

El espíritu de servicio y los valores éticos de enfermería

Spirit of service and ethical values in nursing

Mtra Teresa Sánchez Estrada•
Dra. Guadalupe Vadillo B.♦♦
Lic. Fernando Benítez♦♦♦
Lic. Rosario Monterrosas♦♦♦♦

Resumen

El estudio tuvo como **Objetivo:** la identificación de los valores éticos y de espíritu de servicio que aplica el personal de enfermería en un servicio clínico. **Metodología:** Se hizo un estudio descriptivo observacional y transversal, en una institución de segundo nivel de atención con 340 enfermeras adscritas, de las que 100 contestaron un formulario autoaplicable (emedic-1 con un alpha de Crombach de 0.915) de 26 ítems; entregado al inicio del turno y recogido, a través de las jefes de piso, al término de la jornada. La información se reporta en frecuencias relativas decrecientes. Las hipótesis direccionales plantean que: a) El nivel de espíritu de servicio en la muestra estudiada calificará como alto (siempre o en más del 80% de los casos) medio (casi siempre o entre el 60 y 79% de los casos) o bajo (raras veces o menos del 59% de los casos) según la escala emedic-1; b) los valores éticos inherentes al cuidado enfermero como la humildad, prudencia y discreción se encontrarán en un nivel alto (siempre o en más del 80% de los casos) según la escala emedic -1. **Resultados:** muestran que cuatro de los siete valores éticos calificaron alto, es decir se aplican siempre. En orden decreciente tuvieron el siguiente comportamiento: la prudencia, honestidad, fiabilidad, gentileza y discreción, diligencia, humildad, y veracidad en las notas clínicas. En cuanto a espíritu de servicio sólo dos de los 17 indicadores sobre el espíritu de servicio cayeron en calificación alta éstos son: el llamar al paciente por su nombre y evitar el trato frío e indiferente. Obtuvieron calificación media: la realización de procedimientos conforme a principios científicos y éticos, y el buen talante. Tres indicadores del espíritu de servicio deficientes

Palabras Clave:

Ética del cuidado,
espíritu de servicio,
valores éticos del
cuidado enfermero.

- Profesor de Carrera Asociado C en Metodología de La Investigación de La ENEO-UNAM
- ♦♦Doctora en Educación Asesora de La Coordinación de Universidad Abierta y a Distancia (CUAED) Docente de la Universidad La Salle
- ♦♦♦Sub Jefe de Enfermería Clínica 29 Instituto Mexicano Del Seguro Social (IMSS)
- ♦♦♦♦Coordinadora Nacional de Educación en Enfermería Instituto Mexicano Del Seguro Social (IMSS)

RECIBIDO 14 DE SEPTIEMBRE 2010
ENVIADO 20 DE SEPTIEMBRE 2010
ACEPTADO 30 DE SEPTIEMBRE 2010

Key Words:

Care ethics, spirit of service, ethical nursing care.

son la flexibilidad ante las peticiones del paciente, olvido del paciente por exceso de trabajo, y la dificultad para ofrecer un "plus" en el servicio. **Conclusiones:** Un elemento muy destacable es el relacionado con el número de expertos que se reportan dentro del grupo estudiado. Más de la tercera parte de las entrevistadas se asumen como expertas clínicas. Los indicadores del espíritu de servicio que caracterizan al personal de enfermería entrevistado se expresan de manera diferenciada. Uno de los atributos mejor calificados es definitivamente el que se dirigen al paciente por su nombre evitando el trato frío o indiferente aunque lo deseable es que estos dos atributos vayan "siempre" acompañados de un buen talante al realizar los procedimientos.

