



**Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO(A):** Diana Jaxem Hernández  
Morales

**NOMBRE DEL TRABAJO:** Resumen

**PARCIAL:** I

**MATERIA:** Calidad en los servicios de enfermería

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Dr. Ernesto Trujillo López

**LICENCIATURA:** Enfermería

**CUATRIMESTRE:** 8°

**GRUPO:** A

## 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Se dice que el término calidad en enfermería tiene su origen de en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC) define el concepto de termino como un Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con toda su consecuencia.

Principales principios y conceptos de calidad:

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos.
- La participación de la dirección en la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Resultados de la calidad son:

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados
- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.

Los tres enfoques fundamentales son:

- ✓ En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996)
- ✓ Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- ✓ Valor de cada persona asociada.

Resultados de la calidad:

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder

En 1912 Codman desarrolla un método que permite 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 Canada se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales y en 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, conceptos que continúa desarrollando posteriormente y que constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria.

## 1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría administrativa científica de Taylor 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. Principios de la administración científica de Taylor Desde el punto de vista de Taylor, la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

- ✚ Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica.
- ✚ Principio de la preparación. La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica.
- ✚ Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- ✚ Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades.

Las principales aportaciones a la administración 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.

**Teoría burocrática de Max Weber:** 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. 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.

### **Aportaciones:**

Weber proporcionó 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 también fue 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. Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características:

- Formalización. Le da carácter legal a las normas y reglamentos; todas las actividades deben estar definidas por escrito.
- División del trabajo. Cada miembro de la organización tiene un cargo o función definido previamente en busca de la racionalidad, por tanto, se adapta a los objetivos para buscar la eficiencia.
- Jerarquía. Las líneas de autoridad están bien definidas; cada cargo inferior debe estar bajo el control y supervisión de un nivel superior para garantizar la unidad de control.

### **Ventajas del modelo burocrático:**

- Racionalidad. Está relacionada de forma directa con el logro de los objetivos de la organización.
- Precisión en la definición del cargo y la operación. Por el conocimiento de los deberes.
- Rapidez en las decisiones. Si cada miembro de la organización conoce lo que debe hacerse, cuándo y cómo hacerlo.
- Univocidad de interpretación. Garantizada por la reglamentación específica y escrita.
- Continuidad de la organización. Se logra a través de la sustitución del personal que se retira.

- Constancia. Los mismos tipos de decisión deben tomarse en las mismas circunstancias.

### **Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo**

Elton Mayo (1890-1947). Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago, 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.

El experimento de Hawthorne: 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. Los parámetros del sistema son los componentes que contiene un sistema, y éstos son:

-Entrada o insumo: Es todo lo que entra al sistema, como puede ser material o energía que provoca las actividades del mismo.

-Salida o producto: Es todo lo que sale o se obtiene del sistema una vez que sus subsistemas o elementos interactúan entre sí.

-Procesamiento o transformador: Es la transformación de todo lo que entra al sistema a través de la interacción de todos los subsistemas que componen al sistema.

-Retroalimentación o retroinformación: El sistema recibe cierta información en forma continua a través de su ambiente, lo cual le permite ajustarse.

-Ambiente: Es todo aquello que rodea al sistema y es el que proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas está en constante interacción con el sistema.

### **Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell**

La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales. Algunas de sus características son: Énfasis en la práctica de las funciones administrativas, énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración, eclecticismo, planeación, organización, dirección y control. Por lo que los autores neoclásicos ven la administración como una técnica social, ya que el administrador al manejar personas debe conocer asuntos relaciona- dos con la dirección de las mismas.

## Teoría del comportamiento

La teoría del comportamiento significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna, explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación. Fue estudiada y analizada por varios autores, entre quienes destaca Herbert Alexander Simon, quien ganó el premio Nobel de Economía en 1978. Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano, la teoría X percibe a las personas como perezosas e insensibles, que evitan el trabajo, carecen de ambición, prefieren ser dirigidas, irresponsables, que muestran resistencia al cambio. La teoría X percibe a las personas como perezosas e insensibles, que evitan el trabajo, carecen de ambición, prefieren ser dirigidas, irresponsables, que muestran resistencia al cambio, sin iniciativa y completamente dependientes del sistema y en cambio la teoría Y ve a las personas como creativas y competentes, capaces de automotivarse y autodirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupadas, aceptan sus responsabilidades y asumen retos, además de que su trabajo les proporciona satisfacción.

### 1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

La coordinación para el control es 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 por lo que la coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos:

1. Coordinación para el control
2. Coordinación para crear el cambio

Las nuevas formas de organización están dirigidas a eliminar las barreras, o las paredes entre los departamentos funcionales. Afirma Deming: "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. El precio no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra, esto lo sostiene Deming. La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección, por lo que se dice que la calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida

y no un objetivo de negocios. Teoría Z de William Ouchi este es un autor que analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano y 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.