



UDS

Mi Universidad

Ensayo

Nombre del alumno (a): Sonia Avila Sanchez

Nombre del tema: Técnicas y teorías de calidad

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad de servicios de enfermería

Nombre del profesor: Mariano Walberto Balcazar

Nombre de la Licenciatura: lic, en enfermería

Cuatrimestre: octavo

Técnicas y teorías de calidad

Las técnicas y teorías de la calidad son fundamentales en el ámbito empresarial y organizan ya que garantizan que los productos y servicios cumplan con los estándares y expectativas del cliente es or eso que las organizaciones deben adoptar y mejorar la calidad y la eficiencia. La implementación de estas técnicas permite identificar y eliminar defectos y fomentar una cultura de mejora continua.

En este presente ensayo abarcaremos Teorías como las de maxber y el Control Total de Calidad las cuales proporcionan marcos que ayudan a las empresas a establecer criterios claros de calidad, capacitar a su personal y evaluar resultados de manera efectiva. La calidad no solo impacta en la satisfacción del cliente, sino que también influye en la reputación de la marca, la lealtad del cliente y, en última instancia, en la rentabilidad de la organización. Por lo tanto, invertir en técnicas y teorías de calidad es esencial para cualquier empresa que aspire a mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución.

Las técnicas y teorías de calidad en enfermería se enfocan en mejorar la atención al paciente, garantizar la seguridad, la eficacia y la satisfacción en los servicios de salud. Algunas de las principales teorías y enfoques de calidad que se aplican en la enfermería incluyen:

1. Teoría de la Calidad Total (TQM) en Enfermería

Enfoque: El modelo de Calidad Total promueve la participación activa de todos los miembros del equipo de salud, desde enfermeras hasta administradores, con el objetivo de mejorar todos los aspectos de la atención al paciente.

Técnicas: Mejora continua, evaluación y medición del desempeño, capacitación continua de enfermeras, enfoque centrado en el paciente.

2. Modelo de la Gestión de Calidad en Salud (JCI - Joint Commission International)

Enfoque: Establece estándares de calidad y seguridad para la atención sanitaria. Este modelo se centra en la certificación de hospitales y clínicas y busca asegurar que los servicios de enfermería se alineen con las mejores prácticas internacionales.

Técnicas: Auditorías de calidad regulares, estándares de competencia y procedimientos clínicos y evaluación y monitoreo de la seguridad del paciente.

3. Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Enfoque: Utilizado para implementar procesos de mejora continua, el ciclo PDCA ayuda a las enfermeras y al personal de salud a identificar áreas de mejora, poner en práctica cambios y revisar los resultados.

Técnicas: Planificación de mejoras en los cuidados y procedimientos, ejecución de estrategias de cambio y monitoreo de los resultados obtenidos

4. Modelo de Calidad de la Atención al Paciente (Donabedian)

Enfoque: Desarrollado por Avedis Donabedian, este modelo define la calidad de la atención en tres componentes: estructura, proceso y resultado. En enfermería, esto implica

asegurarse de que los recursos, el proceso de atención y los resultados sean efectivos y seguros.

Técnicas: Evaluación de los recursos disponibles para la atención (estructura) , mejora de las prácticas clínicas y los procesos de atención (proceso) y medición de resultados de salud y satisfacción del paciente.

Max Weber, un influyente alemán es conocido principalmente por su trabajo sobre la burocracia y la organización social. Aunque no se centró específicamente en las técnicas y teorías de calidad, sus ideas han tenido un impacto significativo en la forma en que se entienden y aplican los conceptos de calidad en diversas organizaciones, incluida la atención sanitaria , su principal aportación fue Burocracia y Estructura Organizacional la definió como un modelo organizativo caracterizado por una jerarquía clara, reglas y procedimientos formales. Este enfoque ayuda a establecer estándares de calidad mediante la estandarización de procesos, lo que asegura que las tareas se realicen de manera uniforme y predecible

Frederick Taylor se centra principalmente en el desarrollo de la administración científica, que revolucionó la forma en que se gestionaban los procesos de trabajo. Aunque Taylor no se enfocó directamente en la calidad como se entiende hoy, su trabajo estableció las bases para mejorar la eficiencia y productividad en las fábricas, lo que indirectamente impactó la calidad. no abordó directamente la "calidad" en el sentido moderno, sus principios de eficiencia, estandarización y control de procesos sentaron las bases para el posterior desarrollo de métodos y sistemas de gestión de calidad, como los que se dieron en la era de la calidad total y los sistemas de mejora continua.

Henri Fayol, un pionero en el campo de la administración, desarrolló la Teoría General de la Administración. Sus principios de gestión, aunque más centrados en la organización y la administración, también tuvieron un impacto importante en el desarrollo de la calidad en la gestión empresarial. Fayol no se centró específicamente en la calidad como lo harían más tarde otros teóricos, pero su enfoque estructural y su manera de gestionar contribuyeron significativamente al establecimiento de principios que más tarde influirían en la gestión de calidad , su enfoque en el control y la estandarización en los procesos organizativos sentó las bases para la posterior aplicación de sistemas de control de calidad en las empresas.

Elton Mayo es conocido principalmente por sus contribuciones a la psicología organizacional y por sus estudios en el campo de las relaciones humanas en el trabajo especialmente a través de la Experiencia de Hawthorne. Si bien no abordó la calidad de la manera en que lo hicieron otros teóricos, sus investigaciones tuvieron una influencia indirecta en el desarrollo de la gestión de calidad y en la forma de entender la importancia de las personas en los procesos organizativos.

Mayo descubrió que los trabajadores no solo son influenciados por factores físicos y materiales (como la iluminación o las condiciones laborales), sino también por factores sociales y psicológicos. El reconocimiento social, el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia fueron fundamentales para mejorar el desempeño de los trabajadores. Así mismo ayudó a comprender que la satisfacción y motivación de los trabajadores son

cruciales para lograr un desempeño de calidad. Los trabajadores motivados tienden a producir un trabajo de mejor calidad, lo que influye directamente en los resultados y estándares de calidad de una organización.

De esta manera las teorías de Max Weber, Frederick Taylor y Henri Fayol influyeron de manera significativa en las técnicas y teorías de la calidad aunque cada uno de ellos abordó la gestión organizativa desde perspectivas diferentes. A continuación se resume su mayor aportación haciendo diferencia a cada una desde su perspectiva, contribuyó a un enfoque estructurado y eficiente para gestionar la calidad dentro de las organizaciones

Max Weber: Aportó la base de la burocracia y la estandarización, esenciales para el control de calidad.

Frederick Taylor: Aportó la optimización de procesos y el análisis sistemático para mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.

Henri Fayol: Introdujo principios de gestión y control que facilitaron el establecimiento de sistemas de calidad organizacional.

Podemos concluir mencionando la importancia e implementación de teorías y técnicas de calidad en enfermería presenta desafíos y oportunidades. Si bien el enfoque de calidad total fomenta un ambiente colaborativo, puede enfrentar barreras en la comunicación y la cultura organizacional. Por otro lado la auditoría de calidad y el uso de protocolos estandarizados pueden mejorar la atención, pero requieren un compromiso constante y recursos para su implementación efectiva.

Así también las técnicas y teorías de calidad en enfermería son fundamentales para garantizar una atención segura y eficaz. La integración de modelos de mejora continua, auditorías y formación continua no solo mejora los resultados de los pacientes, sino que también fomenta un entorno de trabajo positivo para los profesionales de la salud al centrarse en la calidad, la enfermería puede avanzar hacia una atención más centrada en el paciente asegurando que se cumplan las expectativas y necesidades de quienes reciben cuidados.

Bibliografía

1. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/189345/1/725170.pdf>
2. http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/evaluacion_servicios_enfermeria.pdf
3. <https://enfermeriavirtual.com/teorias-y-teoristas-de-enfermeria/>
4. <https://sinfronteras.edu.mx/indicadores-de-calidad-en-enfermeria-cual-es-su-importancia/#:~:text=El%20proceso%2C%20usualmente%2C%20incluye%20los%20siguientes%20pasos%3A%20I,Implementaci%C3%B3n%20de%20mejoras%20basadas%20en%20los%20hallazgos%20obtenidos.>
5. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025
6. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/189345/1/725170.pdf>
7. http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005