

**Nombre del alumno: Nohemí Rebeca Pérez  
Sánchez**

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

---

**Nombre del trabajo: Mapa Conceptual**

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

**Grado: 8vo cuatrimestre de enfermería**

**Grupo: °B**

## 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad tiene su origen en el latín y significa:  
atributo o propiedad que distingue a las personas,  
bienes y servicios.

### EVOLUCIÓN

1. Calidad total enfocada  
hacia los productos  
terminados

2.. Control estadístico de  
procesos

3. Control total de la  
calidad o calidad total

### PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE CALIDAD

1.La calidad significa  
satisfacción de las  
necesidades y  
expectativas del cliente.

3.La participación de la  
dirección en la calidad.

2.La concepción de  
clientes internos y  
externos.

4.La aplicación de  
principios y herramientas  
para el mejoramiento  
continuo de los  
productos y servicios.

### RESULTADOS DE LA CALIDAD

1. Costos más bajos

2. Ingresos más altos

3.Clientes encantados

4.Empleados con poder

# 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

## Círculos de calidad

- Que la empresa se desarrolle y mejore

- Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad

- en estos círculos se enseñan 7 herramientas básicas y las metas que ya se mencionaron

la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shewhart

- Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial

- Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna

## La calidad se basa en cuatro principios:

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

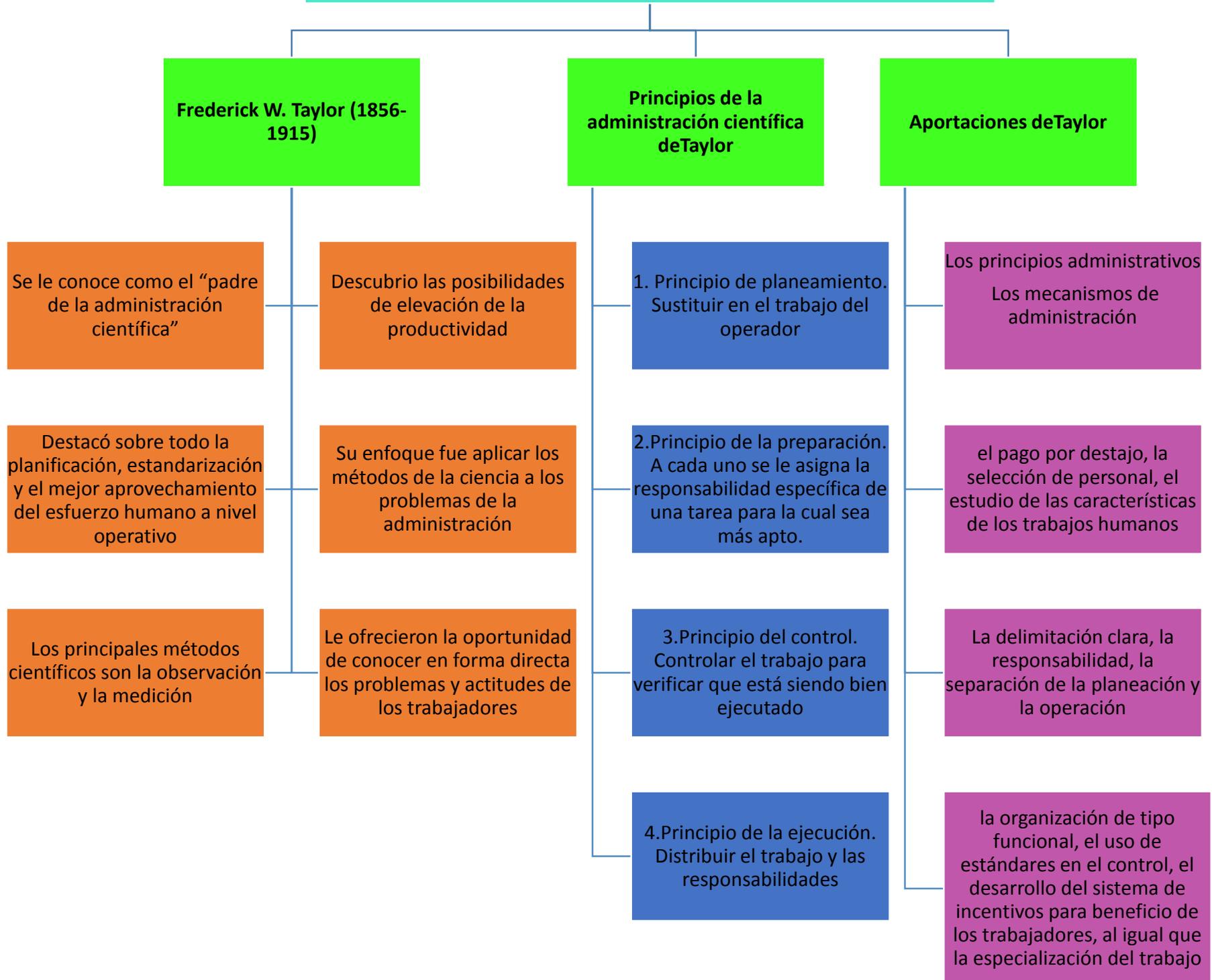
## Evolución de la calidad en salud

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión

Florence Nightingale apoyo la formación de enfermera y realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir "los resultados finales"

## 1.2 TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD



## 1.2 TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

### Henri Fayol (1841-1925)

Se le conoce como el “padre de la teoría administrativa”

desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos

### Aportaciones de Fayol

- Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones

- Áreas funcionales. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa

1. Técnica: producción y fabricación de productos.  
2. Comercial: compra de materias primas y venta de productos.  
3. Financiera: adquisición y uso del capital.

4. Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa.  
5. Administrativa: uso adecuado de los recursos.  
6. Contable: se encarga de balances, inventarios y costos

### Funciones Administrativas

\*Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción

\*Dirección: hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa

\*Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos

\*Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.

\*Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.

## 1.2 TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

### Max Weber (1864-1920)

Fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo

Dio las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo

Weber proporcionó el modelo burocrático, el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social

características:  
formalización, División del trabajo, Jerarquía, Impersonalidad, Comunicación formal, Competencia profesional, Especialización en la administración, Profesionalización de los participantes, Previsión del funcionamiento

Ventajas y disfunciones  
racionalidad, precisión, rapidez, confiabilidad  
impersonalidad, resistencia, conformidad

### Elton Mayo (1890-1947)

surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne

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

surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación

La comunicación es un elemento esencial dentro de una organización

### 1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

**ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD**

**ENFOQUE AMERICANO**

**ENFOQUE JAPONES**

Aspectos

Principios

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

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

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