

Nombre del alumno:

LOURDES GOMEZ RAMIREZ

Nombre del profesor:

LIC.MARIA DEL CARMEN LOPEZ

Nombre del trabajo:

MAPA CONCEPTUAL

Materia:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Grado: **8° CUATRIMESTRE**

Grupo: **C**

Comitán de Domínguez Chiapas a 19 de enero de 2021.

Unidad I

ANTECEDENTES

- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

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

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los resultados de la calidad son:

1. Costos más bajos
2. Ingresos más altos.
3. Clientes encantados.

Evolución histórica de la calidad en salud.

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares

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 logre a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias,

Juran menciona en su Manual de calidad que el término genérico de "gestión de la calidad total" significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar 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.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

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 inicial de la administración.

Principios de la administración científica de Taylor

Principio de planeamiento. 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. 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.

Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.

Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada

Aportaciones

Son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la 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.

Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y redimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como "la organización racional del trabajo".

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
- La coordinación para el control es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad; la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

La administración de la calidad (W. Edwards Deming)

Dice Deming: "...No podemos aceptar más los niveles corrientemente aceptados de errores (defectos), material no adecuado para el trabajo, personas que no saben cuál es su trabajo y que tienen miedo de preguntar, daños por manipulación, métodos anticuados de formación para el trabajo, supervisión inadecuada e ineficaz, alta rotación de directivos..."

Deming convoca a las organizaciones a avanzar hacia un proveedor único para cada insumo, tanto como sea posible, en una relación de largo plazo basada en la lealtad y la confianza.

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios. Teoría Z de William Ouchi.

Enfoque Americano: No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad. Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación

Afirma Deming: "La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir las especificaciones".

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó 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 sí mismo.

Principios secundarios de Taylor.

Estudio de tiempos y movimientos

Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa

Debían desempeñarse según los principios generales de administración.

- Unidad de mando, Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección, Centralización
- Subordinación del interés individual al interés general
- Disciplina, División del trabajo, Orden
- Jerarquía, Justa remuneración, Equidad, Estabilidad del personal:
- Iniciativa, Espíritu de equipo

Fayol sostenía que los principios de la administración son flexibles y pueden ser adaptados para atender cualquier necesidad; todo es cuestión de saber aplicarlos.

Ventajas del modelo burocrático

Consideró que comparar los mecanismos burocráticos con otras organizaciones es similar a comparar la producción de la máquina con otros modos no mecánicos de producción. Para Weber las ventajas de la burocracia son:

Racionalidad, Precisión en la definición del cargo y la operación, Rapidez en las decisiones, Univocidad de interpretación, Uniformidad de rutinas y procedimientos, Continuidad de la organización, Reducción de la fricción entre personas. Constancia, Confiabilidad, Subordinación, Beneficios para las personas en la organización.

Disfunciones de la burocracia

El comportamiento de las personas no siempre es previsible dentro del modelo burocrático de Weber; observe cómo se presentan consecuencias imprevistas que conducen a la ineficiencia y la imperfección; a estas consecuencias imprevistas se les da el nombre de “disfunciones de la burocracia”

BIBLIOGRAFIA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/files/asignatura/5f3c75e5645bb8e3ec83fcdd8379c0df.pdf>