



Nombre del alumno:

Brenda Yuridiana Pérez Pérez

Nombre del profesor:

María del Carmen López Silba

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Grado:

8vo cuatrimestre

Grupo: "D"

Unidad I

1.1. Antecedentes históricos

Calidad

Evolución de calidad

Gestión de calidad

Tiene
Su origen en el latín

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

Control estadístico de procesos

Control total de calidad o calidad total

Gestión

Resultados de calidad

Significa
Atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

Inicio con
Revolución industrial

Inicia en
La primera mitad de este siglo

Nace y
Se desarrolla en la época de los años 50

Según
Senlle 2000

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

Según
La sociedad americana para el control de calidad (ASQC)

Consistió en
Inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado

Consistió en
El desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección

Es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón

Es la
Acción y efecto de administrar una organización

Según
Expertos de Ohio

Es el
"Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente"

Implica que
El control de la calidad es cosa de todos y no sólo de los expertos de un determinado departamento

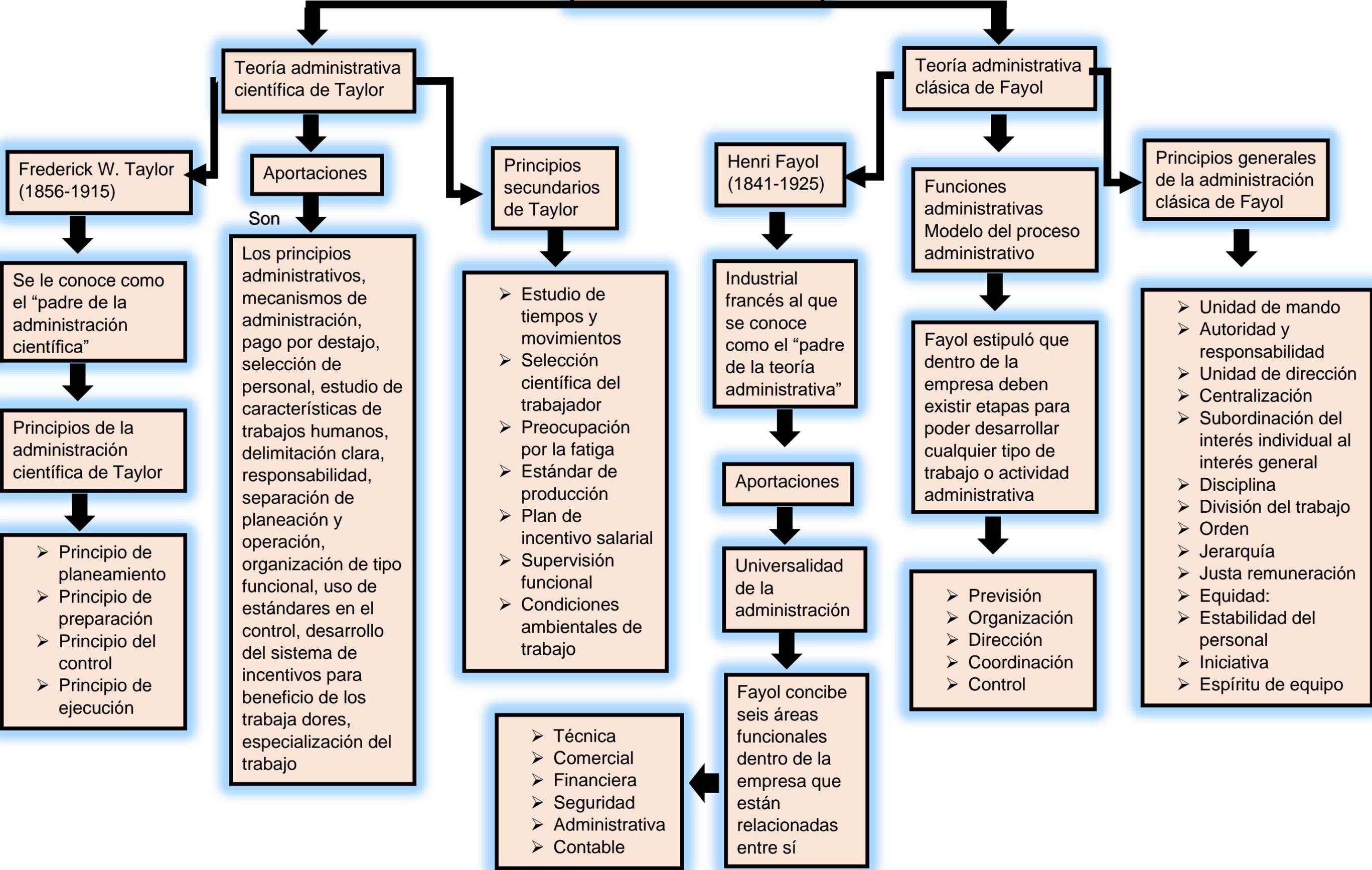
Lo que los llevó a
Concebir conceptos de Total Quality Control (T.Q.C.) y Total Quality Management (T.Q.M.)

