



**Nombre de alumno:** Raúl Alejandro Rojas Ángeles

**Nombre del profesor:** María del Carmen López Silba

**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.

# Antecedentes

## Principios y conceptos de calidad

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

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

Control total de la calidad o calidad total

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

## 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

## Gestión de calidad

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

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo.

La concepción de clientes internos y externos

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

## 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.

Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Principios de la administración científica

Es

Principio de planeamiento.

Principio de la preparación

Principio del control.

Principio del control.

Aportaciones

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

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

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos

Por

Métodos científicos en todos los oficios

Funciones

Es

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

Es

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.

Enfoques

Aspectos

Coordinación

Coordinación para crear el cambio

La coordinación para el control es con frecuencia

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

Enfoque americano

Se enfoca en planeación, ejecución, control, y actuación

La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas

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

Principios para administrar la calidad

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

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

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

La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas

Enfoque japonés

Es

La calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

Es

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

La calidad es un camino y no un destino

## 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>