



**Mi Universidad**

**Ensayo**

*Nombre del Alumno: Omar David Franco Navarro*

*Nombre del tema: Calidad en 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*

En el presente ensayo se abordaran temas relacionados a la calidad en la profesión de enfermería, incluyendo su origen y principales definiciones presentadas por distintos autores, evolución y enfoques a lo largo de la historia, principios de la calidad, resultados de su aplicación y conclusión personal basado en la práctica diaria de la profesión.

Hay que empezar por conocer el término de calidad, el cual es de origen latín y significa: atributo o propiedad, que distingue a las personas, bienes y servicios, es decir aquello que hace a alguien o algo mejor que los demás, una definición más reciente es la de La Sociedad Americana para el Control de Calidad, “Cojunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.”

Hay que entender que la calidad surgió tras la necesidad de superación y de hacer mejor las cosas, como ejemplos de antecedentes de calidad podemos encontrar el código Hammurabi o los fenicios en donde para obligar calidad en el trabajo, se castigaba lo que estaba mal echo, posterior a ello, en el Siglo XIII con el surgimiento de los aprendices llevo consigo el surgimiento de inspectores e instructores, buscando la calidad, dando lugar al control de calidad del operario.

De igual manera podemos observar que con el paso del tiempo y con una globalización cada vez mayor, la calidad fue enfocándose a : Control enfocado a productos en la revolución industrial, control estadístico de procesos para reducir costos de inspección, control de calidad total, este último es una cultura que se remonta a Japón en los 50s , en donde se menciona que la calidad se debe lograr desde la primera acción en cualquier proceso y debe quedar realizado a la primera, evitando desperdicios y desconfianza.

Los Japoneses tenían como mayor aspiración el control de la calidad, concebido el concepto de Total Quality Control y Total Quality Managment, en donde el control de la calidad es cosa de todos y no solo de expertos.

Otra definición a tomar muy en cuenta es la que da Jurán, definiendo la calidad como “El uso de la basta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas para gestionar la calidad”, además tenía tres principios: Planear, controlar y mejorar.

De igual manera y no menos importante, hay que entender que para el logro de la calidad en una organización es importante la gestión adecuada y para entender este término, Senlle 2000 dice lo siguiente “Acción y efecto de administrar la organización”, pero para una buena administración se deben de tomar en cuenta al menos tres variables: cumplir con los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada, tratar los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción, y finalmente preocupación de la calidad en toda la organización.

Como principales principios se encuentran: concepción de clientes, participación de la dirección en calidad y mejoramiento continuo de productos y servicios. Y tras la aplicación de estos principios se obtiene como resultado: Costos bajos, clientes encantados por la satisfacción de necesidades y expectativas, participación del personal en el mejoramiento permanente, aplicación de principios y herramientas y círculos de calidad.

En el ámbito de enfermería, como mayor referente se encuentra Florence Nightingale, la cual tras la guerra de Crimea propone el apoyo a la formación de enfermería, además de realizar un estudio de la tasa de mortalidad en los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente la disminución de la mortalidad de un 40% a un 4%, además, de proponer un informe para recolectar información estadística de los hospitales.

Otro referente de calidad en salud es Abraham F, quién realiza la evaluación de la calidad de la educación médica, seguido de Abraham se encuentra a Lee Jones, quién propone los fundamentos de la buena atención médica, estableciendo normas y directrices de evaluación.

Por último y no menos importante, se encuentra a Avedis Donabedian quién aporta un extenso y profundo análisis de componentes de la calidad de atención, cuyos componentes son: Manejo técnico de salud y enfermedad, relación interpersonal entre proveedores y usuarios, principios éticos e importancia del costo de la calidad.

A partir de todo lo anterior mencionado, es de gran importancia recalcar que los enfoques de la calidad deben ser tres, primero en el cliente para lograr su fidelidad, segundo, promover búsqueda de la mejora continua y por último dar valor a cada persona de la empresa. Además de la implementación de los círculos de calidad, para lograr desarrollo y mejora, satisfacción de los trabajadores, lograr la calidad a través de la prevención y entender que calidad implica cero defectos.

Todas las anteriores aportaciones condujeron a el logro de la implementación de estudios y normas muy importantes y que actualmente regulan la práctica médica o las instituciones de prestación de servicios, como por ejemplo: Coldman en 1912, permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria, en 1913 a partir de los informes de Flexner y Coldman, el Colegio Americano de Cirujanos, emprende estudios sobre la normalización de hospitales.

Por último la OMS, ha demostrado interés por potenciar y mejorar la calidad de la salud, a través de la acreditación de hospitales, misma que cada país maneja de forma distinta y en base a sus filosofías y recursos.

El trabajo de calidad está sustentado a partir de distintas teorías, comenzando con la Teoría administrativa científica de Taylor Frederick, quién a partir de su experiencia 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 el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano. 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.

Taylor establece cuatro principios fundamentales para el logro de la calidad: Principio de planeamiento que consiste en 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: Consiste en 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. El principio del control: Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto y el principio de la ejecución, que consiste en distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Los beneficios de las aportaciones y planteamientos de Taylor fueron; el estudio de las características de los trabajos humanos y su delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo.

La segunda teoría que forma parte de la base en que se sustenta la calidad actual es la de Henry Fayol, el cual se le conoce como el padre de la teoría administrativa, en la cual aporta lo siguiente:

Universalidad de la administración: Demostrando que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración.

