



Nombre del alumno: Diana Paola Sánchez García

Nombre del profesor: María Del Carmen López Silva

Nombre del trabajo: Ensayo



Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado y grupo: 8-A

Comitan De Dominguez Chiapas a 11 de noviembre de 2022.

Antecedentes de los servicios de calidad.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes históricos

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

Para la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): "conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario/cliente".

La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio del costo en productos mal hechos con toda su consecuencia, esto quiere decir con pérdida en la confianza del cliente y la pérdida de este.

Según los expertos de Ohio recomiendan 3 variables para mejorar la gestión:

- Preocupación por el trabajo
- Tratamiento de los recursos humanos
- Preocupación por la calidad en toda la organización.

Principios y conceptos de calidad:

- Calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- Concepción de clientes internos y externos
- Participación de la dirección en la calidad.
- Aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de productos y servicios.

Resultados de la calidad:

- Costos más bajos
- Ingresos más altos
- Clientes encantados
- Empleados con poder

Según Joseph M. Juran: La administración de calidad se basa en:

Planear — Controlar — Mejorar la calidad

DESARROLLO

Teorías del trabajo de calidad

Taylor Frederick W. Padre de la administración científica. Describe los siguientes principios:

- De planteamiento → Sustituir el trabajo del operario el criterio individual, improvisación y la obtención empírica-práctica por métodos basados en los procedimientos científicos.

• De preparación → La selección científica de los trabajadores asignándoles responsabilidad específica de una tarea en la que sea más apto.

• De control → Controlar el trabajo verificando que sea ejecutado según lo previsto.

• De ejecución → Distribuir el trabajo y responsabilidades y la ejecución sea disciplinada.

Teoría burocrática de Max Weber una de las fundadoras de la sociología moderna, afirma que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, sugiere que su modelo debe cultivarse con características, como:

- Formalización
- División del trabajo
- Jerarquía
- Impersonalidad
- Comunicación formal
- Competencia profesional
- Especialización en administración
- Profesionalización de los participantes
- Previsión del funcionamiento

Teoría neoclásica de Ducker y O'Donnell

Esta actualiza los conceptos clásicos de administración; uso como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales. y las demás teorías administrativas.

• Características de la teoría neoclásica

- Énfasis en la práctica de las funciones administrativas.
- Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración.
- Relevancia al enfoque del proceso administrativo.
- Eclesiasticismo.
- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Teoría del comportamiento

Herbert → Propuso la teoría de las decisiones, tomando como base para explicar el comportamiento humano en las organizaciones.

D. McGregor → Propuso la teoría de la motivación y compara dos estilos de administración: uno basado en la teoría tradicional mecanicista y pragmática, y el otro en las concepciones modernas del comportamiento humano.

Maslow → Formuló la teoría de motivación basada en las necesidades humanas de forma jerárquica.

Fisiológicas - De seguridad - Sociales - Autoestima - Autorrealización

McGregor y Argyris

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización tomando en cuenta las necesidades, exigencias y demandas de la misma.

Enfoques:

↳ Americano

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

La conforman 3 personas enfocados propendiendo principios, aspectos y pasos y valoraciones a mejorar la calidad enfocados en la planeación, ejecución control y actuación

Japones

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, consumidores e inversionistas



Charles Fine → Diversas prácticas facilitan la gerencia de calidad: lotes pequeños, minimización de inventario en productos de proceso, mantenimiento, revisión diaria de círculos de calidad

Z de William Ouchi → La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.

Conclusión

La calidad tanto en los productos como en los servicios es muy importante en la satisfacción del usuario cliente, pues la buena experiencia al comprar un producto, recibir algún trato y la atención lo hará que lo vea como el mejor, lo recomienda, tenga más ventas y el cliente quiera regresar.

Esto es muy importante en el ámbito de enfermería pues al brindar un cuidado de calidad el paciente tendrá una rápida mejoría y nuestra atención lo hará sentir bien y si lo vuelve a necesitar no dude en acudir a nuestro cuidado.

~~XXXX~~

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ UDS. (20 de enero de 2024). Plataforma Educativa UDS. Obtenido de Plataforma Educativa UDS:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>