



Nombre del alumno: Lupita Montes de Oca Trujillo

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: mapa conceptual

Materia: calidad en los servicios de enfermería

Grado: octavo

Grupo: grupo C

Antecedentes históricos

Calidad

Concepto

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

Evolución

- Calidad total enfocada hacia los productos terminados
- Control estadístico de procesos
- Control total de la calidad o calidad total

Principios y conceptos de la calidad

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- La concepción de clientes internos y externos.
- La participación de la dirección en la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios

Resultados

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

Importantes conceptos

- 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

Resultados de la calidad

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

Metas principales de los círculos de calidad

- ✓ Que la empresa se desarrolle y mejore.
- ✓ Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas
- ✓ Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- ✓ Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Teoría administrativa científica de Taylor

Se le conoce como el "padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

Principios

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

Aportaciones

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, así como la delimitación clara y la responsabilidad.

Teoría administrativa clásica de Fayol

Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa" fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

Aportaciones

- Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración.
- Áreas funcionales. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí.

Teoría burocrática de Max Weber

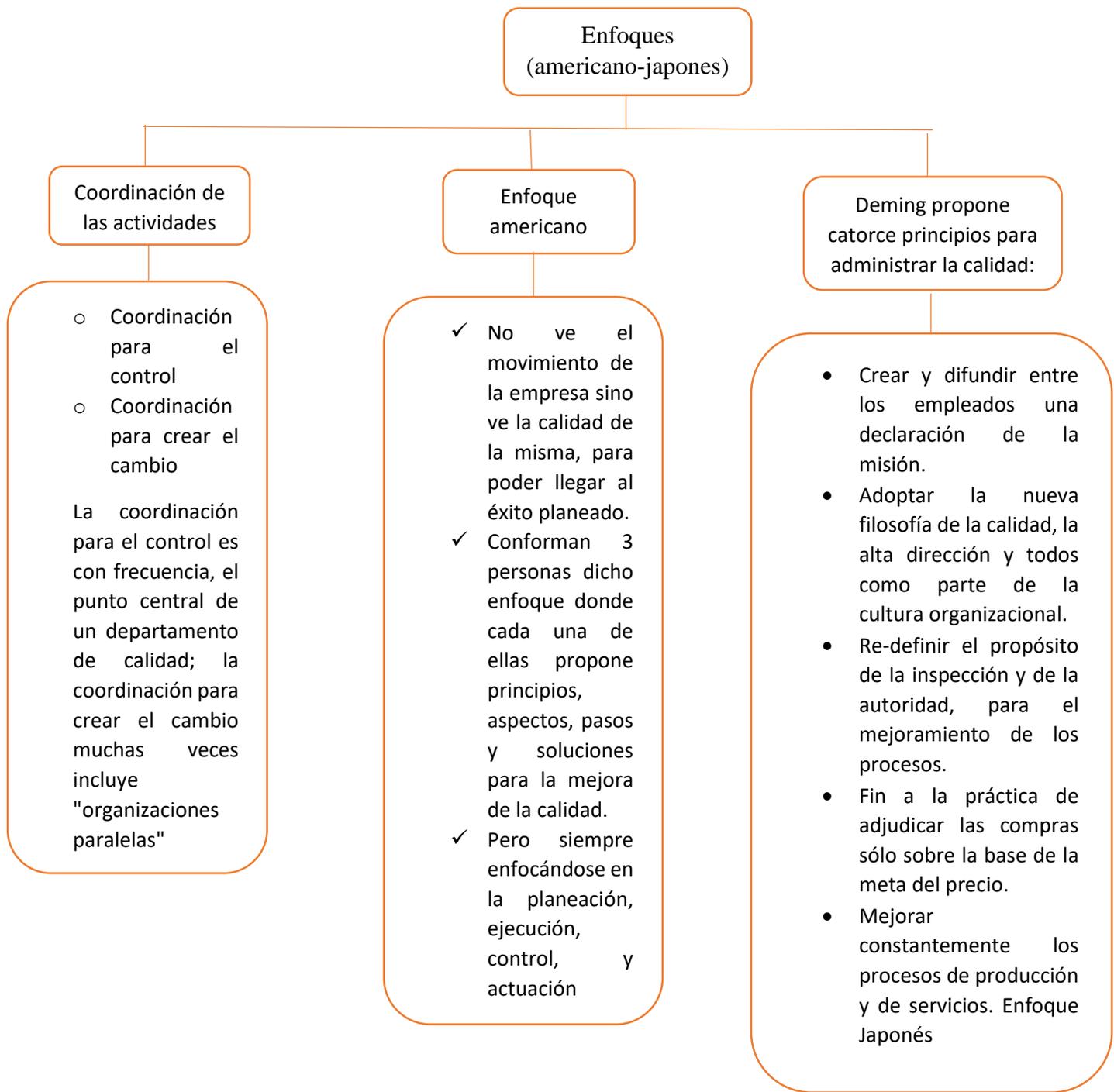
De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica.

Aportaciones

- Weber proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término "burocracia" no tiene un significado peyorativo de uso popular, sino un significado técnico.
- Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

Disfunciones de la burocracia

- ❖ Impersonalidad. Misma que se observa en las relaciones establecidas entre los miembros de la organización.
- ❖ Directrices convertidas en fines. Las normas y los reglamentos adquieren valor propio.
- ❖ Exceso de formalismo y papeleo. La tendencia de documentar y formalizar todas las comunicaciones.



Bibliografía

UDS. (enero/abril de 2021). *plataformaeducativauds.com*. Obtenido de *plataformaeducativauds.com*:
 file:///C:/Users/LUPITA/Documents/antologia%20de%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20e
 nfermeria.pdf