Su mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad

Recomiendan
Tener en cuenta 3 variables para mejorar la gestión

- Preocupación por hacer el trabajo
- Tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción
- Preocupación por la calidad en toda la organización

1.2. Teorías que soportan el trabajo de calidad



Frederick W. Taylor (1856-1915)

Se le conoce como el "padre de la administración científica"

Principios de la administración científica de Taylor

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

Teoría administrativa científica de Taylor

Aportaciones

Son
Los principios administrativos, mecanismos de administración, pago por destajo, selección de personal, estudio de características de trabajos humanos, delimitación clara, responsabilidad, separación de planeación y operación, organización de tipo funcional, uso de estándares en el control, desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, especialización del trabajo

Principios secundarios de Taylor

- Estudio de tiempos y movimientos
- Selección científica del trabajador
- Preocupación por la fatiga
- Estándar de producción
- Plan de incentivo salarial
- Supervisión funcional
- Condiciones ambientales de trabajo

- Técnica
- Comercial
- Financiera
- Seguridad
- Administrativa
- Contable

Henri Fayol (1841-1925)

Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa"

Aportaciones

Universalidad de la administración

Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí

Teoría administrativa clásica de Fayol

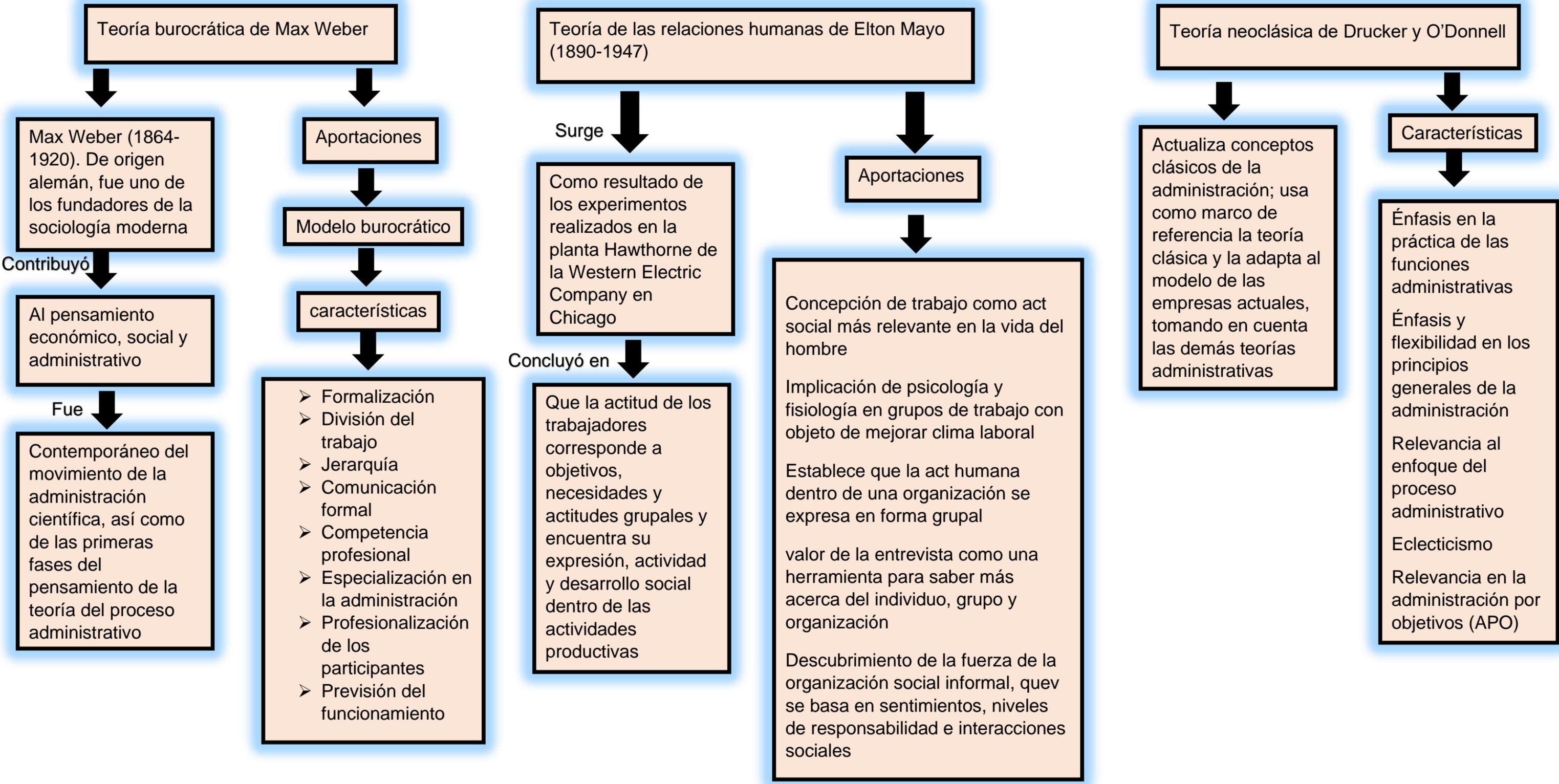
Funciones administrativas Modelo del proceso administrativo

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

Principios generales de la administración clásica de Fayol

- Unidad de mando
- Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección
- Centralización
- Subordinación del interés individual al interés general
- Disciplina
- División del trabajo
- Orden
- Jerarquía
- Justa remuneración
- Equidad: Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Espíritu de equipo



Teoría burocrática de Max Weber

Max Weber (1864-1920). De origen alemán, fue uno de los fundadores de la sociología moderna

Contribuyó

Al pensamiento económico, social y administrativo

Fue

Contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo

Aportaciones

Modelo burocrático

características

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

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1890-1947)

Surge

Como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago

Concluyó en

Que la actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas

Aportaciones

Concepción de trabajo como act social más relevante en la vida del hombre

Implicación de psicología y fisiología en grupos de trabajo con objeto de mejorar clima laboral

Establece que la act humana dentro de una organización se expresa en forma grupal

valor de la entrevista como una herramienta para saber más acerca del individuo, grupo y organización

Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, quev se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualiza 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

