

Tratamiento de los valores en el sector de la salud: una experiencia práctica

Treatment of values in the health sector: a practical experience

MSc. Varna Hernández Junco^I; Dr. C. Lázaro Quintana Tápanes^{II}; Cor. Reynaldo Mederos Torres^{III}; Lic. Arlenys Toyos Brito^{IV}; Lic. Yadney Miranda Lorenzo^{IV}

^ILicenciada en Psicología. Master en Dirección. Profesora Auxiliar. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Facultad Industrial-Economía. Matanzas, Cuba.

^{II}Doctor en Ciencias Económicas. Ingeniero Industrial. Profesor Titular. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Facultad Industrial-Economía. Matanzas, Cuba.

^{III}Especialista de I Grado en Administración de Salud. Hospital Militar "Mario Muñoz Monroy". Matanzas, Cuba.

^{IV}Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Instructor. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Facultad Industrial-Economía. Matanzas, Cuba.

RESUMEN

Se analizó la importancia del tratamiento de los valores en la consecución de una mejor actuación del personal en el sector de la salud, específicamente en la actividad hospitalaria, a partir de la correspondencia de la estrategia definida por el Sistema Nacional de Salud, los valores declarados a este nivel y a nivel del Hospital Militar "Mario Muñoz Monroy". Se utilizaron métodos y técnicas como la observación, cuestionario, análisis documental, dinámicas de grupo. Se propuso un procedimiento para la formación y desarrollo de los valores en los trabajadores que contribuya al logro de un servicio de excelencia, acorde con los propósitos y principios de la Revolución Cubana, a partir de los 3 planos fundamentales: lo instituido, lo objetivo y lo subjetivo; y la elaboración de estrategias y acciones generales que pueden implementarse en la organización como parte de dicho procedimiento, el cual es aplicable a los diferentes niveles del Ministerio de Salud Pública, así como a cualquier organismo u organización del país o de otra nación.

Palabras clave: Valor, plano instituido, objetivo, subjetivo, dimensiones del valor, operacionalización de los valores, estrategias, acciones.

ABSTRACT

The importance of the treatment of values in the attainment of a better performance of the health sector staff, specifically in the hospital activity, starting from the correspondence of the strategy defined by the National Health System, the values declared at this level and at the level of "Mario Muñoz Monroy" Military Hospital, were analyzed. . Methods and techniques such as. observation, questionnaire, documentary analysis, and group dynamics were used. It was proposed a procedure for the formation and development of the workers' values contributing to the achievement of an excellence service, according to the objectives and principles of the Cuban Revolution, based on three fundamental planes: the established, the objective, and the subjective; and the working out of general strategies and actions that may be implemented in the organization as part of such procedure, which is applicable to the different levels of the Ministry of Public Health, as well as to any national body or organization of the country or of another nation.

Key words: Value, established, objective and subjective plane, value dimensions, value operationalization, strategies, actions.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de hoy se enfrentan constantemente a retos como: aumento de la competencia; nuevos conocimientos que necesita la fuerza laboral; cambios en los modelos de dirección de una administración por funciones a una administración por procesos, donde lo importante es crear valor para el cliente y el desarrollo de una cultura de trabajo de productividad y calidad (Iglesias E, Frías, Y. Cultura empresarial. Importancia de su estudio. Tesis de diploma. Universidad de Camagüey, 2001). Estos retos implican la necesidad de conocer la forma de ser de la organización para lograr competencias distintivas en cada entidad.¹ Se habla acerca de que el éxito y la vitalidad organizacional dependen de culturas y valores apropiados² (Alabart Pino Y. Contribución al diagnóstico de la cultura organizacional, en el sector empresarial cubano. Tesis doctoral. ISPJAE. La Habana. Cuba. 2003).

El sector de la salud no está exento de estos retos, lo que impone un rápido accionar de todo el personal que permita el logro de un servicio de alta calidad.

Con el objetivo principal de mejorar el estado de salud de la población cubana, en las proyecciones de la Salud Pública en Cuba hasta el 2015³ se destacan áreas de desarrollo de vital importancia para la asistencia hospitalaria como: la excelencia en los servicios de salud, que engloba localización de la atención médica y la satisfacción de pacientes, familiares y trabajadores; el modo de actuación de los trabajadores de la salud con una motivación creciente y firmes valores; la solidaridad internacional; el desarrollo científico y tecnológico; la intersectorialidad y la interdisciplinariedad; la integración del Sistema Nacional de Salud (SNS); la organización, desempeño y control eficiente; el perfeccionamiento del sistema

informativo; la formación y superación continuada del capital humano; la adecuada gestión de los aseguramientos logísticos y la infraestructura. Además, de retos como la Batalla de ideas; la mejora continua de la calidad, la gestión por procesos y el control de gestión; el análisis de los costos hospitalarios por procesos patológicos; la asistencia centrada en el paciente, la gestión del conocimiento y por competencias.

Ante estos escenarios y retos de la salud pública cubana, se requiere de una atención priorizada al capital humano y su gestión con el desarrollo de valores acorde con los principios de la Revolución. El objetivo del presente trabajo es analizar la importancia del tratamiento de los valores en la consecución de una mejor actuación del personal en el sector salud, específicamente en la actividad hospitalaria.

MÉTODOS

Es crucial la definición de algunos conceptos en el tratamiento de los valores como el valor: "la significación social positiva que se tiene de los objetos, procesos y fenómenos que forman parte de la actividad práctica de los hombres".⁴ Asimismo, la estrategia para la definición y formación de los valores desarrollada por *Cañas*,⁵ constituye punto de partida en la elaboración de un procedimiento para la formación y desarrollo de valores.⁶

Otro aspecto importante son los planos de análisis fundamentales de los valores: objetivo, subjetivo e instituido abordados por *Fabelo*,⁴ autor cubano de gran renombre en este campo, y retomados por *González*.⁷ El plano objetivo expresa la significación social positiva de los aspectos materiales y espirituales de la práctica humana, se refiere a la situación específica del trabajo de formación de valores que se desarrolla en la organización; el subjetivo capta la significación para los sujetos concretos, a partir de sus necesidades e intereses, se refiere al estado concreto que tiene el desarrollo de los valores en las personas, y el instituido adquiere su contenido por el reflejo de la significación de dichos aspectos de acuerdo con las valoraciones de los representantes del poder en cualquiera de sus expresiones, es decir, las definiciones oficiales, contenidas en los documentos normativos para el trabajo de formación de valores de la más alta dirección del nivel jerárquico que se analice.

Se utilizan métodos y técnicas como: observación, análisis documental, cuestionario, dinámicas de grupo para la definición y diagnóstico de los valores a desarrollar en el personal. El muestreo utilizado es el probabilístico estratificado por afijación proporcional y la muestra son los clientes internos (médicos y enfermeros) de los procesos clínicos: atención a la urgencia, terapias, medicina interna y quirúrgicos: unidad quirúrgica, cirugía general y ortopedia (Toyos A, Hernández V. Estudio de la cultura organizacional y su influencia en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Trabajo de diploma. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos". Cuba. 2006).

Para la formación y desarrollo de los valores deseados en los trabajadores se propone y aplica un procedimiento para la formación y desarrollo de los valores en los trabajadores, compuesto por 4 pasos ([fig.](#)): declaración de los valores instituidos a nivel del MINSAP como primer paso, donde se analiza a qué dimensión o esfera de la actividad humana corresponden; en el segundo paso se determina el contenido de cada uno de los valores, a través de la conceptualización de los valores instituidos del nivel jerárquico de que se trate, según los planos

fundamentales, es decir, lo instituido de estos valores a nivel de la alta dirección, lo objetivo (qué se hace en el centro para la formación y desarrollo de estos valores) y lo subjetivo (cómo se entiende para el trabajador estos valores, en función de sus necesidades, intereses, aspiraciones) y la operacionalización, donde se determinan las pautas de conducta a desarrollar en cada valor, o sea, se definen los aspectos acordes con ese valor, característicos de la profesión, que permita medir la existencia del valor que se quiere desarrollar. En la determinación del contenido, la participación de todos los implicados es imprescindible, pues es en ellos que se desarrollarán estos valores.

Una vez definido el contenido a nivel de SNS se procede a desarrollar los mismos pasos pero a nivel de hospital, teniendo en cuenta lo declarado por el nivel jerárquico superior. Llegado a la operacionalización a nivel de hospital, se determinan las estrategias y acciones a implementar, las cuales se centran en 3 direcciones: perseveración (educación), medición, coerción y estimulación. Concluye el procedimiento con la evaluación y retroalimentación de todo el proceso (en el período que se entienda), evaluando el desempeño individual y organizacional.

RESULTADOS

Para poder enfrentar los retos explicados anteriormente, el SNS ha declarado valores compartidos y deseados, enmarcados en el plano instituido. Los valores que más se destacan son ético-morales y propios de la profesión, atendiendo a la clasificación de valores a partir del tipo de actividad que se refiera (políticos, de la profesión, morales e intelectuales).⁷

Los valores compartidos son: lealtad a los principios de la Revolución (dimensiones moral y político); moral, ética, internacionalismo y solidaridad (dimensión ética); responsabilidad (dimensión moral); profesionalidad (dimensión de la profesión). Los valores deseados son: humanidad, desinterés, modestia, honestidad (dimensión ética); disciplina, consagración, abnegación, liderazgo, iniciativa, creatividad, sentido crítico y autocrítico (dimensión profesional).

La dirección de las instituciones de salud y dentro de ellas los hospitales, son los responsables de formar y desarrollar estos valores en el personal con la finalidad de brindar un servicio de excelencia, para ello se aplica el procedimiento explicado anteriormente.

Los valores declarados por el Hospital "Mario Muñoz Monroy" son: profesionalidad, ética y revolucionario. En la operacionalización de estos se obtuvo como pautas de conducta las siguientes:

Para el valor profesionalidad:

Humano: sensible al dolor ajeno, buen trato.

Desinterés: entregar todo a cambio de nada.

Modestia, sencillez: no ostentación de las cualidades que uno posee.

Emprendedor: persistente, inconformidad con lo logrado, abrir caminos (utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades), necesidad de superación continua.

Competente: capaz, eficiente, virtuoso.

Para el valor ético:

Solidario: ayudar sin interés, ser empático, altruista.

Discreto: guardar información que no debe ser divulgada.

Honesto: no mentir, no ocultar información necesaria, no realizar el consentimiento informado.

Para el valor revolucionario:

Patriotismo: sentido de pertenencia, incondicionalidad a la Revolución y a los principios de la Salud Pública Cubana, no venta del servicio.

Exigente: cumple y exige lo que se debe hacer, lucha contra lo mal hecho, motivar e inspirar al colectivo en el cumplimiento de una tarea.

Consagración y sacrificio: esfuerzo sin límites, logro de resultados superiores, combativo, motivado en su labor, arrastrando a otros en la consecución de un objetivo.

Creatividad: generación constante de cambio, resolver problemas.

Valentía: decir la verdad de frente, disposición al cambio, asumir las consecuencias de nuestras ideas y acciones, arriesgado, enfrentar y resolver problemas.

Optimismo: confianza en los resultados, visión, ante cada problema ver una oportunidad.

Internacionalismo: disposición ayudar a otros pueblos.

En el diagnóstico de los valores existentes en la entidad están presentes: la lealtad a los principios de la Revolución, la sensibilidad, consideración y respeto del personal ante las necesidades del paciente, sacrificio y humanismo, convicción de la necesidad de la profesionalidad del personal independientemente de su nivel escolar y puesto de trabajo, internacionalismo y solidaridad altamente demostrado por los miembros del centro. Se señalan la ética, la cooperación, la unidad y la sencillez como una necesidad para lograr la excelencia de los servicios, lo que coincide con los valores declarados por el SNS y con la dirección del centro.

Existen valores que la organización desarrolla en menor medida y constituyen valores deseados, los cuales son: consagración, creatividad, abnegación, sentido crítico y autocrítico, equidad, modestia, desinterés, iniciativa, disciplina, unidad, los que coinciden de igual manera con los del SNS. Los valores más desarrollados son: profesionalidad, humanismo, solidaridad y revolucionario.

DISCUSIÓN

Los resultados de cada paso del procedimiento propuesto son propios de cada organización, pues resulta de las características peculiares de cada sector y dentro de este de cada organización, áreas y personas.

Los valores declarados por el Hospital coinciden plenamente con los valores instituidos por el SNS. En el análisis de la correspondencia de los valores declarados tanto por el SNS como por el hospital se observa que existe una clara identidad de lo que se quiere desarrollar en el personal, a todos los niveles, no obstante el valor liderazgo no se refleja en los valores declarados por hospital y deben constituir una práctica constante en la actuación de los trabajadores y de la institución. En ambos niveles de dirección no se reflejan valores que a consideración de los autores de este trabajo deberían ser parte importante en la estrategia de formación y desarrollo del personal que labora en el sector, precisamente por los retos y los escenarios que se avizoran; estos son: eficacia, efectividad, integración, trabajo en equipo.

Se diseñan e implementan gradualmente en la institución diferentes estrategias, cada una con un conjunto de acciones, que contribuyan a la formación y desarrollo de los valores, estas son: formación e investigación; socialización; evaluación y retroalimentación; coerción y estimulación; mejoramiento de las condiciones de trabajo y de docencia; creación de un ambiente ecológico-cultural-creativo-deportivo en el hospital; alianzas estratégicas con instituciones de la provincia y del país.

Constituye un logro indiscutible del hospital la superación continua, valor declarado por el SNS y por la dirección del centro, lo que se evidencia en la declaración de centro de referencia para la docencia a nivel provincial, la ampliación del proceso docente-educativo a nuevas carreras con personal propio del hospital y la diversidad de modalidades de superación empleadas en el hospital (75), entre cursos, posgrados, diplomados, maestrías, talleres, jornadas científicas y la cantidad de personal que participan en ellas (1 178), aspecto de vital importancia señalado por *Ramírez Mejía*.⁸

Otros logros importantes a destacar son: hospital colectivo moral, hospital por la Salud (recientemente otorgado, es el único hospital a nivel de la provincia, de hospitales militares que ostenta esta calificación y el tercero a nivel de país), sello de la calidad en su tercer y último nivel que otorga el SNS para los servicios de enfermería, se encuentra acreditado en el nivel 1, mejoras en indicadores propósitos de la calidad; en las condiciones de trabajo (decorativo, constructivo y en equipamiento); cambio en el pensar y actuar de los directivos de la entidad en cuanto a: la identificación de problemas, análisis de sus causas y posibles soluciones, la toma de decisiones colegiadas, ecuanimidad en la resolución de problemas, trabajar por objetivos y establecer prioridades, la delegación de autoridad y enfrentamiento al estrés.

En la implementación de cualquier estrategia de desarrollo es crucial la gestión del capital humano y dentro de ella la formación y desarrollo de valores acordes con los principios de la Revolución cubana y la profesión en cuestión. Lo que complejiza el proceso es hacer congruente el sistema de valores individuales, grupales y sociales dentro de un contexto histórico-concreto. El procedimiento propuesto para la formación y desarrollo de valores (desde el nivel jerárquico superior hasta nivel de entidad), a partir de la conceptualización y operacionalización de estos, la determinación de estrategias y acciones y la evaluación y retroalimentación del proceso, es viable, pertinente, flexible, participativo, sistémico y generalizable a cualquier sector del país u otra nación. El análisis de los 3 planos fundamentales es crucial para poder pasar de lo instituido a lo subjetivo en las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alabart Y. Diagnóstico de la Cultura Organizacional. Resultados de Investigación (monografía en Internet), consultado enero/2005. Disponible en: <http://www.monografias.com>
2. Menguzzato M, Renau J. Dirección estratégica de la empresa: un enfoque innovador del management. Madrid: Editorial Ariel Económica; 1991.
3. Proyecciones de la Salud Pública en Cuba para el 2015. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2006.
4. Fabelo Corzo JR. Los valores y sus retos actuales. La Habana: Editorial José Martí; 2003.
5. Cañas Louzau T. Educación y valores. En: colectivo de autores. Preparación pedagógica integral para profesores universitarios. La Habana. Editorial Félix Varela; 2003. p.179-202.
6. Hernández V, Quintana L, Mederos R, Guedes R, García B. La conceptualización y operacionalización de los valores. Centro de Información Científica y Gestión Tecnológica del CITMA de Matanzas. Cuba. Revista electrónica "Avanzada Científica" 2006 may.-ag.; 9(2).
7. González E. Presupuestos teórico-metodológicos para la definición y formación de valores de la profesión. CD Room Monografías Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Cuba, 2005.
8. Ramírez Mejía F. Desarrollo de una Cultura Organizacional de Compartición del Conocimiento. Consultado en mayo/2006. Disponible en: <http://www.tuobra.unam.mx>

