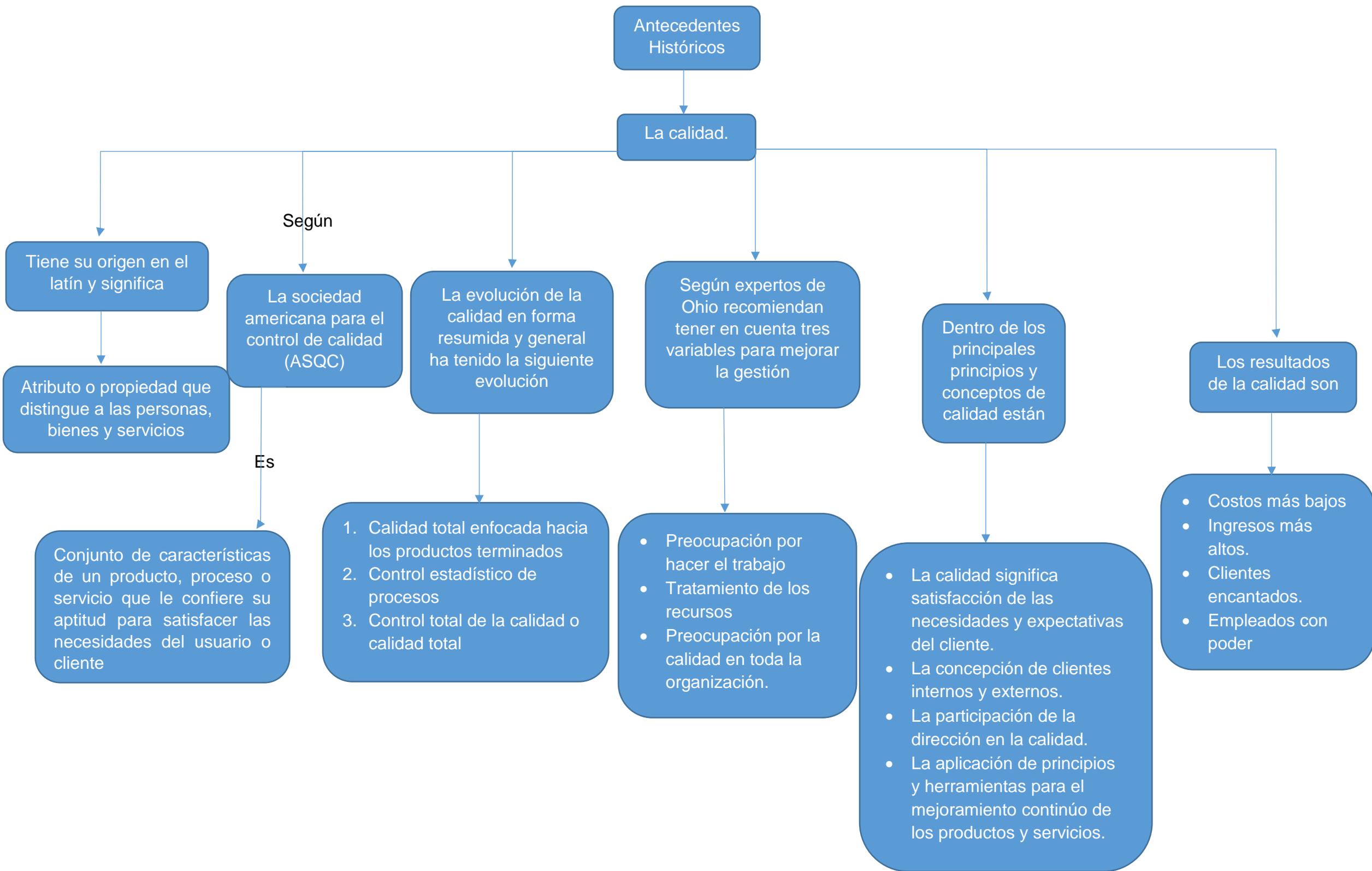


20/01/2021

- 
- Calidad en los Servicios de Enfermería
 - María del Carmen López
 - Licenciatura en Enfermería
 - Jorge Alberto Rojas Satos
 - 8°-C



Antecedentes Históricos

La calidad.

Importantes conceptos

Círculos de calidad

Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos.
- La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

La naturaleza de estos círculos de calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa.

Las metas principales de los círculos de calidad son

Se les enseñan siete herramientas básicas que son

- Que la empresa se desarrolle y mejore.
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas.
- Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.

- Edwards W. Deming
- Philip B. Crosby
- Joseph M. Juran
- Armand V. Feigenbaum
- Kaoru Ishikawa

- La gráfica de Pareto
- El diagrama de causa y efecto
- La estratificación
- La hoja de verificación
- El histograma
- El diagrama de dispersión
- La gráfica de control de Shewhart

Teorías que Soportan el Trabajo de Calidad.

Teoría administrativa científica de Taylo

Frederick W. Taylor (1856-1915)

Se le conoce como el

“padre de la administración científica”

Desde su punto de vista

La dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades

Descritas por los cuatro principios siguientes

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

Las principales aportaciones a la administración son

- Los 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
- La organización de tipo funcional
- El uso de estándares en el control
- El desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores
- La especialización del trabajo

Teoría burocrática de Max Weber

Max Weber (1864-1920)

Fue uno de los fundadores de la sociología moderna

Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo

Proporcionó el modelo burocrático

Sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la 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.

Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas

Teorías que Soportan el Trabajo de Calidad.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

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

Elton Mayo (1890-1947)

Aportaciones

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

Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.

Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.

Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la organización.

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

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

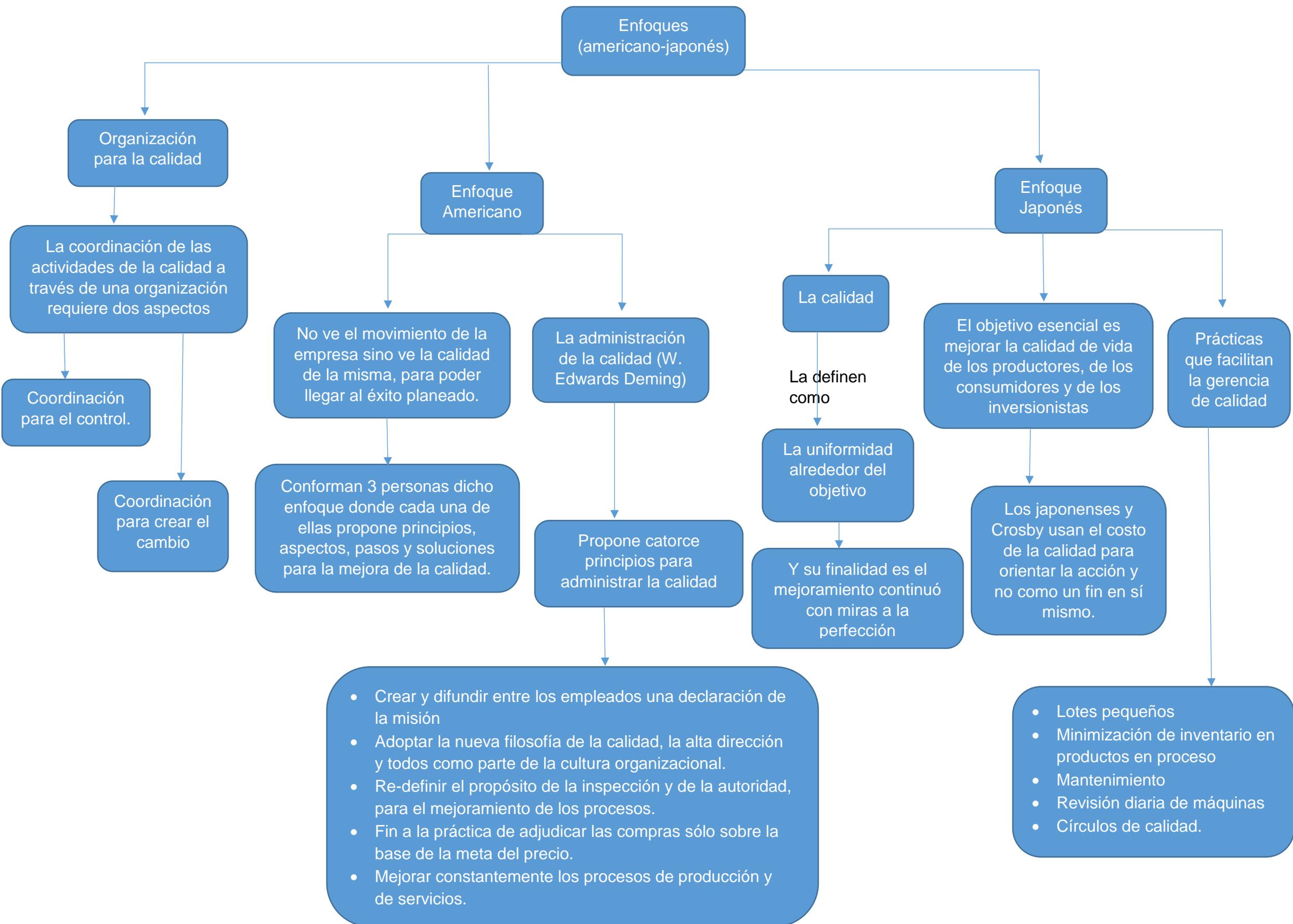
La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración

Usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales

Tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Características de la teoría neoclásica

- 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).
- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.



Referencias

UDS. (s.f.). *plataformaeducativauds*. Recuperado el 16 de enero de 2021, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>