Características

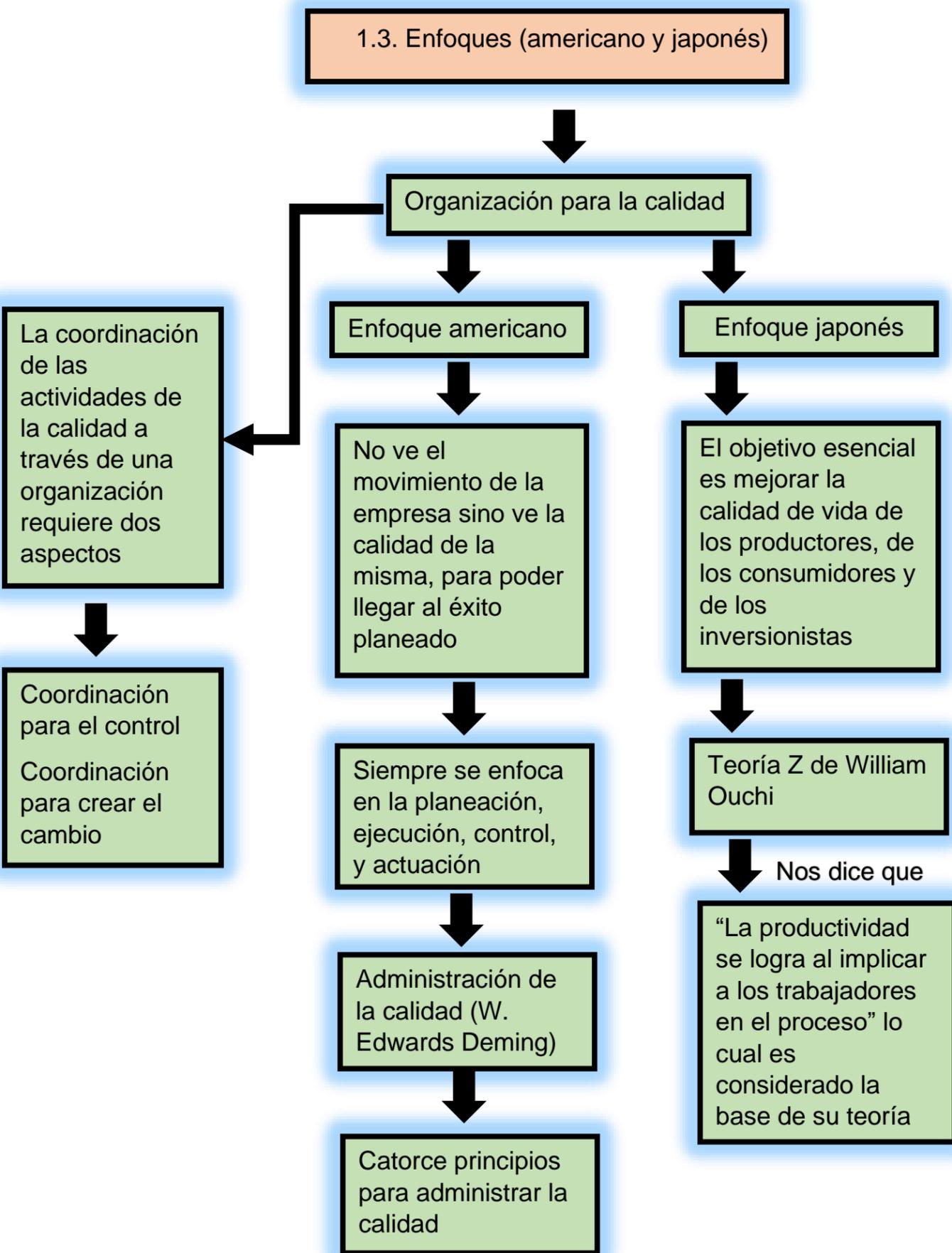
Énfasis en la práctica de las funciones administrativas

Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración

Relevancia al enfoque del proceso administrativo

Eclecticismo

Relevancia en la administración por objetivos (APO)



Bibliografía

Montero, V. (s.f.). *Slideshare*. Recuperado el 12 de junio de 2020, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/VictorMontero5/aparato-genitourinario-15444048>

Silba, M. d. (s.f.). *plataforma educativa UDS*. Recuperado el 14 de enero de 2021, de plataforma educativa UDS: <https://plataformaeducativauds.com.mx/libro.php?idLibro=16106755421>