



Universidad Del Sureste

Carretera Villahermosa tabasco Pob.Dosmontes

**Docente:** Juana Inés Hernández López

**Alumno:** José Leonardo Arias Cruz

**Materia:** Calidad En Los Servicios De Enfermería

**Grupo:** G

**Cuatrimestre:** 8vo

**Producto:** Ensayo

## **Introducción**

Podemos expresar la calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos: Calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable. Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

## **Antecedentes Históricos**

Evolución histórica de la calidad en salud. En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado, apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %. En 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano. En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica. El PMC y la TQM se basan en los trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Fiegenbaum y Kaoru Ishikawa. En Chile en el año 1990 las instituciones de salud se fueron acreditando en Infecciones Intrahospitalarias (IIH) y ya entre los años 1996 a 2000 se empezaron a acreditar instituciones más complejas y de urgencias. El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

## **Teorías Que Soportan El Trabajo De Calidad**

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo. Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como “la organización racional del trabajo

## **Funciones administrativas modelo del proceso administrativo**

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa; dentro de ellas se encuentran las siguientes. Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción. Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital. Dirección: hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa. Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito. Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.

### **Aportaciones de los principales exponentes**

Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones. En su teoría concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo. En este contexto definió la decisión como un proceso de análisis y elección entre alternativas disponibles y los cursos de acción que deberá seguir de acuerdo con la decisión elegida.

### **Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris**

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma. Centra su atención en los comportamientos de las personas y los grupos, más que en la estructura y técnicas de organización. El desarrollo organizacional (DO) se apega al lado humano de la empresa. Su campo de aplicación es aquel que tiene relación con los recursos humanos, ya que la importancia que se otorga a las personas es decisiva para el éxito o fracaso organizacional.

## **Enfoques (americano-japonés)**

La coordinación para el control es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad; la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

### **Enfoque Americano**

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado. Conforman 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 La administración de la calidad (W. Edwards Deming) Deming propone catorce principios para administrar la calidad: Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión. La dirección debe demostrar constantemente su compromiso con esta declaración. Deming dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario

### **Enfoque Japonés**

El objetivo esencial 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 continuó 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. Diversas prácticas facilitan la gerencia de calidad: lotes pequeños, minimización de inventario en productos en proceso, mantenimiento, revisión diaria de máquinas y círculos de calidad.

## **Conclusión**

La cualidad es un fin en sí mismo que se ha de conseguir desde la primera actuación que se realice en cualquiera procedimiento y que se logra a la primera con el fin de evitar derroche de coste en productos mal hechos con toda sus consecuencias esto quiere afirmar con merma de la tranquilidad del comprador y la merma de este Los japoneses han conocido rebasar sus inconvenientes económicos de elevado procedimiento individuo y pocos recursos naturales Su mayor ambición era contrastar la cualidad tanto igualmente localizar la no cualidad Si resulta aconsejable que las iniciativas de control de calidad provengan de una forma conjunta y articulada de la Administración, de los profesionales médicos y enfermeras y de los usuarios, éste es un hecho que no se da en la realidad. No por ello, por un lado profesionales y los gestores de los centros por otro, deben renunciar a evaluar la eficiencia de las estructuras y las actividades.

## Bibliografía

Universidad del Sureste. (s.f.). *plataforma educativa UDS*. Obtenido de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>