



- Calidad En los servicios De Enfermería
- María Del Carmen López Silba
- Licenciatura en Enfermería
- Nayeli Castillejos Ramírez
- 8°-C
- Tarea: I

Unidad I Antecedentes

Enfoques (americano-japonés)

Organización para la calidad

La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos

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.

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

Antecedentes históricos

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

En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC):

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente

La evolución de la calidad

- Calidad total enfocada
- Control estadístico de procesos
- Control total de la calidad o calidad total

Principales principios y conceptos de calidad

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Frederick W. Taylor

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, con los que desarrolló la administración científica.

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

Teoría administrativa clásica de Fayol

Fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración. Contemporáneo y conocido de Taylor, desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

La administración de la calidad (W. Edwards Deming) Deming propone catorce 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

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

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

Motivado por conocer las causas de la productividad japonesa, inicio el estudio de empresas norteamericanas y japonesas. Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales.

- ✓ 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
- ✓ La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- ✓ La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales.

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.

Teoría del comportamiento

El comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendió establecer una administración más humana.

Abraham H. Maslow. Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica.

Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.).

Teoría burocrática de Max Weber

Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

Estableció que la organización burocrática era el medio conocido más racional de llevar a cabo un control operativo sobre los seres humanos, donde consideró también que el control imperativo era indispensable para dirigir a las masas.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Acentúa la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de la misma y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial.

Bibliografía

Gogle. (21 de 01 de 2021). Recuperado el Jueves de Enero de 2021, de Gogle:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/98c3ddc5caa4754d37f5f87ef4ccc527.pdf>