



**Nombre del alumno: Fabiola  
Verenice Gómez Alvarez**

**Nombre del profesor: María del  
Carmen López Silva**

**Nombre del trabajo: mapa  
conceptual**

**Materia: Calidad en los servicios de  
Enfermería**

**Grado: 8°**

**Grupo: "B"**

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE CALIDAD

Origen de calidad

Significa

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

Principales principios y conceptos de calidad

Son

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

De

Los productos y servicios

Metas principales de los círculos de calidad

Son

Que la empresa se desarrolle y mejore

Y

Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos

Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial

Edwards W. Deming

Es

Considerado el padre de la calidad moderna

El

Vivió la evolución de la calidad en Japón

Y

Desarrolló los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales

Dijo  
Que calidad está basada en cuatro principios

Son

La calidad es cumplir con los requisitos

El sistema de la calidad es la prevención

El estándar de realización es cero defectos

La medida de la calidad es el premio del incumplimiento

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE CALIDAD

Joseph M. Juran  
Tiene  
Un principal principio e idea es que la administración de la calidad  
Se basa  
En la filosofía de Juran  
Que  
Es  
➤ Planear  
➤ Controlar  
➤ Mejorar la calidad

Armand V. Feigenbaum  
Introdujo  
La famosa frase "Control de calidad total"  
Su  
Idea de calidad es un modo de vida corporativa  
Un modo de administrar la organización

En 1961 Donabedian  
Publica  
Su primer artículo sobre la calidad de la atención médica  
Concepto  
Que continúa desarrollando  
Y  
Constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad

OMS  
Manifestó  
Mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud  
En  
Los años ochenta las organizaciones de la salud  
Comenzó  
A utilizar las filosofías industriales de la administración total de la calidad

**TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD TAYLOR**

Funciones administrativas modelo del proceso administrativo Taylor

Teoría administrativa científica de Taylor

Se le

Conoce como el "padre de la administración científica"

Es

La persona que ha ejercido mayor impacto

En el desarrollo inicial de la administración

Su

Enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia

A los problemas de la administración

Principios de la administración científica de Taylor

Son

Principio del planteamiento

Principio de la preparación

Principio del control

Principio de la ejecución

Aportaciones de Taylor

Las principales aportaciones a la administración

Son

Los principios administrativos, mecanismos de administración

El pago por destajo, selección de personal, estudio de características de trabajos

Delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación

La organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control

Principios secundarios de Taylor

Son

Estudio de tiempos y movimientos

Selección científica del trabajador

Estándar de producción

Plan de incentivo salarial

Supervisión funcional

Condiciones ambientales de trabajo

Son

Previsión

Organización

Dirección

Coordinación

Control

# TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

TAYLOR

Principios generales de la administración clásica de Fayol

Para

Fayol las funciones administrativas

Deben

Desempeñarse según los principios generales de administración

Los principios son:

- Unidad de mando
- Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección
- Subordinación
- Disciplina
- Espíritu del equipo

Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna

Contribuyo

Al pensamiento económico, social y administrativo

- División del trabajo
- Orden
- Jerarquía
- Justa remuneración
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa

Teoría burocrática de Max Weber

Aportaciones

Proporciono

El modelo burocrático

Estableció

Que la organización burocrática era el medio conocido más racional

De llevar a cabo un control operativo sobre los seres humanos

El modelo de la burocracia

Debe

Estructurarse por características

Son

Formalización

División del trabajo

Jerarquía

Comunicación formal

Prevención del funcionamiento

Competencia profesional

Comunicación formal

Ventajas del modelo burocrático

Racionalidad

Precisión en la definición del cargo y la operación

Rapidez en decisiones

Univocidad de interpretación

Continuidad de la organización

Reducción de la fricción entre personas

Constancia, confiabilidad

# TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría burocrática de Max Weber

Disfunciones de la burocracia

El

comportamiento de las personas no es previsible en el modelo burocrático

Se presentan consecuencias

Las

Consecuencias se les llama disfunciones

Y

- Son
- Impersonalidad
  - Exceso de formalismo y papeleo
  - Resistencia a los cambios
  - Signos de autoridad

- Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público
- Conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Esta teoría surgió como resultado de los experimentos

Realizados

En la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago

Se expresa en forma grupal

El experimento de Hawthorne

Aportaciones

Fueron

Concepción de trabajo como la actividad social

Implicación de la psicología y la fisiología

La actividad humana en una organización

Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal

Parámetros del sistema

Son

Los componentes que contiene un sistema

Son

Entrada o insumo

Salida o producto

Procesamiento o transformador

Retroalimentación o retroinformación

Ambiente

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Características de la teoría neoclásica

Son

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

Planeación, organización, dirección, control

Aportaciones de los principales exponentes

Herbert Alexander Simon

Propuso

La teoría de las decisiones

Douglas McGregor

Propuso

La teoría de investigación

Abraham H. Maslow

Formulo

La teoría de la motivación las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica

Herzberg Frederick

Propuso

La teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas

➤ Factores higiénicos o factores extrínsecos

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

Teoría

Que pretende lograr un cambio planeado en la organización

Al

Tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma

## Bibliografía

*UDS.* (s.f.). Obtenido de Antología calidad en los servicios de enfermería.