ABSTRACT

Abstract: *The phenomenon of study analysis is limited to the spirit of service and applies the values nurses in a clinical service. Objective: is to identify the level of spirit service and ethical values in the participating nurses. Methodology: Its was a descriptive study observational and cross in a institution of second level care with 340 nurses assigned, of which 100 answered a self-applied form (emedic - 1 with a Crombach of 0,915) of 26 items, distributed at the beginning of the shift and collected through the floor managers at the end of the journey. The information is analyzed in relative frequencies. The hypothesis were: Spirit of service level in the study will qualify as high and means according to the scale emedic-1; the ethical values inherent nursing care such as humility, prudence and discretion will be at level low in the scale emedic-1 Results: The ethical values of caring identified in descending order are: caution, honesty, reliability, gentleness, discretion, diligence, humility and truth in clinical notes. The relevant indicators of the spirit of service are: call the patient by name, to avoid the cold and indifferent treatment, performance of procedures under a scientific and ethical principles, and good humor. Three indicator of the poor spirit of service are flexibility to the demands of the patient, patient neglect by overwork, and difficulty to offer a "plus" service. Conclusions: one important element is the related with the number of experts, who where in in this investigation. More than the third part of the nurses are clinic experts, the indicators of the spiritual service, which characterized the nurses is expressed in different ways. One attribute is definitely the best qualified to address the patient by name to avoid indifferent treatment although it is desirable that these two attributes will "always" accompanied by a good mood to perform the procedures.*

CONTEXTUALIZACIÓN

Espíritu. Se define como el "Alma racional, la materia sutil o impalpable que es la fuerza animadora de las cosas". "El Espíritu es algo que está presente en todo el cuerpo, es lo que hace ser a una persona de esa manera y no de otra, es aquello que anima y trasciende en sus acciones".¹

Cultura de Servicio. Está orientada al cliente y con una visión humana, asociativa y existencial. Proviene de la vivencia profunda que "todo ser humano posee de ser al mismo tiempo esencialmente señor y la de estar esencialmente a la disposición de los otro En el proceso de servir.

EL sentido del servicio tiene cuatro vertientes 1) cuando un ser humano en su relación con otro, se percibe como señor y exige que se le atienda de esa manera, sin tomar en cuenta que ese otro quien sirve, también es un señor, estableciendo una relación de amo y sirviente poniendo distancia en esa relación;

2) cuando un ser humano en su relación con otro no se concibe sino al servicio de otro, ignorando su condición de señor incurriendo en servilismo; 3) cuando un ser humano se pone al servicio incondicional de los superiores y se comporta como señor ante los débiles entonces se está ante una personalidad dual entre el servilismo y la tiranía, y 4) personas que se saben señores y actúan en beneficio de otros con plena convicción de que cuando sirven con buena voluntad, calidad y cortesía a otros, tal acción también les beneficia.²⁻⁴

Aunque existen diversos enfoques para abordar los valores éticos del cuidado enfatizando en la vocación, la responsabilidad y el compromiso personal, la integridad, la compasión y la empatía, el desarrollo intelectual y el discernimiento, la competencia técnica, y la defensa de los valores vitales y jurídico-sociales. En este caso se ubican los valores éticos del cuidado desde la ética personalista, que no tienen otra finalidad que ayudar a ser mejores personas y mejores profesionistas, apuntalando el espíritu de servicio; en beneficio propio y de la persona cuidada, tales valores son: 1).- Diligencia: actuando con esmero para que ningún daño se produzca o ningún bien deje de conseguirse derivado de la pasividad, descuido o pereza. 2). Discreción. Reflejada fundamentalmente en el respeto al secreto profesional. Trato gentil y flexibilidad ante peticiones del paciente o familiares. 3). Fiabilidad. Asegurar que la relación enfermera (o) hacia el paciente sea de confianza. La confianza permite a todo fluir saludablemente. 4). Fidelidad. Cumplir lealmente con los compromisos y promesas. Leal-

tad en el sentido de preocuparse de los intereses o situaciones delegadas para nuestro cuidado. 5). Humildad: aceptando que no todo se puede lograr a un costo humano razonable, que corremos riesgo de equivocarnos. 6). Prudencia: Intuición para calcular todas las posibles consecuencias del cuidado, para no iniciar un procedimiento que implique riesgos reales o potenciales, para el paciente o quien lo realiza. y 7). Veracidad y honestidad. Aceptar que la verdad es el principio de lo bueno y lo bello en el cuidado.⁵

Los cuidados de enfermería sustentados en el tacto, en la escucha atenta y un buen humor inteligentemente dosificados darán consistencia a un servicio como acción terapéutica. “La ausencia de estos elementos ético-morales”, que definen el cuidado humano, descalifican el espíritu de servicio en el cuidado profesional de enfermería. Un buen servicio puede causar un gran efecto en una persona y permanecer en su memoria. El acto de servir pone en movimiento el aprendizaje intelectual, social y emocional.^{6,7}

La actitud y la forma de ser de la enfermera provienen de la educación de los sentimientos y de una vida interior profunda. El servicio se basa en unas cualidades que aparentemente son solo femeninas, pero que en realidad se despliegan de hecho sobre toda una gama de atributos, reagrupando lo que se debe esperar de un ser humano. Se trata de una interacción humana en la que se fortalece el conocimiento de sí mismo, tanto el paciente como la enfermera; se reflexiona mutuamente sobre valores y principios éticos que guían las acciones, sobre los derechos humanos, del paciente

y su familia, Cuidar al otro es “ante todo, un acto de vida, en el sentido de que cuidar representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida y permitir que esta se continúe y se reproduzca”⁸

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En materia de cuidado a la salud no existe una persona que no tenga la experiencia del servicio, todos hemos sido usuarios del servicio clínico en distintas formas. Un efecto de servicio recibido es que genera un deseo de regresar a la institución o con la persona que nos ha servido humanamente evidenciando su cultura del servicio. Resulta paradójico pero es una realidad el que las instancias a las que se recurre para recibir un cuidado diligente, eficiente y deseablemente gentil, en ocasiones se observen situaciones contrarias. Cuando esto ocurre en los servicios de enfermería se ponen en entredicho los conceptos sobre el servicio, el cuidado y los valores éticos en que se fundamentan tales acciones.

En el cuidado enfermero cobran vigencia los valores como la diligencia, gentileza, honestidad, veracidad, etcétera, sobre todo porque la palabra, la mirada y desde luego; el contacto físico directo gentil y respetuoso es fundamental. En los casos de atención adecuada se destacan los atributos positivos del prestador del servicio que sigue siendo amable, eficiente, organizado y sobre todo colaborativo a pesar del entorno complejo en el que se desenvuelve.

El análisis de la dimensión ética del cuidado implica explorar las conductas inherentes al espíritu del servicio y los valores que lo sustentan. Para lo anterior se hizo un es-

tudio exploratorio que identifica tales conceptos para posteriormente tratar de establecer la asociación entre ambos.

Las preguntas del estudio son:

¿Qué valores éticos del cuidado aplican las entrevistadas, según la escala EMEDIC- 1?

¿Cuál es el nivel de espíritu de servicio en el personal de enfermería que participa en el estudio de acuerdo con la escala EMEDIC 1?

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Identificar el nivel de espíritu de servicio y el tipo de valores que aplican las enfermeras de práctica clínica participantes en el estudio.

Hipótesis direccionales.

- a) El nivel de espíritu de servicio en la muestra estudiada es alto y es congruente con los valores éticos del cuidado.
- b) Los valores éticos del cuidado como son la prudencia, la discreción, la humildad, y la diligencia son atributos relevantes en el personal de enfermería que participa en el estudio.

Variables e indicadores:

Espíritu de servicio:

Indicadores: Dirigirse a la persona por su nombre. Identificación de las necesidades del paciente. Identificación del material y equipo del servicio. Interacción saludable con otros turnos. No ignorar al paciente aún en las “prisas”. Personalidad positiva. Relación constructiva con superiores. Respeto a la identidad de la persona. Sentido colaborativo para el trabajo. Talante amigable, trato gentil y respetuoso como un “plus” al servicio. Evitar la indife-

rencia, y ofrecer trato “fácil” para un paciente “difícil”. Aplicados siempre, casi siempre o raras veces.

Valores éticos del Cuidado

Indicadores: diligencia, discreción, fiabilidad, fidelidad, humildad, prudencia, y veracidad. Todos los anteriores aplicados siempre, casi siempre o raras veces.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio piloto de tipo descriptivo observacional y transversal. El universo lo constituye el personal de enfermería del ámbito clínico; independientemente de su categoría, función, turno, antigüedad, etcétera. La población se circunscribe a una institución de segundo nivel de atención. La muestra fue convencional integrada por 100 enfermeras en servicio (29.40% de la plantilla de enfermería). Los formularios fueron entregados al personal al inicio del turno y recogidos, a través del jefe de piso, al término de la jornada. Los datos se presentan en frecuencias relativas decrecientes para espíritu de servicio y los valores éticos del cuidado.

Aspectos éticos del estudio

Se respeta la confidencialidad tanto de las personas como de la institución informante, los resultados están disponibles a través de un informe en extenso. Fue entregada una copia del reporte final a la institución donde se realizó el estudio.

RESULTADOS

En relación al espíritu de servicio se destacan los valores porcentuales en la categoría de “Siempre”. Los datos muestran que el 82% de las enfermeras siempre llaman al paciente por su nombre evitando el

Los valores éticos del cuidado como son la prudencia, la discreción, la humildad, y la diligencia son atributos relevantes en el personal de enfermería que participa en el estudio.

trato frío e indiferente. El 73 % realiza los procedimientos conforme a principios científicos y éticos; el 62 % mantiene el buen talante mientras ofrece un cuidado al paciente. El 68 % se percibe como sistemático y colaborativo, un 67 % ofrece un trato amable a los pacientes y familiares “difíciles” y el 65 % realiza los cuidados a tiempo y acorde a las necesidades de los pacientes.

Destaca el dato de que sólo el 59 % tiene conocimiento pleno del material y equipo existente en el servicio asignado. El 56 % establece relaciones de trabajo constructivas; y sólo un 55 % hace la planeación para atender las necesidades del paciente. Un 54 % establece comunicación con los familiares. El 53 % ofrece algún tipo de sugerencia o ayuda a los familiares, el 52 % del personal de enfermería entrevistada es flexible ante las peticiones del paciente. El 50 % es cuidadoso para no ignorar al paciente a causa del exceso de trabajo, y también se encontró que un 50.0% del personal de enfermería entrevistado está pendiente de que sus cuidados tengan un “plus” para el paciente (Ver tabla 1). Destaca el dato de que un 47.0% de las entrevistadas se asumen como expertas clínicas.

TABLA I

Distribución porcentual en orden decreciente de los indicadores del espíritu de servicio que caracterizan al personal de enfermería en una clínica de segundo nivel de atención. México, D.F. 2010

ESPÍRITU DE SERVICIO	SIEMPRE %	CASI SIEMPRE %	RARAS VECES %	TOTAL %
Llamar al paciente por su nombre.	82.0***	18.0	0.0	100
Evitar el trato frío e indiferente.	82.0***	18.0	0.0	100
Realización de procedimientos conforme a principios.	73.0**	27.0	0.0	100
Trabajo sistemático y colaborativo.	68.0**	30.0	2.0	100
Trato amable a pacientes y familiares difíciles.	67.0**	30.0	3.0	100
Realización de cuidados a tiempo según necesidades.	65.0**	31.0	4	100
Buen Talante	62.0**	35.=	3.0	100
Conocimiento pleno del material y equipo en el servicio.	59.0*	38.0	3.0	100
Relaciones de trabajo constructivas.	56.0*	41.0	3.0	100
Planeación de la necesidades Para atender al paciente.	55.0*	40.0	5.0	100
Comunicación y ayuda a familiares.	54.0*	42.0	4.0	100
Sugerencias y ayuda a familiares	53.0*	42.0	5.0	100
Flexibilidad ante peticiones del paciente.	52.0*	45.0	3.0	100
No ignorar al paciente a causa del exceso de trabajo.	50.0*	46.0	4.0	100
Ofrecer un "plus" a lo esperado.	50.0*	46.0	4.0	100
Soy experta en mis habilidades	47.0*	49.0	4.0	100

CLAVE: *** Alto, ** Medio, * Bajo

En cuanto a los valores éticos que caracterizan al personal de enfermería entrevistado se observó que el 84 % mantiene la prudencia ante un diagnóstico crítico; el 83 % es honesto con la institución donde labo-

ra, el 82 % se considera fiable en las actividades que se le encomiendan además de ser gentil y discreto.

