

# CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**UNIDAD 1- ANTECEDENTES**  
**SAYIKO MONSERRAT LUNA GOMEZ**

## UNIDAD 1- ANTECEDENTES

La calidad tiene origen en latín como atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios; la calidad ha tenido gran evolución en la actualidad:

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como “**aprobado** o **rechazado**”.

Control estadístico de procesos, que inicia en la primera mitad del siglo y consistió en desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección. La finalidad de la calidad es que se realice en cualquier proceso y que se logre a la primera con el fin de evitar desperdicio de costos en productos mal hechos.

Control total de la calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los 50's introduciendo importantes y novedosos. La calidad total es toda la cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50, los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales, su mayor aspiración esa controlar la calidad, como también detectar la no calidad.

La gestión según **Senlle 2000**, es la acción y efecto de administrar una organización.

**Ohio** recomienda toma en cuenta tres variables para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, cumplir con los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación, promoción y preocupación por la calidad en toda la organización.

**Juran 2001** “Así como el siglo XX fue de la productividad, el siglo XXI será de la calidad”; menciona en su manual de calidad que el término genérico de “gestión de calidad total” significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos

y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar calidad. Su principal principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran:

- ✚ Planear
- ✚ Controlar
- ✚ Mejorar la calidad

**Edwards W. Deming** estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo los 14 puntos de Deming y las 7 enfermedades mortales. En 1983 se instituyo el premio Deming Philip B Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad esta 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

**Armand V. Feigenbaum**, introdujo la famosa frase “Control de calidad total”, su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha. Kaoru Ishikawa, es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales. Su hipótesis principal fue diferenciar las características culturales en ambas sociedades.

### **Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell**

La teoría neoclásica 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.

- ✚ Énfasis en la práctica de las funciones administrativas. Los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa; la teoría 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 buscaron la flexibilidad en los principios generales de la administración; lo que para los autores clásicos eran leyes, ellos lo tomaron como principios generales capaces de orientar las funciones de los administradores sin importar el tipo de organización a la que sirvan.
- ✚ Relevancia al enfoque del proceso administrativo. Esta teoría también recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas; en este contexto es importante señalar que el administrador debe planear, organizar, dirigir y controlar la organización para el logro de los objetivos institucionales, funciones que debe llevar a cabo de forma permanente.

### **Teoría del comportamiento**

La teoría del comportamiento significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; al tener 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.

Concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo. En este contexto definió la decisión como un proceso de análisis y elección entre alternativas disponibles y los cursos de acción que deberá seguir de acuerdo con la decisión

elegida. Douglas McGregor (1906-1964); 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. En este contexto el estilo administrativo es percibido como autocrático, rígido y estricto, en donde los individuos sólo son medios de producción y deben trabajar bajo ciertos esquemas previamente planeados y organizados.

La teoría Y ve a las personas como creativas y competentes, capaces de automotivarse y autodirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupadas, aceptan sus responsabilidades y asumen retos, además de que su trabajo les proporciona satisfacción. Esta teoría se basa en el comportamiento humano desarrollando un estilo administrativo abierto, dinámico y democrático por medio del cual la administración se convierte en un nicho creador de oportunidades, que libera potencialidades y quita obstáculos con la finalidad de favorecer el crecimiento intelectual de las personas.

### **Desarrollo organizacional de McGregor 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. Centra su atención en los comportamientos de las personas y los grupos, más que en la estructura y técnicas de organización.

El desarrollo organizacional (DO) se apega al lado humano de la empresa. Su campo de aplicación es aquel que tiene relación con los recursos humanos, ya que

la importancia que se otorga a las personas es decisiva para el éxito o fracaso organizacional.

El DO está enfocado en presentar soluciones a los problemas de comunicación, conflictos entre grupos, aspectos de dirección y jefatura, asuntos de identificación y destino de la empresa o institución, así como cuestiones de eficiencia organizacional.

### **PRINCIPIOS DE CALIDAD**

- 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.

### **RESULTADOS DE CALIDAD**

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder. Importantes conceptos:
- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos.
- 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.

**Edwards W. Deming**, estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta 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 principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es:

- Planear.
- Controlar.
- Mejorar la calidad.

**Armand V. Feigenbaum**, introdujo la famosa frase “Control de calidad total”, su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha.