



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

GILBER JOVANY GONZALEZ MIGUEL

9^o-“A” DE ENFERMERIA

**ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS SERVICIOS
DE ENFERMERIA**

PROFR. FELIPE ANTONIO MORALES HERNANDEZ

MAPA CONCEPTUAL

21-05-23

ADMINISTRACION CONTEMPORANEA (capitulo 3)

Pioneros del enfoque de calidad

La aplicación de los conceptos de calidad tuvo como origen las necesidades de organismos industriales para mejorar la calidad, productividad y costo de sus productos con fin de ser competitivos en el mercado

En la actualidad los principios de calidad se han extrapolado y adaptado para aplicarse a todo tipo de actividades y organismos

Aportes de autores sobre el enfoque de calidad: Peter Drucker, William Edwards Dreming, Walter A. Shewart, Joseph M. Juran, Kaouru Ishikawa, Phil Crosby, Michael Hammer y James Champy

Conceptos de calidad

En este contexto la calidad implica entender que el cliente (paciente) es quien define la calidad del servicio que le ofrecen los profesionales de salud

Conceptos más sobresalientes relacionados con la calidad:

Administración del conocimiento, alta dirección, alto desempeño, auditoria de calidad, cadena de valor, calidad, calidad con base en hechos, calidad total, capacidad de proceso, cliente, cliente externo, cliente interno, comparación referencial, etc.

Administración por conocimientos de Drucker

El resultado de la aplicación del conocimiento primero a la mejora de las herramientas, procesos y productos; después a la mejora de la productividad laboral y, por último, a la innovación y a la mejora del propio conocimiento, se manifiesta en una nueva sociedad que Drucker llama "sociedad post capitalista"

La innovación y la creatividad que se propician con el concepto del ser humano como un ser racional en las organizaciones, sólo se consigue a través de la aplicación de conocimientos

Como el objetivo de las organizaciones post capitalistas es la innovación, por definición están designadas para el cambio constante

ADMINISTRACION CONTEMPORANEA (capitulo 3)

Organizaciones federales

La propuesta de las organizaciones federales se indica como la más adecuada para un óptimo financiamiento; Tom Peters y Charles Handy introducen una organización federal

Handy considera que los principios de las organizaciones federales son:

- **Centro pequeño**
- **Subsidiaridad**
- **Doble ciudadanía**
- **Trabajos “de tipo empresarial”**

Teoría del trébol

Handy utiliza el trébol para simbolizar los tres tipos de personas que integran las nuevas organizaciones. Las unidades operativas individuales son organizaciones en forma de trébol con tres tipos de empleados:

Profesionales. Trabajadores del núcleo central de tiempo completo. Constituyen los trabajadores que son decisivos para el futuro de la organización por los conocimientos que poseen.

Contratistas. Consultores y contratistas subcontratados, se contratan para trabajos específicos que no son esenciales ni permanentes.

Empleados temporales. Son trabajadores necesarios para ampliar servicios, mantenimiento de las instalaciones o en épocas de mucho trabajo, entre otros.

Reingeniería

La reingeniería es un enfoque para planear y controlar el cambio, Daniel Morris y Joel Brandon mencionan siete condiciones para que el proceso de reingeniería llegue a buen término

1. Habilidad para orientar el proceso de reingeniería con metodología.
2. Administración coordinada del cambio para las funciones afectadas.
3. Habilidad para evaluar, planear e implementar el cambio sobre una base continúa.
4. Habilidad para analizar el impacto total de los cambios.
5. Habilidad para visualizar y simular los cambios propuestos.
6. Habilidad para utilizar los modelos sobre una base continúa.
7. Habilidad para asociar entre sí todos los parámetros administrativos de la empresa.