



*Nombre del Alumno:* Alma Azucena Claudio González

*Parcial:* I

*Nombre de la Materia:* Calidad En Los Servicios De Enfermería

*Nombre del profesor:* María Del Carmen López Silba

*Nombre de la Licenciatura:* Enfermería

*Cuatrimestre:* 8

# Calidad

De los servicios de

ENFERMERÍA

## Introducción

Durante el desarrollo del ensayo se analizará, los antecedentes históricos, las teorías que soportan el trabajo de calidad y los enfoques (americano-japones) que ha transcurrido la calidad, se sabe que la calidad en los servicios de enfermería abarca varios aspectos que impactan la atención y los resultados del paciente. La calidad de los servicios es esencial para brindar la mejor atención y resultados posibles al paciente.

## Desarrollo

La calidad tiene su origen en el latín que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. Actualmente la calidad tiene diferentes definiciones un ejemplo es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): "Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que lo confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

La evolución de la calidad tiene sus inicios cuando esta enfocada totalmente a los productos terminados,

iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos examinándolos y tomando la decisión si es aceptado o rechazado, si cumplen lo acordado.

Después se inicia un control total de la calidad que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos. La calidad total empieza en Japan en los años 50 como cultura empresarial. La gestión de la calidad se ha convertido durante el paso de los años un tema de competitividad de muchas organizaciones.

La evolución de calidad en salud, al inicio esta estaba regulada por Florence Nightingale después de la guerra (1858). En 1912 Codman desarrollo el método que permite clasificar y medir los resultados finales. En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica. Con eso se ve la evolución de la calidad durante el paso de los años y cuando es incluido en la salud.

Dentro de las teorías encontramos la Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915).

A quien se conoce como el 'padre de la administración científica', su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración.

Otra teoría es la Teoría burocrática de Max Weber, este fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyo al pensamiento económico, social y administrativo.

- **Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo**, surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.
- **Teoría neoclásica de Drucker y O'Donell**, actualiza los conceptos clásicos de la administración, usa como marco la referencia la teoría clásica.
- **Teoría del comportamiento**, significa un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna, se pretendió establecer una administración más humana.
- **Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris**, esta teoría pretende lograr un cambio planeado en la organización, el desarrollo organizacional (DO) se pega al lado humano de la empresa.

Todas las teorías se encuentran enfocadas en la administración de cada trabajo, donde cada una se va desglosando hacia la administración humana de las empresas manteniendo una mejor calidad.

Dentro de los enfoques de la calidad encontramos el americano-japonés, cada uno tiene diferentes enfoques, el enfoque americano no ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado. Este enfoque conforma 3 personas donde cada una propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

El enfoque americano se centra en la inspección rutinaria para mejorar la calidad y que el resultado sea apropiado para el usuario o cliente. El enfoque japonés tiene el objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas. La calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios, la calidad no es un destino es un camino.

## Conclusión

La calidad es esencial en todos los aspectos no solo en la producción de artefactos, productos, alimento sino también la salud para el mejoramiento del usuario, tanto en aspecto físico como psicológico. La calidad tuvo que pasar por muchos procesos para ser lo que es hoy en día, aunque tiene diferentes conceptos y definiciones debido a los estudios, esta enfocada a un solo objetivo y es dar los mejores resultados.



## Bibliografía

UDS. (2023). *UDS*. Recuperado el 16 de Enero de 2024, de UDS:

<https://www.plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf>