



Carrera: Lic. En enfermería

Nombre del alumno: Cristhian Nájera Jiménez.

Nombre del profesor: María Del Carmen López Silba.

Nombre del trabajo: “Ensayo Unidad 1”

Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería.

Grado: 8vo Cuatrimestre.

Grupo: “A”

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez Chiapas a 28 de febrero del 2022.

UNIDAD 1: ANTECEDENTES

La calidad sin duda alguna es de los criterios que más importancia toma a la hora de brindar un servicio o algún producto, entonces nos preguntamos que es la calidad, esta es un grado en el que un conjunto de características esenciales a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos, esto quiere decir que la calidad no es más ni menos que el cumplimiento de requisitos, la primera definición está tomada del Instituto Nacional de Normas de Estados Unidos (ANSI) y de la Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC), la cual establece que calidad es la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades, esta definición no es completa, dado que las características de un producto que satisfacen a un cliente pudieran no tener el mismo efecto con otro cliente distinto, ahí es donde entran los puntos de vista de los usuarios, otra definición basada en el producto mismo es que la calidad es una variable precisa y medible que depende de la cantidad presente en el producto de alguno o varios atributos, una tercera definición la podríamos dar nosotros como usuarios donde señalaríamos que calidad es lo que desea el comprador, es decir que el artículo sea adecuado para el uso pretendido del mismo, esta definición busca la satisfacción del cliente, de modo que si se satisfacen las expectativas de éste, el producto tendrá calidad, porque de cierto modo nosotros como usuarios siempre buscamos eso, estar satisfechos con lo que deseamos, por otro lado si llevamos la calidad al área de salud diríamos que se considera que es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general, al mismo tiempo podemos definir a la Calidad de la Atención de Enfermería como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, por otro lado se hablará en forma breve de los gurús de la calidad, que son aquellos autores del tema que con sus aportaciones hicieron que surgiera la filosofía de la calidad como una de las nuevas teorías para mejorar el quehacer humano, los gurús que se citan son en orden de aparición: William Edwards Deming, Joseph Juran, Philip Crosby, Kaoru Ishikawa, y del mismo modo veremos los aportes que ellos dieron sobre la calidad.

Frederick Taylor fue un promotor de la organización científica del trabajo y es considerado el padre de la Administración Científica En el ámbito de la administración de empresas, Taylor, es popular por ser el creador e impulsor de un movimiento que perdura hasta la actualidad, la administración científica del trabajo, esta filosofía muy revolucionaria para su época, cuenta con principios y fundamentos claramente explicados por el autor ,con ella se expresa la

necesidad que existe de hacer un estudio científico serio y detallado de las condiciones de trabajo que lleve a una correcta organización científica, posibilitando, a su vez, obtener una mayor producción, se define como una metodología que tiene su base en métodos y leyes científicas que permiten aprovechar, de una mejor forma, la jornada laboral evitando pérdidas de tiempo y dinero en el proceso de producción, su objetivo fundamental es alcanzar los niveles máximos de productividad y, por lo tanto, de prosperidad, para ello se enfoca entre otros puntos, en potenciar la preparación y entrenamiento de los trabajadores de forma que cada cual se vuelva más eficiente y competitivo.

Por otro lado Henry Fayol un Ingeniero Francés, nacido en el año de 1841, es considerado como el padre de la Administración moderna y un gran impulsor de ésta Fayol visualizaba los problemas de la empresa como algo concerniente a los niveles de la alta gerencia y no tan sólo a los niveles operativos, desarrolló lo que consideró los 14 principios fundamentales, explicando detalladamente cómo los mandos intermedios y la dirección se debían organizar, interactuar con los trabajadores y tomar decisiones, su teoría ha trascendido todos estos años para formar parte de los métodos de dirección más innovadores, del mismo modo Max Weber transformó la sociología en una ciencia moderna, sus ideas tienen influencia hasta hoy el objeto de estudio de esta sociología es la comprensión del comportamiento significativo de los miembros de un grupo, en relación con las leyes en fuerza, y explicar el sentido de la creencia en su validez y la teoría de la burocracia de Weber consiste en una forma de organización jerárquica del trabajo donde los funcionarios o trabajadores están especializados en su campo y funciones, para Weber, la burocracia es un instrumento de dominación, además destaca que su organización ahorra costos objetivos y personales.

