



Cuadro de Mando Integral: Herramienta de Apoyo para la Eficiencia en la Gestión de Enfermería

Ariadna Crisantema Martínez Hernández¹

¹ Universidad de Guanajuato. ara1771@yahoo.com.mx

A través de la Gestión de enfermería se pretende establecer niveles de eficacia y efectividad para garantizar la óptima calidad de los servicios prestados, para ello, las actividades se articulan a través de enfoque con carácter profesional, conducción participativa y trabajo en equipo.

Para ello, es necesario emplear técnicas administrativas que coadyuven al logro de los objetivos. Una opción es el cuadro de mando integral que es un conjunto de herramientas que aportan información sobre las actividades realizadas en el proceso productivo. Esto facilita la evaluación ponderada a través de indicadores establecidos para cada área o servicio y repercute en la toma de decisiones.

El estudio tuvo por objetivo diseñar las herramientas administrativas para medir los niveles de calidad del área de enfermería, conforme a los protocolos emitidos por la Comisión Permanente de Enfermería, para garantizar la satisfacción de los pacientes.

La investigación se desarrolló en el Hospital Materno de San Luis de la Paz, se trata de un diseño cuasi experimental con medidas repetidas realizadas entre Febrero de 2013 y Febrero de 2014. La información se obtuvo mediante la aplicación de cédulas de indicadores de calidad, eficiencia y seguridad. En este trabajo se reportan las observaciones concernientes al aspecto de calidad: Prevención de Caídas y Prevención de Úlceras por Presión.

Resultados: Tanto en prevención de caídas como en prevención de úlceras por presión hubo mejoría a lo largo del periodo. En el primer aspecto se observó en el primer mes (66% a 88%). Mientras que en el segundo fue hasta abril (55% a 95%). Al término del periodo de evaluación ambos se encontraban en 100%.

El uso del cuadro de mando integral permite, guiar y tomar decisiones asertivas.

Palabras clave: Gestión de Enfermería, Cuadro de Mando Integral, Calidad en los Servicios de Salud