



# Mi Universidad

## Actividad I Línea de Tiempo

**Nombre del Alumno: BLANDI JORGELINA LOPEZ GARCIA.**

**Tema: ANTECEDENTES DE CALIDAD EN SALUD**

**Parcial: 1**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.**

**Nombre del Profesor: DOC. ERNESTO TRUJILLO LOPEZ.**

**Licenciatura: ENFERMERIA**

**Cuatrimestre: 8°.**

Frontera Comalapa Chiapas A 15 enero Del Año 2024.

# ANTECEDENTES DE CALIDAD EN SALUD

Estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nigtingale

Codman desarrollo un método que permite medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria.

En Canadá se crea el consejo canadiense de Acreditación de Hospitales.

Donabedian pública su primer Artículo sobre la calidad de atención médica.

El servicio de Calidad de Reino Adopta una política formal de Calidad y reconoció al PMC.

El (PEACH) Empezó a desarrollarse elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

1858

1910

1912

1913

1950

1951

1961

1990

1991

1996

2000-2004

Flexnax, descubrió la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

A consecuencia de los informes de Flexnax y cotman el colegio americano de cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

En USA la (JEAH) permiten la generalización de las normas de acreditación de los hospitales y aparición de las primeras definiciones de parámetros de Calidad.

En Chile las instituciones de salud se acreditaron en infecciones Intrahospitalarias.

Empezaron a acreditarse instituciones más complejas y de urgencia.

**BIBLIOGRAFIA:**

ANTOLOGIA PROPORCIONADA POR UDS.CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.

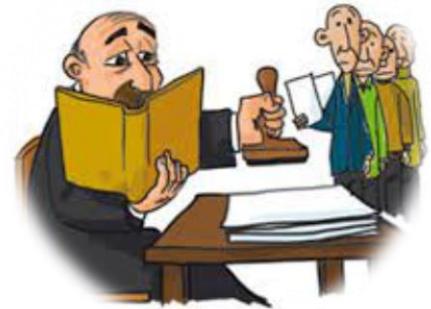


- **NOMBRE DEL ALUMNA: Blandí Jorgelina Lopez García Fátima Capo seco Rosalba Mazariegos.**
- **TEMA: Teorías**
- **PARCIAL: I**
- **MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.**
- **NOMBRE DEL PROFESOR: ERNESTO TRUJILLO LOPEZ**
- **LICENCIATURA: ENFERMERÍA**
- **CUATRIMESTRE: 8”A”**

# Disfunciones de la burocracia.

- **Impersonalidad:** se tratan como ocupantes de cargos y no como personas.
- **Directrices convertidas en fines:** Las normas y los reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos.
- **Exceso de formalismo y papeleo:** La tendencia de documentar y formalizar todas las comunicaciones lleva al exceso de trámites.
- **Resistencia a los cambios:** Los empleados se sienten seguros al realizar tareas que dominan y cualquier cambio amenaza su estabilidad.
- **intimidación o riesgo.**
- **Toma de decisiones a cargo de la jerarquía:** La burocracia está apoyada en una rígida jerarquización de la autoridad.

- Conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización.
- Signos de autoridad: Al enfatizarse en la jerarquía de la autoridad, la burocracia se vale de símbolos que pongan de manifiesto la posición jerárquica de los empleados.
- Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público: Los clientes son atendidos en forma estandarizada, según las rutinas y el procedimiento interno.

