Yessenia Alfaro Santiz

María del Carmen López

Mapa conceptual

Calidad en los servicios de enfermería

Bibliografía: antología Pdf.

Grado: 8°

Grupo: “C”

Comitán de Domínguez Chiapas a 20 de enero del 2021.

ANTECEDENTES

- Antecedentes históricos
  - ¿Qué es calidad?
    - atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.
  - Evoluciones de la calidad
    - es iniciada con la revolución industrial la cual es la inspección de cada uno de los productos terminados
    - control estadístico de procesos, es el desarrollo y la aplicación de todos las estadísticas para la disminución de los costos.
    - Control total de la calidad o calidad total
  - 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.
    - La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
  - Las metas principales de los círculos de calidad son
    - Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas. Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.
- Teorías que soportan el trabajo de calidad.
  - es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración
  - Principios de la administración científica de Taylor
    - descritas por los cuatro principios siguientes
      - Principio de planeamiento.
      - Principio de la preparación.
      - Principio del control.
      - Principio de la ejecución
  - Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y redimentarios por métodos científicos en todos los oficios
    - Principios secundarios de Taylor
      - Estudio de tiempos y movimientos
      - Selección científica del trabajador
      - Preocupación por la fatiga
      - Estándar de producción
      - Plan de incentivo salarial
      - Supervisión funcional
      - Condiciones ambientales de trabajo
  - Aportaciones
    - Universalidad de la administración
    - Áreas funcionales.
      - Técnica
      - Comercia
- Enfoques (americano-japonés)
  - Organización para la calidad
    - La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos:
      - .Coordinación para el control
.Coordinación para crear el cambio
  - 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 y todos como parte de la cultura organizacional.
    - Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.
      - "La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir las especificaciones".
    - 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.
  - Enfoque Japonés
    - La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección los japonenses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.