



**Nombre de alumno: Roxana Pérez morales**

**Nombre del profesor: María del Carmen**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

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

**Grado: octavo cuatrimestre**

**Grupo: B**

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

En el siguiente tema podremos analizar los antecedentes históricos de la calidad en los servicios de enfermería, las teorías que soportan el trabajo de calidad, los enfoques (americano-japonés) así como también las diferentes definiciones de la calidad, ya que en la actualidad existe un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema. Cuando nos referimos a calidad es lograr desde la primera acción que se realiza cualquier proceso y que se logre al primer intento con el propósito de no dañar al usuario o evitar desperdicio de material, un ejemplo de ello es en la canalización, para que se logre una canalización de calidad se debe canalizar a la primera acción para así generar confianza, seguridad al usuario. En el caso de los japoneses su mayor aspiración era controlar la calidad pero también detectar la no calidad, esto los llevo a concebir los siguientes conceptos de Total Quality control y total Quality Management, lo cual implica que el control de la calidad es cosa de todos y no solo de los expertos de un determinado departamento. Se dice que los trabajadores son los primeros responsables de la calidad. La gestión según Senge 2000, es la acción y efecto de administrar una organización, según expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión y son: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada, tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones y promoción, preocupación por la calidad en toda la organización. También existen los llamados círculos de calidad que estos varían dependiendo de los objetivos de cada empresa, y sus metas principales son: que la empresa se

desarrolle y mejore, contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas. Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial. En 1983 se instituyó el premio Deming Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios: la calidad es cumplir con los requisitos, el sistema de la calidad es la prevención, el estándar de la organización es cero defectos la medida de la calidad es el premio del incumplimiento. La calidad en la salud ha evolucionado con el paso del tiempo en un principio estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, la cual introdujo dos hechos fundamentales; por un lado apoya la formación de la enfermera y por otro realizó estudios 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 EU. Descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica. En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria. En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica. Concepto que continúa desarrollando posteriormente y que constituye una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria. Lo cual este control se ejerce con tres pilares básicos que son: análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados.

## TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

En este tema abordaremos la teoría administrativa científica de Taylor quien es conocido por el enfoque de una vía para completar una tarea. La teoría de la administración científica de Taylor se enfoca en la gestión del trabajo y los trabajadores Taylor elaboro una teoría científica sobre la base de estudios sobre el movimiento y tiempo que incrementan la eficiencia de un proceso. Se llama teoría científica, por el intento de Taylor de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, para lograr una gran eficiencia industrial. La teoría de la administración científica de Taylor consiste en cuatro principios: 1- planeación remplazar los métodos informales de trabajo, la improvisación por métodos basados en procedimientos científicos. 2- preparación: seleccionar, entrenar y desarrollara a cada trabajador de acuerdo al método planificado. Se debe preparar las máquinas y los equipos de producción así como la distribución física y la disposición nacional de las herramientas y los materiales. 3- control: se debe controlar el trabajo para asegurar que se ejecute de acuerdo a las políticas y normas establecidas y según el plan previsto. 4- ejecución: dividir el trabajo en manera igual entre mandos y trabajadores para que los mandos apliquen principios científicos para planificar el trabajo y el desempeño de las tareas de los trabajadores.

## GESTION DE CALIDAD EL ENFOQUE AMERICANO-JAPONES

Este trabajo se enfoca en el manejo de la empresa y su dirección se enfoca más en todo el concepto de calidad que es el conjunto de características de una entidad que satisface las necesidades establecidas y las implicadas. Gestión de calidad: es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad los objetivos, las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación de la calidad. La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos coordinación para el control y coordinación para crear el cambio. El enfoque americano no ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma para poder llegar el éxito planeado. En mi conclusión abarcamos tres temas muy interesantes en los cuales el tema principal es la calidad, donde nos enseña que es muy importante brindar servicios de calidad, no solo en el área de salud, si no en la vida diaria en cada servicio que prestemos. La calidad es un camino y no un destino, el incremento de la calidad de vida es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios teoría de z de William ouchi.

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 contfnoo. 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. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993. Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996. Collieie MF. Promover

la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6\* ed. Madrid: dsevier; 2007. Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado. Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6a ed. Madrid: Elsevier: 2007. Watson J. Watson's caring theory. University of Colorado. Health Sciences Cenlei. School Nursing. [En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en: <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp> Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en