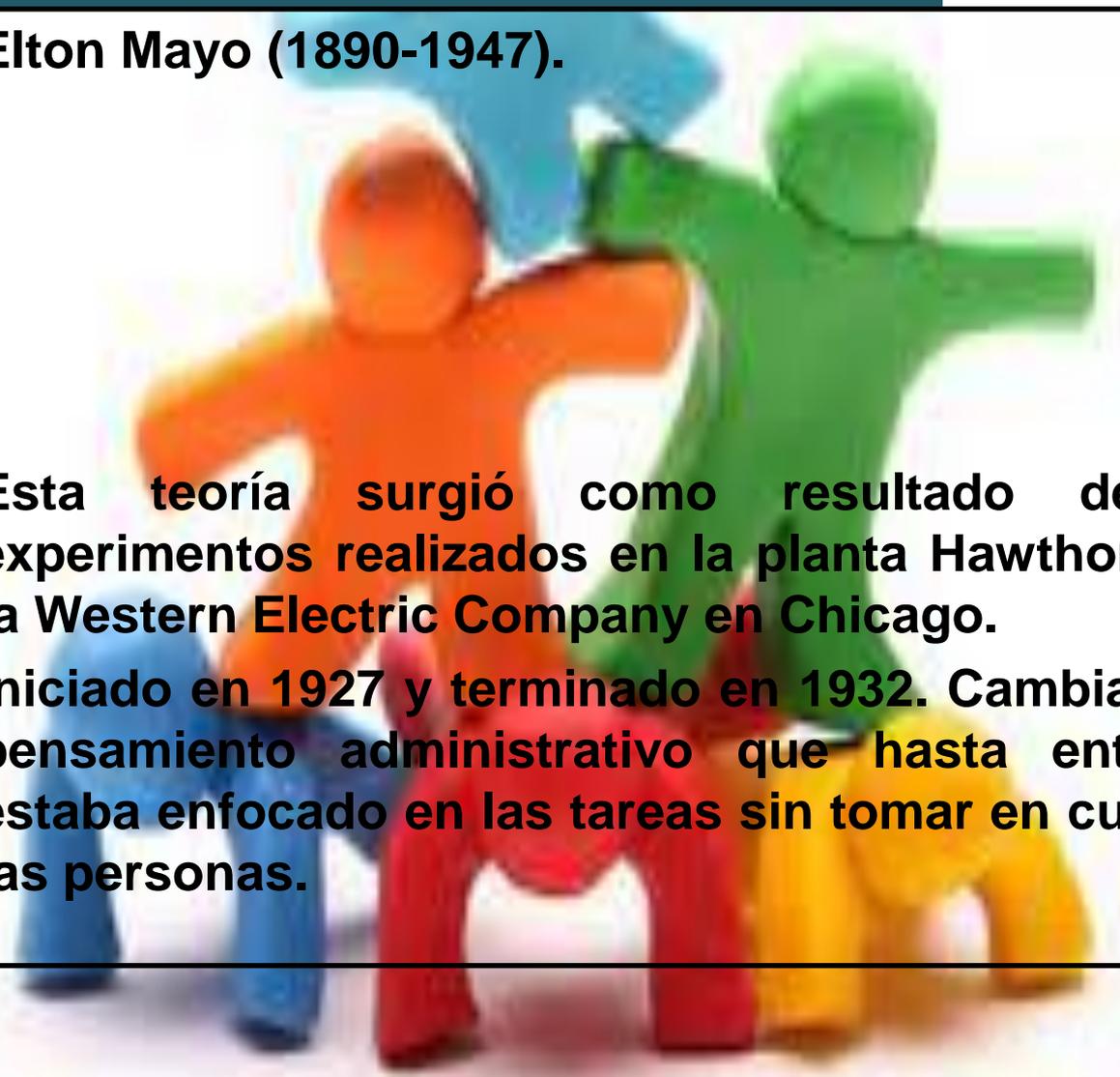


# Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo.

**Elton Mayo (1890-1947).**

**Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.**

**Iniciado en 1927 y terminado en 1932. Cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.**



# EL EXPERIMENTO DE HAWTHORNE



En el año de 1924 la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos inició estudios para demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto en la productividad.

Elton Mayo fue la persona designada para dirigir estos estudios, ya que en 1923 había realizado una investigación en una fábrica textil en Filadelfia que presentaba problemas de producción y una rotación anual de personal de cerca de 250%.



La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas.

- ❖ La comunicación es un elemento esencial dentro de una organización.
- ❖ Se debe conocer previamente al individuo a fin de obtener un mejor aprovechamiento de sus capacidades para la organización.
- ❖ La organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas.
- ❖ Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.
- ❖ Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, la cual se basa en
- ❖ sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

Los parámetros son los componentes que contiene un sistema, y éstos son:

- ✓ Entrada o insumo. Es todo lo que entra al sistema, como puede ser material o energía que provoca las actividades del mismo.
- ✓ Salida o producto. Es todo lo que sale o se obtiene del sistema una vez que sus subsistemas o elementos interactúan entre sí.
- ✓ Procesamiento o transformador. Es la transformación de todo lo que entra al sistema a través de la interacción de todos los subsistemas que componen al sistema, es decir, es el mecanismo de transformación de las entradas en salidas.
- ✓ Retroalimentación o retroinformación. El sistema recibe cierta información en forma continua a través de su ambiente, lo cual le permite ajustarse según el resultado que arroje el sistema.
- ✓ Ambiente. Es todo aquello que rodea al sistema y es el que proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas; está en constante interacción con el sistema. La supervivencia de un sistema depende de su capacidad para adaptarse, cambiar y responder a las exigencias y demandas del ambiente externo.

# TEORIA NEOCLASICA 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.

- Énfasis en la práctica de las funciones administrativas. Los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa; la teoría sólo es válida cuando se pone en práctica, sin descuidar la parte teórica.
- Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración. Los autores buscaron la flexibilidad en los principios generales de la administración
- Relevancia al enfoque del proceso administrativo. Esta teoría también recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas

- Eclecticismo. Se dice que esta teoría es ecléctica porque elige y aprovecha las contribuciones de las teorías anteriores, principalmente la clásica y la humanista.
- Planeación. Función administrativa que establece los objetivos organizacionales y los planes para lograrlos.
- Organización. Designa actividades y los medios para llevarlas a cabo en función de los objetivos planteados.
- Dirección. Consiste en dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos; requiere habilidades de comunicación, motivación y liderazgo.

# La teoría del comportamiento.



- Fue estudiada y analizada por varios autores, entre quienes destaca Herbert Alexander Simon, quien ganó el premio Nobel de Economía en 1978;
- Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones



Bibliografía; Proporcionada por Uds. Calidad de los servicios de enfermería.8 cuatrimestre.

## APORTACION de Helbert alexander

- La teoría concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo.
- Decisión como un proceso de análisis y elección entre alternativas disponibles y los cursos de acción que deberá seguir de acuerdo con la decisión elegida.



Bibliografía; Proporcionada por Uds. Calidad de los servicios de enfermería.8 cuatrimestre.

## APORTACIONES

- Douglas McGregor (1906- 1964). Estudioso del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación; para ello comparó dos estilos antagónicos de administrar, uno basado
- En la teoría tradicional excesivamente mecanicista y pragmática (teoría X): Percibe a las personas como perezosas e insensibles, que evitan el trabajo, carecen de ambición, prefieren ser dirigidas, irresponsables, que muestran resistencia al cambio, sin iniciativa
- Fundamentado en las concepciones modernas del comportamiento humano (teoría Y): Ve a las personas como creativas y competentes, capaces de auto motivarse y auto dirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupadas, aceptan sus responsabilidades y asumen retos, además de que su trabajo les proporciona satisfacción.



# Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris



## Definición:

Segun French y Bell: Proceso dinámico de cambios planeados con base en diagnósticos reales, mediante métodos e instrumentos dirigidos a optimizar las relaciones entre las personas y los grupos con la finalidad de asegurar la supervivencia de la organización,



pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma. Centra su atención en los comportamientos de las personas y los grupos, más que en la estructura y técnicas de organización.

## **Desarrollo Organizacional (DO) :**

se apega al lado humano de la em-presa. está enfocado en presentar soluciones a los problemas de comunicación, conflictos entre grupos, aspectos de dirección y jefatura, asuntos de identificación y destino de la empresa o institución, así como cuestiones de eficiencia organizacional.



Bibliografía; Proporcionada por Uds. Calidad de los servicios de enfermería.8 cuatrimestre.

## Desarrollo Organizacional (DO) :

- presenta una perspectiva diferente a través de un cambio de cultura organizacional, misma que se forma a través del tiempo dentro de las organizaciones en donde las personas viven y conviven creando tradiciones, costumbres, creencias, lemas, valores y actitudes, que una vez creadas son difíciles de cambiar

