



ENSAYO

NOMBRE: Ailyn Guadalupe Santos Gómez

TEMA: Técnicas y teorías de calidad

PARCIAL: 1er parcial

MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería

PROFESOR: Lic. Mariano Walberto Balcázar Velazco

LICENCIATURA: Enfermería

CUATRIMESTRE: 7B

Técnicas y teorías de la calidad

En el campo de la enfermería, la calidad es un concepto crucial que no solo está relacionado con los resultados de los pacientes, sino también con la eficiencia, seguridad y bienestar del equipo de salud. A lo largo de los años, el concepto de calidad en los servicios de salud ha sido moldeado por diversas teorías de la administración. Las teorías clásicas de la administración, formuladas por pensadores como Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo, continúan influenciando los enfoques modernos en la gestión de los cuidados de enfermería. Este ensayo explora cómo estas teorías han sido adaptadas y aplicadas al ámbito de la enfermería para mejorar los procesos de atención y garantizar una calidad óptima en los servicios de salud.

Max Weber introdujo el concepto de la burocracia como una forma ideal de organización, caracterizada por reglas claras, procedimientos formales y una jerarquía de autoridad bien definida. En el contexto de la enfermería, este modelo burocrático puede ser aplicable en hospitales y clínicas, donde la estructura organizacional es esencial para el buen funcionamiento de los servicios de salud.

En enfermería, la burocracia permite estandarizar procesos y procedimientos, lo que facilita la gestión de la calidad. Las normativas y protocolos clínicos, esenciales para el cuidado de los pacientes, son ejemplos claros de cómo se implementa la burocracia. Además, la jerarquía y las funciones claramente definidas entre enfermeras, enfermeros, auxiliares de enfermería y médicos permiten una mejor coordinación y eficiencia, lo que resulta en una atención más segura y de mayor calidad para los pacientes.

“La burocracia desarrolla la forma más racional de ejercicio de la autoridad” (Weber, 1922).

La administración científica en la optimización de los procesos de enfermería

La administración científica de Frederick Taylor se basa en la maximización de la eficiencia mediante la racionalización del trabajo. En el ámbito de la enfermería, los principios de Taylor pueden ser aplicados a través de la optimización de los procesos de atención y la mejora continua. Por ejemplo, la estandarización de los procedimientos de atención al paciente, como la administración de medicamentos, la toma de signos vitales o la gestión de historiales clínicos, son áreas en las que los principios taylorianos pueden incrementar la eficiencia y reducir errores.

Además, la selección científica y la capacitación continua del personal de enfermería aseguran que cada miembro del equipo tenga las habilidades y el conocimiento necesarios para llevar a cabo sus tareas con precisión y eficacia. La implementación de métodos de trabajo basados en la observación y análisis de tiempos y movimientos también puede contribuir a la mejora de la calidad en el

trabajo de enfermería, reduciendo el tiempo desperdiciado y mejorando el flujo de trabajo en los hospitales.

“El principal objetivo de la administración debería ser asegurar la máxima prosperidad del empleador y del empleado” (Taylor, 1911).

Principios administrativos en la gestión de enfermería

Henri Fayol, con su enfoque en los principios de administración, aportó una estructura conceptual que es de gran utilidad para la gestión de los servicios de enfermería. Entre los 14 principios de administración que propuso Fayol, varios tienen implicaciones directas en el ámbito de la salud, como la división del trabajo, la unidad de mando, la disciplina y la centralización.

Por ejemplo, en el ámbito de enfermería, la división del trabajo permite que las tareas sean especializadas, como la enfermería de cuidados intensivos, la pediatría o la geriatría. Estos enfoques especializados permiten un alto nivel de competencia y calidad en el cuidado de los pacientes. La unidad de mando y la centralización son especialmente relevantes en la gestión de grandes equipos de enfermería en hospitales, ya que aseguran una toma de decisiones clara y eficiente en situaciones de urgencia.

La función de "control" de Fayol también se alinea con los sistemas de gestión de calidad en enfermería, tales como la implementación de auditorías de calidad y evaluaciones de desempeño del personal de salud, lo que asegura que los estándares de calidad se mantienen a lo largo del tiempo.

“Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (Fayol, 1916).

La importancia del factor humano en la calidad del cuidado de enfermería

Elton Mayo y sus estudios de Hawthorne demostraron que los factores psicológicos y sociales influyen significativamente en la productividad y la satisfacción de los trabajadores. En enfermería, esto tiene implicaciones directas para la calidad del cuidado, ya que el bienestar del personal de enfermería afecta la atención que brindan a los pacientes. Un entorno laboral positivo, donde las enfermeras y enfermeros se sienten valorados y motivados, conduce a un mejor desempeño y, en última instancia, a una atención de mayor calidad.

La comunicación, el trabajo en equipo y la moral del personal son esenciales para el buen desempeño en enfermería. Mayo destacó la importancia de reconocer las necesidades emocionales y sociales de los empleados, lo que puede traducirse en una mayor satisfacción laboral y, a su vez, una mayor calidad en el cuidado del paciente. Hoy en día, esto se refleja en la implementación de programas de

bienestar para el personal de salud, como la atención psicológica para el manejo del estrés y la fatiga, que son comunes en el campo de la enfermería.

“El trabajo no es solo una actividad económica, también es una fuente de identidad y pertenencia” (Mayo, 1933).

Las teorías clásicas de la administración han tenido un impacto significativo en la evolución de los sistemas de gestión de calidad en los servicios de salud, especialmente en el campo de la enfermería. La estructura burocrática propuesta por Weber, la eficiencia de Taylor, los principios administrativos de Fayol y el enfoque humano de Mayo proporcionan una base sólida para mejorar los procesos de atención y garantizar la calidad en el cuidado de los pacientes. En un entorno de salud cada vez más complejo, estas teorías continúan siendo relevantes, ya que abordan no solo los aspectos técnicos de la calidad, sino también las necesidades humanas y organizativas que son esenciales para ofrecer atención de excelencia.

La aplicación de estas teorías en enfermería contribuye no solo a la eficiencia en el cuidado, sino también al bienestar del personal de salud y la satisfacción de los pacientes, elementos clave para lograr un sistema de salud de calidad.

Bibliografía

Fayol, H. (1916). Administración industrial y general . París: Dunod.

Mayo, E. (1933). Los problemas humanos de una civilización industrial . Nueva York: Macmillan.

Taylor, F. W. (1911). Los principios de la administración científica . Nueva York: Harper & Brothers.

Weber, M. (1922). Economía y sociedad . México: Fondo

Chiavenato, I. (2009). Introducción a la teoría general de la administración . McGraw-Hill.

Polifroni, EC, y Welch, M. (2003). Innovación en el conocimiento y la teoría de enfermería: Avances en la ciencia de la enfermería . Springer Publishing Company.