

**Nombre de alumno: FATIMA LIZBETH
PONCE SOBERANO**

**Nombre del profesor: MARIA DEL
CARMEN LOPEZ SILBA**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS
DE ENFERMERIA**

NOMBRE DEL TEMA: ENSAYO

Grado: 8VO CUATRIMESTRE

Grupo: A

Introducción

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, existen un gran número de definiciones dadas por estadísticos de un tema. Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. La evolución de la calidad total enfocada en forma resumida: 1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados. 2. Control estadístico de proceso. 3. Control total de la calidad o calidad total. 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.

Desarrollo

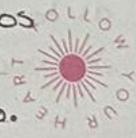
Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están: La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. La concepción de clientes internos y externos. La participación de la dirección en la calidad. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento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

Algunos resultados de la calidad serán: Costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados, entre otros.

Consiste en tres enfoques fundamentales los cuales son: El enfoque cliente, mejora continua y valor de cada persona.

Las metas principales de los círculos de calidad son: Que la empresa se desarrolle y mejore, contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos, Principales actores y precursores de los conceptos modernos de calidad. La calidad es cumplir con los requisitos, entre otros.

Evolución histórica de la calidad en salud. En un principio la calidad estaba regida por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale. 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.



Teorías 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 actual de la administración.

La dirección obtuvo nuevas afirmaciones descritas por los cuatro principios:

Principio de planeamiento, preparación, control y ejecución. Su aportación son los principios administrativos, los principios secundarios de Taylor

son: Establecimiento de tiempos y movimientos, selección científica del trabajador, precaución por la fatiga, Estándar de producción, Plan de incentivos salariales, Supervisión funcional y condiciones ambientales de trabajo. Aportaciones: Universalidad

de la administración, técnica, comercial, financiera, seguridad, administrativa y contable. **Teoría burocrática de Max Weber**. Fue uno de los fundadores de la sociología moderna, su aportación fue que proporcionó el modelo burocrático con características: formalización, División del trabajo, jerarquía

Las ventajas son: racionalidad, precisión, rapidez en las decisiones, univocidad, uniformidad, continuidad, reducción, constancia, confiabilidad

subordinación y beneficios. **Teoría de Elton Mayo**. Surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne. Las actividades productivas: La comunicación, la organización, concepción, implicación, entre otras. **Teoría de Drucker y O' Donnell'**

Adapta al modelo de las empresas, sus características son: Enfoques en la práctica, énfasis y flexibilidad. Relevancia al enfoque, eclecticismo, Relevancia, planeación, organización, dirección, control.

Teoría del comportamiento

Siguió un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna y fue estudiada y analizada por varios autores.

Desarrollo organizacional de Mc Gregor y Argyris

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma.

(Enfoques) (Americano-Japones)

Organización para la calidad

La organización de las actividades requiere de dos aspectos:

- Coordinación para el control
- Coordinación para crear el cambio

Las nuevas formas de organización están dirigidas a eliminar las barreras, o las paredes entre dos departamentos funcionales.

Enfoque Americano

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado y se conforman 3 personas

1. Crear y defender entre los empleados una declaración de la misión
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad
3. Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad
4. Tener la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio

5. 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 al rededor de objetivo y su finalidad es el mejoramiento continuo 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 si misma

CONCLUSIÓN

La calidad es muy importante ya que satisface las necesidades y expectativas de las personas, tiene principios como la concepción de clientes internos y externos, también la participación de la dirección en la calidad y la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Tiene resultados de calidad los cuales son que los costos sean más bajos, los ingresos más altos y así los clientes o personas quedan satisfechos.



BIBLIOGRAFIA

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 contínuo.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.-

Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de

calidad?Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores,

1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993.

Kerouac S, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona-

.

Masson; 1996.

Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP,

Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana;

1997.

Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6* ed. Madrid: dsevier;

2007.

Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado. Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M.

Modelos y teorías en enfermería. 6a ed. Madrid: Elsevier: 2007.

Watson J. Watson's caring theory. University of Colorado. Health Sciences Cenlei. School Nursing.

[En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en:

<http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp>

Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999.