



**Mi Universidad**

**Ensayo**

*Nombre del Alumno: Adamari Zúñiga Villatoro*

*Nombre del tema: Calidad de los servicios de enfermería*

*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 ENFERMERIA

## Introducción.

Dentro de este ensayo hablaremos de los antecedentes históricos, cuales son las teorías que soportan el trabajo de calidad, conocer el enfoque americano-japonés y sobre todo conocer la importancia de una buena calidad en los servicios como profesionales de salud.

La calidad es un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que satisface las necesidades del usuario o cliente.

La **calidad** tiene su origen en latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existe un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad.

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

1. 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.
2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de calidad o calidad total.

Los principales principios y conceptos de calidad son:

- 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.

Los tres **enfoques fundamentales**:

- \* Enfoque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente.
- \* Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas.



\* Valor de cada persona asociada.

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 (**PMO**) y la administración total de la calidad (**TQM**), asimismo la acreditación en hospitales amplió su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad.

El programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (**PECAH**) empezó a desarrollarse entre los 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud. En estos momentos aún sigue siendo un poco desconocida, pero ya cada institución de salud con sus respectivas unidades y servicios, está abordando y trabajando este tema, creando sus propios verificadores e indicadores en relación a lo que el **MINSA** nos recomienda y exige.

Se dan a conocer las siguientes teorías que soportan el trabajo de calidad:

- **Teoría administrativa científica** de Taylor Frederick W. Taylor. 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.
- **Teoría burocrática** de Max Weber, sus ideas no sólo contemplaban la administración de una sola organización, pues también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad. Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, y creía que el siglo xx perteneciera a las burocracias, como efectivamente sucedió.
- **Teoría de las relaciones humanas** de Elton Mayo. Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Las conclusiones del experimento, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.
- **Teoría neoclásica** de Drucker y O'Donnell. Esta teoría actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.



Teoría del comportamiento. Significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional explica el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluye conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendía establecer una administración más humana.

• Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris.

Esta teoría pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma. Centra su atención en los comportamientos de las personas y los grupos, más que en la estructura y técnicas de organización.

Enfoques (americano-japones).

La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos:

- \* Coordinación para el control.
- \* Coordinación para crear el cambio.

Dentro del enfoque americano se toma en cuenta la calidad de la empresa para poder llegar al éxito planeado.

Este enfoque propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad. Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control y actuación. Para una buena administración de calidad, Deming propone catorce principios.

El objetivo del enfoque japonés es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores e inversionistas.

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.

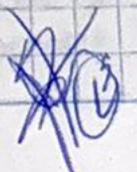
Según el autor, "la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso", lo cual es considerado la base de su teoría.

Conclusión.

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 servicios o productos mal hechos con toda su consecuencia, esto quiere decir con la pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este.

ya que las personas buscan productos y servicios de calidad y que estos logren satisfacer sus necesidades.

"Calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando." - Henry Ford



# Bibliografía

UDS. (s.f.). *Calidad de los servicios de enfermería*. Recuperado el 15 de Enero de 2024, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%3%8DA.pdf>