



Esperanza Pérez Pérez

MAASS. María del Carmen López Silva.

**1.1 Antecedentes históricos, 1.2 Teorías que soportan el trabajo de calidad y 1.3 Enfoques (Americano, Japones).
Calidad en los servicios de enfermería.**

Grado: 8^{vo}. Cuatrimestre

Grupo: B Semiescolarizado

Comitán de Domínguez Chiapas a 06 de marzo del 2022.

INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios de enfermería habla del avance que tuvo la enfermería para el logro de la profesionalización tomando a Florence Nightingale y sus patrones en mejora de prestaciones de cuidados. La aportación de Nightingale se reflejó en la disminución de muertes de un 40% a un 4%. Como también las aportaciones de diversos teóricos se toman para alcanzar la calidad en la prestación de los servicios de enfermería ya que la calidad es un camino por seguir y en el cual se tiene mucho por aprender y mejorar la calidad en todo momento en cuanto a las prestaciones de y los servicios de cuidados al usuario.

Muchos teóricos dan aportaciones a la administración de la calidad siendo Frederick W. Taylor el más sobresaliente de las teorías administrativas ejerciendo mayor impacto en el desarrollo de esta.

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

La calidad en los servicios de enfermería tiene sus antecedentes que abarcan a grandes personajes en la historia de la calidad, teniendo su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. De acuerdo a la sociedad americana dice que es un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. Se ha tomado a la calidad como el conjunto de un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se vaya a realizar en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos erróneos tomando las consecuencias de estos.

Los japoneses son muestra de la calidad tanto que dejan ver su habilidad en superar sus desafíos económicos pese a pocos recursos naturales. Tomando a la calidad y la no calidad como el mayor objetivo.

La gestión de calidad dicho por diversos aportadores es tema competitivo, Juran menciona en sus principios y conceptos: 1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, 2. La concepción de clientes internos y externos, 3. La participación de la dirección en la calidad, 4. La aplicación de 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. Los conceptos más importantes: 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.

Se le considera a Edwards W. Deming como uno de los principales autores y precursores de los conceptos de calidad y se le considera padre de la calidad moderna, seguidamente Philip B. Crosby hizo una aportación de 14 pasos en las que se basa la calidad tomando como principios:

La calidad es cumplir con los requisitos, El sistema de la calidad es la prevención, El estándar de realización es cero defectos y La medida de la calidad es el premio del incumplimiento. Joseph M. Juran, su principal principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es: Planear, Controlar y Mejorar la calidad. Fue

Armand V. Feigenbaum que introdujo la famosa frase “Control de calidad total”, su idea de calidad es un modo de vida corporativa. Kaoru Ishikawa, primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales y su hipótesis fue diferenciar las características culturales.

Evolución histórica de la calidad en salud.

Abarca a Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo hechos fundamentales, el apoyo a la formación de enfermería y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando a través del control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %.

Fue hasta 1961 que Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, estos conceptos que se continúa desarrollando posteriormente que se constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria. Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. En los años sesenta nacen los audits médicos como método de control interno de la institución, con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la práctica asistencial.

1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

Teoría administrativa científica de Taylor.

A 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. 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. Se enfocó en aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que 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.

Sus aportaciones son 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, al igual que la especialización del trabajo.

Fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y redimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como “la organización racional del trabajo”. Principios secundarios de Taylor. 1. Estudio de tiempos y movimientos, 2. Selección científica del trabajador, 3. Preocupación por la fatiga, 4. Estándar de producción, 5. Plan de incentivo salarial, 6. Supervisión funcional, 7. Condiciones ambientales de trabajo.

Teoría administrativa clásica de Fayol.

Henri Fayol (1841-1925). Conocido como el “padre de la teoría administrativa” uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración. Desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

Las aportaciones van: universalidad de la administración, áreas funcionales, técnica: producción y fabricación de productos, comercial, financiera, seguridad, administrativa y contable.

Funciones administrativas modelo del proceso administrativo; son aquellas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa: previsión, organización, dirección, coordinación y el control.

Principios generales de administración de Fayol: unidad de mando, autoridad y responsabilidad, unidad de dirección, centralización, subordinación del interés individual al general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo.

Teoría burocrática de 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. Afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, y creía que el siglo xx pertenecería a las burocracias.

En sus aportaciones proporcionó el modelo burocrático en la racionalidad y la eficiencia, el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas. 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.

Sugirió el modelo de la estructura burocrática en las siguientes bases: formalización, división del trabajo, jerarquía, impersonalidad, comunicación formal, competencia profesional, especialización en la administración, profesionalización de los participantes y la previsión del funcionamiento. Las ventajas de este modelo para explicar los avances de la burocracia son: 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 las personas, confiabilidad, subordinación y el beneficio que se obtiene para las personas de la organización.

La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1890-1947).

Que surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Diciendo que 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 como la comunicación en un elemento esencial dentro de una organización, debiendo conocer previamente al individuo a fin de obtener un mejor aprovechamiento de sus capacidades para la organización. La organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas.

Las aportaciones se basaron en la concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre, implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral, se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual, subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la

organización, el descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, la cual se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell.

Pone conceptos clásicos de la administración usando como marco de referencia la teoría clásica y adaptándola al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las teorías administrativas. En sus características sobresale el énfasis en la práctica de las funciones administrativas, énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración, la relevancia al enfoque del proceso administrativo, eclecticismo, relevancia en la administración por objetivos, planeación, organización y dirección control. Los autores neoclásicos ven la administración como una técnica social, ya que el administrador al manejar personas debe conocer asuntos relacionados con la dirección.

En teoría del comportamiento la de Abraham H. Maslow (1908-1970). Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica. Ordenándolas bajo el siguiente orden: necesidades fisiológicas todas aquellas que son parte esencial del hombre, necesidades de seguridad en la búsqueda de la estabilidad, las necesidades sociales, necesidades de autoestima a la autoevaluación y necesidades de autorrealización para el desarrollo del potencial del individuo.

1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES).

La organización para la calidad requiere de aspectos como: la coordinación para el control y la coordinación para crear el cambio. La coordinación para el control es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad; la coordinación para crear el cambio incluye organizaciones paralelas tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

El enfoque americano. Este enfoque no ve el movimiento de la empresa sino la calidad para el éxito, pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación. Deming propone catorce principios para administrar la calidad. En cambio, el enfoque japonés el objetivo es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas. Donde La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección. Según William Ouchi autor de la teoría Z dice que el objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes, el autor dice que“la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso” lo cual es considerado la base de su teoría.

CONCLUSIÓN

Nos damos cuenta que las teorías nos dan paso a gran aprendizaje, gracias a las aportaciones de teóricos importantes a lo largo de la historia de la administración empírica, científica y moderna.

Varios de los teóricos se enfocan en la calidad para mejorar la rama administrativa atribuyendo cada uno sus principios y al paso del tiempo anexando otros a un nivel universal. La calidad puede ser usada en varios campos y tiene la posibilidad de poder ser adaptada, y así abrirse paso a la evolución para un mayor crecimiento y suplir necesidades como las satisfacciones a la empresa y al consumista a corto, largo o mediano plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- UDS MI UNIVERSIDAD. (s.f.). Calidad en los servicios de enfermería. Comitán, Chiapas , México. Obtenido de file:///E:/CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERIA/MANUAL.pdf