



# Ensayo

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Brisaida Trigueros Ramirez.

**TEMA:** Antecedentes históricos de la calidad y teorías que soportan el trabajo de calidad.

**MATERIA:** calidad en servicio de Enfermería.

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Alfonso Velázquez Velázquez.

**LICENCIATURA:** Enfermería.

**CUATRIMESTRE:** octavo.

*12 de Enero 2022; Frontera Comalapa Chiapas.*

## **Antecedentes históricos de la calidad.**

La calidad, se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

su objetivo es mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros.

No es fácil describir qué entendemos corporativamente por "calidad en salud". Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo. Para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, acordemos en principio que entendemos por "calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión.

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia: el primero que calidad "es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio". No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando "todas las características, funciones o comportamientos". El segundo concepto que deseamos destacar, (por qué lo consideramos de suma importancia), es que "se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores". Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención "de calidad". No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido, tampoco importarán ante

los ojos del paciente, los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado. El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado.

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como "de mala calidad". El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más.

### **Teorías que soportan el trabajo de calidad.**

Principios de la administración científica de Taylor.

1. principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del obrero la improvisación y la actuación empírico-práctica, por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. Principio de preparación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado. Además de la preparación de la mano de obra, preparar también las máquinas y equipos de producción, como también la distribución física y la disposición racional de las herramientas y materiales.
3. principio de control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea lo mejor posible;
4. Principio de ejecución: distribuir diferencial mente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Teoría burocrática de Max weber

El término burocracia describe determinado tipo de organización social y las relaciones que en este se presenten, en el cual el aspecto jerárquico-administrativo es el predominante. Max Weber lo consideró una forma de organización social, política y económica, que a su juicio constituye el instrumento fundamental del progreso social en el mundo occidental. Weber reconocía que la burocracia genera inconvenientes (demora en los procesos y provoca tedio en sus integrantes) pero creía que este era el precio por una organización racional y eficaz, que tiene las ventajas de: maximizar la eficiencia para lograr los objetivos al más bajo costo, controlar la incertidumbre al regular a los trabajadores y a su entorno y maximizar la efectividad con la que se consiguen las metas.

El control de calidad se manifiesta por medio del desarrollo, diseño, manufactura y mantener un producto en condición de mejora de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el cliente. Hacer un buen control de calidad significa emplear como base el control integral de costos, precios y utilidades y controlar la cantidad así como las fechas de entrega.

## Bibliografía.

- ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.
- HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfnuo.
- Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad?Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993.
- Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona-. Masson; 1996.