Áreas funcionales: 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.
- × Contable: se encarga de balances, inventarios y costos

Dentro del proceso administrativo que da Fayol , se destaca la fase de control, en donde se verifican los resultados y se comprueba que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.

Otra teoría que forma un pilar fundamental en el control de calidad actual, es la que presentó Max Weber, quién de origen Alemán fue uno de los fundadores de la sociología moderna, fue contemporáneo de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

La importancia de Weber en la calidad es que proporcionó un modelo burocrático, es decir, enfoque para optimizar la ejecución de tareas mediante una serie de procedimientos previamente establecidos para que el procedimiento pueda ser lo óptimo posible en tiempo, forma y capital. Weber también consideró que el control imperativo es indispensable para dirigir masas.

Weber consideró que el modelo burocrático debe poseer las siguientes características:

**Formalización:** Dando carácter legal a normas y reglamentos, todas las actividades deben estar detalladas y definidas por escrito

**División de trabajo:** Cada miembro tiene cargo o función definida

**Jerarquía:** Las líneas de jerarquía deben estar definidas, por lo tanto, ninguna función queda sin control o supervisión.

**Impersonalidad:** las actividades se desarrollan y designan en función al cargo que ejecutan y no en base a las personas.

**Comunicación formal:** la organización debe estar unida por comunicaciones escritas

**Competencia profesional:** El reclutamiento, selección y admisión de las personas están basados en las competencias técnicas y profesionales y no en preferencias.

**Profesionalización de los participantes:** los empleados de la burocracia son asalariados de acuerdo a sus funciones o posición jerárquica.

**Previsión del funcionamiento:** El comportamiento de los miembros será perfectamente previsible, todos deberán comportarse según normas y reglamentos.

Por lo anterior mencionado se puede comprender que lo que se intenta en el modelo de Weber es reglamentar todo en la organización, establecer directrices claras y tener total control de procesos y personal, sin embargo, este modelo también presenta disfunciones o limitaciones, las cuales son tratar al personal como ocupante de cargos y no como personas, valor asignado a reglas y reglamentos, despojo de libertad y espontaneidad, además de irritación de los clientes por atención estandarizada y rutinaria.

No solamente han existido teorías y modelos que han permitido una estandarización en tareas, procedimientos o incluso el comportamiento del personal, si no que también se han realizado experimentos como el de Hawthorne quién realizó una investigación en una fabrica textil con problemas de producción y rotación de

personal del 250%, por lo cual se introdujo un periodo de descanso para el personal, logrando al poco tiempo solidaridad, aumento en la producción y disminuyó la rotación, esto demuestra que el recurso humano es fundamental y el que permitirá el logro de los objetivos, sin embargo se le debe de dar importancia en incentivar y desarrollar un sentido de pertenencia en cada uno de los miembros.

Representando un contraste completamente distinto se encuentra la Teoría del comportamiento, estudiando el comportamiento individual, grupal y organizacional, además de incluir conceptos de motivación liderazgo y comunicación, pretendiendo lograr una administración más humana.

Herbert Alexander Simon entre otros autores realizaron la teoría del comportamiento, además de la teoría de las decisiones la cual tomó como base el comportamiento humano en las organizaciones. En esta reconoce la organización como un sistema de decisiones donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones.

Ligada a la Teoría del Comportamiento, se encuentra la teoría de Desarrollo Organizacional de McGregor, la cual centra su atención en el comportamiento de las personas y grupos. La importancia se le otorga a las personas quienes deciden el éxito o fracaso organizacional.

El Desarrollo Organizacional, está centrado en solucionar problemas de comunicación, conflictos, aspectos de dirección, identificación y cuestiones de eficiencia

Un tema final que es muy necesario puntualizar es la necesidad de la coordinación de las actividades de la calidad, la coordinación es el punto central del departamento de la calidad, dicha coordinación debe existir entre el consejo de calidad y los equipos de proyectos. La coordinación se puede lograr a partir de dos enfoques que se mencionan a continuación:

El enfoque americano el cual ve la calidad de la empresa como punto para llegar al éxito planeado, siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control y actuación en los diferentes procesos.

Deming propone 14 principios para lograr el logro de la administración de la calidad:

Los que de manera resumida tratan de mantener una idea clara entre los empleados la dirección a la cual ir, adquirir una filosofía y cultura organizacional, mantener una inspección de parte de todos tras un error, mantener relaciones de lealtad con los proveedores para obtener costos bajos y aumentar productividad y calidad.

Contrastando al enfoque Americano, se encuentra el enfoque Japonés, el cual el objetivo es mejorar la vida de productores, consumidores e inversionistas. Teniendo

como primicia que el incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objeto de negocios.

Para concluir el ensayo, recalco que la calidad y la humanidad han existido y se han desarrollado a la par, ambas han evolucionado y se encuentran en constante cambio, la calidad forma parte de infinidad de procesos y servicios, incluyendo las profesiones y enfermería no es una excepción, siendo una profesión cuya materia prima es la vida humana, no se puede comparar la exigencia y obligatoriedad de hacer los procesos seguros y eficaces, esto es lo que hace diferenciar enfermería de las otras profesiones, hay errores que cuestan vidas, destruyen familias o terminan con futuros prometedores, por lo tanto equivocarse en enfermería es un lujo el cual no nos podemos dar y por lo tanto, debemos apegarnos a normas, reglamentos, principios y técnicas para disminuir incidentes y preservar la calidad y la vida humana..

## BIBLIOGRAFÍA

*Calidad en los servicios de enfermería.* (2024). Plataforma UDS. Recuperado 10 de enero de 2024, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf>