



**Nombre del alumno: Marco Antonio Pérez Barrios**

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

**MAPA CONCEPTUAL: UNIDAD I. ANTECEDENTES  
HISTORICOS. UNIDAD II. CALIDAD DE ATENCION.**

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

**Grado: 8**

**Grupo: C**

# CALIDAD

## CALIDAD DE LA ATENCION

### ANTECEDENTES HISTORICOS

Calidad

En latín se define como

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

La sociedad americana para el control de calidad

Se define como

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

Evolución de la calidad

Calidad total

Se enfoca en

En los productos terminados

Se inicia y radica en

Es iniciada en la revolución industrial y consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado

### CALIDAD DE ATENCION DE SALUD

Se define como

A la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad

Su objetivo es

Lograr los niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones

Sus requisitos son

Según la organización mundial de la salud: Un nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud.

Sus dimensiones abarcan en

Humana  
Científico-técnica  
Económico-financiera

Los nuevos modelos de atención se deben avalar por

El razonamiento científico y ético-social

Los miembros del equipo de salud deben participar en

Las políticas de calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora. Comprometerse en la gestión de

### INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Diagrama de Pareto

Su función es

Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras

Husos

Su función es

Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de los costos importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

Como construirlo

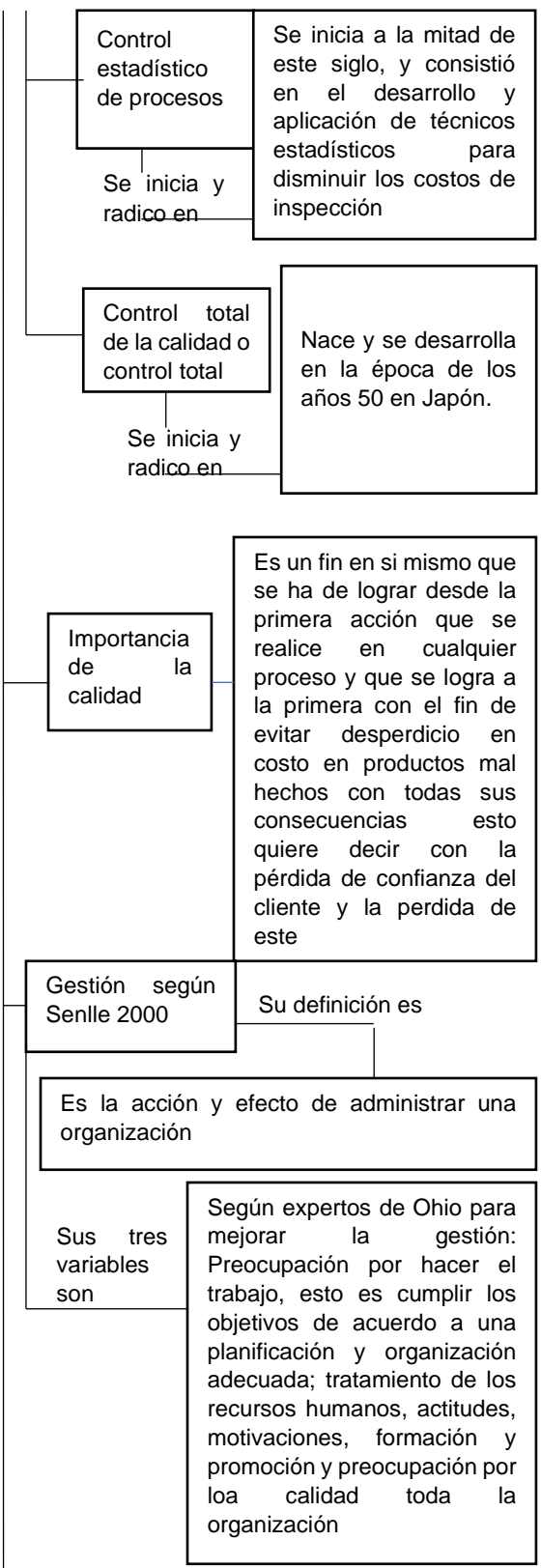
Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia. Se clasifican las categorías colocando en primer lugar la que tiene la mayor frecuencia o costo.

Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un árbol acumulado. Para la 1era causa, dicho total será igual a la frecuencia de la causa. Para la 2da, será el total acumulado de la primera más el de la segunda, y así sucesivamente.

Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.

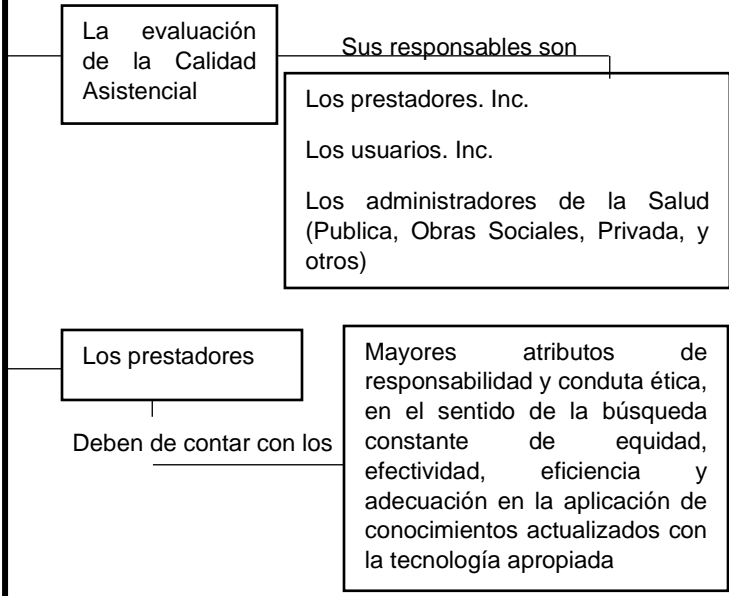
Dibujar barras para cada causa o categoría. Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra.

Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica. El punto de



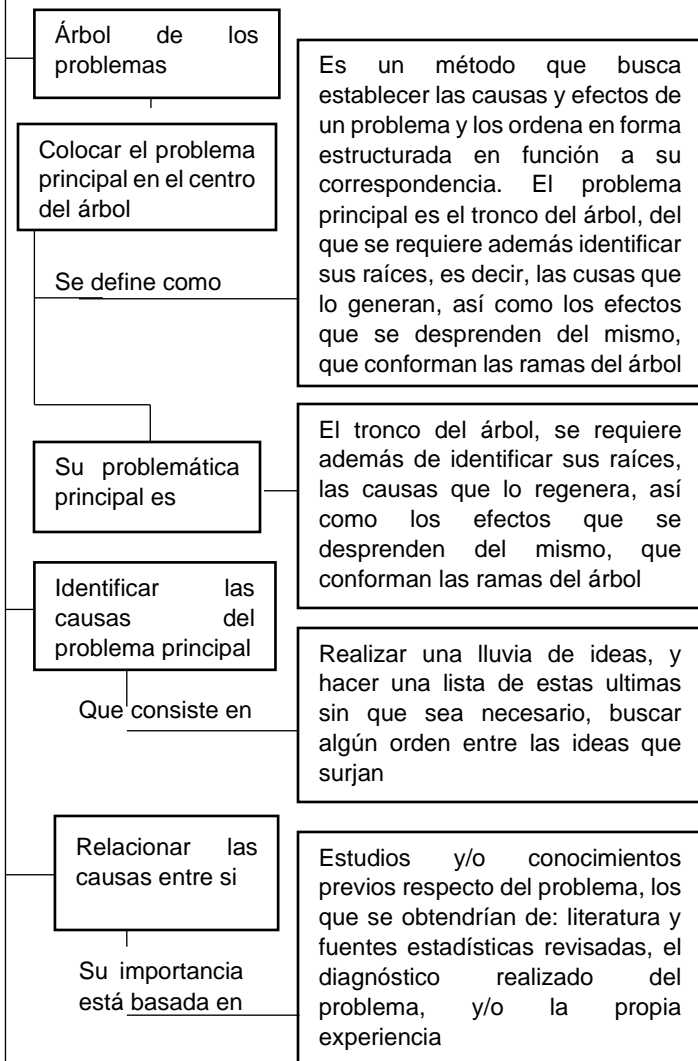
Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr el más alto nivel de salud que se posible alcanzar, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud. Deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de calidad que sean universalmente aceptados, así como las técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas en la verificación de los requisitos relativos a determinar si la calidad de producción corresponde a la calidad de diseño.

Deben propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad a través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para infundir la confianza que un bien o servicio va a cumplir con los requisitos de calidad exigidos e incluye el conjunto de actividades dirigidas a asegurar que la calidad producida satisface las necesidades del usuario.



100% se encuentra a la altura del total global acumulado; asimismo, marcar porcentajes en 80%, 60%, 40%, y 20%. Dibujar después los puntos totales acumulados en el extremo derecho de cada barra y la altura del total acumulado para cada causa. Unir los puntos.

Aplicar la regla del 80/20 y dar titulo a la grafica. Dibujar una línea horizontal a partir de la marca del 80% en el eje derecho hasta que toque la línea del total acumulado. Dibujar una línea vertical hasta el eje de las X. las categorías a la izquierda de la línea vertical son las que proporcionan el 60% de los problemas. Agregar un título que describa la gráfica para el público a quien se presentara los resultados



Gestión de la calidad total

Según Juan en su Manual de calidad.  
El uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo para gestionar la calidad.

Su definición es

Sus principales principios y conceptos de 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:  
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 solo debe buscarse en el producto, si no en todas las funciones de la organización, la participación del profesional en el mejoramiento permanente de la calidad, la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Enfoques fundamentales

Se divide en

El concepto de satisfacción

Su evaluación se divide para

Usuario como para las condiciones de trabajo profesional

Los administradores de la Salud

Deben tener la responsabilidad de

Aceptar y actuar bajo este Código, previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la Calidad de Atención. Son tan responsables como los prestadores directos de una buena práctica en Salud.

**EVALUACION DE LA CALIDAD**

El proyecto AMARES y el Ministerio de Salud

Su necesidad es

Impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad

Su planteamiento es

Que la calidad sea reconocida explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional de los Establecimientos de Salud, que se apliquen metodologías y herramientas de calidad, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, que permita evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son percibidos con satisfacción por la población

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

Se divide en

Liderazgo y Compromiso de la jefatura/Gerencia

Que se evalúa el compromiso y participación de la jefatura/gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo

Consiste en

Agrupar las causas dentro del árbol de causas

Relacionar las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de las causas, se sigue una causalidad de abajo hacia arriba.

Consiste en

La problemática es

Las causas directas de primer nivel, que se colocan una por recuadro y por debajo del problema, unidas a este último por líneas que indican la causalidad, en el caso si existen las causas de segundo nivel, estas deben ser colocadas debajo de las de primer nivel

Identificar los efectos del problema principal

Los efectos de un problema permiten imaginar la situación que existiría si el proyecto no se implementara, es decir, si el problema subsistiera.

Consiste en

Sus efectos son

Actuales

Se define como

Aquellos que existen actuamente y pueden ser observados

Potenciales

Se define como

Aquellos que aun no se producen, pero que es muy importante que aparezcan

Sustentar los efectos y relacionarlos entre si

Que los efectos a tenerse en cuenta estén sustentados mediante: la literatura y fuentes estadísticas revisadas, el diagnósticos realizado del problema y/o la experiencia, por otro lado, tal como se realizó con las causas, es necesario agrupar los efectos seleccionados de acuerdo a su relación con el problema principal, así se reconocen efectos directos de primer nivel (consecuencias inmediata del problema principal) y efectos indirectos de niveles mayores (consecuencias de otros efectos del problema)

Consiste en

# CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

Se define como

Un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad.

También se refiere a

La interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de este, pero además el respeto y la continuidad mutua que deben marcar la relación

Organización Mundial de Salud

Su recomendación fue

Que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos

Cambios en el contexto mundial

Se reflejan en

Que los pacientes y sus familiares exijan un comprometimiento renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente

La evaluación de la satisfacción del paciente

Está regida por y para

Instituciones de salud, como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiere informaciones que benefician la organización de esos servicios

Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

Se divide en tres dimensiones como

Enfoque al cliente, es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996)

Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.

Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad.

Costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados, empleados con poder: círculos de calidad.

Círculos de calidad

Sus herramientas básicas son

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

Sus metas principales son

Que la empresa se desarrolle y mejore, contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanadas; descubrir a cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial, principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.

Administración de la calidad. Joseph M. Juran

Se basa en la filosofía que es

Planear  
Controlar  
Mejorar la calidad

Control de la calidad total. Armand V. Feinenbaum

Lo define como

Un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marca

Identificación y selección del proyecto de mejora

Consiste en

Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos: Desarrollo de procesos de autoevaluación y priorización de oportunidades de mejora. Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora. Aporte a los resultados de la organización (Justificación)

Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Consiste en

Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad: Objetivos e indicadores claramente definidos. Aplicación de ciclos PHEA. Recolección y análisis periódico de la información a través de diversas herramientas

Trabajo en equipo

Consiste en

Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de la calidad común, la planificación de las acciones, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación: Noción de calidad construido participativamente y difundido. Conformación y formalización del Equipo de Proyecto

Creatividad

Consiste en

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas: Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto. Originalidad de la solución planteada



Diferencia estilos de administración japoneses y occidentales. Kaoru Ishikawa

Su principal hipótesis fue

Diferenciar las características culturales en ambas sociedades

Evolución histórica de la calidad en Salud

Florence Nightingale sus hechos fundamentales son

Apoyo la formación de la enfermera y por otro realizo estudio de tasas de mortalidad de un 40% a un 4%

Flexner 1910 Su contribución fue

Evaluó a los colegios de enseñanza medica en Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano

Codman 1912 Su contribución fue

En desarrollar un método que permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de hospitales

Joint Comisio on Accreditation of Hospitals (JCAH) 1951, Estados Unidos

Sus aportaciones fueron

Incorporación en enfoque intercultural

Consiste en

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual interviene, sus expectativas y percepciones: Acciones orientadas a responder a las necesidades, expectativas y percepciones de la población, tomando en cuenta su propia cultura. Se han establecido mecanismos de dialogo intercultural

Incorporación aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud

Consiste en

A través del proyecto se promueve procesos d vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada: Acciones para promover la vigilancia ciudadana involucrando a las organizaciones de base y otros actores sociales claves. (Agentes comunales, municipios, autoridades locales, otros).

Resultados

Consiste en

Se examina los resultados planteados/generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización: Aborda las prioridades sanitarias. Contribuye a la implementación del Modelo de atención. Contribuye a la satisfacción del usuario externo o interno.

**VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION**

Juran y la calidad

Sus afirmaciones son que

La satisfacción del usuario es la meta principal, la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano

**A) Calidad Técnica**

Sus características son

Efectividad: Referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.

Eficacia: Logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios

Eficacia: Uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.

Continuidad: Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Seguridad, con los menores riesgos posibles.

Integridad: Que el usuario recibas las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante

**B) Calidad Humana**

Sus características son

Respeto a los derechos humanos: A la cultura y a las características individuales de la persona.

Información completa: Veraz oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de el o ella. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.

Amabilidad: Trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética, de acuerdo con los valores aceptado por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

**C) Entorno de Calidad: Referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.**

Stamatis 1996

Su aportación fue

Diferencio el termino de calidad de atención o calidad técnica al que se hace en la atención, que se expresa en el uso de tecnología adecuada y el conocimiento científico actualizado. Y termino de calidad del servicio al cómo se hace, que tiene que ver con un conjunto de atributos entre los cuales está las relaciones interpersonales

Que estos organismos permiten la generalización de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad.

1961 Donabedian

sus bases de control en los pilares básicos son

- A) Análisis de la estructura
- B) Análisis del proceso
- C) Análisis de los resultados

### TEORIAS QUE SORPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría administrativa científica de Frederick W. Taylor

Se le conoce como

El padre de la administración científica.

Su enfoque fue

Aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrollo la administración científica.

Principios de la administración científica de Taylor

Sus cuatro principios son

1. Principio de planteamiento

Consiste en

Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos

La mejora continua de la calidad

Consiste en

Que utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistemático, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos, resultados, y mayor satisfacción

Principios de Mejoramiento de la calidad

Sus principios son

a) Enfoque en el Usuario

Consiste en

El conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio

b) Entender el trabajo como proceso y sistema

Un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido, toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos. Y es dinámico

Sistema

Se define como

Barwick

sus principios para el mejoramiento como sistema son

El mejoramiento requiere metas claras. Los sistemas complejos que involucran a personas y elementos, no mejoran si no cuentan con una agenda clara para el mejoramiento.

El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.

La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento.

Entender el trabajo como proceso y sistema.

Todo mejoramiento de un sistema requiere cambios en ese sistema; el cambio de las actuales formas de trabajar.

Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.

No todos los cambios son mejoras.

En la atención de salud, todo lo que no ayuda al paciente y su familia es, por desperdicio. La reducción es parte de la búsqueda de calidad

y los aspectos tangibles (limpieza, presentación del personal, etc)

Asociación Médica americana 1984

Calidad de Atención de Salud

Lo define como

Es aquella atención que contribuye consistentemente a mejorar o mantener la calidad y/o duración de la vida

### ESTANDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERIA

El estándar

Se define como una

Declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios

Indicadores de calidad

Su objetivo es

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención

Sus indicadores son

1. Ministración de medicamentos por vía oral.
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada.
3. Trato digno.
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados.
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados.
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia.
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1,500grs
9. Notas y registro de enfermería.

La inspección por sí sola no mejora la calidad.

La inspección es importante para la seguridad, pero no será efectiva si no está vinculada a estrategias de mejoramiento

## 2. Principio de la preparación

Consiste en

La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto.

## 3. Principio del control

Consiste en

Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto

## 4. Principio de la ejecución

Consiste en

Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinaria

### c) Trabajo en Equipo

Un grupo de trabajo

Se define como

Como un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes

Equipo de trabajo

Se distingue del

Grupo por que sus integrantes han establecido compromisos entre si para conseguir el mejor desempeño

Su finalidad es

Conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización

Aportaciones

Se destaca por

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, 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 el beneficio de los trabajadores, la especialización del trabajo, la organización racional del trabajo.

Principios secundarios

Sus 7 principios son

1. Estudio de tiempo y movimientos. Se realiza un estudio de los tiempos utilizados en cada fase del proceso con la finalidad de eliminar movimientos inútiles.
2. Selección científica del trabajador. Selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar.
3. Preocupación por la fatiga. Estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas.
4. Estándar de producción. Ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia.
5. Plan de incentivo salarial. Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado esta ira subiendo mientras más produzcan.
6. Supervisión funcional. Debe estar a cargo de personas especializadas
7. Condiciones ambientales de trabajo. Mantener un ambiente favorable en cuanto al clima, iluminación, ventilación con el objetivo de evitar la fatiga



Teoría administrativa clásica de Fayol

Es considerado como

El padre de la teoría administrativa

Sus aportaciones son

Desarrollo el pensamiento administrativo y estructura de principios donde explicaban la naturaleza del proceso, universalidad de la administración, áreas funcionales

Sus áreas funcionales dentro de la empresa son

1 técnica. 2 comercial. 3 financiera. 4 seguridad. 5 administrativa. 6 contable

Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

Sus etapas son

Previsión: calcular el porvenir y prepararlo mediante un programa de acción

Organización: proveer lo útil para el funcionar, materiales, herramientas, personal, capital

Dirección: Hacer funcionar planes y sacar el mejor partido posible para la empresa

Coordinación: Armonizar las actividades organizacionales para facilitar su función y éxito.

Control: verificar resultados y comprobar conforme al programa establecido, las ordenes dadas y los principios admitidos.

Principios generales de la administración clásica de Fayol

Sus principios generales son

Unidad de mando, autoridad y responsabilidad, unidad de dirección.

Centralización: Las actividades debe ser manejadas por una persona; los administradores.  
Subordinación del interés individual al interés general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad del personal, iniciativa, espíritu de equipo

Críticas a la teoría clásica Fayol

Su enfoque a la organización formal deja de lado la organización informal.

Enfoque incompleto de la organización como un sistema cerrado.

Ausencia de trabajos experimentales que dieran base científica a sus principios y afirmaciones.

El mecanismo de su enfoque le valió el nombre de la teoría de la máquina.

## Teoría Burocrática de Max Weber

Se le conoce como

Uno de los fundadores de la sociología moderna, contribuyo al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo, investigador en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional, sus disertaciones acerca del burocratismo

Aportaciones

Se destaco por

Proporciono el modelo burocrático, buscar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas, considero el control imperativo era indispensable para dirigir a las masas

Las características del modelo de la burocracia deben ser en

Formalización: Carácter legal a las normas y reglamentos.

División del trabajo: cada miembro de la organización tiene un cargo o función definido en busca de la racionalidad.

Jerarquía: las líneas de autoridad esta bien definida, la autoridad es inherente al cargo y no al individuo que la desempeña de forma oficial.

Impersonalidad: distribución de actividades se desarrolla en los cargos y funciones asignadas y no las que lo ejecutan.

Comunicación formal, competencia profesional, especialización en la administración, profesionalización de los participantes, previsión del funcionamiento.

Ventajas del modelo burocrático

Las ventajas de burocracia son

Racionalidad: Relacionada de forma directa con el logro de objetivos de la organización.

Precisión en la definición del cargo y la operación, rapidez en las decisiones, univocidad de rutinas y procedimientos, continuidad de la organización, reducción de la fricción entre personas, constancia, confiabilidad, subordinación, beneficios para las personas en la organización

Disfunciones de la burocracia

Sus consecuencias son

Impersonalidad, directrices convertidas en fines, exceso de formalismo y papeleo, resistencia a los cambios, toma de decisiones a cargo de la jerarquía, conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización, signos de autoridad, dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

El experimento de Hawthorne

Consistió en

En una fábrica textil en Filadelfia se quería demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto para la productividad ya que presentaba problemas de producción y una rotación anual de personal del 250%, se introdujo un periodo de descanso y dejó a criterio de los obreros cuando parar las máquinas y contrató una enfermera, poco tiempo surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación.

Sus aportaciones fueron

Concepción de trabajo como actividad social en la vida del hombre, implicación de la psicología y la filosofía en los grupos de trabajo con el objeto de mejorar el clima laboral, se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal 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; se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

Parámetros del sistema

Sus componentes que contiene son

Entrada o insumo: Punto de partida, todo lo que entra al sistema, material o energía

Salida o producto: todo lo que sale o se obtiene del sistema ya que sus subsistemas o elementos interactúan entre sí o productos o servicios finales.

Procesamiento o transformador: todo lo que entra al sistema a través de la interacción de los subsistemas que lo componen al sistema.

Retroalimentación o retroinformación: el sistema recibe información y continúa a través de su ambiente, también sirve como monitor para medir sus resultados y mantener su estabilidad

Ambiente: Todo lo que rodea al sistema y proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas y está en constante interacción con el sistema, su supervivencia depende de la capacidad para adaptarse, cambiar y responder a las exigencias y demandas del ambiente externo.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Consiste en

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.

Las 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 (APO), planeación, organización, dirección, control

# Teoría del comportamiento

Fue estudiada y analizada por autores como

Herbert Alexander Simon

Su aportación fue

Propuso la teoría de las decisiones, como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones

Douglas McGregor

Su aportación fue

Propuso la teoría de la motivación, comparo dos estilos antagónicos de administrar, uno basado en la teoría tradicional excesivamente mecanista y pragmática (teoría X) y otro en las concepciones modernas del comportamiento humano (teoría Y).

Abraham H. Maslow

Su aportación fue

Formulo la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima, de autorrealización

Herzberg Frederick

Su aportación fue

Propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales: factores higiénicos o factores extrínsecos

Desarrollo Organizacional de McGregor y Argyris

Consiste en

Se apega al lado humano de la empresa, su campo de aplicaciones aquel que tiene relación con los recursos humanos, ya que la importancia se otorga a las personas es decisiva para el éxito o fracaso organizacional, busca identificación de las personas con los objetivos organizacionales, lograr la motivación a través de valores y compromisos compartidos, y el desarrollo constante de un espíritu de equipo

French y Bell

Definió a DO como

Un esfuerzo de largo alcance apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de una organización, a través de un diagnóstico y administración colaborativa de la cultura organizacional

## ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

La coordinación de las actividades de la calidad

Se divide en

Enfoque Americano

Consiste en

Coordinación para el control: Punto central de un departamento de calidad.

Coordinación para crear el cambio: Incluye Organizaciones paralelas tales como el consejo de calidad y los equipos de proyecto de calidad

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

La administración de calidad W. Edwards Deming

Sus principios son

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. Deming exhorta a que la inspección la realicen todos: todos tras el error, todas tras la causa
4. Fin a la práctica de adjudicar las compras solo sobre la base de la meta del precio. Sostiene; el precio no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra
5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

Enfoques japones

Su objetivo es

Mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

La calidad

Lo definen como

La uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en si mismo.

Teoría Z de William Ouchi

Su objetivo principal era

Encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. La productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso.