

**MAPA CONCEPTUAL**  
**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE**  
**ENFERMERIA**  
**RUBEN EDUARDO DOMINGUEZ**

**PRESENTA EL ALUMNO:**

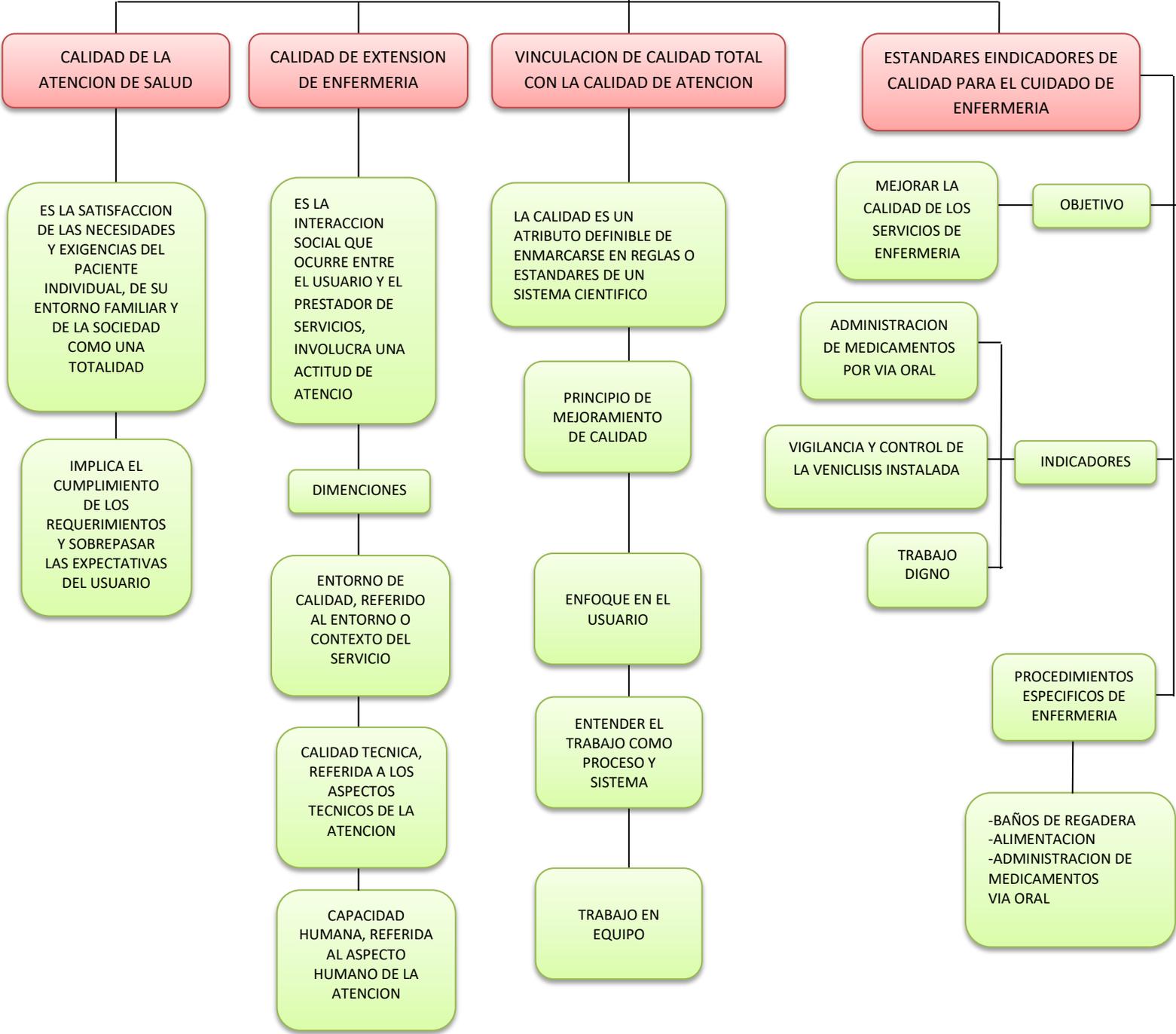
**ALEXIS MORALES PEREZ**

**GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:**

**8vo. Cuatrimestre “B” Enfermeria**  
**Semiescolarizado**

A 20 de febrero del 2021

UNIDAD II  
CALIDAD DE LA ATENCION



# UNIDAD 1 ANTECEDENTES

## TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO

TEORIA ADMINISTRATIVA DE TAYLOR

PADRE DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA

DESCRITA POR CUATRO PRINCIPIOS, DE PENSAMIENTO, PRAPARACION, CONTROL Y EJECUCION

TEORIA ADMINISTRATIVA DE FAYOL

PADRE DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA

FUNCION ADMINISTRATIVA: PREVENCON, ORGANIZACION Y DIRECCION

TEORIA BUROCRATICA DE MAX WEBER

UNO DE LOS FUNDADORES DE LA SOCIOLOGIA MODERNA.

CARACTERISTICA DEL MODELO: FORMALIZACION, DIVISION DEL TRABAJO Y JERARQUIA

TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS ELTON MAYO

SURGIO MEDIANTE EXPERIMENTOS EN LA PLANTA HAWTHOME

APORTACIONES: CONCEPCION DEL TRABAJO, IMPLICACION DE LA PSICOLOGIA Y LA FISILOGIA

TEORIA NEOCLASICA DE DUCKERY O DONNEL

APORTACIONES DE LOS EXPONENTES: TEORIA DE LA DECISIONES, TEORIA X, TEORIA Y

CARACTERISTICAS

-ENFASIS EN LA PRACTICA DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

-ENFASIS Y LA FLEXIBILIDAD EN LOS PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACION

-RELEVANCIA AL ENFOQUE PROCESOS ADMINISTRATIVO

## ENFOQUES AMERICANO

SE ENFOCA EN LA PLANEACION, EJECUCION, CONTROL Y ACTUACION

MOVIMIENTO DE LA CALIDAD PARA LLEGAR AL EXITO

COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE UNA ORGANIZACION

-COORDINACION PARA EL CONTROL  
-COORDINACION PARA CREAR EL CAMBIO

## ANTECEDENTES HISTORICOS

-COSTOS MÁS BAJOS  
-INGRESOS MÁS ALTOS  
-CLIENTES SATISFECHOS

RESULTADOS DE CALIDAD

-CONTROL ESTADISTICO DE PROCESOS  
-CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD O CALIDAD TOTAL

EVOLUCION DE LA CALIDAD

-SATISFACCIONES DE LAS NECESIDADES  
-PARTICIPACION DE LA DIRECCION EN LA CALIDAD  
-APLICACIÓN DE LA MISMA Y HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRINCIPIOS Y CONCEPTOS

-LA CALIDAD ES CUMPLIR CON LOS REQUISITOS.  
-EL SISTEMA DE LA CALIDAD ES LA PREVENCION.  
-EL ESTANDAR ES CERO DEFECTOS.  
-LA MEDIDA DE LA CALIDAD ES EL PREMIO DEL

PRINCIPIOS DE CALIDAD