Universidad del sureste

Lic. En enfermería

Calidad en los servicios de enfermería

Cuatrimestre: 8

Profesor: Lic. Alfonso Rodríguez Estrada

Alumno: Francisco De La Cruz Hernández

Grupo: A

Actividad: Cuadro conceptual

miMind

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS:

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 estan

? 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.
? 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.
? 6. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los
productos y servicios.

Los tres enfoques fundamentales

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

Resultados de la calidad

? Costos más bajos.
? Ingresos más altos.
? Clientes encantados.
? Empleados con poder. Circulos de calidad La naturaleza de estos circulos de
calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa.

Las metas principales de los circulos de calidad son

? Que la empresa se desarrolle y mejore.
? Contribuir a que los trabajadores se sentan satisfechos mediante talleres y
respetando las relaciones humanas, brindarle en cada empleado sus capacidades
para mejorar su potencial.
? Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
? Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna,
vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo los 14
puntos de Deming y las siete enfermedades mortales. En 1983 se instituyo el
premio Deming. Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero
defectos y también que la calidad está basada en cuatro 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.

1.2 TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

antecedentes historicos

? 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 sera 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 tayloristas 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
lentos
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

teoria burocratica de Max Weber

? Formalización. Le da carácter legal a las normas y reglamentos; todas
actividades deben estar definidas por escrito y son detalladas porque
buscan alcanzar todas las metas de la organización.
? División del trabajo. Cada miembro de la organización tiene un cargo o
función definido previamente de busca de la racionalidad, por tanto. se
adapta a los objetivos para buscar la eficiencia. Existe una división
sistemática del poder y del trabajo; con deberes y atribuciones
especificadas y delimitadas de manera estricta.
? Jerarquía. Las líneas de autoridad están bien definidas; cada cargo inferior
debe estar bajo el control y supervisión de un nivel superior para
garantizar la unidad de control. Ninguna función queda sin control o
supervisión. La autoridad ha inherente al cargo y no al individuo que la
desempeña de forma oficial.

ventajas del modelo burocratico

? 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.

teoria de las relaciones humanas de Elton Mayo

Elton Mayo (1880-1947) Está teoría surgió como resultado de los experimentos
realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Las
conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo, iniciado en 1927 y terminado en
1932, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las
tareas sin tomar en cuenta a las personas.

El experimento de Hawthorne

? La comunicación es un elemento esencial dentro de una organización.
? Se debe conocer previamente al individuo a fin de obtener un mejor aprovechamiento de sus capacidades para la organización.
? La organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas.
Aportaciones
? Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del
hombre.
? Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de
mejorar el clima laboral.
? Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en
forma grupal y no individual.
? Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber
más acerca del individuo, el grupo y la organización.
? Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, la cual se basa en
sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

1.3 ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Organización para la calidad

? Coordinación para el control
? Coordinación para crear el cambio

Enfoque Americano/Enfoque Americano

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión. La dirección debe
demostrar constantemente su compromiso con esta declaración. Deming dice que la
definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario
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.
4. -Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.
5. - Enfoque Japonés
El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los
consumidores y de los inversionistas