



Nombre del Alumno: Liri Yanet lopez Pérez

Nombre del tema: Ensayo

Nombre de la Materia: Calidad del servicio de enfermería

Nombre del profesor: Juana Inés hrdez lopez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8to

UNIDAD I ANTECEDENTES

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

La palabra calidad proviene del latín es la cualidad que da valor a un servicio de una personas, bienes y servicios

Es el Conjunto de características de un producto, proceso o servicio darle la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

La calidad se logra desde el primer momento en el que se realiza cualquier proceso de un servicio, para evitar desperdicio de costo en productos mal hechos. Esto da como consecuencia pérdida de la confianza del cliente.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- . La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- . La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los resultados de la buena calidad son Costos más bajos, Ingresos más altos, Clientes encantados, Empleados con poder.

Las metas principales de los círculos de calidad son:

- Que la empresa se desarrolle y mejore.
- Que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas.
- Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.

Philip B. Crosby, propuso 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios:

- La calidad es cumplir con los requisitos. • El sistema de la calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos. • La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

Teoría administrativa científica de Taylor

Frederick W. Taylor (1856-1915). Se le conoce como el “padre de la administración científica” Mayormente por su experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó sobre todo la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo.

Los 4 principios de la administración científica de Taylor son:

1. Principio de planeamiento.
2. Principio de la preparación.
3. Principio del control.
4. Principio de la ejecución.

Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el “padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración, desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

Sus aportaciones son

–Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.).

–Áreas funcionales. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre si • Técnica: producción y fabricación de productos. • Comercial: compra de materias primas y venta de productos. • Financiera: adquisición y uso del capital. • Seguridad: protección de los empleados y bienes de

la empresa. • Administrativa: uso adecuado de los recursos. • Contable: se encarga de balances, inventarios y costos.

Teoría burocrática de Max Weber

Max Weber (1864-1920). De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo,

Fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones acerca del burocratismo se consideraron como factores sociales históricos que llevaron al desarrollo de organizaciones más complejas.

Weber aportó proporcionó el modelo burocrático, Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas. Estableció que la organización burocrática era el medio conocido más racional de llevar a cabo un control operativo sobre los seres humanos, donde consideró también que el control imperativo era indispensable para dirigir a las masas.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Elton Mayo (1890-1947). Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.

Sus aportaciones fueron:

- Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre.
- Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.
- Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.
- Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la organización.
- Descubrimiento de la fuerza de la

organización social informal, la cual se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Enfoque Americano:

Está basado en la calidad de la empresa para poder llegar al éxito, se conforma por 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad, Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación

Deming propone catorce principios para administrar la calidad:

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.
3. Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.
4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.
5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

Enfoque Japonés

El objetivo del enfoque japonés es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas.

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. Según el autor, “la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso” lo cual es considerado la base de su teoría.

Bibliografía

SURESTE, U. D. (s.f.). *Calidad en los servicios de enfermería*. Obtenido de

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>