



**Nivel: Licenciatura en enfermería**

**Materia: Calidad del servicio de enfermería**

**Trabajo: Ensayo**

**Docente: Juana Inés Hernández López**

**Alumna: Rubi Abigail Díaz Mendez**

**Grado: Octavo cuatrimestre**

**Fecha: 28/01/2023**

## **La teoría que soportan el trabajo de calidad**

### **Introducción:**

Durante mucho tiempo existieron personajes que aportaron grandes conocimientos a una organización empresarial desde la estructura empresarial, desde una buena calidad de algún producto o servicio, y el gran liderazgo, mando, autoridad dentro de una organización, requisitos que pueden cumplir logros en poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Según Fayol considero principios generales de administración son:

Autoridad y responsabilidad: toda empresa debe tener una persona que la dirija.

Unidad de dirección: un programa de cada actividad

Centralización: todas las actividades deben ser manejadas por una sola persona

Subordinación de interés individual al interés general: el interés de un empleado o un grupo no debe permanecer sobre de la organización.

Disciplina: condición indispensable para la operación armónica de la empresa

Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

Justa remuneración: el pago recibido debe ser justo según el trabajo y esto debe dejar satisfecha tanto al personal como a la empresa.

Equidad: de la organización los beneficios están dirigidos con el sentido de igualdad debe de ser compartido

Estabilidad del personal: el personal debe sentir seguridad en su trabajo y junto con los administradores tratar de evitar rotación.

Iniciativa: una de la práctica de la actualidad a dado muy buenos resultados en la organización

Espíritu de equipo: tener el pleno convencimiento de que el trabajo en equipo da mejores resultados que el trabajo individual.

Fayol sostenía que los principios de la administración son flexibles y puede ser adoptado para atender cualquier necesidad es cuestión de saber aplicarlo.

Las teorías burocráticas de Max weber, sus aportaciones fueron: Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivo.

Estableció que la organización burocrática era el medio conocido más racional de llevar a cabo un operativo sobre los seres humanos.

Los siguientes modelos son:

Formalización, división de trabajo, jerarquía impersonalidad, comunicación personal, especialización en la administración, personalización de los participantes, previsión de funcionamiento.

### **Enfoque americano**

El enfoque americano busco en mejorar los procesos de producción y de servicio, como primer personaje que apporto fue W. Edwards Deming su aporte fue plantear, hacer, controlar un producto, analizar y actuar. Como segundo tenemos a Joseph. Juran el considero aspectos de calidad que fueron; técnicos, relativos fáciles de cumplir, humanos, hoy en día los más difíciles de cumplir. Por ultimo se encuentra Philip B.Crosby el menciona que la calidad es el total cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, estándar, es cero defecto.

### **Enfoques japones**

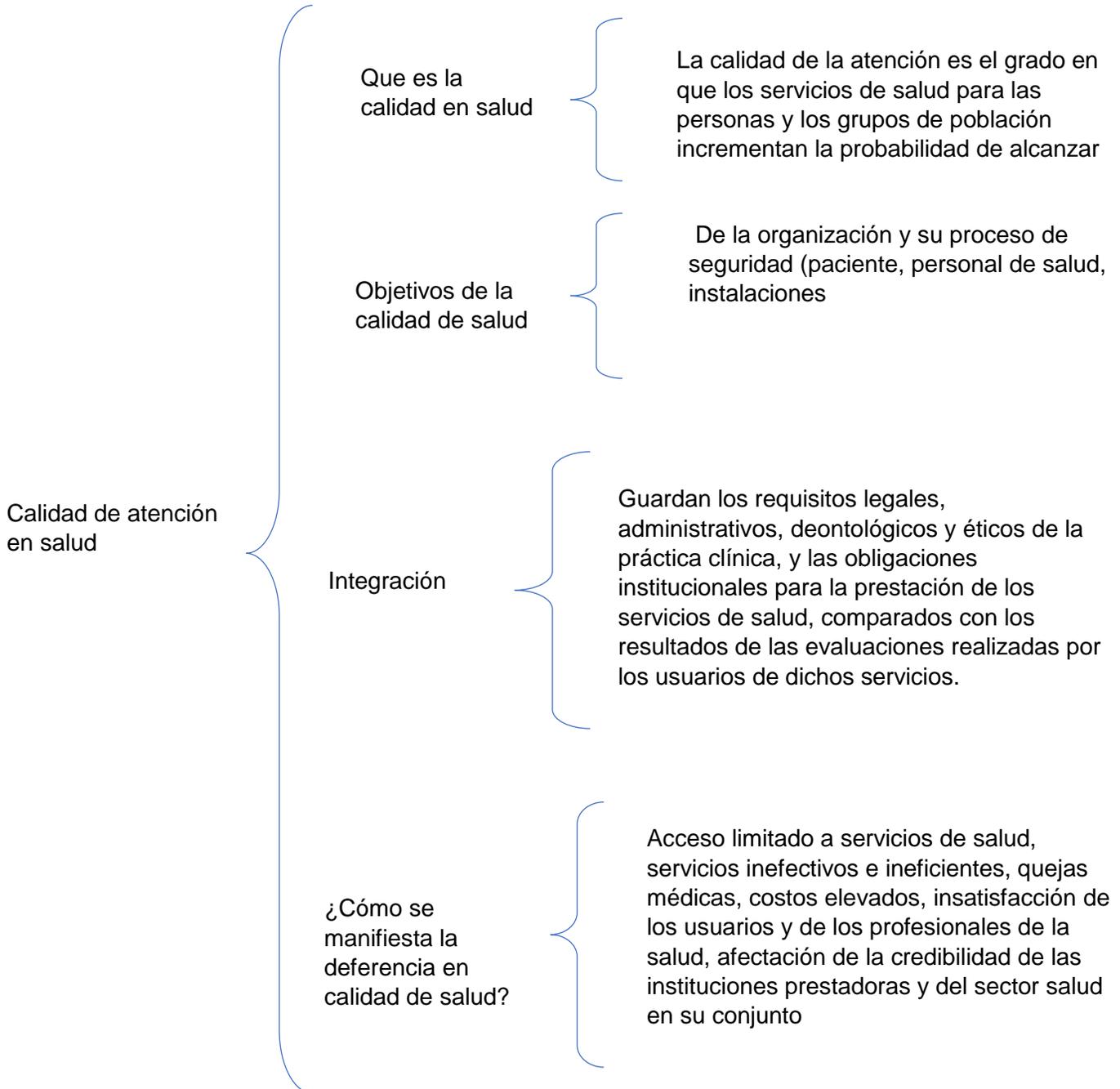
de igual forma grandes empresarios japoneses lograron impactar en el mundo tales como; Kaoru Ishikawa: El enfoque de la calidad total. Ingeniero japonés y discípulo de Deming y Juran es el creador del concepto de calidad total. El consideró que el termino control tratándose de calidad sale sobrando ya que se entiende que un producto con calidad es para indicar o subrayar que los productos y servicios deben ser perfectos. La teoría de Z de William Ouchi supuso que la productividad se logra al implicar a los trabajadores en proceso.