Del mismo modo Elton Mayo fue un psicólogo y sociólogo australiano, reconocido por su aporte a las ciencias de la administración siendo el principal representante de la Escuela de las Relaciones Humanas, la Teoría de las Relaciones Humanas considera que las motivaciones de los trabajadores sólo son de carácter económica y psicosocial, haciendo a un lado las necesidades de aprendizaje y actualización de conocimientos y las relacionadas con la realización del trabajo mismo, Elton Mayo llevo a cabo los experimentos de Hawthorne estos se refieren a una serie de investigaciones conexas realizadas conjuntamente por la Universidad de Harvard y la Western Electric Company en la fábrica de dicha empresa en Hawthorne, en los resultados de los estudios de Hawthorne se encontraron que las condiciones socio psicológicas del ambiente laboral podían tener mucho más importancia potencial que las condiciones físicas, del mismo modo aparece la Teoría neoclásica de Drucker

y O'Donnell esta es una corriente de pensamiento que propone reformar y modernizar la teoría clásica de la administración, haciendo énfasis en la reducción de la mano de obra y la automatización de procesos, de tal manera que puedan mejorar la eficiencia de una organización, los principales conceptos desarrollados por Drucker son, descentralización como el principio de la efectividad y la llave a la productividad, énfasis en la alta calidad de la administración de personal, educación, entrenamiento y desarrollo del administrador para futuras necesidades, después podemos encontrarnos con las ideas de la teoría de Desarrollo organizacional de McGregor y Arg yris que consistió en Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma en si esta teoría de apega al lado humano de la empresa.

Por otro lado podemos destacar dos formas distintas de ver como se podría mejorar la calidad en las empresas a la hora de brindar un servicio como lo decían los autores del enfoque americano como Deming, Juran y Crosby, en este enfoque la meta es hacer entrar a los trabajadores en el control estadístico, esto es hacer que su trabajo sea tan uniforme y predecible como se pueda, Deming sostiene que una vez que un grupo de trabajo se desempeña en forma estable, los defectos y problemas no son fallas de los trabajadores sino del sistema, por el contrario podemos encontrar el enfoque japonés donde destacan los autores como Kaoru Ishikawa y Shigeru Kobayashi, ellos decían que el control de calidad consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor, como diferencia principal en el enfoque americano y japonés, es que el japonés da más énfasis en el valor agregado que puede dar todo colaborador al aportar sus ideas y puntos de vista para mejorar la calidad del producto, es decir que los líderes toman más en cuenta la opinión de cualquier trabajador de la empresa con el fin de mejorar, ellos son más democráticos, por el contrario al enfoque americano aunque busca el involucramiento del personal en el tema de conciencia de la calidad, no da un enfoque a apoyar sugerencias de los mismos ya que establecen que el control total de la calidad o de la implantación del mismo está en los directivos, es decir son líderes más autocráticos que tratan de decir únicamente los jefes sin tomar en cuenta a los trabajadores de menos nivel en la empresa.

La importancia de la calidad hoy en día es mucha, porque cada vez hay más competencia en las empresas de este modo el cliente busca ir a donde se sienta satisfecho, nosotros al brindar un bien o servicio tenemos que dar lo mejor para quedarnos con el cliente, es decir tratar al cliente como nos gustaría ser tratados, en cualquier ámbito siempre hay que buscar la calidad

ya que esto habla muy bien de nosotros como profesionales o trabajadores, dicho de este modo lo que decían los autores ya mencionados, son un plan a seguir con el fin de que en una competencia laboral busques y logres quedarte con tus objetivos y esto lo conseguiremos únicamente dejando satisfecho al cliente.

Referencia de bibliográfica

Universidad del Sureste. Antología de calidad en los servicios de enfermería, pág.10-37.

Obtenido de

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/efa8df15825000dfaca985ef54b68ced.pdf>