

## **LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN RELACIÓN A EL CUIDADO HUMANO COMO EXPRESIÓN DE CALIDAD**

---

<sup>1</sup>Lisbeth Díaz.

<sup>2</sup>Mariana Torres.

<sup>3</sup>Ero Del Canto

<sup>4</sup>Vidigal Fernandes Martins

<sup>5</sup>Edilberto Batista Mendes Neto

### **RESUMEN**

Hoy en día durante los cambios y dificultades que atraviesan las organizaciones del país, no deja por fuera a la institución hospitalaria pública y privada; el personal de enfermería dentro de su roles proporcionar un cuidado humano de calidad a los pacientes que asisten a los centros asistenciales. . En este sentido, el artículo tiene como objetivo analizar cómo el profesional de enfermería actualmente proporciona cuidado humano expresando la calidad de sus servicios. La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo documental. Los resultados encontrados se enfocaran sobre el análisis acerca de como profesional de enfermería dentro de su rol que es proporcionar cuidado humano con calidad al paciente aun atravesando por momentos de crisis que enfrenta el sector salud actualmente. Se concluye que el talento humano en enfermería, expresando calidad de su servicio se convierte en un recurso *sine qua non* para las organizaciones de salud, ya que son un eje fundamental en su funcionamiento y como tal deben garantizar el cuidado humano satisfactorio en busca de la optimización de los cuidados que ofrecen en los centros asistenciales.

**Palabras Claves:** Cuidado humano, Calidad, Organización.

---

<sup>1</sup> Maestrando en Gerencia de Los Servicios en Salud y Enfermería. FCS – UC Valencia – Venezuela lad15@hotmail.com

<sup>2</sup> Maestrando en Gerencia de Los Servicios en Salud y Enfermería. FCS – UC Valencia – Venezuela Marianatorres402@gmail.com

<sup>3</sup> Profesor Investigador Titular. FaCES-Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela - edelcanto19@yahoo.es

<sup>4</sup> Professor Adjunto da Universidade Federal de Uberlândia – UFU vidigaldaufu@live.com

<sup>5</sup> Professor Assistente da Universidade Federal de Uberlândia – UFU - edilneto@gmail.com

## ABSTRACT

Today during changes and difficulties faced by organizations in the country, not leaving out public and private hospital institution; nurses in their role is to provide a human quality care to patients attending health centers. . In this sense, the article aims to analyze how nursing professionals currently providing human care expressing the quality of its services. The methodology used for this research was documentary. The findings will focus on the analysis of professional nurses in their role is to provide humane care with quality patient still going through moments of crisis facing the health sector today. It is concluded that human talent in nursing, expressing quality service becomes a sine resource qua non for healthcare organizations, as they are a cornerstone in its operation and as such must ensure satisfactory human carefully for the optimization of care offered in health centers.

**Key Words:** Human Care, Quality Organization

## INTRODUCCIÓN

El cuidado humano es característico de Enfermería, esto es constituido por acciones de cuidado para proteger, preservar el bienestar ayudando al paciente a encontrar un significado a la enfermedad, y sus padecimientos.

Las organizaciones de salud cumplen la función de otorgar servicios a través de su trabajo se espera de ellas que sean un núcleo de cuidado humano para los enfermos; sin embargo, el acto de cuidar es deficiente debido a que los profesionales que trabajan en los servicios de salud no realizan acciones de cuidado humano independientes propias de la enfermería centrado en el bienestar del paciente, sino centrado en los procedimientos o en la técnica, lo que actualmente ha provocado decepciones e insatisfacciones en los centros de salud.

Persuadir en los paciente para que asistan a una organización, es un trabajo de alta complejidad teniendo en cuenta que se debe satisfacer la necesidad del paciente, cumplir con las expectativas en cuanto al servicio que ofrecen, la atención que se brinda, empatía, el costo de la estadía, cortesía, tiempo, es decir la organización debe ser eficaz - eficiente. Galicia cita a Lahuler (2000) define la satisfacción “Como un sentimiento de placer resultante de experiencias placenteras de la vida”. (p. 48). En todo momento se debe tratar de satisfacer las exigencias de los enfermos que ayuden a mejorar su calidad de vida pero sobre todo buscando calidad en los servicios. Esta investigación nos lleva a reflexionar como en la actualidad la enfermera (o) proporciona cuidado humano con expresión de calidad en momentos de dificultad que atraviesa el sector salud.

