

**Nombre del Alumno: MARTHA MARIA
JUAREZ PEREZ**

**Nombre del trabajo: contaminación y
salud**

**Nombre de la Materia: CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

**Nombre del profesor: Sandra Yazmin
Florez**

**Nombre de la Licenciatura: Lic.
Enfermería**

Cuatrimestre: 7tmo

Pichucalco Chiapas 21 de enero 2024



Mi Universidad

CUADRO SINOPTICO

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección

3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- ⊗ 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.

Algunos resultados son: Costos más bajos, Ingresos más altos, Clientes , encantados, Empleados con poder, 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 servicio

Los tres enfoques fundamentales

En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).

Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e

Valor de cada persona asociada.

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915). 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 de la administración científica de Taylor Desde el punto de vista de Taylor, 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

Teoría burocrática de Max Weber (1864-1920). 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, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

Weber proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término “burocracia” no tiene un significado peyorativo de uso popular, sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1890-1947). Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.

Consistió en investigar las causas de la alta rotación de personal y problemas en los procesos productivos. La gerencia había aplicado sin éxito varias políticas de incentivos y motivadores de desempeño.

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

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; otros exponentes fueron D. McGregor, A. Maslow, F. Herzberg y R. Likert. Aportaciones de los principales exponentes 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.

ENFOQUES (AMERICANO- JAPONES)

Organización para la calidad, La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos

- ⌘ Coordinación para el control.
- ⌘ Coordinación para crear el cambio

La coordinación para el control es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad; la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

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

dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad. Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación La

- Enfoque Japoné

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. Según el autor, "la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso" lo cual es considerado la base de su teoría.