

## HOJA DE PRESENTACIÓN

Nombre De La Alumna: Sofi Adai Alvarez Montejo.

Escuela: UDS (Universidad Del Sureste).

LEN- Licenciatura En Enfermería.

Profesora: Juana Inés Hernández López.

Asignatura: Calidad En Los Servicios De Enfermería.

Modulo: 1.

Unidad 1: Antecedentes.

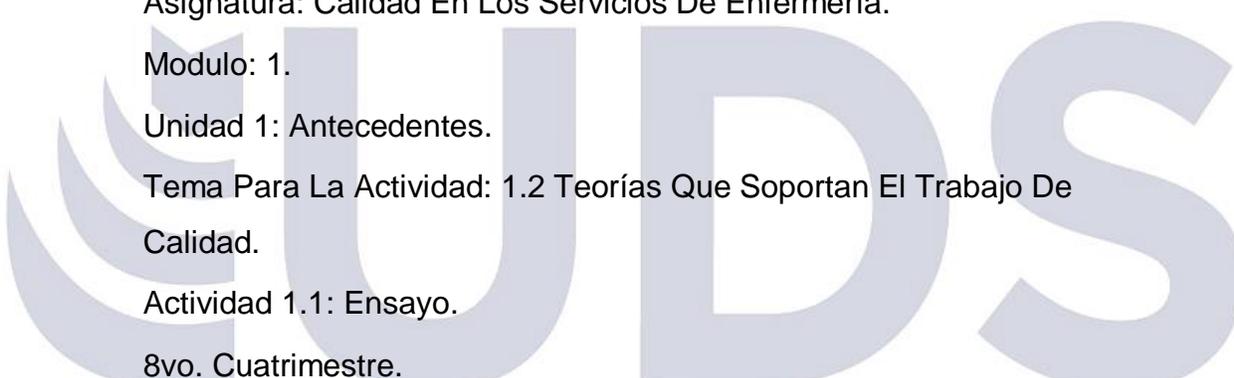
Tema Para La Actividad: 1.2 Teorías Que Soportan El Trabajo De  
Calidad.

Actividad 1.1: Ensayo.

8vo. Cuatrimestre.

Grupo: LEN10SSC0520-A.

Fecha De Entrega: 28/01/2023.



PASIÓN POR EDUCAR

## **ÍNDICE**

|   |          |
|---|----------|
| <b>Presentación</b> .....   |          |
| <b>Índice</b> .....   | <b>2</b> |
| <b>Introducción</b> .....   | <b>3</b> |
| Expectativas de la unidad.  |          |
| <b>Desarrollo</b> .....   | <b>3</b> |
| Reflexión de la primera unidad: Imagen y desarrollo de sus componentes. |          |
| <b>Conclusión</b> .....   | <b>5</b> |
| Reflexión final de la unidad y de la actividad.                         |          |
| <b>Bibliografía</b> .....   | <b>6</b> |

## **1.2 “TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD”**

### **INTRODUCCIÓN**

“Hacer lo que nadie más hará de la forma que nadie más puede hacerlo, a pesar de todo seguir adelante, eso es lo que significa ser enfermera”, Rawsy Williams. El trabajo de calidad es aquel desempeño eficiente con el que realizamos una labor lo más correcta posible, de ese modo se alcanzan los objetivos que se hayan propuesto y de este modo se logra realizar un trabajo de calidad, puesto que los objetivos que se plantean son precisamente con el objetivo principal de lograr una meta en cuanto a criterios de perfeccionamiento de actitudes o virtudes que nosotros podemos emplear a la hora de brindar un servicio y sobresalir de forma eficiente en dicha labor, esto quiere decir que en todo momento nuestro objetivo como empleados es satisfacer al cliente en cuanto a tratos de calidad se refiere, esto ya que la meta es justamente que nuestro trabajo deje una buena experiencia a dicho cliente, ahora bien si enfatizamos este concepto a nuestra profesión como personal de enfermería podemos resumir que el objetivo siempre será preservar la buena salud de un paciente y también ayudarlo a alcanzar un buen estado de salud, lo cual se logra siempre y cuando nuestra actitud y acciones sean eficientes y claras, al actuar con veracidad no solo se está brindando un buen servicio de salud al paciente sino que se está brindando un trabajo digno como profesional de salud lo cual nos ayuda tanto a nosotros como enfermeros y de igual forma al paciente.

### **DESARROLLO**

“En la historia de la medicina, no siempre es es el científico o el doctor instruido quien va más allá para descubrir nuevos campos, nuevas aventuras y nuevas ideas”, Elizabeth Kenny.

Según lo que menciona la lectura hay varios científicos o personalidades que a lo largo de los años han hecho sus aportaciones científicas al tema de la calidad en los servicios públicos y el trato digno al cliente, lo cual ha enriqueciendo mucho lo que hoy en día conocemos de todo este proceso de calidad y satisfacción digna de las necesidades del cliente que solicite el servicio.

La ley de Taylor enfatiza mucho en métodos y leyes científicas en un ambiente laboral, se busca evitar la pérdida de tiempo y dinero en este proceso de producción, lo que quiere decir que se dedica o se centra en buscar la forma de que haya un rendimiento óptimo en la producción al encontrar la forma de

planear y preparar correctamente una función laboral y sobre todo el tener el control para distribuir a cada quien a ejecutar un trabajo de la forma más eficiente posible.

La teoría de Fayol podemos notar que resalta la misma estrategia de producción y de hecho busca como ampliarlas, nos habla de organización que este muy bien dirigida y coordinada, hace mucho énfasis en la autoridad y responsabilidad con la que se debe de realizar una labor, lo cual exige un nivel considerable de disciplina laboral como en cualquier empleo en el que se busca eficiencia y dedicación.

Max Weber en su teoría hace mención de la existencia de la burocracia en su teoría de administración, si bien esto tiene que ver con las leyes de igual forma nos hace mención de las responsabilidades de la población, es decir el uso de la autoridad a la hora de administrar como ya lo eh mencionado, pero no solo hace mención de una organización unida con la ley y la justicia sino que nos da a entender, o al menos desde mi perspectiva, la importancia del respeto mutuo y de cómo se busca hacer valer los derechos tanto del empleado que brinde su servicio como de la persona que este solicitando dicho servicio.

Las relaciones humanas son lo que explica Elton Mayo en su teoría, dejando a un lado la administración nos concentramos en la actitud de los trabajadores, aquí es donde tiene importancia el tener claros los objetivos personales como profesionales, la comunicación grupal a la hora de formar una relación entre empleado y cliente, se puede desarrollar una actitud donde se establezcan las necesidades y objetivos para el desarrollo social, de este modo se crea un buen vinculo profesional donde al entender las partes implicadas se pueda brindar un buen servicio.

La teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell se da la tarea de recopilar la información de las demás teorías de administración y las une con las actuales, lo que brinda facilidad a la hora de poder emplear una flexibilidad para orientar a los administradores a ser capaces de planear las actividades laborales con un enfoque claro y administrar con ética sin importar la labor a la que se dediquen, lo que quiere decir que podemos llevar todo este tema directo a la relación de enfermero y paciente, y con ello a ofrecer una servicio digno de calidad enfocándonos en la preservación de la salud de nuestros pacientes.

La teoría de desarrollo organizacional de Mc Gregor y Argyris hace énfasis en un equipo de trabajo con fácil uso de teorías y tecnología enfocado a encontrar soluciones para los problemas que se vallan presentando, esto habla bien de

un grupo de trabajo, de los líderes a la hora de administrar, dicha teoría se apega a un lado humano entre la comunidad al poder lograr motivar a todo el grupo de trabajo a hacer uso de los valores y también a la identificación de un constante desarrollo de espíritu en el equipo, dando así un incentivo a realizar las actividades laborales con respeto, dedicación, responsabilidad y ética profesional.

## **CONCLUSIÓN**

“La enfermera se ha convertido en una de las grandes bendiciones de la humanidad, teniendo un lugar junto al médico y el sacerdote”, William Osler.

Como mencione anteriormente todo el tema lo podemos referir a la relación entre el personal de enfermería y los pacientes que llegan a solicitar el servicio de salud, donde nosotros al momento de atenderlos debemos de tomar en cuenta el trato que les damos y la forma en la que nos referimos a ellos, esto brinda un servicio de calidad a los pacientes y también nos beneficia a nosotros porque de esta forma actuamos correctamente en nuestra profesión y crecemos profesionalmente pero también podemos adquirir un crecimiento personal al estar actuando con empatía y humanismo al cuidar a un paciente.

Esto para mí, incluso es lo que me brinda una enseñanza de vida, todo esto lo digo por el motivo que nos mueve como seres humanos a actuar con bondad, empatía, humanismo y con ética profesional incluso, para mí es el poder tener consciencia de que podemos o de hecho debemos considerar la posibilidad de estar en los zapatos de otra persona que está sufriendo a causa de alguna enfermedad y poder tratarlos con respeto, con amabilidad y con amor a la profesión es como nosotros podemos brindarle una estancia cómoda a nuestro paciente y podemos de esta forma brindarles un momento de alivio y de paz porque eso también lo necesitan en esos momentos, no solo por el hecho de cumplir con nuestra obligación laboral sino porque estaríamos mostrando la clase de persona que somos, esto lo digo porque pueden haber ocasiones que la estén pasando muy mal y un profesional de enfermería no puede darle un trato injusto al paciente, eso no habla bien de nosotros como persona y tampoco como un profesional de enfermería, todos los pacientes necesitan y tienen el derecho de ser tratados con respeto y a que siempre se respeten todos sus derechos como seres humanos y aparte sus derechos como pacientes, pero de igual forma el personal de salud también merece respeto, es por eso que lo principal siempre será entablar una buena relación entre enfermero y paciente, de esta forma se forjan con facilidad los tratos de calidad y con eso mismo un

trato digno y de calidad hacia el paciente, lo que a la hora de evaluar dicho proceso se refleja también un servicio digno de salud brindado al paciente, por lo que se espera un objetivo bastante claro de haber brindado un servicio eficaz y digno de profesionalismo y trabajo de calidad.

“Solo soy una enfermera... que hace la diferencia entre morir en agonía o morir con dignidad y confort”, Buresh B, Gordon.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<https://blog.credifiel.com.mx>

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>