

ENSAYO

“TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD”





UNIVERSIDAD DEL SURESTE

ALUMNA:

Valeria García Victoria

GRUPO:

8 B

CARRERA:

Lic. Enfermería

PROFESORA:

Juana Inés Hernández López

Villahermosa, Tab, a 28 de enero de 202

TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

INTRODUCCION

La calidad y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad. Por ello, en el siguiente ensayo explicare acerca de las teorías que soportan el trabajo de calidad y como esta es aplicable en la enfermería rama en la que nos hemos de desempeñar. Para comenzar, es importante que conozcamos que la calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca. Y que reconozcamos que esta es necesaria ya que genera productos y servicios mejorados, disminuye costes y permite aumentar la rentabilidad financiera de las empresas, asimismo, es un factor de motivación e integración de los trabajadores, ya que es el objetivo que orienta todas las actuaciones en las organizaciones. y ademas, contribuye en la mejora de la imagen de los productos y servicios, aumenta la satisfacción de los clientes lo que influye en su lealtad.

DESARROLLO

Posteriormente, explicaré acerca de tres teorías que soportan el trabajo de calidad analizadas en clase. Tales teorías son, la teoría de Edwards W. Deming que revolucionó la gestión en las empresas de fabricación y de servicios al insistir en que la alta dirección es responsable de la mejora continua de la calidad, asimismo, fue conocido internacionalmente como consultor, cuyos trabajos introdujeron en la industria japonesa los nuevos principios de la gestión y revolucionaron su calidad y productividad. De igual forma Deming estableció, los catorce puntos para la gestión de la calidad, los cuales son 1. Crear constancia de propósito, esforzarse por el mejoramiento constante de los productos y servicios, con el objetivo de ser competitivos y garantizar la coherencia en la forma de hacer negocios, 02. La nueva filosofía, una nueva etapa económica ofrece nuevas oportunidades y desafíos, y la gerencia debe asumir la responsabilidad de estar abierto a tales cambios, 3. Dejar de

depender de la inspección, ya que poner fin a la dependencia de las inspecciones y controles finales para garantizar la calidad. 4. Finalizar el contrato de “oferta más baja, avanzar hacia un único proveedor para cualquier ítem. Una organización debería poder confiar en los proveedores ya que suministran las partes para la línea de producción y son el primer enlace a un producto de alta calidad, 5. Mejorar constantemente, mejora constantemente y para siempre, 6. Establecer capacitación en el trabajo, la capacitación y el desarrollo de los empleados son necesarios para la supervivencia de una organización, 7. Establecer Supervisión, adoptar e implementar el liderazgo., el liderazgo necesita ser estimulado, al dirigir y supervisar, los gerentes pueden ayudar a los empleados y hacer que las máquinas funcionen mejor. 8. Expulsar el miedo, el miedo es paralizante. Por lo tanto, se debe eliminar el miedo en el piso de trabajo para que todos puedan desempeñarse de manera efectiva para la empresa, 9. Romper las barreras, al eliminar los límites entre los departamentos, la cooperación puede ser mejor y los diferentes equipos de expertos se entenderán de una forma sobresaliente. 10. Eliminar exhortaciones, tales lemas, advertencias y exhortaciones se perciben como condescendientes. Los problemas de calidad y producción no surgen del empleado individual, sino del sistema mismo, 11. Eliminar gestión por objetivos, no más enfoques en lograr ciertos márgenes; que impide que los profesionales realicen bien su trabajo y tomen el tiempo necesario para ello, 12. Permitir orgullo de mano de obra, deje que los empleados se sientan orgullosos de su oficio y experiencia nuevamente. Esto se relaciona con el undécimo punto, 13. Establecer educación, Integre y promueva capacitación, autodesarrollo y mejora para cada empleado. Al alentar a los empleados a trabajar para ellos mismos y ver sus estudios y capacitaciones como una parte evidente de sus trabajos, pueden elevarse a un nivel superior, 14. La transformación es trabajo de todos, establezca acciones concretas para implementar y realizar la transformación y el cambio en toda la organización. Por otro lado, la teoría de Phillip B. Crosby, se basa en la palabra de la PREVENCIÓN como una palabra clave en la definición de la calidad total. Ya que el paradigma que Crosby quiere eliminar es el de que la calidad se da por medio de inspección, de pruebas, y de revisiones. Esto nos originaría pérdidas tanto de tiempo como de materiales, ya que con la mentalidad de inspección esto está preparando al personal a fallar, así que “hay que prevenir y no corregir”. Asimismo, Crosby propone 4 pilares que debe incluir un programa corporativo de la calidad, los cuales son: 1. Participación y actitud de la administración. La administración debe comenzar tomando la actitud que desea implementar en la organización, 2. Administración profesional de la calidad. Deberá capacitarse a todos los integrantes de la organización, de esta

manera todos hablaran el mismo idioma y pueden entender de la misma manera cada programa de calidad, 3Programas originales. Aquí se presentan los 14 pasos de Crosby, también conocidos como los 14 pasos de la administración de la calidad. Compromiso en la dirección, Equipos de mejoramiento de la calidad., Medición de la calidad., Evaluación del costo de la calidad, Concientización de la calidad, Equipos de acción correctiva, Comités de acción, Capacitación, Día cero defectos, Establecimiento de metas, Eliminación de la causa de error, Reconocimiento, Consejo de calidad, Repetir el proceso de mejoramiento de calidad. 4. Reconocimiento. Debemos de apoyar al personal que se esforzó de manera sobresaliente en el cumplimiento del programa de calidad. Por último, en la teoría de Joseph M. Juran, este define la calidad como: “adecuación al uso; es también el cumplimiento de las especificaciones “. afirma que es posible planificar la calidad a alcanzar en la producción. Por lo que también propone 10 pasos para la mejoría de la calidad:1.Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejoramiento,2. Determinar metas de mejoramiento,3. Organizarse para logra estas metas, 4. Proporcionar entrenamiento, 5. Desarrollar proyectos para resolver problemas, 6. Reportar los problemas sin ocultar errores, 7. Dar reconocimiento, 8. Comunicar los resultados, 9.Mantener consistencia en los registros, 10. Mantener la mejora en todos los sistemas, subsistemas y procesos de la compañía.

CONCLUSION

En conclusión, con lo analizado antes y en clase, he comprendido que la calidad o teorías de la calidad no solo aplican a las empresas o negocios, sino que también en nosotros mismos como persona ya sea en nuestra vida diaria, o en alguna situación en específico, pero sobre todo como se analizó en clase, la calidad también se aplica en nuestra profesión, ya que como futuros enfermera(o)s, podemos aplicar o implementar dichos conocimientos de como mejorar la calidad en nuestros pacientes, y de esa manera mostrar o prestar un mejor servicio para con el paciente y que de cierta forma este se recupere de forma más rápida o su estadía sea mas agradable dentro del hospital o hasta que llegue su deceso.

BIBLIOGRAFIA

UDS. (2023). CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA