



Mi Universidad

Cuadro Sinóptico

Nombre del Alumno: Miguel de Jesús Vazquez Velázquez

Nombre del tema: Antecedentes

Parcial : I

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

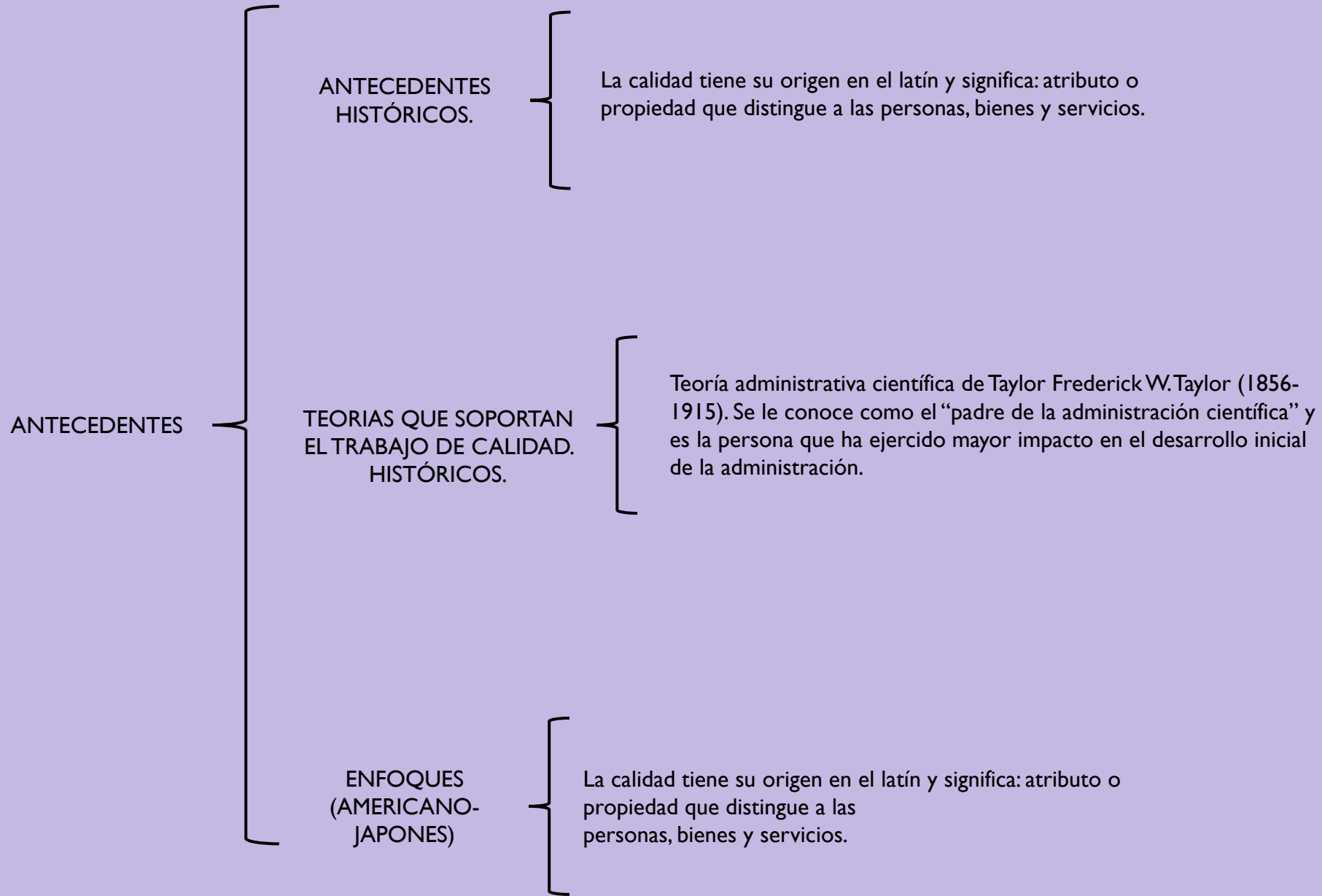
Nombre del profesor: Sandra Yazmin Ruiz Flores

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo

Lugar y Fecha de elaboración

Pichucalco, Chiapas 23/01/2024



ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad

- 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 para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los resultados de la calidad son:

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder. Importantes conceptos:
- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos.
- La responsabilidad de la dirección en la calidad.

Los tres enfoques fundamentales

- En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
- Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- Valor de cada persona asociada

Los resultados de la calidad son:

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder. Círculos de calidad La naturaleza de estos círculos de calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa.

Las metas principales de los círculos de calidad son

- Que la empresa se desarrolle y mejore
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos
- Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- 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.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Taylor no obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes

- Principio de planeamiento. Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.
- Principio de la preparación. La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto

- Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Principios secundarios de Taylor

1. Estudio de tiempos y movimientos Se realiza un estudio de los tiempos utilizados en cada fase del proceso con la finalidad de eliminar movimientos inútiles.
2. Selección científica del trabajador Con esta selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar.
3. Preocupación por la fatiga Estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas.
4. Estándar de producción Significa ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia.

5. Plan de incentivo salarial. Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado y éste irá subiendo mientras más produzcan.
6. Supervisión funcional La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.
7. Condiciones ambientales de trabajo

Aportaciones

- Disfunciones de la burocracia
- Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo
- El experimento de Hawthorne
- Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell
- Teoría del comportamiento
- Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

ENFOQUES
(AMERICANO-
JAPONES)

Organización para la
calidad

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

- Coordinación para el control.
- Coordinación para crear el cambio.

Enfoque
Americano

dicho enfoque donde cada una de ellas propone

- Aspectos
- Pasos
- Soluciones

Deming
propone catorce
principios para
administrar la calidad

- I. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión
- II. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.
- III. Redefinir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.
- IV. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.
- V. Enfoque Japonés : El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

Bibliografía

- Antología UDS