

ASESOR ACADEMICO: MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILVA

NOMBRE DEL ALUMNO: FRANKLIN RAMIREZ MENDEZ

GRADO Y GRUPO: 8° CUATRIMESTRE GRUPO "B"

MATERIA EN CURSO: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA.

TRABAJO A ENTREGAR: ENSAYO "UNIDAD 1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS,
1.2. TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD Y 1.3.ENFOQUES
(AMERICANO, JAPONES)."



UNIDAD I ANTECEDENTES

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

En la actualidad existen diversas formas de dar una explicación, en redacción habla sobre una sociedad americana para el control de calidad (asqc) definiendo un conjunto de características de un producto, ya sea proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o ya sea cliente. De una forma resumida se da a conocer las evoluciones que se ha dado: en primer lugar es la: (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, también el 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 y sin duda era también tener el control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado).

En los antecedentes los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales y con mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad. Esto es lo que les llevo a concebir los conceptos de Total Quality Control (T. Q. C) y Total Quality Management (T. Q. M); Implicando que el control de la calidad es cosa de todos y no sólo de los expertos de un determinado departamento. Los trabajadores son los primeros responsables de la calidad., bueno, la gestión según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización. La gestión de calidad en ese entonces se convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones, pero Juran en el (2001), hace mención en su Manual de calidad que el término genérico de “gestión de la calidad total” que significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad. Dentro de ellos estaba lo que es la calidad significando satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la concepción de clientes internos y externos y la participación de la dirección en la calidad.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD EN SALUD:

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, que posteriormente en la guerra de Grimea (1858), introdujeron dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudió de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %. Pero en 1912 Codman logro desarrollar un método que permitió 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 1950, en

Canadá se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales y en 1951 en Estados Unidos la Joint Comisión on Accreditation of Hospitals (JCAH). Estos organismos permitieron la generalización de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad.

Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. Alrededor de los años sesenta nacen los audits médicos como método de control interno de la institución, esto con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la práctica asistencial; 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 comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), asimismo la acreditación en hospitales amplía su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad. En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica.

1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

TEORÍA ADMINISTRATIVA CIENTÍFICA DE TAYLOR

En (1856-1915) Taylor fue conocido como el “padre de la administración científica” y una de las personas que ejerció un mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. Sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, tuvo la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó 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. Uno de sus enfoques 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 desarrolló la administración científica.

PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE TAYLOR:

1. Principio de planeamiento. Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.
2. Principio 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.

No solo eso sino también acompañado uno de sus aportaciones a la administración como los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por

destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores.

TEORÍA ADMINISTRATIVA CLÁSICA DE FAYOL

(1841-1925) Henri Fayol 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. Contemporáneo 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. Fayol vivió de cerca las consecuencias de la Revolución Industrial y, más tarde, la Primera Guerra Mundial. Una de sus portaciones fue que en la universidad de la administración demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa entre otros). Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí que es la:

- 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.

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS MODELO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO:

Fayol estipula, que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa; dentro de ellas se encuentran:

- Previsión: que es examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.
- Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.
- Dirección: poner en función los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa.
- Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.
- Control: verificar todos los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.

Fayol decía que el equipo de trabajo debía desempeñarse según los principios generales de administración, como la unidad de mando, autoridad y responsabilidad, unidad de dirección, centralización, subordinación del interés individual al interés general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo.

TEORÍA BUROCRÁTICA DE MAX WEBER

En (1864-1920) Max Weber de origen alemán, 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. Contemplaban la administración de una sola organización, pues también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad. Uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones acerca del burocratismo se consideraron como factores sociales históricos que llevaron al desarrollo de organizaciones más complejas. Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, y creía que el siglo xx pertenecería a las burocracias, como efectivamente sucedió. También logro proporcionar 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. Buscando mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas. También 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. Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características: (Formalización, división del trabajo, jerarquía, comunicación formal, competencia profesional, especialización en la administración, profesionalización de los participantes y previsión del funcionamiento).

VENTAJAS DEL MODELO BUROCRÁTICO

Weber Consideró que comparar los mecanismos burocráticos con otras organizaciones es similar a comparar la producción de la máquina con otros modos no mecánicos de producción. Para Weber las ventajas de la burocracia son la racionalidad, precisión en la definición del cargo y la operación, rapidez en las decisiones, univocidad de interpretación, uniformidad de rutinas y procedimientos, continuidad de la organización, reducción de la fricción entre personas, constancia, confiabilidad, subordinación y los beneficios para las personas en la organización.

TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE ELTON

Elton Mayo (1890 - 1947). Su 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; En el año de 1924 la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos inició estudios para demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto en la productividad. Fue la persona designada para dirigir estos estudios, ya que en 1923 había realizado una investigación en una fábrica textil en Filadelfia que presentaba problemas de producción y una rotación anual de personal de cerca de 250%, al poco tiempo surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación. 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.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE MCGREGOR Y ARGYRIS

Pretendía lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma. Por ejemplo el desarrollo organizacional (DO) se apega al lado humano de la empresa. Su campo de aplicación es aquel que tiene relación con los recursos humanos, ya que la importancia que se otorga a las personas es decisiva para el éxito o fracaso organizacional, 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. Autores French y Bell definen al DO como un esfuerzo de largo alcance apoyo por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de una organización, a través de un diagnóstico y administración colaborativa de la cultura organizacional con énfasis en equipo de trabajo formal, equipo temporal y cultura intergrupala, sino también con la asistencia de un facilitador y el uso de la teoría y tecnología de la ciencia del comportamiento aplicada, incluida la investigación-acción.

1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Organización para la calidad: La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos que es coordinación para el control y Coordinación para crear el cambio. En ellas 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; las nuevas formas de organización están dirigidas a eliminar las barreras, o las paredes entre los departamentos funcionales. El Enfoque Americano No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeando, en ellos conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad, pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación.

LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD (W. EDWARDS DEMING)

Es crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión. Deming dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario, adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional y Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos. Afirmando "La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir las especificaciones". Su 4° principio es el Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio, Deming convoca a las organizaciones a avanzar hacia un proveedor único para cada insumo, tanto como sea posible, en una relación de largo plazo basada en la lealtad y la confianza. "El precio no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra", y por ultimo mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

Enfoque Japonés

Su objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas, definiéndolo como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo. La calidad es un camino y no un destino al incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.

Teoría Z de William Ouchi.

Autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. 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. Con su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. El autor, "la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso" lo cual es considerado la base de su teoría.