En este sentido, esta investigación tiene como objetivo analizar cómo el profesional de enfermería actualmente proporciona cuidado humano de calidad.

Este trabajo es un estudio documental, según Arias (2006) define la investigación documental como “Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales”. (p. 27). En cuanto a la finalidad de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales.

Una organización de salud con calidad debe tener como base las necesidades y requerimiento del paciente es decir la demanda a todas las características que el paciente solicita al servicio de salud. Resulta oportuno citar a Quijano define la calidad de servicio, (2004). “Es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los cliente, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y la calidad (condiciones pactadas)”. (p. 12).

En cualquier servicio de salud, enfermería es vital al igual que la interacción enfermera – paciente para tranquilizarlos en cuanto al estado de salud ya que el nivel de angustia, preocupación los hace vulnerables a su estado emocional causándole un problema más a su salud el estrés que naturalmente van a sentir por el simple hecho de estar enfermo; desafortunadamente se encuentran organizaciones, donde se observa descontento por parte de enfermos, familiares por la atención proporcionada por la enfermera, que quizás ignora u omiten la autentica concepción del cuidado humano. Esto lo debe mejorar el gremio de enfermería de manera general en su práctica porque nuestra labor es para seres humanos que merecen respeto, profesionalismo; la enfermera venezolana debe comprender las dimensiones del cuidado humano entre ellas: Dimensión Técnica, Afectiva, Ética, Estética, Administrativa, Educativa que es lo que presenta a la enfermería como tal.

Las conclusiones se orientan a comprender la importancia del rol de enfermería acerca del cuidado humano con expresión de calidad en las organizaciones pública o privada esto servirá para la toma de decisiones dentro de la gestión de cualquier organización.

**Finalmente la investigación está estructurada de la siguiente forma:**

- I. Resumen de la Investigación.
- II. Objetivos de la Investigación.
- III. Metodología de la Investigación.
- IV. Conclusiones y Bibliografía.

## **OBJETIVOS**

El objetivo General de este artículo es cómo el profesional de enfermería actualmente proporciona cuidado humano expresando la calidad de sus servicios.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la situación actual de cómo se lleva a cabo el cuidado humano de enfermería con expresión de calidad.
- Realizar una revisión de la literatura sobre el tema.
- Proponer un sistema de salud que se pueda enfocar en la metodología Lean Six Sigma ( $6\sigma$ ) en las organizaciones públicas y privadas en relación al cuidado humano que proporciona enfermería.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

A continuación se presentan los principales fundamentos teóricos que soportaron el presente estudio.

## **CALIDAD DEL SERVICIO Y EL CUIDADO HUMANO**

En la actualidad se perciben organizaciones de salud que desean sobrevivir en un mundo cambiante, desde su nivel operativo dentro de lo que es prestación de servicio de calidad. El nivel de existencia en el mercado se lo deben a sus prestaciones de servicios adecuados; Si se mantiene operativa es porque tiene calidad y los usuarios expresan esa satisfacción con fidelidad y recurrencia a la organización.

El mérito de una organización que presta servicios de salud son sus metas y proyecciones a futuro. Si realmente valora sus metas deberá tener sus propios objetivos, además de seleccionar el talento humano que requieren dentro de la organización así como también un ambiente armonioso, condiciones óptimas de trabajo, remuneración, personal comprometido, responsable, motivado, liderazgo participativo entre otros.

Rada. L (2013) cita a Donabedian define la cáliba es “prestar atención técnicaente competente, eficaz y segura que contribuya al bienestar del individuo”. (p. 145)

Preservar la calidad en salud es vital para toda organización es darle vida a la misma que perdure en momentos difíciles que se le presenten, debe solventar estos inconvenientes porque su objetivo es preservar la vida de los demás con sus servicios. En otras palabras, debe garantizar la calidad constantemente en la prestación de servicios al enfermo expresando calidad. Las organizaciones deben ser vitalicias garantizando calidad en sus servicios a través de la mejora continua diferenciada de la competencia y teniendo responsabilidad, compromiso con el cuidado humano.

En relación con la garantía de calidad, Kron, T. (1985), señala que:

Es dar asistencia a todas las personas en un mejoramiento continuo. Se enfoca más en lo que debería hacerse que en lo que se hace. Se enfoca en las necesidades del paciente y no la técnica de la enfermera. Aborda resultados de una acción orientada a una meta con el fin de lograr objetivos deseados, y recursos: esto es las instalaciones, equipos y personal logrando: Lo asequible de la asistencia, la eficacia de los cuidados y el costo de ellos. (p.178).

Desde nuestro punto de vista, la organización de salud debe tener características que lo diferencien de los demás: enfocado en calidad, innovador, integral, aplicando la mejora continua en sus áreas, eficaz, accesibilidad en costo que sea garantizado a los enfermos, se podría decir que esto es muy difícil de conseguir cuando se ha tenido un sistema de salud tan injusto como el nuestro durante muchos años.

En nuestro país, este es un tema preocupante ya que el talento humano más importante para la proporción del cuidado humano, se encuentran en entornos laborales poco gratificantes, expuesto a riesgos ocupacionales, (físicos, disergonomicos, psicosociales, entre otros) en organismos asociados quizás al gobierno, donde el entorno sindical siempre es cambiante en lo que refiere a las leyes que lo contempla, lo cual complica más la situación actual, el tema de la salud en el aspecto político es preocupante, porque la cobertura económica es escasa, limitando la capacidad de los servicios de salud, en especial al cuidado humano que sin duda alguna es una acción independiente de enfermería destacando que es un servicio que se ofrece de manera continua de 24 horas donde la garantía de calidad debe darse en optimas condiciones de satisfacción para quien recibe el cuidado

humano como quien lo da en un entorno laboral saludable y de calidad. Se debe hacer hincapié para lograr estabilidad en la salud.

La calidad, también es definida por Berry, L. (1996), como “el cumplimiento de las especificaciones de los clientes; se aprende a invertir sabiamente en mejorar el servicio a través del conocimiento permanente de las expectativas y las percepciones de los clientes y de quienes no son clientes”. (p.38).

En este sentido, una organización de salud pública o privada tiene que ser de calidad que logre la satisfacción del enfermo pero, esto requiere de un personal comprometido, deben tener la capacidad, compromiso, responsabilidad, entusiasmo para prestar un servicio de calidad, es sin duda alguna un impulso motivacional que beneficie a la organización y a todos en general. Para brindar cuidado humano en un servicio es necesario preparar el talento humano con destrezas y conocimientos en beneficio de los enfermos que tanto hace falta expresar en estos momentos difíciles donde cada día que pasa las organizaciones se ven obligadas a subsistir con los recursos que se encuentran en mercado y poder hacer reivindicaciones de los inventarios (costos - material médico quirúrgico – beneficio – satisfacción del cliente) para ofrecer calidad.

Por otro lado, el argumento de la calidad es definido por Berry (1991), como “el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente, asegurar que la calidad, sea lo que debe ser”. (p.135). Los gerentes de organizaciones de salud, quizás tengan hipótesis acerca de no existir quejas de los pacientes, familiares creen que el servicio es 100% de calidad. Expresar algún error nos permite mejorar la calidad cíclicamente y más en un mundo globalizado que requiere de competitividad, proceso administrativo, control de la calidad. De lo anterior, se puede deducir que la calidad de cuidado humano de enfermería esta en el centro del proceso administrativo donde el gerente tiene la responsabilidad general de asegurar la calidad en sus servicios.

En este sentido, la calidad desde sus inicios es definida, Según Kron, T. (1985), como “El significado de llegar a un estándar más alto, de lo que se esperaba cumpla de acuerdo a las expectativas” (p.76). Desde su evolución la calidad Según Hernández, J. Chumaceiro, A. Atencio, E citan Atencio, y González. (2006), “Es responsabilidad de toda la organización donde se involucre a todo el que se relaciona directa e indirectamente con los clientes y el servicio que se le presta, porque es lo que en definitiva valora el cliente como una totalidad y no como una propiedad específica del producto, bien o



servicio que le ofrecen”.(p.13). (Consultado el 08/08/2015:  
[http://www.scielo.org.Ve/scielophp?pid=S1315-99842009000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.Ve/scielophp?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext).

En otras palabras calidad, es hacer las cosas bien a la primera, es decir, que el cuidado humano se realice bien siempre. Desde nuestro punto de vista, calidad es cumplir con las exigencias del paciente, con un sincero sentido de compromiso desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la cadena de mando; con el hecho de proporcionarle satisfactoriamente cuidado humano adecuado a las necesidades del paciente con una filosofía enfocada en la gerencia de la organización, con innovaciones dentro del lugar de trabajo donde prevalezca el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

## **EL CUIDADO HUMANO DE ENFERMERÍA EXPRESIÓN DE CALIDAD**

La palabra cuidado procede del latín “*Cogitatus*”, que quiere decir, “pensamiento”. El grupo de cuidado cita a Benner (2006) que define el Cuidado “Es el vínculo común entre las personas, una forma de ser esencial para la enfermería” (p. 143). En este sentido para nosotras, el cuidado humano es realizar acciones desde la concepción del ser durante el proceso de vida así como en la enfermedad, la muerte basándonos en los principios de la bioética.

Alacoque L, Josete, L, Costa, I, Trevizan, A, Carvalho, C, citan a Neves (2002) refiere:

El conocimiento teórico del cuidar empezó en enfermería en la década de los 50 con Madeleine Leininger, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar es la esencia de enfermería y es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y de la civilización.(p.72). (Consultado el 08/08/ 2015. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532005000200006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532005000200006)).

La tecnología e innovaciones un mundo materializado han hecho que se haya desaparecido la sensibilidad ante los demás, el verdadero valor de lo que representa el cuidado humano en nuestra enfermería quizás tal vez falta difundir el que es realmente cuidado humano para nuestro gremio, con investigaciones a futuro se podrá conocer en probabilidades de lo que realmente conocen de las dimensiones del cuidado humano que influye directamente en quien da y quien recibe el cuidado humano, el principio fundamental que debe tener enfermería es la calidad cuando



brinda sus cuidados de manera eficaz y eficiente para los demás sustentado en valores y dentro de lo que representa la bioética para el sector salud que se expandió como la nueva ética para la vida. El paciente debe reflejar la satisfacción del servicio que presta enfermería y la enfermera debe enfocarse más en esto para la mejora continua de la profesión.

En la actualidad, se observan en algunas organizaciones de salud privada, la representación del poder adquisitivo costos – beneficios de la organización, obviando el estado físico, emocional, la sensibilidad humana hacia el paciente mucho menos escuchando lo que ellos refieren, perdiendo la oportunidad de mejorar el servicio con los datos subjetivos que dan los pacientes; esto debe ser tomado en cuenta con un solo fin la búsqueda perenne de expresar calidad de los servicios donde labora ,no hay excusas para no dar cuidado humano de calidad, quizás con el paso del tiempo nos hemos convertido en maquinas olvidando la sensibilidad, humildad y el trato hacia los demás somos seres humanos debemos compórtanos como seres con discernimiento ante los más desvalidos.

En este orden de ideas resulta oportuno citar, Orrego, S y Zapata, A (2001). “La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, la razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos necesarios”. (p. 79).

Garantizar la calidad del cuidado humano requiere una introspección de cada enfermera (o) sobre su conocimiento, comportamiento cuando esta con el paciente, la imagen personal que refleja y que está estrechamente relacionada con la de la organización. Sin duda alguna, enfermería debe enfocarse en los constantes avances de la tecnología mantenerse actualizado para mejorar la práctica diaria expresando calidad y buen trato a los pacientes en cada acción independiente que realiza realzando el valor del cuidado humano.

En este sentido, Carillo, G, Rojas, L, Cárdenas, O, Guevara, E, Milena, A. Citan Caminal, J. (2009). Refiere que “La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario”. (p. 276). (Consultado:08/08/2015.[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_version\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf) ).

Para poder evaluar la calidad del cuidado humano que es el eje central de la profesión de enfermería la clave está en el proceso gerencial que ejecuta el gerente medio de enfermería nos obstante analizando el contexto de dicha profesión en Venezuela, la gestión del cuidado humano debe ser dirigida con innovaciones que motiven al talento humano de enfermería hacer notable su calidad ante las demás profesiones del sector salud, y así descubrir o reforzar su potencial basado en el cuidado humano.

Sin duda hay que erradicar muchos obstáculos para lograr esta iniciativa, ya que en el mercado laboral de nuestro país se aprecia un cuidado humano como algo imposible de lograr. El desafío está en admitir nuestro rol gerencial desde una perspectiva filosófica y fundamentada en la epistemología de la enfermería.

La gerencia de enfermería debe ser enfocada en el cuidado humano como su piedra angular, se debe considerar el cuidado humano como un elemento necesario se debe demostrar por medio de la práctica que reflejen acciones de cuidado humano. Esta consistencia es necesaria en todos los niveles, tanto en relaciones entre enfermeras de cuidado directo – pacientes, entre colegas y los demás integrantes del equipo de salud, coordinadoras, en fin todas las personas que lideran y tienen la responsabilidad de favorecer un ambiente de cuidado de calidad. Los gerentes de enfermería, deben valorizar el cuidado humano donde las condiciones sean favorables, en equipo, atraer el poder, liderazgo dentro de la profesión.

La enfermera debe ser sensibles a las necesidades de los pacientes, destacar profesionalismo. Quizás algunas enfermeras se sientan desmotivadas, porque en algunas organizaciones públicas no cuentan con un ambiente laboral óptimo mucho menos armonioso con confianza, respeto, seguridad y motivación; así como también, una gratificación salarial compensadora por parte de la organización o ente rector, en este caso el sector salud. Esto permite destacar la parte positiva para expresar calidad del cuidado humano dentro de los servicios de una organización pública, que serviría de modelo para las organizaciones privadas. Para garantizar la calidad de los servicios de salud y el cuidado humano el estado debe dar ejemplo, se debe mejorar las políticas del sector salud donde se asigne un presupuesto acorde, auditorias, nuevas estructuras donde esté presenta la ergonomía del trabajo, disminuyendo los riesgos ocupacionales, evitar el enriquecimiento ilícito, fomentar educación continua de los talentos humanos donde adquieran herramientas en

capacitación tecnológicas, avances en enfermería, sin duda esto sería expresión de cuidado humano con calidad de los servicios en Venezuela.

Por otro lado, el gremio de Enfermería debe ser fuerte, unido, tener una perspectiva común, ser capaces de lograr el bienestar del paciente como seres que ameritan cuidado humano de enfermería con calidad. Hoy en día la gerencia de enfermería necesita apoyo de su gremio para demostrar la calidad del cuidado humano con cierto interés.

Así mismo, el liderazgo del cuidado humano es algo invisible en nuestra práctica profesional, sin duda alguna son muchos los desafíos encontrados en el sector salud, en especial en las organizaciones de salud. Algunos factores de tendencia actual: entre ellos las competencias profesionales de diversas especialidades, tecnología que cada vez son más complejas que requieren de contante actualización, son algunos desafíos que enfermería debe enfrentar para proporcionar cuidado humano con expresión de calidad. Cada día que transcurre el paciente se vuelve más perfeccionista evaluando la calidad de las organizaciones durante el tiempo de estadía y esto es totalmente aceptable, comprensible y acordes a las exigencias de un mundo globalizado.

De esta forma, pareciera necesario una transformación (cambio), causa ambigüedad, pero algunas veces se debe reemplazar por cosas nuevas, en aras de una mejora continua que debe ofrecer una organización de salud en relación a la prestación de sus servicios.

Resulta oportuno proponer, un sistema de salud que se pueda enfocar en Lean Six Sigma (6  $\sigma$ ) muchas empresas orientadas a los servicios todavía se ajustan a la idea de que seis sigmas está confinada sólo para las empresas manufactureras. Actualmente la importancia que tiene los servicios de salud es fundamental, ya que éstos tienen un crecimiento interesante a nivel mundial en los últimos años. Este tipo de organizaciones deben adoptar metodologías que las ayuden a ser sostenibles a crecer (innovar), y para esto es necesario que se logre la satisfacción ciertamente enfocada en el paciente.

Con referencia a lo anterior, citando a Ramírez. M. Pinto. S. Serpel L. Embergo. L. citan a Baczewski, (2005) define Lean Six Sigma.

Es una filosofía de trabajo y una estrategia de negocios, la cual se basa en el enfoque hacia el cliente, por medio de un manejo eficiente de los datos y diseños robustos, los cuales son ampliamente

aplicables en diferentes áreas, permitiendo eliminar la variabilidad en los procesos y alcanzar un nivel de defectos menor o igual a 3.4 defectos por millón. (p. 101, 102). (Consultado 08/08/2015 desde: [dialnet.unirioja.es/download/articulo/2949915.pdf](http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2949915.pdf).)

Las organizaciones de salud que no aplican estrategias de innovación, además de no garantizar la calidad a los pacientes que son los que reciben los servicios, se exponen a correr riesgos de negligencia por falta de calidad se arriesgan a quedarse con defectos. Coexisten diferentes sistemas de gestión de la calidad para ser aplicados en cualquier organización, pero lo más relevante en la ejecución de un sistema es que sea el apropiado y cumplan con los estándares de calidad que desee proyectar cualquier organización.

Stoner. J. (1996) refiere que la empresa Motorola estableció un proceso llamado “los seis pasos para sigma seis”.

Los pasos uno y dos consisten en definir que producto se fabrica y quiénes serán los clientes. El paso tres se refiere a los proveedores que se necesitan para fabricar el producto. En el paso cuatro, los trabajadores hacen mapas de proceso para cumplir con la misión. El paso cinco entraña evaluar el proceso y suprimir los pasos que no agregan valor o las fuentes de errores. Por último, el sexto paso establece los criterios de medición y el impulso para las mejoras continuas. (p. 242).

Lean Six Sigma ( $6\sigma$ ) se basa en: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar (DMAIC). Como lograr que el sector salud en especial enfermería pueda aplicar la metodología ( $6\sigma$ ) 1. Definir el problema que se presenta en el servicio identificar los errores presentes, 2. Medir la satisfacción del paciente punto clave para el oportuno funcionamiento del mismo, 3. Analizar los riesgos o defectos que se están haciendo en el presente en la práctica del cuidado humano, 4. Mejorar optimizando el cuidado humano dentro de la organización donde se va ejecutar en la metodología ( $6\sigma$ ), 5. Controlar asegurar los beneficios que representa el proyecto six sigma e informar a la alta gerencia de los resultados alcanzados.

Proponemos que para la aplicación de un sistema de calidad los miembros de la organización deben estar comprometidos, informados de los cambios realizados dentro de la organización, adiestrándolos en las innovaciones que implica ejecutar el sistema de calidad reduciendo a ambigüedad. Llevar a la práctica de enfermería el sistema de calidad lean six sigma ( $6\sigma$ ), se pueden reducir muchos errores que son eventuales dentro de las organizaciones de salud como por ejemplo: la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, financieros con los que

cuenta la organización, reducir los riesgo durante la estadía hospitalaria haciendo énfasis en el tiempo de espera del así evitar infecciones nosocomiales (intrahospitalarias) que son aquellas que adquiere el paciente dentro del hospital , errores en cuanto a la administración de tratamientos a pacientes equivocados o reacciones alérgicas, objetos extraños olvidados dentro de la cavidad del paciente haciendo referencia a cirugías; enfermería debe mejorar estos errores en su práctica a través de la metodología lean six sigma ( $6\sigma$ ) evaluar el sistema estadísticamente para tener un representación numérica de los logros en cuanto a la calidad del cuidado humano proporcionado que sin duda alguna deben ser de excelente calidad.

## **METODOLOGÍA**

La investigación es de tipo documental, utilizando el método deductivo-inductivo para abordar la investigación, ya que se realizó una revisión de material bibliográfico para obtener información relevante que permita el análisis de las diversas teorías y concepciones, de manera de establecer dicha relación y su importancia del cuidado humano con expresión de calidad.

En este sentido las fuentes primarias fueron: libros, revistas especializadas, y otros documentos de orden organizacional, así como fuentes electrónicas, que aportaron juicios de valor al estudio, utilizando las siguientes técnicas: Revisión Documental, es decir lectura general de los textos; análisis crítico, que se realizará después de extraer y presentar de manera sintetizada, las ideas básicas contenidas en las fuentes consultadas, evaluando las ideas asumidas por el autor de la fuente.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

El trabajo teórico ha aportado un análisis sobre cómo se proporciona cuidado humano con expresión de calidad desde la perspectiva de efectividad o eficiencia que realiza el personal de enfermería. La calidad es una característica que por lo absoluto se le asigna un rendimiento a los cuales se le puede catalogar como de buena o mala calidad. Sin embargo, sirve para apreciar el que hacer de las personas sin importar a que se dediquen, de esta forma se habla de calidad de servicio.

Por lo tanto, la calidad no solo puede ser catalogada solo con el proceso productivo de una empresa manufacturera, si no como una forma de hacer que los seres humanos ofrezcan calidad profesional y aun más la expresen continuamente.

La enfermería debe enfocarse en la calidad haciéndola un modelo de vida en su profesión y, por lo tanto, en las organizaciones tienen la obligación de hacerla modelo de gerencia. Lo cual quiere decir, que las cosas que queremos lograr en la organización deben materializarse mediante el desarrollo de todos los procesos con calidad. Ocuparse de la calidad es lograr los objetivos y metas de la organización.

Se debe hacer énfasis en la gerencia de enfermería está debe basarse en lograr los resultados coordinando el talento humano, recursos materiales, tecnológicos; al hablar de gerencia por calidad se entiende que debemos conquistar los resultados a través de un trabajo de calidad elaborado por todos los que forman parte de la organización.

El cliente debe ser tomado en cuenta su opinión es importante para la supervivencia de una organización en este caso el paciente por referirnos al sector salud, él es quien toma la decisión. En ciertos casos esta es la mejor manera de hacerlo; cuando las encuestas de calidad de servicio muestran que las opiniones son muy variadas, la alta gerencia tomará la decisión de optar por la alternativa que refleje la opinión de la mayoría. Resulta oportuno que la gerencia llegue a un consenso, que se presenta cuando el equipo de trabajo se reúne para tomar la decisión; analizar todo lo relacionado con la misma, y se le pide a todos los miembros del grupo llegar a una resolución del problema, esto nos enseña a tomar decisiones y a correr riesgo, por lo que la gerencia en este caso de enfermería debe estar preparada para aceptar fracasos ocasionales en la organización.

Si la cúpula gerencial cree que lo más apropiado para convertir a su organización en una altamente competitiva es cambiar el modelo de calidad que está ofreciendo, no bastara con remplazarlo por otra herramienta de calidad, no basta con formar equipos de trabajo con personas que individualmente sean competitivas, ya que esto no garantiza el éxito que el grupo obtenga un resultado mayor a la suma de las partes “sinergia” si no existe un clima organizacional de colaboración en la búsqueda del objetivo general. Para enfrentar los desafíos actuales, las organizaciones de salud necesitan equipos con individuos que realmente colaboren, no sólo grupos de personas que trabajan alrededor de la idea del gerente es un



trabajo conjunto desde los niveles más altos de la organización hasta los más bajos para alcanzar excelencia en calidad.

La calidad no se le puede pedir a un grupo de personas que se responsabilicen por la calidad de un proceso de mejora si no les otorga completa autoridad sobre la planeación, control y mejoramiento del mismo. Para esto, los niveles superiores de la organización deben ejercer un liderazgo auténtico mediante la retribución de recursos, la comunicación de la información relevante, la capacitación para aprender a trabajar en equipo difundir con el modelo trabajando en equipo en el proceso administrativo, además de colaborar con el área del proceso productivo para que esta logre sus objetivos.

