



**Nombre del alumno: Merari Alejandra
García Ruiz**

**Nombre del profesor: MARIA DEL
CARMEN LOPEZ SILBA**

**Nombre del trabajo: mapa
conceptual unidad 1**

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

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "B"

Comitán de Domínguez Chiapas a enero de 2021

UNIDAD I ANTECEDENTES

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Calidad

Su origen:

En el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

La definición de calidad para la sociedad americana para el control de calidad (ASQC):

Es un:

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

La evolución de la calidad

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

Empezó con:

Revolución industrial

Se basó en:

Inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado

Control estadístico de procesos

Inició en:

La primera mitad de este siglo

Consistió en:

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

Control total de calidad o calidad total

Esto, se:

Se desarrolla en la época de los años 50

Es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón

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

Concebir conceptos de Total Quality Control (T.Q.C.) y Total Quality Management (T.Q.M.)

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

¿Qué es gestión de calidad?

Según Senlle 2000

Es la acción y efecto de administrar una organización.

Expertos de Ohio

Recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión que son:

Preocupación por hacer el trabajo

Tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción

Preocupación por la calidad en toda la organización

Juran también menciona en su Manual de calidad que el término genérico de “gestión de la calidad total”

Significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad.

Los resultados de la calidad son:

1. Costos más bajo.
2. Ingresos más altos.
3. Clientes encantados.
4. Empleados con poder.

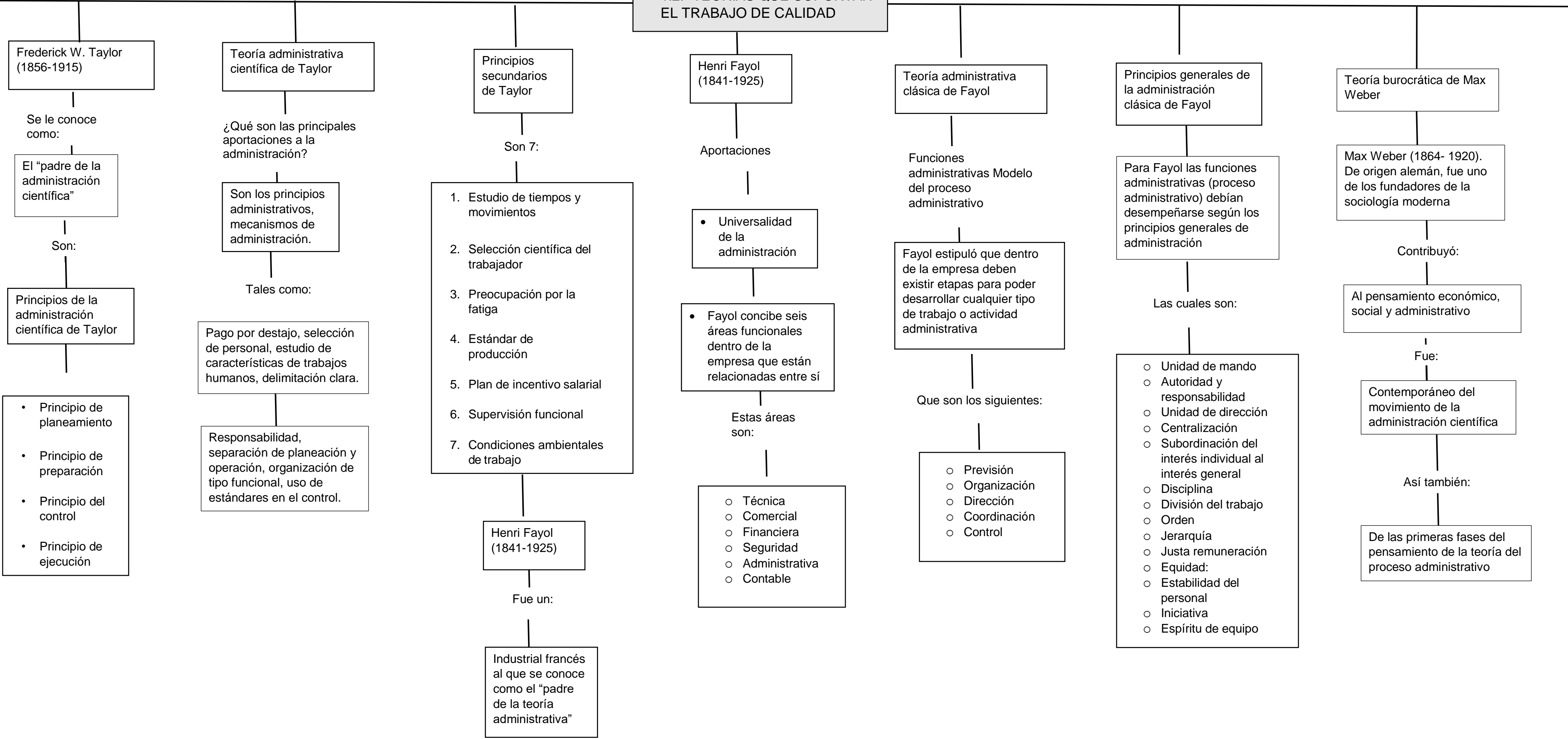
Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios:

- 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.

En 1950, en Canadá se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales, y en 1951 en Estados Unidos la Joint Comisión on Accreditation of Hospitals (JCAH)

Estos organismos permiten la generalización de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de **las primeras definiciones de parámetros de calidad**

1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD



Aportaciones de Max Weber (1864-1920).

Propuso:

El modelo burocrático

Que sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse en base de las siguientes 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)

Esta teoría surgió:

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

Las conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo, iniciado en 1927 y terminado en 1932.

Estas conclusiones:

Cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Sus 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, que se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

¿Qué hace esta teoría?

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

Las características de esta teoría:

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)

La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos que son:

La coordinación para el control

Este es:

Es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad

la coordinación para crear el cambio

Que influye:

“Organizaciones paralelas” tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Enfoque Americano

Características:

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

Siempre se enfoca en la planeación, ejecución, control, y actuación.

La administración de la calidad (W. Edwards Deming)

En donde Deming propone catorce principios para administrar la calidad

Enfoque japonés

Su objetivo:

Esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

Teoría Z de William Ouchi

Según el autor

“la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso”

Que es considerado la base de su teoría.

Bibliografía
 SILBA, M. D. (Enero-Abril 2012). Calidad en los servicios de enfermería pdf. En U. d. sureste. Comitán de dominguez.