



**Nombre de alumno: Vázquez López
Marli Paola**

**Nombre del profesor; María Del
Carmen López**

**Nombre del trabajo: Mapa
conceptual**

PASIÓN POR EDUCAR

**Materia: calidad en los servicios de
enfermería**

Grado: 8

Grupo: C

1.1.- Antecedentes históricos

¿QUE ES CALIDAD?

- atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.
- Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.

• EVOLUCION 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 calidad

- 1 Costos más bajos
- 2 Ingresos más altos
- 3 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 Grimea (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.

1.2.- 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
- Condiciones ambientales de trabajo.

Funciones administrativas

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- control

• Principios de la administración.

- Unidad de mando
- Autoridad y 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

- Continuidad de la organización
- Reducción de la fricción entre personas
- Constancia
- Confiabilidad

• Disfunciones de la burocracia

- Impersonalidad
- Directrices convertidas en fines
- Exceso de formalismo y papeleo.

- 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.

1.3.- 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.

- Conformen 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.

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.

