



Nombre de la alumna:

**Eligia Mabel Maldonado Domínguez**

Nombre del profesor:

**María del Carmen López Silba**

Materia:

**Calidad en los servicios de enfermería**

Nombre del trabajo:

**Mapa conceptual**

Grado y Grupo:

**8tavo cuatrimestre "C"**

# ANTECEDENTES HISTÓRICOS

## ¿Qué es la calidad?

Es un atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

Es también un conjunto de características

De un proceso o servicio

Que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario

## Evolución de la calidad

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con

la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos.

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.

## Principios de la calidad

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

2. La concepción de clientes internos y externos.

3. La participación de la dirección en la calidad.

## Resultados de la calidad

Costos más bajos

Ingresos más altos

Clientes encantados

## Empleados con poder

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

## Otros 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.

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).

El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH)

empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004

elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

# TEORÍAS 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
- Principio de la preparación
- Principio del control
- Principio de la ejecución

### Principios secundarios de Taylor

- Estudio de tiempos y movimientos
- Selección científica del trabajador

- Preocupación por la fatiga
- Estándar de producción.

- Plan de incentivo salarial
- Supervisión funcional

## Funciones administrativas

Previsión, organización, dirección, coordinación, control.

## Principios de la administración

- Unidad de mando
- Autoridad v responsabilidad

- Unidad de dirección
- Subordinación

- Disciplina
- Orden

- Jerarquía
- Justa remuneración

- Equidad
- Estabilidad del personal

- Iniciativa
- Espíritu de equipo

## Ventajas del modelo burocrático

- Racionalidad
- Rapidez en las decisiones

- Univocidad de interpretación
- Uniformidad de rutinas y procedimientos

- Constancia
- Confiabilidad

## Disfunciones de la burocracia

- Impersonalidad
- Directrices convertidas en fines

- Resistencia a los cambios
- Toma de decisiones a cargo de la jerarquía

- Conformidad extrema
- Signos de autoridad

- Dificultad en la atención al cliente y conflictos con el público.

# ENFOQUES (AMERICANO-JAPONÉS)

## Organización para la calidad

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

### 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

pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación.

## Principios para administrar la calidad

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.

Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.

Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

## Enfoque japonés

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

Diversas prácticas facilitan la gerencia de calidad: lotes pequeños, minimización de inventario en productos en proceso

mantenimiento, revisión diaria de máquinas y círculos de calidad.

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

William Ouchi es autor de la teoría Z:

Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés.

Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano nbn

## Referencias

UDS. (2020). Calidad en los Servicios de Enfermería. En M. d. Silba.