Que los altos niveles de gerencia deleguen autoridad a un equipo no quiere decir que está perdiendo poder y todo el control sobre él. La gerencia de enfermería debe conservar su responsabilidad sobre la descripción clara y concisa de los objetivos perennes del equipo y del rol de cada uno de los miembros, y delimitar el límite dentro de los cuales el equipo puede actuar. Los límites deben ser determinados por la cultura organizacional, la política de la institución, la cual tiene la función de mantener el flujo de retroalimentación y una supervisión efectiva sobre los equipos, negociando en un ganar – ganar, normas precisas de la tarea, asignación de recursos para el desarrollo del método de calidad a implementar, así como poner en práctica las propuestas que surjan para mejorar la calidad.

Como sugerencia para futuras investigaciones sobre el tema, se propone la extensión del análisis llevado a cabo a través de la propuesta de la metodología Lean Six Sigma ( $6\sigma$ ) y los resultados que arroje la implementación de esta en relación a la satisfacción del paciente en las organizaciones públicas y privadas en cuanto al cuidado humano recibido por parte del personal de enfermería.



## BIBLIOGRAFÍA

Alacoque I, Josete, L, Costa, I, Trevizan, A, Carvalho, C, . Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería, años 2001-2003. **Revista de Enfermería Ciencia y Enfermería** xi (2): 35-46, 2005 Disponible: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532005000200006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532005000200006)>. Acceso: 08 ago. 2015

Atencio C., Edith y González P., Blanca . Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). **Revista de Ciencias Sociales**, 2007, 13(1): 172-186.

Arias. F. **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Caracas, Venezuela: **Episteme**, 2006.

Baczewski, R. For Methods for improving Performance: a Comparison. **Healthcare Financial Management**. v. 59, b. 7, 2005.

Berry. L. **Calidad Total en la Gestión de Servicios**. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1991.

Berry, L. **Un buen servicio ya no basta: cuatro principios del servicio excepcional al cliente**. Bogotá Colombia: Editorial Norma, 2002.

Carillo, G, Rojas, L, Cárdenas, O, Guevara, E, Milena, A. (2009). **Estudio piloto de la validación del cuestionario 'care-q' en versión al español en población colombiana**. Disponible en : <[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_version\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf)>. Acceso en: 08 ago. 2015.

Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. **Revista Calidad Asistencial Barcelona**; n.16; p. 276–9, 2001.

Galicia, A. **Actitudes de las Enfermeras Intensivistas y Satisfacción de Familiares de Personas Hospitalizadas en una Unidad de Cuidados Intensivos**. Trabajo Especial de Grado. Área de Estudios de Postgrado. Maestría en Enfermería. Universidad de Carabobo. Venezuela. 2000.

Grupo de Cuidado. **Nuevos avances conceptuales del grupo de cuidado. Facultad de Enfermería**. Universidad Nacional de Colombia. Unibiblos 2000.

Hernández J, Chumaceiro, A, Atencio, E. Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. **Revista Venezolana de Ciencia** v.14 n.47 Maracaibo sep. 2009 ISSN 1315-9984. Disponible: <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext)>. Acceso: 08 ago. 2015.

Kron, T. **¿Qué es el Control de Calidad?** Bogotá – Colombia: Editorial Interamericana.1985.

Quijano, V. **Calidad en el Servicio. Cuando la Actitud no es Suficiente.** México: Editorial Gasca, 2004.

Orrego, S, Ortiz, A. Calidad del Cuidado en Enfermería. **Revista impresa Investigación y Educación en Enfermería.** Universidad de Antioquía, v. XIX, n. 2, p. 78, Septiembre de 2001.

Neves, E. P. As dimensões do cuidar em enfermagem: concepções teórico-filosóficas. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem** n. 6, suplemento 1, 79-92. 2002.

Rada, L. **Tópicos Gerenciales en Ciencias de la Salud.** Venezuela: Editado por la dirección de medios y publicaciones de la universidad de Carabobo, 2013.

Ramírez. M. Pinto. S. Serpell. Embergó. L. ¿Seis Sigma en hospitales chilenos? **Revista OIKOS** año 11, 24 de Diciembre de 2007 p 31- 46.

Stoner, J. Freeman, E, Gilbert. D. **Administración.** Disponible: <  
[dialnet.unirioja.es/descarga/ arti cu lo/2949915.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2949915.pdf).ial Pearson Pretice Hall. México.  
Acceso 08 ago. 2015