



Yamilé Yenitzi Pérez Vázquez

María del Carmen López

Mapa conceptual

**Calidad en los servicios de
enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

Bibliografía: antología Pdf.

Grado: 8°

Grupo: "A"

Comitán de Domínguez Chiapas a 15 de enero del 2021.

ANTECEDENTES

Antecedentes históricos

¿Qué es?

Del origen latín

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

principales principios y conceptos

es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso

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.

Cientes encantados.

Evoluciones

Calidad total enfocado hacia los productos terminados.

Iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos clasificados como aprobado o rechazado.

Control estadístico de proceso

que se inician en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos

Control total de la calidad o calidad total

es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso

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 sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.

Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad.

Costos más bajos.

Ingresos más altos.

Cientes encantados.

Empleados con poder.

Principios de la administración científica de Taylor

Cuatro principios

Principio de planeamiento.

Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual

Principio de la preparación.

La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica

Principio del control.

El control del trabajo, esto lleva a verificar que esta siendo bien hecho todos los plan de servicio.

Principio de la ejecución.

ES llegar a poder distribuir cada trabajo y las responsabilidades de cada uno y sea de manera responsable

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Aportaciones

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos

Principios secundarios de Taylor

Estudio de tiempos y movimientos

Se realizan estudios con la finalidad de eliminar los movimientos inútiles

Selección científica del trabajador

Con la selección correcta a cada persona la actividad se desarrolla

Supervisión funcional

La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.

Condiciones ambientales de trabajo

Es llegar a poder mantener un ambiente favorable durante el trabajo

Áreas funcionales.

Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí:

Técnica: producción y fabricación de productos

Comercial: compra de materias primas y venta de productos.

Financiera: adquisición y uso del capital.

Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa.

Administrativa: uso adecuado de los recursos.

Contable: se encarga de balances, inventarios y costos.

Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.

Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.

Enfoques

Organización para la calidad

Existen dos aspectos

Coordinación para el control

Es toda la frecuencia, el punto que es la base central de un departamento de calidad.

Coordinación para crear el cambio

Es como los consejos de calidad y los equipos de proyectos

Enfoque Americano

Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones

Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación

Deming propone catorce principios para administrar la calidad:

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección

Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad

Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.