### **Conclusión:**

Todos los aportes y teorías que fueron abordados son de grandes estrategias en nuestros días, son conocimientos que nos aportan en cuanto a la realización de proyectos o dentro de un trabajo, o también nosotros como profesionales de la salud saber esforzarnos más

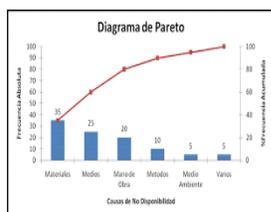
en brindar servicios de calidad en tener cero defectos, calidad de fiel cumplimiento de los requisitos, calidad basada en prevención, (según Philip B. Crosby) mas que nada son aportes que nos pueden servir como un plus para complementar, desarrollar estrategias por si algún momento dado queremos brindar servicios que cumplan requisitos de satisfacer las necesidades humanas o sociales.

## Calidad de los servicios de enfermería



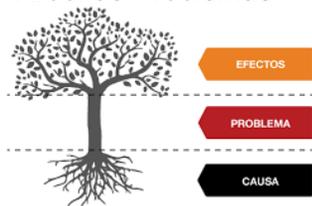
## Instrumentos de mejora

### Diagrama de Pareto



El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

### Árbol de Problemas



El árbol de problemas es una técnica que se emplea para identificar una situación problemática (un problema central), la cual se intenta solucionar mediante la intervención de un proyecto, utilizando una relación de tipo causa-efecto.

Evaluación de la calidad

Primer nivel.  
Evaluación general de la calidad de la

El fin es garantizar los elementos mínimos en la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores y normas regulatorias.

- Evalúa el grado de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de calidad de los servicios de salud.
- Implantación de sistema de gestión de la tecnología
- Se analiza el nivel de vinculación en asesoría y apoyo técnico del nivel federal o central con las instancias sub nacionales de salud.

Segundo nivel  
Evaluación de la calidad de los servicios de salud:

Este proceso está regulado por el esquema de “presupuesto basado en resultados” y constituye una fase indispensable en la gerencia de las instituciones del sector salud (administración, rectoría, implementación).

A través de esta medición podemos identificar seis propósitos en la evaluación de la calidad de los servicios de salud:

- Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.
- Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
- Brindar controles o acciones de mejora de calidad. • Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.
- Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en
- metodologías científicas.

Tercer nivel.  
evaluación de casos (individual)

- La evaluación de la calidad de la atención médica en este nivel, también se hace desde una óptica sistémica en sus componentes: estructura, proceso y resultado.

La evaluación debe ser efectuada por personal competente y con base en valores:

- La evaluación de la atención médica en todas sus partes del proceso, se centra en el conjunto de acciones destinadas a preservar la salud del paciente.
- En el componente del proceso se distinguen cuatro elementos: usuario, atención médica, seguridad del paciente y resultado de la atención.

Calidad de atención de enfermería

Se puede definir

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

Tres razones para justificar el control de calidad:

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales.

Tres razones para el necesario control de calidad:

- Motivos éticos y deontológicos
- Motivos sociales y de seguridad
- Motivos económicos

Vinculación de la  
calidad total con la  
calidad de atención.

Enfoque en el  
Usuario

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Entender el trabajo  
como proceso y  
sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

Trabajo en  
Equipo

En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, u área de trabajo, un proceso, o toda la organización.

Referencia:

Antología educativa CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

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.