentendido por ser parte de la realidad estudiada.

Asimismo, en el transcurso del proceso de interacción, progresivamente se fue interpretando y valorando cada uno de los elementos que fueron observados en cada informante clave. Para ello, se realizó una descripción narrativa, siendo reflejada en las categorías emergentes y subcategorías complementarias (categorización), que

condujeron posteriormente a la realización de los procesos de estructuración y triangulación, mediante los cuales, se establecieron las relaciones y contraste de los resultados con la descripción de la realidad, la contextualización de la situación problemática y el marco teórico del estudio; de tal manera, que se pudieron integrar los conceptos y presupuestos cognitivos de los hallazgos para el análisis de situaciones futuras que resultaron de interés al tema. Son varios los momentos por los cuales pasó la recolección de información siendo los mismos: Realizar el guion de entrevistas, hacer el consentimiento informado, planificar las entrevistas, seleccionar y ordenar la información recabada, categorización, triangulación y contrastación.

Criterios de rigor científico: Al contenido de las entrevistas se le realizó una minuciosa revisión por un equipo integrado por el tutor, un metodólogo y profesores expertos en la materia; los mismos indagaron para que estuviese acorde con el tema, haciendo correcciones pertinentes llegando así a la producción final definitiva. Es de hacer notar que por estar inmerso en el enfoque cualitativo generando bases sólidas que contribuyeron a llegar a la producción final.

Acotación bibliográfica y sus referencias: Es importante en esta parte del estudio dar a conocer que él mismo estuvo apoyado en diversos aportes teórico-metodológicos que datan de diversas épocas; sin embargo, condujo a momentos epistemológicos que para esta investigación demostró una gran significatividad y vigencia constituyendo un precedente importante, permitiendo la implicación desde su cronología, pero demostrando que ha sido valioso hasta la actualidad permitiendo indagar por un recorrido trascendental de la ciencia

Consideraciones Bioéticas: La bioética propone un redimensionamiento ético de las relaciones humanas, que tiene como objeto la salud y la vida en general, promueve un grupo de valores éticos y morales en relación con estos fenómenos, por lo tanto, constituye un proyecto social de amplias dimensiones y de carácter ideológico y formadores de nuevos hombres. Ahora bien, a los informantes claves que forman parte de este estudio se les proporcionó un consentimiento informado el mismo fue contentivo del título de investigación, propósito, tiempo, de igual forma se hizo el

conocimiento de los beneficios de participar en el estudio y que el mismo tuvo un carácter confidencial.

Resultados

Impacto de la praxis gerencial en la enfermería

Actualmente, el personal de enfermería se desenvuelve en distintos contextos como gerentes, integrándose al logro de metas de las instituciones, empresas y organizaciones con el objeto de cumplir exitosamente la misión y visión de estas. Avanza como uno de los recursos valiosos dentro de las instituciones de salud, constantemente debe manifestar ser eficiente, visto de esta forma se comprende que se requiere el desarrollo de habilidades que le permitan proseguir con ese valor competitivo, comprobando que trabaja de manera organizada, proyectando un entorno de rendimientos especializados en reconocimiento a la calidad, productividad, eficiencia, y satisfacción al usuario. Desde esta perspectiva, el directivo de enfermería debe estar actualizado, apoderarse de conocimientos de gestión para dirigir a los integrantes del equipo de trabajo; es una exigencia que les guíe hacia la mejor toma de decisiones. Cuando el equipo de trabajo percibe una adecuada organización y dirección, es más sencillo que se conduzca al logro de resultados interpersonales y de la organización.

El promover un entorno organizacional favorable dentro de una institución de salud, tiene una relación directa con la responsabilidad que asume el gerente de enfermería de promover y consolidar las habilidades adecuadas para comprometer a sus subalternos a proporcionar un cuidado de calidad, activando todas las competencias que puede desarrollar, administrativas, asistenciales, de enseñanza e investigación. Según la Organización Mundial de la Salud (2017)

Los factores internos y externos a los que está sometido el clima organizacional del personal de enfermería son determinantes en su actuar, colaboración y resultados. Una mala condición de trabajo puede ser un gran riesgo para el personal de salud (p. 85)

De acuerdo con lo anterior puede decirse que Un buen clima organizacional mejora el desarrollo organizacional y la percepción del trabajo individual y del equipo que se lleva a cabo. Es por esto que desde el punto de vista de Pinto (2017) “si existe una gestión incorrecta

por parte de la gerencia, trascenderá a una situación alarmante donde el clima organizacional no se verá favorecido” (p. 77). De lo precedente se puede decir que si existen factores de riesgo que afecten de manera negativa el ambiente del trabajo y al personal, se deben identificar, analizar y prevenir, por parte del gerente, de esta manera el entorno organizacional es una influencia psicológica, afectiva y emocional para el personal de enfermería, por lo que se requiere apostar por su desarrollo personal, acreditando su conocimiento, fortaleciendo el trabajo en equipo y al mismo tiempo evidenciar sus necesidades personales.

El trabajo de enfermería es cada vez más complejo y los procesos de atención altamente demandantes, solicitan mayor esfuerzo, compromiso, responsabilidad, dedicación para no caer en el descontento, se requiere de personal idóneo con capacidades, destrezas, habilidades, que además tomen muy en cuenta la relevancia que tiene el conocer la relación entre el clima organizacional y las habilidades directivas. Por lo anterior Fuertes (2022) Considera que “en gran parte de los Hospitales o instituciones de salud los puestos de liderazgo deberían ser asignados por concurso y no por afinidad a un grupo o persona con poder” (p. 23). En consecuencia, de acuerdo a lo planteado por el autor es necesario conocer la percepción del personal asistencial de enfermería y la autopercepción de los directivos, nos permiten conocer las oportunidades de mejora de habilidades en específico y de los factores a mejorar en el entorno organizacional.

Es por ello que tener estos conocimientos sirve para determinar si las habilidades directivas que posee el personal líder de enfermería están influyendo positiva o negativamente en el personal, ya que esto repercute en la salud mental y por ende en la atención de seguridad y calidad que se le brinda al paciente, como el objetivo principal de la organización. Puede decirse entonces que las decisiones y las habilidades de los gerentes son elementales en toda organización que desee influir significativamente en el desempeño de su organización con una comunicación eficiente.

Servicios de Salud Pública: Son instituciones donde se brinda atención a las personas que padecen de algún tipo de enfermedad o que requieren algún servicio que allí se brinda. De lo anterior se debe destacar que según la Organización Mundial de la Salud (2003) Salud

Pública “son las acciones colectivas e individuales, tanto del Estado como de la sociedad civil, dirigidas a mejorar la salud de la población” (p. 73). En relación con el planteamiento anterior se puede decir que son acciones que se realizan en función de proteger a la población; sin embargo; Terris (1992), refleja una concepción más amplia; señalando que

La salud pública es la ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida, fomentar la salud (promoción) y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades infecciosas y no infecciosas, así como las lesiones, educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades para la rehabilitación, así como desarrollar la estructura social que asegure a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud y el desarrollo de sus potencialidades (p. 97).

De acuerdo a lo precedente puede hacerse saber que es el esfuerzo organizado de la sociedad, principalmente a través de sus instituciones de carácter público, para mejorar, promover, proteger y restaurar la salud de las poblaciones por medio de actuaciones de alcance colectivo; utilizando diversas estrategias que le permitan abordar las problemáticas para que los individuos puedan alcanzar una calidad de vida.

Impacto en el personal de enfermería

- Condiciones Laborales: Los profesionales de la salud constantemente se encuentran afrontando nuevos retos, acordes con los cambios que se presentan en la sociedad en cuanto a avances tecnológicos y científicos se refiere; es por ello, que los profesionales de Enfermería como factor esencial de la atención de salud en el cumplimiento de las políticas públicas con participación social y protagónica de las comunidades, representan un recurso de gran importancia dentro de las instituciones de salud.

Existen ciertos factores que influyen desde el ámbito laboral para que los profesionales de Enfermería cumplan con eficacia y eficiencia sus funciones; entre ellas se tienen, las relaciones interpersonales con

el equipo de trabajo y la población en general, la remuneración, la satisfacción en el puesto que ocupa y otras condiciones de índole personal, que de no ser debidamente controladas producen grandes tensiones que ponen en riesgo la salud física y mental de los trabajadores y por ende, repercute negativamente en la calidad de vida de la población, en especial lo que respecta a la satisfacción laboral. De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (2005) refiere que:

Partiendo de que los centros de trabajo de enfermeras sean o no, lugares donde se propicie y favorezca el desarrollo armónico de la profesión y que de este se obtenga satisfacción profesional y laboral, así como de que las diferencias evidentes de cada institución en el área presupuestal y del sistema administrativo y nivel profesional de contratación de personal de enfermería, hacen que por ningún motivo se omita la descripción general de instituciones representativas; el sentido simbólico de pertenencia a una institución u otra debe ser motivo de satisfacción o insatisfacción, aún dentro del área pública o privada existe un sentido simbólico de satisfacción de necesidades de pertenencia, de protección, seguridad y quizá la más evidente, remuneración económica con la cual se satisfacen necesidades materiales de las personas enfermeras (p. 27)

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con la satisfacción profesional, primera se define como el grado en que las personas parecen gustar de su trabajo; una actitud general hacia lo que se realiza. La satisfacción laboral es la actitud con la que el trabajador enfrente su propio trabajo; esta actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo es determinada, conjuntamente, por las características actuales del puesto con las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

La promoción de la salud, en el lugar de trabajo, incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleados y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla,

favoreciendo la productividad y competitividad de los servicios de salud y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo debe generar principios fundamentales como el carácter participativo, empoderado, cooperación multisectorial, multidisciplinaria, justicia social, sostenibilidad y carácter integral. Refiere Robbins (2003) la satisfacción laboral:

es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Así mismo, la satisfacción laboral es la actitud con la que se enfrenta el trabajador en su propio trabajo. Esta actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el campo laboral es determinada, conjuntamente, por las características actuales del puesto con las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (p. 76)

En relación con lo anterior, la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aportes y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Cabe señalar, que el conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades. La satisfacción laboral conduce al personal a prestar una óptima atención orientando a la eficiencia y eficacia en la organización en los cuidados de salud.

La enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y practica avanzada, es tiempo de que se desarrollen los escenarios ideales en los que se permita el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de enfermería; debido a que este no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.

Con la satisfacción laboral el personal va a trabajar sintiéndose dichoso, parte positiva y pieza fundamental de la organización donde labora, va presentando un crecimiento personal apropiado todo esto siendo necesario para que el trabajo en los servicios de salud adecuadamente.

- Relaciones Interpersonales y Profesionales: En el mundo actual el enfermero se caracteriza por poseer una mayor motivación en brindar un cuidado oportuno con calidad y calidez, sustentado en una base de conocimientos, habilidades y destrezas. El servicio de salud pública admite a pacientes con distintas enfermedades unas más graves que otras, que requieren una atención inmediata según el grado de severidad del paciente, en el cual la enfermera tiene conocimientos y habilidades técnicas y científica, al fin de optimizar la asistencia con el desafío de ofrecer un cuidado con calidad y calidez y valores morales humanos.

