



# Mi Universidad

*Nombre del Alumno: IZARI YISEL PEREZ CASTRO*

*Nombre del tema: ANTECEDENTES*

*Parcial: I*

*Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA*

*Nombre del profesor: DOC. ERNESTO TRUJILLO LÓPEZ*

*Nombre de la Licenciatura: ENFERMERÍA*

*Cuatrimestre: 8*

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, pero en la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, la sociedad americana para el control de calidad (ASQC) según el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. En la evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución como primero 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, segundo control estadístico de procesos, consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección, tercera 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. 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 con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con toda su consecuencia, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad se encuentran 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 y la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los resultados de la calidad son como los costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados, empleados con poder. En la importantes conceptos como la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la concepción de clientes internos y externos, en la responsabilidad de la dirección en la calidad, la calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización, la participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad y la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales el primero es el foque al cliente esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996), segundo es mejora continua mediante círculos de calidad, equipos de mejora de

procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas y tercero calor de cada persona asociada. En los resultados de la calidad son los costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados con poder. Los círculos de calidad dependiendo de los objetivos de cada empresa y en los círculos se les enseñan siete herramientas básicas que son la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shewhart. Las metas principales de los círculos de calidad son que la empresa se desarrolle y mejore, contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas, descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial, Edwards W. Deming, estadístico y el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y con experiencia desarrollo los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales. En 1983 se instituyó el premio Deming. Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios la calidad es cumplir con los requisitos, el sistema de la calidad es la prevención, el estándar de realización es cero defectos, la medida de la calidad es el premio del incumplimiento. Joseph M. Juran, su principal 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.

Armand V. Feigenbaum, dice la famosa frase "Control de calidad total" la idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha. Kaoru Ishikawa. Evolución histórica de la calidad en salud, su principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio 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 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano. 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, se ejerce con tres pilares básicos que son el 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 con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la práctica asistencial. Pero posteriormente la JCAH los incorporo a sus programas de control de calidad y los exigió como condición de acreditación del centro. La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta la organización 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.

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

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915) es conocida como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido 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, le ofrecieron 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 su mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo, con el propósito de maximizar la producción con un mínimo de insumos. Su enfoque fue 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 la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes como 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, 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, principio

del control; controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto y principio de la ejecución; distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada. Aportaciones son las principales aportaciones a la administración son los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional. Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios. Principios secundarios de Taylor es estudio de tiempos y movimientos, selección científica del trabajador con esta selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar, preocupación por la fatiga estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas, estándar de producción ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia, plan de incentivo salarial, supervisión funcional debe estar a cargo de personas especializadas y condiciones ambientales de trabajo con ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, con el objetivo de evitar la fatiga. Aportaciones como universalidad de la administración demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones debe existir una administración como hogar, escuela, empresa. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí, 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 y contable: se encarga de balances, inventarios y costos. También debe de existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa previsión: 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, materiales, herramientas, personal y capital, dirección: hacer funcionar 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 los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido,

las órdenes dadas y los principios admitidos. Unidad de mando: cada empleado debe recibir instrucciones sobre determinada operación sólo de una persona, autoridad y responsabilidad: toda empresa debe tener una persona que la dirija, unidad de dirección: un programa para cada actividad. Centralización: todas las actividades deben ser manejadas por una sola persona, subordinación del interés individual al interés general, disciplina: condición indispensable para la operación armónica de la empresa, pues sin disciplina ninguna empresa puede prosperar, división del trabajo: cuantas más personas se especialicen, realizarán su trabajo con mayor eficiencia, orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, jerarquía: debe existir una cadena jerárquica desde los niveles superiores hasta el nivel más bajo, justa remuneración: el pago recibido debe ser justo según el trabajo realizado y esto debe dejar satisfechos tanto al personal como a la empresa, equidad: en la organización los beneficios están dirigidos con el sentido de igualdad, estabilidad del personal: el personal debe sentir seguridad en su trabajo y junto con los administradores tratar de evitar la rotación de empleados, iniciativa: una de las prácticas que en la actualidad ha dado muy buenos resultados en las organizaciones es dejar actuar con libertad al trabajador, espíritu de equipo: tener el pleno convencimiento de que el trabajo en equipo da mejores resultados que el trabajo individual

Teoría burocrática de Max Weber Max Weber (1864-1920) de origen alemán, fue fundador de la sociología moderna contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, sus ideas no sólo contemplaban la administración de una sola organización si no también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad. Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características con la formalización, división del trabajo, jerarquía. La ventaja de la burocracia es como racionalidad, precisión en la definición del cargo y la operación, rapidez en las decisiones. Favorece la estandarización y la reducción de costos y errores, continuidad de la organización, constancia, confiabilidad, subordinación. Impersonalidad son la misma que se observa en las relaciones establecidas entre los miembros de la organización, directrices convertidas en fines las normas y los reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos, exceso de formalismo y papeleo.

Resistencia a los cambios, intimidación o riesgo, toma de decisiones a cargo de la jerarquía y reglamentos de la organización, en los signos de autoridad al enfatizarse en la jerarquía de la autoridad, dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público, en la actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades, actitudes grupales, actitud y la organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas. Los parámetros son los componentes que contiene un sistema y son entrada o insumo.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales. Características de la teoría neoclásica, énfasis en la práctica de las funciones administrativas, los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa y sólo es válida cuando se pone en práctica, sin descuidar la parte teórica, énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración los autores clásicos eran leyes, relevancia al enfoque del proceso administrativo, teoría recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas, eclecticismo esta teoría es ecléctica porque elige y aprovecha las contribuciones de las teorías anteriores, principalmente la clásica y la humanista, planeación es una función administrativa que establece los objetivos organizacionales y los planes para lograrlos, organización actividades y los medios para llevarlas a cabo en función de los objetivos planteados, dirección dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos requiere habilidades de comunicación, motivación y liderazgo y control función dedicada a medir los resultados obtenidos según lo planeado y en función de los objetivos organizacionales. Teoría del comportamiento significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna, tiene una fuerte influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendió establecer una administración más humana.

Exponentes Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones, explica el comportamiento humano dentro de las organizaciones. En su teoría concibe decisiones en donde las personas participan de manera racional,

eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo. Douglas McGregor (1906- 1964) estudio el comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación para ello comparó dos estilos antagónicos de administrar, uno basado en la teoría tradicional excesivamente mecanicista y pragmática (teoría X) y el otro fundamentado en las concepciones modernas del comportamiento humano (teoría Y). 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, lo que les proporciona seguridad. La teoría Y ve a las personas como creativas y competentes, capaces de auto motivarse y auto dirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupadas, aceptan sus responsabilidades y asumen retos. Esta teoría se basa en el comportamiento humano desarrollando un estilo administrativo abierto, dinámico y democrático. Abraham H. Maslow (1908-1970) formo la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica como necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad es segundo nivel de las necesidades humanas n ecesidades sociales, necesidades de autorrealización, factores higiénicos o factores extrínsecos se encuentran en el ambiente que rodea a las personas. El DO está enfocado en presentar soluciones a los problemas de comunicación, conflictos entre grupos, aspectos de dirección, jefatura, asuntos de identificación y destino de la empresa o institución, así como cuestiones de eficiencia organizacional, se presenta una perspectiva diferente a través de un cambio de cultura organizacional, misma que se forma a través del tiempo dentro de las organizaciones en donde las personas viven y conviven creando tradiciones, costumbres, creencias, lemas, valores y actitudes, que una vez creadas son difíciles de cambiar. French y Bell definen al DO como un esfuerzo de largo alcance apoyado 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.



## ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Organización para la calidad en la coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos uno es la coordinación para el control, segundo la coordinación para crear el cambio. Enfoque Americano no ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado se conforman por 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) Deming propone catorce principios para administrar la calidad uno crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión, dos adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional, tres redefinir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos, los supervisores no incorporan calidad al producto ni agregan valor alguno si su inspección consiste exclusivamente en verificar estándares de producción o que se cumpla con las normas disciplinarias organizacionales. La inspección incrementa el costo desde un 15 hasta un 40%, cuatro 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 y de largo plazo basada en la lealtad y la confianza. El objeto de tratar de conseguir un costo total bajo, cinco enfoque Japonés El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas la calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó 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. 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 ayudan a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas.

9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801