



Nombre de alumno: Daniel Eduardo García Aguilar

Nombre del profesor: MASS. María del Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: Octavo cuatrimestre Lic. Enfermería

Grupo: 8° “B”

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez Chiapas a 21 de enero de 2021.

I.I Antecedentes históricos.

Definición

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio.

Que

Confiere su aptitud para satisfacer las necesidades

Del

Usuario o cliente

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad

Principios y conceptos de calidad

1. Calidad total enfocada hacia los productos. terminados

2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo.

3. Control total de la calidad o calidad total

Que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes

La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción.

Evolución histórica de la calidad en salud

El principio de calidad está regulado conciencia y por el código deontológico

De la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Grimea.

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud

El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000

Gestión de calidad

Gestión de la calidad total significa el uso de la vasta colección de filosofías.

Se usan actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad.

1.- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

2.- La concepción de clientes internos y externos

3. La participación de la dirección en la calidad.

4. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo.

Evolución de calidad

La calidad es cumplir con los requisitos.

El sistema de la calidad es la prevención.

El estándar de realización es cero defectos.

La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

1.2 Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Teoría administrativa científica de Taylor

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.

Su enfoque

Fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración

Con los que desarrolló la administración científica.

Principios de la administración científica de Taylor

Principio de planeamiento.

Principio de la preparación

Principio del control.

Principio del control.

Desde el punto de vista de Taylor, la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades

Aportaciones

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos

Los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal

La responsabilidad, la separación de la planeación y la operación.

Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y redimentarios

Por

Métodos científicos en todos los oficios

Funciones administrativas

Son:

Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo

Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil

Dirección: hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido.

Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales.

Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa.

Teoría de las relaciones

Esta teoría

surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric

Teoría neoclásica de Drucker y O’Donnell

La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración

La adapta al modelo de las empresas actuales.

1.3 Enfoques (americano-japonés)

Los dos aspectos que requiere para la coordinación

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

La coordinación para el control es con frecuencia

Las nuevas formas de organización están dirigidas a eliminar las barreras.

O

Las paredes entre los departamentos funcionales.

Enfoque americano

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

Y

La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas

Deming dice

Que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario

Deming propone catorce principios para administrar la calidad

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

2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección.

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

Afirma Deming:
La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad.

La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas

Enfoque japonés

El objetivo es

Mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

La calidad es

Como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo.

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.

Bibliografía

Silba, M. d. (Enero -Abril de 2021). *Antología Calidad de Servicios en Enfermería* . Obtenido de UDS:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/c36c7178e03d8051fa25b33075331ed3.pdf>