



Alumna: Galilea Alfaro De León

Docente: María Del Carmen López Silva

Asignatura: calidad en los servicios de enfermería

Universidad Del Sureste

Licenciatura: enfermería

Grupo: 8-A



Teorías que soportan el trabajo de calidad:

Teoría administrativa de Taylor

Frederick; principios secundarios, el estudio de tiempos y movimientos, selección científica del trabajador, preocupación por la fatiga estudio de las causas, estándar de la producción, plan incentivo salarial, supervisión salarial y funcional, condiciones ambientales de trabajo.

Teoría burocrática de Max Weber:

Características: formalización, división del trabajo, jerarquía.

Ventajas: racionalidad, precisión en la definición del cargo, rapidez en las decisiones, uniformidad de rutinas y procedimientos, continuidad en la organización.

Teoría del comportamiento:

Sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell:

Conceptos básicos de la administración, adaptado modelo de las empresas actuales, tomando las teorías administrativas.

Antecedentes históricos:

Calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Concepción de clientes internos y externos, participación de dirección en la calidad.

Principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Resultados de la calidad:

Costos bajos, ingresos más altos, clientes encantados, empleados con poder, calidad de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

3 enfoques fundamentales:

Enfoque al cliente, mejora continua al círculo de calidad y valor de cada persona asociada.

Metas principales de calidad:

Que la empresa desarrolle y mejore, que los trabajadores se sientan satisfechos, calidad al cumplir los requisitos, sistema de prevención, estándar en cero defectos, medida de calidad es el premio del incumplimiento.



Calidad de la atención de salud:

Grado de atención en los servicios para las personas y los grupos de población para alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

La Organización Mundial De La Salud define los requisitos necesarios: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente en los recursos, mínimo riesgo para el paciente, valoración del impacto final en la salud.

