

UDS

NOMBRE DEL ALUMNO:

RUTH ANDREA HERNÁNDEZ ALCUDIA

NOMBRE DEL MAESTRO:

SANDRA YASMIN RUIZ FLORES

CUADRO SINÓPTICO

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

8VO CUATRIMESTRE

GRUPO B



Teorías que soportan la calidad

Antecedentes históricos

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

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están

- ☒ 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

- 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.
- La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.

Resultados de la calidad

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.
- La calidad es cumplir con los requisitos.
- 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.

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

Aportaciones

son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos

Ventajas del modelo burocrático

- Racionalidad. Está relacionada de forma directa con el logro de los objetivos de la organización.
- ☒ Precisión en la definición del cargo y la operación. Por el conocimiento de los deberes.
- ☒ Rapidez en las decisiones. Si cada miembro de la organización conoce lo que debe hacerse, cuándo y cómo hacerlo, los papeles y las órdenes se tramitan a través de canales preestablecidos.
- ☒ Univocidad de interpretación. Garantizada por la reglamentación específica y escrita.
- ☒ Uniformidad de rutinas y procedimientos. Favorece la estandarización y la reducción de costos y errores.

Teorías que soportan la calidad



Disfunciones de la burocracia

- Impersonalidad. Misma que se observa en las relaciones establecidas entre los miembros de la organización, porque se tratan como ocupantes de cargos y no como personas.
- ☒ Directrices convertidas en fines. Las normas y los reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos, ya que el empleado se preocupa más por las reglas y los reglamentos de la organización que por su trabajo.
- ☒ Exceso de formalismo y papeleo. La tendencia de documentar y formalizar todas las comunicaciones lleva al exceso de trámites, lo que perjudica el funcionamiento de la organización.

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

- 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 Japonés

La clave es ser honesto contigo misma, encontrar los puntos débiles, aprender de ellos, trabajar y poner manos a la obra en cambiarlos.

Teoría del comportamiento

La teoría del comportamiento significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación,

Enfoque Americano

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

Objetivo

es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.
- 3.-Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.



ANTOLOGÍA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

