



**Nombre del alumno: Gerardo Camacho Solís**

**Nombre del profesor (a): María del Carmen López Silba.**

**Actividad: “ensayo”**

**Materia: Calidad en los servicios de enfermería.**

**Carrera: Licenciatura en enfermería**

**Grado: 8 Grupo: A**

La calidad en los servicios es fundamental tanto en términos generales como lo son los específicos, pero a grandes rasgos para poder aplicar calidad en la vida diaria, técnicas o profesionalmente es necesario conocer qué es el atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, dada la evolución que ha tenido la calidad se ha llegado a manifestar en Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado, Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección, Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 en Japón introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad se encuentran; la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la concepción de clientes internos y externos, la participación de la dirección en la calidad, la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Para poder mejorar los productos es necesario conocer los resultados de la calidad los cuales son: Costos más bajos, ingresos más altos, Clientes encantados, empleados con poder. Enfocados al área de salud es necesario conocer que 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 apoyó 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 la actualidad se conoce un control que ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. Siendo así en este trabajo se expondrán las teorías que soportan el trabajo de calidad.

Teorías que soportan el trabajo de calidad. Frederick W. Taylor se le conoce como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración, teniendo como principios su puntos de vista como son; Principio de planeamiento, que se encarga de sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos; Principio de la preparación en el que la selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto; Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto; Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada. 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”. De esta manera tiene sus principios secundarias que

son; Estudio de tiempos y movimientos: que se realiza un estudio de los tiempos utilizados en cada fase del proceso con la finalidad de eliminar movimientos inútiles; Selección científica del trabajador: con esta selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar; Preocupación por la fatiga: es el estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas; Estándar de producción: en el cual significa ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia; Plan de incentivo salarial: Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado y éste irá subiendo mientras más produzcan; Supervisión funcional: La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas; Condiciones ambientales de trabajo: Mantener un ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, etc., con el objetivo de evitar la fatiga.

Teoría administrativa clásica de Fayol. Henri Fayol fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración Industrial francés lo conocen como el “padre de la teoría administrativa”, tiene como aportaciones; Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración, Fayol concibe 6 áreas funcionales: 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 fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo. Proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término “burocracia” no tiene un significado peyorativo de uso popular, sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia. 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. Sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características que son; formalización, División del trabajo, Jerarquía e impersonalidad.

Teoría de las relaciones humanas. Elton Mayo Elton Mayo esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Las conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo, iniciado en 1927 y terminado en 1932, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas. La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas. La comunicación es un elemento esencial dentro de una organización. Se debe conocer previamente al individuo a fin de obtener un mejor aprovechamiento de sus capacidades para la organización. La organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas. Aportaciones Concepción del 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. Se caracteriza en los principios generales de la administración. Los autores buscaron la flexibilidad en los principios generales de la administración; lo que para los autores clásicos eran leyes, ellos lo tomaron como principios generales capaces de orientar las funciones de los administradores sin importar el tipo de organización a la que sirvan. Teoría del comportamiento. La teoría del comportamiento significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendió establecer una administración más humana. Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica. Necesidades fisiológicas. Constituyen el nivel más bajo de todas las necesidades humanas; en este nivel están las necesidades de alimentación, sueño y reposo, abrigo, etc.; están relacionadas con la supervivencia del individuo. Necesidades de seguridad. Segundo nivel de las necesidades humanas. Aparecen cuando están satisfechas las necesidades fisiológicas e incluyen la búsqueda de seguridad, estabilidad, protección contra la amenaza o la privación, escape del peligro. Necesidades sociales. Son aquellas necesidades de asociación, participación, aceptación por los compañeros, intercambios amistosos, etc., pero que tienen lugar sólo después de que las necesidades primarias están relativamente satisfechas. Necesidades de autoestima. Son aquellas relacionadas con la autoevaluación. Comprenden la autoprotección, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social, la auto apreciación, confianza ante el mundo, independencia y autonomía, etc. Necesidades de autorrealización. Son las más elevadas y están en la cima de la jerarquía. Son las necesidades del individuo de realizar su propio potencial y su autodesarrollo de manera continua.

En base a lo recabado de las literaturas se reafirma que la calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con toda sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este. Cabe recalcar las acciones que los japoneses han hecho para poder superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales. Su mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad. Siendo así la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como la concepción de clientes internos y externos, siendo así la responsabilidad de la dirección en la calidad, no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las

funciones de la organización y así la participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad. La importancia que tiene la calidad en el área de salud es grande debido a la calidad de vida y estancia que necesitan los pacientes al estar internados o pasando por alguna patología temporal o terminal, la calidad que se le otorgara en su ambiente y con la práctica que el personal de salud otorgará al paciente. Por último se logra mencionar críticas de la teoría clásica de Fayol en el cual su enfoque a la organización formal deja de lado la organización informal, su enfoque incompleto de la organización como un sistema cerrado, la ausencia de trabajos experimentales que dieran base científica a sus principios y afirmaciones y el mecanicismo de su enfoque le valió el nombre de teoría de la máquina.