



## Ensayo

*Nombre del Alumno: López Márquez Marín de Jesús*

*Nombre del tema: Unidad I\_ Antecedentes*

*Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería*

*Nombre del profesor: López Silba María del Carmen*

*Nombre de la Licenciatura: Lic. En Enfermería*

*Cuatrimestre: 8° Cuatrimestre*

*Comitán de Domínguez Chiapas, a 5 de Marzo de 2022*

## UNIDAD I: ANTECEDENTES

### INTRODUCCION

El enfoque americano y japonés van muy de la mano con la calidad por que el enfoque americano y japonés por que hay cierto número de empresas norteamericanas que se asemejan a su administración al modelo japonés la cual las empresas de los dos enfoques tienen una mezcla que hace que la teoría de la calidad sea aún más importante, veremos que la teoría de la calidad es muy importante en el aspecto de la administración de la calidad en el cual se distribuyen de varios principios y aportaciones para que conlleve a una administración de calidad entorno al enfoque americano y japonés que lleva una suma importancia los dos aspectos del enfoque con sus distintas teorías y aportaciones.

Así también los antecedentes históricos juegan un papel muy importante por que fue el proceso o servicio que le confiere su aptitud en sí para satisfacer las necesidades de los clientes y de ahí mismo veremos reflejada la calidad de la administración.

Dentro de los principios de la calidad de la administración están la satisfacción de los clientes que siempre serán la primera herramienta para el mejoramiento continuo de los principios y servicios.

#### ***Antecedentes históricos***

En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudios en el tema una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad "ASQC", conjunto de características de un producto proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente, 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 todas sus consecuencias esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales.

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones. Juran (2001), llegó a decir así como como el siglo XX fue el siglo de la productividad el XXI será el siglo de la calidad.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y las expectativas del cliente
2. La concepción de clientes internos y externos
3. La participación de la dirección en la calidad
4. La aplicación de los principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios

Los resultados de la calidad son:

1. Costos más bajos
2. Ingresos más altos
3. Clientes encantados
4. Empleados con poder

Importantes conceptos:

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
2. La concepción de clientes internos y externos.
3. La responsabilidad de la dirección en la calidad.
4. La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
5. La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad
6. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales

Evolución histórica de la calidad en salud

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 apoyo 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%.

Posteriormente la JCAH los incorporo a sus programas de control de calidad y los exigió como condición de acreditación del centro la OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzo a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de calidad (TQM).

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

Teoría administrativa científica de Taylor: Frederick W. Taylor “1856-1915” 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.

#### *Principios de la administración científica de Taylor*

- 1) Principio de planteamiento: sustituir el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos
- 2) Principios de la preparación: 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
- 3) Principio del control: controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto
- 4) Principio de la ejecución: distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada

#### Teoría administrativa clásica de Fayol

Henri Fayol (1841-1925) industrial francés al que se conoce como el “padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración contemporánea y conocido de Taylor desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso

#### Teoría burocrática Max Weber

Max Weber (1864-1920) de origen alemán 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 pues también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones.

### *Enforques (Americano-Japones)*

Organización para la calidad, la coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere de dos aspectos:

- 1) Coordinación para el control
- 2) Coordinación para crear el ámbito

La coordinación para el control es con frecuencia el punto central de un departamento de calidad la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

### *Enfoque Americano*

No ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma para poder llegar al éxito planeado.

La administración de la calidad "W. Edwards Deming"

- 1) Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión
- 2) Adoptar la nueva filosofía de la calidad la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional
- 3) Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad para el mejoramiento de los procesos
- 4) Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio
- 5) Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios

### *Teoría Z de William Ouchi.*

William Ouchi es autor de la teoría Z, Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano. Motivado por conocer las causas de la productividad japonesa, inicio el estudio de empresas norteamericanas y japonesas.

## CONCLUSION

Los principios de la calidad siempre será de mucha utilidad ya que la calidad siempre debe estar presente en nuestras labores o servicios diarios ya que de la calidad que tu proyectes se verá reflejado tu servicio y tu experiencia. No todos los que brindamos servicios damos calidad, por que algunos solo hacen su trabajo sin dar calidad.

No solo en los trabajos se verá reflejados los servicios de calidad, sino también en los cuidados que brindes a un paciente o cualquier actividad que realices y que proyectes siempre debes proyectar calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✚ Harrington. H. James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992.
- ✚ Freed, David. La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993
- ✚ Marriner Tomey A. Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª ed. Madrid: Elsevier; 2007.