Recibido: 9 de junio de 2008.

Aprobado: 14 de julio de 2008.

MSc. Varna Hernández Junco. Hospital Militar "Mario Muñoz Monroy". Matanzas, Cuba. Correo electrónico: varna.hernandez@umcc.cu

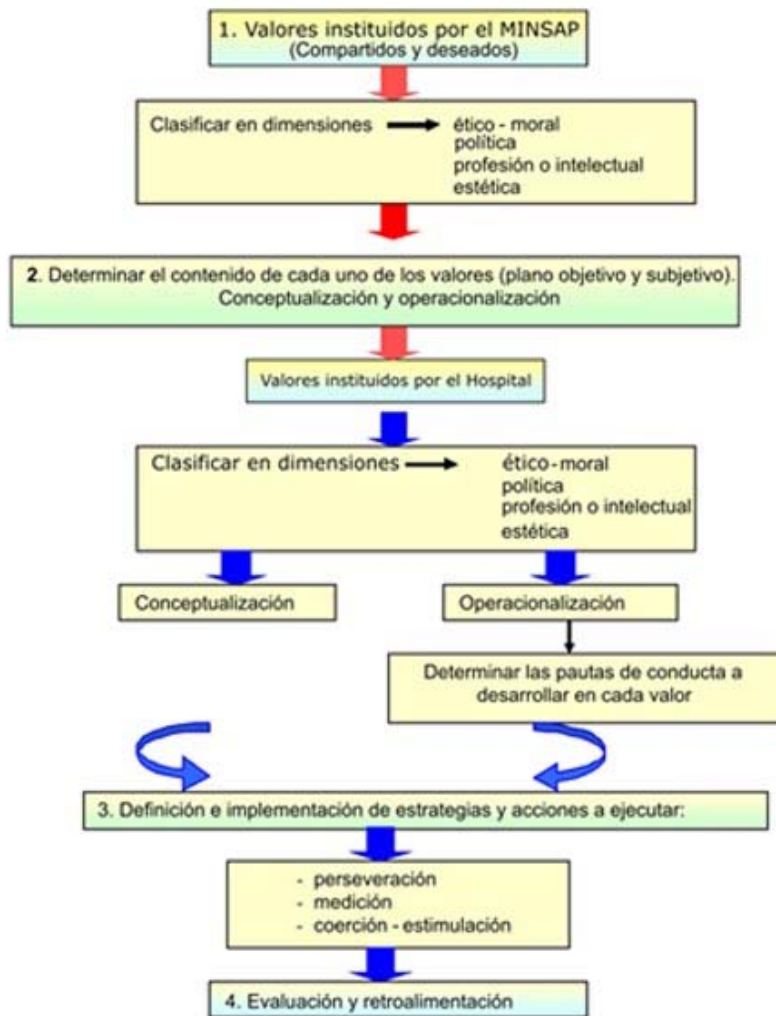


Fig. 1. Procedimiento para la formación y desarrollo de los valores instituidos desde el nivel jerárquico de ministerio hasta la institución, hospital.