



**Nombre de alumno: Rosio Vázquez  
Morales**

**Nombre del profesor: Mtro. María del  
Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Mapa Conceptual**

**Materia: Proyección Profesional**

PASIÓN POR EDUCAR

**Grado: Octavo Cuatrimestre**

**Grupo: "A"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 18 de Enero de 2021

# UNIDAD I ANTECEDENTES

## 1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1

### La calidad significa

Atributo o propiedad que distingue

a las personas, bienes y servicio

### La evolución de la calidad

En forma resumida y general

ha tenido la siguiente evolución

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

### La gestión de calidad

Se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones

Juran (2001)

llego a decir

Así como el siglo XX fue el siglo de la productividad

el siglo XXI será el siglo de la calidad

### Dentro de los principales principios

conceptos de calidad están

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
2. La concepción de clientes internos y externos.
3. La participación de la dirección en la calidad.
4. 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

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
2. La concepción de clientes internos y externos.
3. La responsabilidad de la dirección en la calidad.
4. La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
5. 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

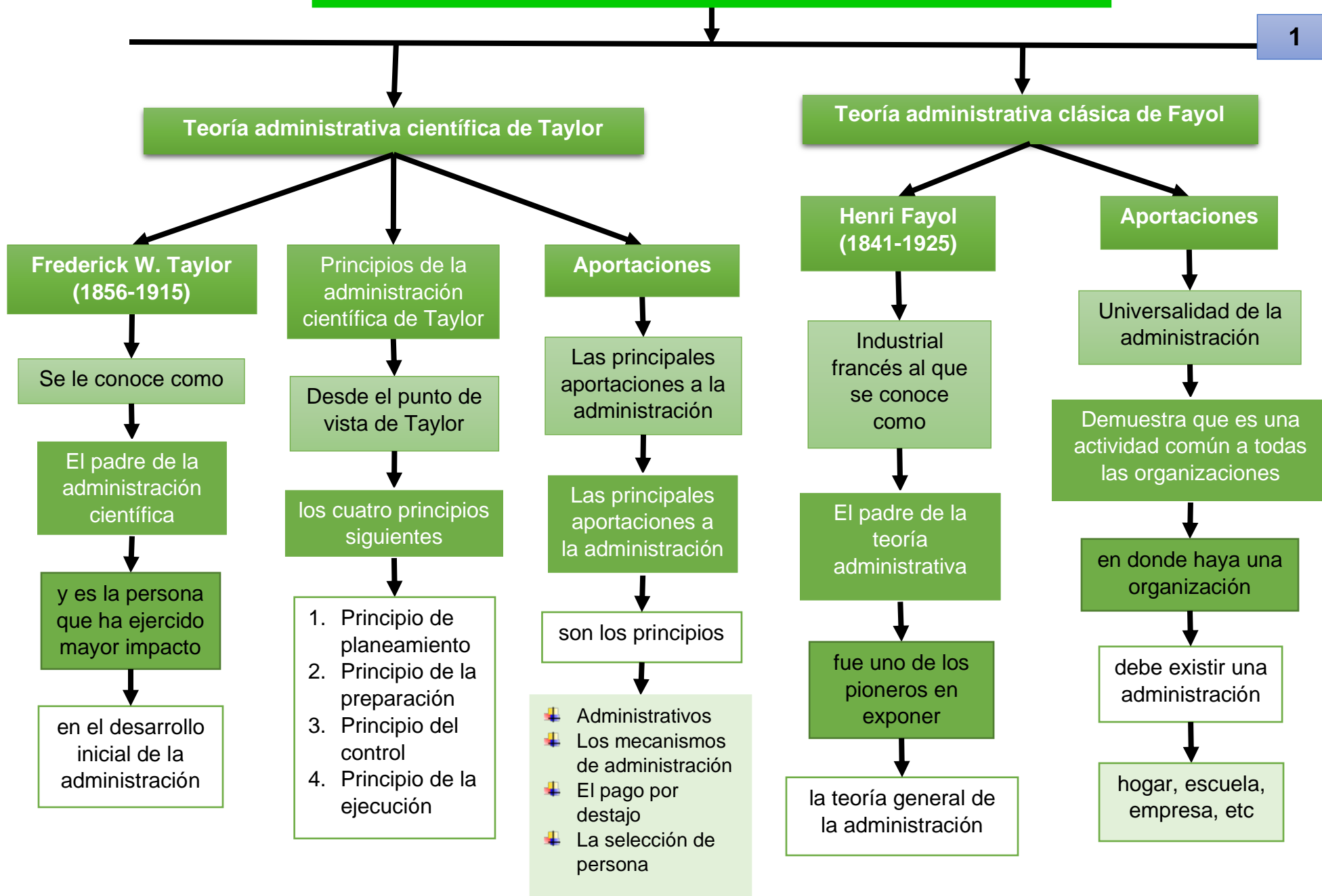
1. En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
2. Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
3. Valor de cada persona asociada.

## Resultados de la calidad

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

## 1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

1



## 1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

1

2

### Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

#### Fayol estipuló que dentro de la empresa

deben existir ciertas etapas para poder desarrollar

cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa

dentro de ellas se encuentran

- ✓ Previsión
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Coordinación
- ✓ Control

#### Críticas a la teoría clásica de Fayol

- ❖ Su enfoque a la organización formal deja de lado la organización informal.
- ❖ Enfoque incompleto de la organización como un sistema cerrado.
- ❖ Ausencia de trabajos experimentales que dieran base científica a sus principios y afirmaciones.
- ❖ El mecanicismo de su enfoque le valió el nombre de teoría de la máquina.

#### Teoría burocrática de Max Weber

Max Weber (1864-1920)

De origen alemán

Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna

Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo

#### Aportaciones

Weber proporcionó el modelo burocrático

desde su perspectiva

El término "burocracia"

no tiene un significado peyorativo de uso popular

## Ventajas del modelo burocrático

Weber vio innumerables razones

para explicar el avance de la burocracia

frente a las demás formas de asociación

Para Weber las ventajas de la burocracia son

- ✓ 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 los 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.
- ✓ Continuidad de la organización. Se logra a través de la sustitución de la persona que se retira.
- ✓ Reducción de la fricción entre personas. Cada funcionario conoce aquello que se le exige y cuáles son los límites entre sus responsabilidades y las de otros.
- ✓ Constancia. Los mismos tipos de decisión deben tomarse en las mismas circunstancias.
- ✓ Subordinación. Por parte de los más nuevos con respecto a los más antiguos

## Disfunciones de la burocracia

El comportamiento de las personas no siempre

es previsible dentro del modelo burocrático de Weber

- ❖ Impersonalidad
- ❖ Directrices convertidas en fines
- ❖ Exceso de formalismo y papeleo
- ❖ Resistencia a los cambios
- ❖ Toma de decisiones a cargo de la jerarquía
- ❖ Conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización
- ❖ Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público

## Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

**Elton Mayo (1890-1947)**

Esta teoría surgió como

resultado de los experimentos realizados en la planta

Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago

### El experimento de Hawthorne

En el año de 1924

La Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos

inició estudios para demostrar la influencia de la iluminación

en el área de trabajo y su efecto en la productividad

### 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, Parámetros del sistema.

### Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

La teoría neoclásica actualiza

los conceptos clásicos de la administración

usa como marco de referencia la teoría clásica

y la adapta al modelo de las empresas actuales

### 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
- ❖ Relevancia en la administración por objetivos (APO)
- ❖ Planeación
- ❖ Organización
- ❖ Dirección
- ❖ Control

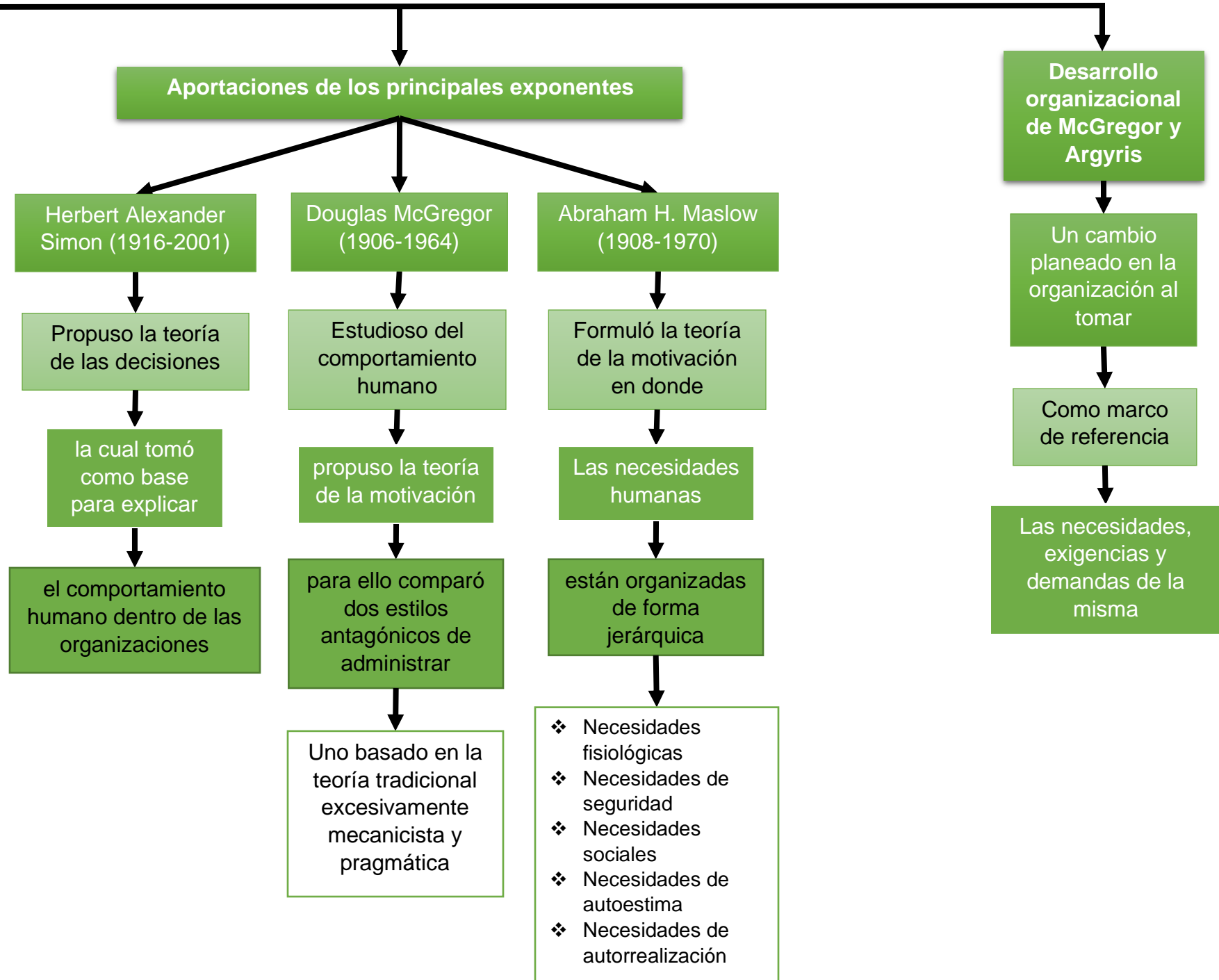
### Teoría del comportamiento

Un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna

al tener una fuerte influencia de la psicología

el comportamiento individual, grupal y organizacional

e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación





### 1.3.- 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

#### Deming propone catorce principios para administrar la calidad

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.
4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.
5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

(Silba, 2021)

#### Bibliografía

Silba, M. M. (2021). Proyección Profesional. En M. M. Silba, *Licenciatura en Enfermería* (págs. 10-36). Octavo Cuatrimestre: Enero - Abril.