



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

**NOMBRE DEL ALUMNO: Omar Emanuel López reyes**

**TEMA: Antecedentes históricos de calidad**

**PARCIAL: 1er parcial**

**MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería**

**NOMBRE DEL PROFESOR: Alfonso Velázquez Pérez**

**LICENCIATURA: enfermería**

**CUATRIMESTRE: 8° cuatrimestre**

*Frontera Comalapa Chiapas, a 7 de enero del 2022*

## Antecedentes históricos de calidad

Cuando las personas buscan servicios ya sean de trabajo, salud u otros servicios, es porque necesitan la atención de la organización o de las personas que trabajan en dicho lugar, pero también buscan recibir un excelente servicio y que este sea de calidad. Las personas siempre tienden a buscar lugares donde les brinden un buen servicio ya sea en una tienda de ropa, en una de comida, etc., para así poder satisfacer sus necesidades, sentirse en confianza y llevarse una buena experiencia., hoy en día la calidad en los servicios es muy importante y muy fundamental ya que esta debe estar orientado siempre a la satisfacción de las necesidades de los clientes o de las expectativas del mismo, por lo que cuando hablamos de calidad en los servicios se está hablando de una satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. En este trabajo se hablara sobre que es la importancia de la calidad en los servicios y porque se debe de dar un servicio con calidad y como esta nos puede ayudar a prestar un buen servicio en el ámbito de salud.

Para poder comprender mejor la definición de calidad en los servicios es importante ir conociendo la definición de esta, por lo tanto a la "Calidad" se define como "un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios"(Álvarez, 2006). Mientras tanto se define al "Servicio" como un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos" (Bon, 2008). Por lo tanto cuando se habla de calidad en los servicios se hace referencia a un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades, expectativas y deseos del cliente, en donde se pone en marcha ciertas estrategias y acciones que puedan mejorar el servicio al cliente y así poder formar una buena relación y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice al cliente una buena impresión. Un servicio con calidad debe de cumplir ciertas características como pueden ser: cumplir sus objetivos, debe solucionar las necesidades y además debe proporcionar resultados. Además es importante otorgar un buen servicio con calidad ya que mediante eso se puede lograr que las personas lleguen con una mayor frecuencia a adquirir los servicios nuevamente, por lo

tanto, otorgar un servicio con calidad es saber identificar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización, según Pizzo (2013). La calidad en los servicios es fundamental en cualquier institución o en cualquier negocio ya que la calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad, pero en cuestión en el ámbito de salud esto es fundamental para poder darle una buena atención a los pacientes y a los familiares y así poder mejorarles su estado de salud y su estado emocional, ya que la calidad se valora en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua, ya que cuando el personal de salud trabaja con calidad puede mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo. Además la prestación de servicios en el sector salud se basa principalmente en cuatro palabras los cuales son la equidad, la efectividad, la eficacia y la eficiencia ya que una prestación de un servicio en salud debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, debe de ser con eficacia, es decir, con metodologías y tecnologías adecuadas, debe de ser con efectividad, para así alcanzar cobertura e impacto adecuados; y por ultimo debe de ser con eficiencia, ya que debe de contar con rendimiento y costos acordes a sus accesibilidad, por lo que, esto constituye la calidad de los servicios de salud, ya que este puede dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad.

#### Teorías que soportan el trabajo de calidad

Durante los años que han transcurrido se han puesto en marcha diversas teorías que han ayudado a reforzar la calidad en el trabajo, una de ellas es la teoría administrativa científica de Taylor. Frederick Winslow Taylor (1856-1915) es considerado el padre de la administración científica, por lo que la administración científica se ocupa del estudio de las causas y efectos de los problemas que afectan a una organización y para ello utiliza el conocimiento sistematizado y aplica los métodos científicos como la observación y la medición para mejorar la eficiencia de las organizaciones. Taylor fue un ingeniero industrial,

nació en Filadelfia de los estados unidos, este se esforzó en 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, en donde mediante 4 principios designo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades como son: 1. el principio de planeamiento, este consiste en sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos, 2. El principio de la preparación/planeación, consiste en seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado, 3. El principio del control, este consta en controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto y por ultimo principio es 4. El principio de la ejecución, este consta en distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada. Por lo que con estos principios propuestos Taylor se enfoca más en el método y herramientas del trabajo para una mejor eficacia y esto trajo consigo un método científico para resolver los problemas administrativos ya que para Taylor lo más importante era aumentar la productividad del trabajo y esto se lograba con la división y la especialización de las tareas.

#### Teoría administrativa clásica de Fayol

Otra teoría es la teoría administrativa clásica de Fayol, fue un ingeniero industrial, definía el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, además menciona la estructura y las funciones que debía tener una organización para lograr la eficiencia, mediante la utilización de una metodología positivista, la cual consistía en observar los hechos, realizar experiencias y extraer regla, además Fayol mediante sus investigaciones que realizo descubrió ciertos principios que toda empresa debe de tener como son: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc. Esta teoría es importante ya que logra un correcto funcionamiento y una correcta sincronización de todos los elementos y áreas de una institución, en donde los trabajadores tiene una gran importancia para que estas funciones llevan a cabo, hoy en día se sigue poniendo en práctica esta teoría con el único fin de que una institución pueda conseguir una buena estructura y unos buenos resultados para así poder llevar un correcto desarrollo de los métodos de dirección de una institución.

La teoría de Taylor y de Fayol demuestran que trabajar arduamente y realizar un trabajo de gran calidad puede llevar a cosas muy productivas y un claro ejemplo son estas dos teorías, en donde Taylor mencionaba que a través de la organización racional del trabajo se logra aumentar la eficiencia de la institución, mientras que la teoría Fayol dice que a través de la racionalización de la estructura y funciones de la organización se logra aumentar la eficiencia de la institución. Por lo que gracias a su trabajo de estos personajes se conoce sobre estas cosas y así poder llevarlas a cabo y sacar provecho de todo esto.

Para lograr que las personas se sientan satisfechas al momento de recibir un servicio es necesario que uno como personal de cualquier institución como puede ser de salud, negocios entre otros, hay que demostrar una amabilidad y otorgar un trabajo excelente ya que cada prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente y esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio, también hay que tomar en cuenta que los clientes son cada vez más exigentes, ya que no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. en relación a la enfermería, prestar un servicio siempre debe de ser de calidad ya que está en juego la vida de una persona y siempre hay que ver por la salud de las personas, por esa razón la enfermería siempre debe de dar un buen servicio, los y las enfermeras deben de ser amables, simpáticas y más que nada deben de ponerse en los zapatos de las demás personas y nunca faltar el respeto a las personas y si todo esto se lleva a cabo se podrá prestar un buen servicio y esta será de calidad.