



PRESENTA EL ALUMNO:

Carla Yazmin Hernández Espinoza

GRUPO, CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:

8vo. CUATRIMESTRE "A" LICENCIATURA EN ENFERMERIA
ESCOLARIZADO

DOCENTE:

María Del Carmen López Silva

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

TRABAJO:

Mapa conceptual

FECHA DE ENTREGA:

21/Enero/2021



ANTECEDENTES HISTORICOS: CALIDAD

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD

- 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.
- Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.
- 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 calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

LOS 4 PRINCIPIOS DE CALIDAD

1. La calidad es cumplir con los requisitos.
2. El sistema de la calidad es la prevención
3. El estándar de realización es cero defectos.
4. La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

PRINCIPALES CONCEPTOS DE CALIDAD

- 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.

RESULTADOS DE CALIDAD

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

TEORICAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

FREDERICK W. TAYLOR

Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrolló la administración científica.

Principios de la administración científica de Taylor:

- Principio de planeamiento.
- Principio de la preparación
- Principio del control.
- Principio de la ejecución

APORTACIONES:

- principios administrativos
- los mecanismos de administración
- el pago por destajo
- la selección de personal
- el estudio de las características de los trabajos humanos
- la delimitación clara
- la responsabilidad
- la separación de la planeación y la operación,

FAYOL

Desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

APORTACIONES:

- **Universalidad de la administración.** Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones
- **Áreas funcionales:**
- Técnica: producción y fabricación de productos.
- Comercial: compra de materias primas y venta de productos
- Financiera: adquisición y uso del capital.

TEORIA ELTON MAYO

Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

MAX WEBER

Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo

APORTACIONES:

- proporcionó el modelo burocrático
- Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.
- Weber estableció que la legitimación de la dominación puede darse por tres fuentes distintas y junto a ellas los tipos de autoridad.

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, tomando en cuenta las demás teorías administrativas

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

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

Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de 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

La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas.

DEMING

"La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir las especificaciones

Deming convoca a las organizaciones a avanzar hacia un proveedor único para cada insumo, tanto como sea posible, en una relación de largo plazo basada en la lealtad y la confianza.

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

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

William Ouchi es autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente a la desafío japonés

Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas