



**Mi Universidad**

**ENSAYO**

**NOMBRE DEL ALUMNO: Yoli Melina Escobedo Montejo**

**TEMA: Antecedentes históricos**

**PARCIAL: I**

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

**NOMBRE DEL PROFESOR: Alfonso Velásquez Pérez**

**LICENCIATURA: Enfermería**

**CUATRIMESTRE: 8°**

## INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios de enfermería, es una parte importante en nuestra profesión, ya que al incluir este proceso en nuestras actividades nos permite proporcionar a los pacientes una mejor atención y servicio de acuerdo a sus necesidades. En el presente ensayo abordaremos los antecedentes o etapas por las que ha pasado este proceso así como también las distintas teorías que lo conforman.

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad es definida como el proceso que se realiza desde la primera acción en cualquier proceso o situación y en nuestro caso desde el primer contacto con el paciente ya que con ello tenemos la finalidad de promover la recuperación del estado de salud de nuestro paciente y evitar daños o complicaciones que puedan presentarse. Asimismo evitamos el desperdicio de materiales y medicamentos por la realización de un mal procedimiento. En otras palabras, la calidad “representa un proceso de mejora continua en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas”. (PARRA, 2013)

Como profesionales de la salud debemos tomar en cuenta algunos principios de calidad pues estos nos ayudaran a brindar una buena atención y mejor servicio a las personas, algunos de ellos incluyen, satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la concepción de clientes internos y externos, la participación de la dirección en la calidad, aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios, la aplicación de estos principios tiene grandes ventajas pues además de contribuir en el mejoramiento de la atención y servicio al cliente también genera costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados con poder.

Por otra parte la calidad tiene algunos principios importantes para que esta sea llevada a cabo de manera correcta, entre ellos se encuentran: que la empresa se desarrolle y mejore, contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos, esto mediante la realización de talleres y respetando las relaciones humanas. De igual manera Philip B. Crosby basa la calidad en cuatro principios que incluyen: la calidad es cumplir con los requisitos, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de realización es cero defectos, la medida de calidad es el premio del incumplimiento, por el contrario Josep M. Juran refiere que la administración de calidad consiste en planear, controlar y mejorar la calidad. Avedis Donabedian define a la calidad en salud como “el tipo de atención que se espera va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”. (PARDO, 2018)

Existen diversas teorías que soportan el trabajo de calidad, entre estas destacan los principios de la administración de Taylor en la cual la dirección obtuvo nuevas funciones y responsabilidades, pero todas descritas por cuatro principios fundamentales, principio de

planeamiento, principio de la preparación, principio del control y principio de la ejecución. Del mismo modo Taylor incluyó algunos principios secundarios que consisten en estudio de tiempos y movimientos, selección científica del trabajador, preocupación por la fatiga, estándar de producción, plan de incentivo salarial, supervisión funcional y condiciones ambientales del trabajo. Referente a Fayol empleo una teoría administrativa y una estructura de principios que explicaban la naturaleza del proceso, en esta teoría se demostraba que la administración es una actividad común a todas las organizaciones. Asimismo estipuló ciertas etapas que se deben llevar a cabo para realizar cualquier trabajo o actividad administrativa; entre las que están: la previsión, organización, dirección, coordinación y control. De igual manera estableció los principios generales de administración mediante los cuales se debían realizar todas las funciones administrativas, estos son; unidad de mando, autoridad y responsabilidad, unidad de dirección, centralización, subordinación del interés individual al interés general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de cuerpo.

En cuanto a Max Weber, creó la teoría burocrática la cual identifica características de la organización que se orientan hacia la racionalidad y la eficiencia, este modelo se caracteriza por contar con formalización, división del trabajo, jerarquía, impersonalidad, comunicación formal, competencia profesional, especialización en la administración, profesionalización de los participantes y previsión del funcionamiento. Todas ellas proporcionan ventajas que son fundamentales para las organizaciones, estas son; racionalidad, precisión en la definición del cargo y la operación, rapidez en las decisiones, univocidad de interpretación, uniformidad de rutinas y procedimientos, continuidad de la organización, reducción de la fricción entre personas, constancia, confiabilidad, subordinación y beneficios para las personas en la organización. La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo realizó aportaciones elementales, entre las que destacan concepción de trabajo como la actividad más relevante, implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo, descubrimiento de la fuerza de organización social informal. Mientras que la teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell actualiza los conceptos clásicos de la administración, esta se caracteriza por crear énfasis en la práctica de las funciones administrativas, énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración, relevancia al enfoque del proceso, administrativo, planeación, dirección, control. En cuanto a Douglas McGregor propuso la teoría de la motivación la cual se divide en teoría X que percibe a las personas como perezosas e insensibles y la teoría Y que las ve como creativas y competentes.

## CONCLUSIÓN

Para concluir como personales de salud es importante que proporcionemos un servicio de calidad a nuestros pacientes, pues este contribuye en la prevención de riesgos o complicaciones para la salud, ya que nos permite realizar de manera correcta las técnicas y procedimientos de acuerdo a sus necesidades, así como también ayudamos a mejorar el estilo de vida y se reduce el gasto en materiales y medicamentos por una mala atención.

## **BIBLIOGRAFÍA**

PARDO, Y. A. (2018). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD COMO METODO PARA LA MEDICION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD. BUCARAMANGA, SANTANDER: UNIVERSIDAD DE SANTANDER.

PARRA, M. E. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. SONORA: ITSON.

UDS. ANTOLOGÍA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA. PP. 10-32.