



Mi Universidad

Súper Nota

Nombre del Alumno: Tatiana Guadalupe Morales Cruz.

Nombre del tema: Unidad 1. Antecedentes.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: María del Carmen López.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería General.

Cuatrimestre: Octavo.

Comitán de Domínguez Chiapas a 14 de enero del 2024.

Bibliografía:

[9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)

Antecedentes

La calidad nació desde el mismo instante en que el hombre apareció sobre la faz de la tierra, pues en su naturaleza ha persistido el deseo de superación y el de hacer cada vez mejor las cosas.

Principales principios

- La calidad es, 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 de calidad

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W

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 desarrolló la administración científica

Principio de planeamiento.

Principio de la preparación.

Principio del control

Principio de la ejecución.

Teoría burocrática de Max Weber

Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, y creía que el siglo xx pertenecería a las burocracias, como efectivamente sucedió.

Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualiza los conceptos clásicos de la administración.

Los autores neoclásicos ven la administración como una técnica social, ya que el administrador al manejar personas debe conocer asuntos relacionados con la dirección de las mismas.

Teoría del comportamiento

Significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA



Enfoque Americano	Enfoque Japonés
No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.	El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas.
Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.	La productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso, lo cual es considerado la base de su teoría.
Siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación	La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión. 2.- Adoptar la nueva filosofía de la calidad. 3.- Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad. 4.- Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios. 	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.