Asimismo, actúan en situaciones que requieran la máxima eficacia en la mejor toma de decisiones, con el objetivo de salvar una vida o resolver situaciones. Por ello existen diversos factores que se relacionan entre la calidad de vida laboral y el cuidado de enfermería, ya que se constituye en el único cuidador permanente en el proceso asistencial, y por lo tanto se encuentra expuesto a factores que lo vuelven un recurso vulnerable a experimentar condicionantes que influyen sobre el proceso del cuidado. Refieren Hanzelikova et al. (2011) citado por Vallejo (2017)

la calidad laboral tendría que ser una de las grandes metas a llevar a cabo por las organizaciones laborales, ya que esto permitiría evaluar la calidad global de cada organización. La calidad de vida laboral es el sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos. (p.5)

Al respecto, adiciona Guerrero et al. (2006) citado por Vallejo (2017)

La teoría de que las personas son el principal activo de las organizaciones se cumple de manera especial en el caso de las organizaciones de salud. Se puede afirmar que la calidad de los servicios prestados se relaciona directamente con la satisfacción del personal de enfermería (p. 5).

Puede afirmarse que la manera óptima de trabajo en las organizaciones es contar con una calidad de vida laboral siendo está relacionada directamente con la satisfacción personal lo cual le permite al personal de enfermería realizar su labor bajo una manera óptima de relacionarse y todo ello va a depender de la gerencia donde estos se desenvuelven para que sea participantes activos.

De lo precedente puede decirse que, la calidad de vida en el trabajo es importante porque representa el resultado de conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional, entendida como completo estado de bienestar físico, mental, social en relación con el contexto de trabajo y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, así como proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores.

Entre estas condiciones están: relaciones personales, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad y satisfacción. Por otro lado, el paciente es el sujeto central de cuidado del enfermero, el contacto continuo con la enfermedad y sufrimiento, así como con la muerte, constituyen una carga mental para este grupo de trabajadores.

A esta carga psíquica se añaden las dificultades cotidianas ligadas a la organización, los factores de riesgo y estilos de vida. La labor de enfermería presenta desgaste físico, emocional, incapacidades e insatisfacción.

Actualmente existen condiciones deficientes de trabajo, limitaciones para disponer de equipos y materiales imprescindibles para el mejoramiento efectivo en el paciente, sobrecarga laboral, conductas de enfermería que no corresponden al estándar que debe regir las relaciones laborales, existen constantes situaciones de susceptibilidad en el personal, agobio, indiferencia, conflicto de

funciones, y una serie de tensiones que perturban la calidad del cuidado enfermero.

El cuidado es un hecho innato de vida, es un suceso del enfermero, es brindar al paciente una asistencia plena en todas sus composturas encaminados y dirigidos a la salubridad, a conservar la vida. El cuidado humano debe fundamentarse en la reciprocidad y tener una importancia verdadera. La enfermería se ha diferenciado por ser una profesión de ayuda y esencia con el respeto a la existencia y el cuidado a la humanidad. El objetivo de los cuidados es aliviar a que el ser cuidado pueda ser capaz en valerse por sí mismo, defenderse por sí mismo.

No siempre se va a dar en todos los pacientes, pero mientras hay el espíritu incansable de dar un paso en la satisfacción de su autonomía, el cuidador debe de tratar de animarle. Afirma Arratia (2005) “Cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que una persona realiza para efectivamente llegar a ser” (p. 13). La profesión de enfermería ampara su práctica o pericia en las relaciones interpersonales enfermera paciente y exige una enseñanza no solo técnico científico de modelo instrumental sino además humana.

Por consiguiente, no basta ver al paciente desde una mirada anatómica fisiológico, sino de forma integral, contemplados en el aspecto individual, social y espiritual. La enfermera debe expresar el afecto a la persona cuidada contribuyendo al amparo, con ello serenidad, manifestándole su nombre, facilitándole una explicación precisa, oportuna acerca de los procedimientos que le van a realizar en el servicio; mostrarse humanitaria y presta a brindar la atención requerida.

Conclusiones

En los servicios de salud pública se hace necesaria la formación humanista bajo un sentido transformacional enmarcado en los valores que permita desarrollar un trabajo en función al bienestar del personal de enfermería permitiendo esto llegar a cumplir funciones de forma óptima.

Es necesario lograr un componente integracional de sistemas epistémicos, generando un periplo por diferentes antecedentes, tanto internacionales como nacionales, explorando así, los conceptos

relacionados con el estudio, donde se concatenaron las unidades de análisis, en teorías consistentes dentro de su vigencia, identidades conceptuales y supuestos que se presentaron en investigaciones precedentes que, de alguna manera guardan una estrecha relación con esta investigación, a la cual le hicieron aportes significativos.

Las categorías abordadas, estilos gerenciales y personal de enfermería, son aspectos teóricos de actualidad que no pierden vigencia. Siempre habrá elementos para la crítica, discusión, análisis y reflexión, lo que contribuye a despertar el interés de estudiosos del tema.

Los beneficiarios directos fueron los miembros de las instituciones objeto de estudio y los indirectos, los potenciales investigadores interesados en el tema; de todo esto parte la importancia de culminar el presente estudio.

Se pudo evidenciar que existe un funcionamiento inapropiado en los servicios de salud pública; donde se observó desconocimiento por parte de los gerentes en cuanto al desarrollo apropiado de sus funciones; así mismo el personal de enfermería por diversos factores muestra conductas inapropiadas, falta de empatía y desinterés por el trabajo que realizan.

En tal sentido es necesario fomentar los valores para sensibilizar a los mismos en cuanto a la atención de calidad que deben brindar.

Por su parte se pudo alcanzar el propósito de la investigación pues permitió obtener aportes positivos en relación con la praxis gerencia y la labor que deben desempeñar el personal de enfermería.

Referencias

- Arratia, A. (2005). *Investigación y documentación histórica en enfermería*. Texto & Contexto-Enfermagem, 14, 567-574.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Shalom.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. Decimocuarta edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Fuertes, Y. (2022). *Habilidades gerenciales y clima organizacional de*

los servicios de enfermería de un Instituto Oncológico de Lima. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Guber, R. (2008). *Antropólogos-ciudadanos (y comprometidos) en la Argentina. Las dos caras de la "antropología social"*. Argentina.

Guédez, V. (2002). *La ética gerencial. Instrumentos estratégicos que facilitan decisiones correctas*. Editorial Planeta Venezolana. Caracas (Venezuela). Segunda edición.

Malvárez, S. (2006). *El reto de cuidar en un mundo globalizado. en Congreso de la AEC Simposium Internacional de Enfermería Comunitaria*. España.

Mejía, J. (2019). *Teoría de la innovación organizacional. Una descripción de las principales escuelas y sus contribuciones por autor*. Primera edición. Guadalajara. México.

Ministerio de Sanidad (2022). *Mejorando la Salud y el Bienestar de la población*. Secretaría de Estado de Sanidad. Andalucía.

Organización Mundial de la Salud (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. OMS.

Organización Panamericana de la Salud (2005). *Desafíos Críticos para una Década de Recursos Humanos en Salud en las Américas. El Llamado a la Acción de Toronto, Canadá*.

Pinto, S. (2017). *Carga laboral en las enfermeras del servicio de Oncología del Hospital Goyeneche, Arequipa*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa).

Robbins, S. (2003). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*, México. Pearson Educación.

Robledo, J. (2009). *Observación Participante: informantes claves y rol del investigador*. Nure Investigación.

Robles, B. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico*. España.

Ruiz, I. (2005). *Salud y calidad de vida*. En: Franco. S. (Comp.) *Salud Pública Hoy*. Edición Universidad Nacional de Colombia.

Silíceo, A. (1999). *Liderazgo. Valores y Cultura Organizacional*. México: Editorial Mc. Graw Hill.

- Terris, M. (1992). *Conceptos de Promoción de Salud: dualidades de la teoría de la Salud Pública*. Washington: PAHO.
- Vallejo, M. (2017). *Relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en emergencia – Huaral*. (Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres) Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de enfermería, Perú.