Sólo el 73 % de los entrevistados dice ser siempre diligentes en las intervenciones de enfermería, úni-

camente un 71 % se reconoce que habitualmente ejerce el valor de la humildad ante las circunstancias difíciles. Sólo un 60% es siempre veraz en las notas de enfermería (Ver tabla 2).

TABLA 2

Tabla de distribución porcentual en orden decreciente de los valores éticos que aplica el personal de enfermería en una clínica de segundo nivel de atención, México, D. F. 2010

VALORES ÉTICOS	SIEMPRE %	CASÍ SIEMPRE %	RARAS VECES %	TOTAL %
Prudencia ante un diagnóstico crítico	84.0***	15.0	1.0	100
Honestidad con la Institución	83.0***	16.0	1.0	100
Fiabilidad en las actividades encomendadas	82.0***	18.0	0.0	100
Gentileza y discreción	82.0***	17.0	1.0	100
Diligencia en las intervenciones	73.0**	20.0	7.0	100
Humildad ante las circunstancias difíciles, pidiendo ayuda	71.0**	24.0	5.0	100
Veracidad en las notas clínicas	60.0**	35.0	5.0	100

Clave: *** Alto; ** Medio; * Bajo

CONCLUSIONES

Los indicadores del espíritu de servicio que caracterizan al personal de enfermería entrevistado se expresan de manera diferenciada. Uno de los atributos mejor calificados es definitivamente el que se dirigen al paciente por su nombre evitando el trato frío o indiferente aunque lo deseable es que estos dos atributos vayan “siempre” acompañados de un buen talante al realizar los procedimientos. Los indicadores relacionados con la realización de los procedimientos conforme a principios científicos y éticos en un ambiente de trabajo organizado, sistemático y colaborativo son indicadores que pueden superar los valores actuales y mantenerse en el “siempre”. Será conveniente en posteriores estudios establecer la correlación entre la organización

para el trabajo y la realización de procedimientos conforme a procedimientos científicos y éticos. Este es un rubro que conjunta la política del servicio de enfermería y la voluntad individual de actuar científica y éticamente.

El trato amable a los familiares y pacientes “difíciles” es un tópico que el personal sabe sortear de manera aceptable, sin ignorar que es un factor de desgaste psicológico para el personal involucrado. Un dato relevante es el de la realización de los cuidados a tiempo, acorde a las necesidades del paciente. El que los cuidados se realicen a tiempo implica la capacidad de planeación y ejecución de cada enfermera. El atender a las necesidades del paciente está directamente con la utilización de alguna teoría sobre el

cuidado y de la aplicación del proceso enfermero.

Entre los indicadores que ameritan mejorarse ya que calificaron por debajo del 60 % y que son fundamentales para mantener el espíritu de servicio, están el asegurar que el personal tenga conocimiento pleno del material y equipo existente en el servicio asignado, promover las relaciones de trabajo constructivas e inculcar el sentido de la planeación y de la comunicación entre los turnos.

Un indicador difícil de evaluar es el relacionado con la flexibilidad ante las peticiones del paciente. Se valora esto en el contexto de la normatividad institucional, sin embargo; habrá que asegurarse que esto no sea un escudo que oculte un elemento de la personalidad rígida

del personal, situación que también amerita una intervención ya que el espíritu de servicio es difícil de lograr si las personas y los sistemas no son adecuadamente "flexibles".

Un aspecto que dificulta el mantener siempre el un espíritu de servicio es el exceso de trabajo. No obstante dicho exceso no es obstáculo para que la mitad del personal entrevistado considere que otorga un "plus" al servicio que ofrece.

Un elemento muy destacable es el relacionado con el número de expertos que se reportan dentro del grupo estudiado. Más de la tercera parte de las entrevistadas se asumen como expertas clínicas. Esta población puede muy bien ser motivada a promover dentro de la institución la realización de los procedimientos, conforme a los principios científicos y los valores éticos del cuidado en el resto de la población.

Respecto a los valores éticos que aplica el personal de enfermería entrevistado los cuatro que calificaron con la etiqueta de muy bien ya que siempre se aplican son a) la prudencia ante un diagnóstico crítico; b) la honestidad con la institución en donde laboran c) la fiabilidad en las actividades que se le encomiendan y d) la discreción y gentileza.

Los valores éticos del cuidado que ameritan una intervención para mejorarlos en sí mismos, y apuntalar el espíritu de servicio son: la diligencia en las intervenciones de enfermería, la sensibilización para reaccionar con humildad ante las circunstancias difíciles, teniendo la capacidad de pedir ayuda, finalmente un valor que debe ser promovido dentro de la población estudiada es el de la veracidad,

específicamente en lo que se refiere a las notas clínicas de enfermería.

Sugerencias

Se recomienda a partir de esta prueba piloto comparar la percepción sobre el espíritu de servicio y valores éticos de las enfermeras entre los médicos, familiares y sobre todo los propios pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Abbagnano N. Diccionario de filosofía. México: Fondo de Cultura Económica; 1963. pp. 442, 443.
- 2 Pinedo J. La cultura de servicio orientada al cliente y con visión humana, asociativa y existencial. México: Servicios de comunicación e información; 1994. pp. 62-67, 69-72.
- 3 Pinedo RJ, González AO, González AL. Una invitación a servir. México: CUDESCO; 2008. p 8.
- 4 Sánchez E. El espíritu de servicio. En los ejes disciplinares de enfermería. Audiograbación en CD. México: INER; 2009
- 5 González-Noriega MA. La ética del cuidado, en los ejes disciplinares de Enfermería. Audiograbación en CD. México: INER; 2009.
- 6 Torralba i Roselló F. Antropología del cuidar. España: Fundación MAPFRE Medicina; 1998; p. 374.
- 7 Torralba i Roselló F. Ética del cuidado España: Fundación MAPFRE Medicina; 2006. p. 272.
- 8 Colliere MF. Promover la vida. De la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de enfermería. España: Mc Graw Hill Interamericana; 1997. Pp. 65, 233- 235.

BIBLIOGRAFÍA

Andrade FH. Espíritu de servicio, una actitud ante la vida, 2005. Boletín

tres. Disponible en: <http://www.tress.com.mx/boletin/agosto2005/servicio.htm>. Consultado noviembre de 2010.

Ariza C. La excelencia del cuidado. Un reto para enfermería, 1998. Disponible en: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermeria8105-Editorial.htm>. Consultado el noviembre de 2010.

Falcó A. Cuidar siguiendo los valores y principios éticos propios de la enfermería. *Enfermería Clínica* 2005; 15(5): 287-90.

Huerta MI, Hurtado I. Amor como cuidado de enfermería. *Desarrollo Científ Enferm* 2006; 14(9): 376-80.

López V, Ciua P. El servicio: espíritu y actitud, 2007. Disponible en: http://codice.unimayab.edu.mx/article.php?id_art=215. Consultado noviembre de 2010.

Pavan RA, Ferreira AR, Ferreira JL. La percepción del cuidar entre estudiantes y profesionales de enfermería. *Index de Enfermería* 2007; 56: 31-3.

Prieto GI. Humanización del cuidado de enfermería. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* 2007; 4(2): 20-25.

Prieto GI. Perspectiva bioética del cuidado de enfermería. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* 2007; 4(3): 21.

Vélez W.. El papel de la ética del cuidado en la formación de competencias ciudadanas en: la educación desde las éticas del cuidado y la compasión. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana 2005. pp. 13-14.

Zarza MD. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* 2007; 4(2): 34-37.