



**Nombre del alumno: Ayde Alejandra Hernández Rodríguez**

**Nombre del profesor: María del Carmen López**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

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

**Grado: 8° cuatrimestre**

**Grupo: "B"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 6 de marzo del 2022.

## INTRODUCCIÓN

La calidad en salud está en su apogeo, ya que hoy se está conociendo su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad en salud.

La calidad en salud nace y desarrolla en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero tenemos que tener presente que este desarrollo ha sido en forma lenta y paulatina. Es por esta razón que comenzamos a entender este tema, teniendo en cuenta los conceptos básicos de lo que es la calidad total, su evolución y su historia

Objetivos. Entender el concepto moderno de calidad, identificar los principales principios de la calidad moderna, mostrar la evolución de la calidad en el área de la salud.

Así mismo a base el tema de las diferentes funciones de cada teoría que soportan el trabajo de calidad, se presentan las teorías de autocuidado. Con los antecedentes que vinculan al hombre con su obra, calidad total no solo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano, incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que se hace, si no adicionalmente a través de este involucramiento lo pone con contacto con la naturaleza e importancia de su labor. La calidad se ha desarrollado de manera paralela a diferentes enfoques generales. Es decir, nos puede hablar del cómo fue evolucionando en forma aislada.

Concluimos con el tema de los enfoques americanos, japonés. En caso del enfoque americano la meta de hacer entrar a los trabajadores sea tan uniformes y predecible como se pueda, y el enfoque japonés de la calidad, consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, y el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

## **DESARROLLO**

### **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posteriormente a la guerra de Crimea introdujo dos hechos fundamentales, por un lado, apoyo la formación de enfermera y por el otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el colegio americano de cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

En 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC y la TQM se basan en los trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum y Kaoru Ishikawa

El programa evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PEACH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

### **TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD**

Las teorías es un conjunto organizado de ideas, reglas principios y conocimientos que explican un fenómeno. Sus funciones es la síntesis del conocimiento, explicación de los fenómenos de interés para la disciplina, prevención de medios para predecir y controlar los fenómenos porque tienen valor científico

## Teoría administrativa científica de Taylor

Frederick W. Taylor (1856-1915). Es una persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. El destaque sobre todo la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo, con el propósito de maximizar la producción con un mínimo de insumos. Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrollo la administración científica.

## Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

Fayol estipulo que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa.

Principios generales de la administración clásica de Fayol, para Fayol las funciones administrativas deberían desempeñarse según los principios generales de administración

## Teoría burócrata de Max Weber

Max Weber (1864-1920). De origen alemán, sus ideas no solo contemplaban la administración de una sola organización, pues también tenía su atención puesta estructuras económicas y políticas de la sociedad. Fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto en la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones acerca del burocratismo.

## Ventajas del modelo burocrático

Está relacionada de forma directa con el logro de los objetivos de la organización, como precisión en la definición del cargo y la operación. Por el conocimiento de los deberes, rapidez en las decisiones, univocidad de interpretación, continuidad de la organización, reducción de la fricción entre personas, constancia, confiabilidad, subordinación, beneficios para la persona en la organización.

## Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Elton mayo (1890-1947). Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. La actitud de los trabajadores corresponde a objetos, necesidades y actitudes grupales y encuentran su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas.

## 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

## Teoría de 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.

## Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma.

DO (desarrollo organizacional, está enfocado en presentar soluciones a los problemas de comunicación, conflictos entre grupos, aspectos de dirección y jefatura, asuntos de identificación y destino de la empresa o institución, así como cuestiones de eficiencia organizacional.

## ENFOQUES (AMERICANO, JAPONÉS), organización para cada calidad.

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

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, si no del sistema.

La administración de calidad (W. Edwards Deming), propone catorce principios para administrar la calidad; crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión, adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura

organizacional, re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos, fin a la práctica de adjudicar las compras solo sobre la base de la meta del precio, mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

### Enfoque japonés

El objetivo es mejorar la calidad de vida de los productores, de consumidores y de los inversionistas.

La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocio.

### Teoría de Z de William Ouchi

Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano. Motivado por conocer las causas de la productividad japonesa.

## **CONCLUSIÓN**

La importancia de la calidad en los servicios de salud, se mide en el nivel de resultados y satisfacción que muestre el paciente y su familia. Cada paciente conoce cuál es la atención que debe de recibir por parte del personal especializado, por eso cuando hablamos de calidad, no nos estamos refiriendo a los lujos en el que respecta a la infraestructura si no la atención que recibe el paciente que va a un centro de salud. La manera en que es tratado y la forma en que sus problemas son resueltos efectivamente, es indispensable que todo el equipo, desde los profesionales, técnicos, administrativos hasta el personal de seguridad y limpieza sean parte de brindar un servicio de calidad.

La teoría que subyace a las definiciones, se enfoca a nivel individual en la satisfacción de necesidades, la salud y bienestar de los usuarios y a nivel organizacional y competitividad con el uso de técnicas y estrategias.

A base el tema de calidad americana y japonés, como diferencia principal en el enfoque de cada uno es que el japonés de 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.

## **BIBLIOGRAFIA**

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 contínuo. 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. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993