

NOMBRE DEL ALUMNO:

Cindi Fabiola Matias Bernardo

NOMBRE DEL PROFESOR:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

LICENCIATURA:

Enfermería 8°A

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

Mapa conceptual de:

“Antecedentes y Calidad de atención”

Antecedentes

Antecedentes históricos

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Calidad

Consiste:

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

✓ Los trabajadores son los primeros responsables

Evolución:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados.

2. Control estadístico de procesos.

3. Control total de la calidad o calidad total.

Gestión:

Según Juran:

✓ Siglo XX fue el siglo de la productividad
✓ siglo XXI la calidad

Principios de calidad:

✓ Satisfacción de las necesidades expectativas y del cliente.
✓ Concepción de clientes internos y externo.
✓ Participación de la dirección de la calidad.

Resultado de calidad:

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

Evolución histórica en salud:

Son

1. Conciencia y el código deontológico de Florence Nightingale

2. OMS (uso):
✓ Proceso de mejoramiento continuo (PMC)
✓ Administración total de la calidad (TQM).

3. Acreditar instituciones más complejas y de urgencias.

4. Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH).

Teoría administrativa científica de Taylor

Conocido

Padre de la administración científica.

Inicio

El desarrollo de la administración

Principios administrativos

Principio de control.
Principio de ejecución.

Aportaciones

Principio administrativo.

Selección de personal.
Estudio de las características del trabajo.

Enfoque

Aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración

Principio de planteamiento

Principio de preparación

Pago del destajo.

Responsabilidad

Teoría administrativa clásica de Fayol

Desarrolló

Pensamiento administrativo

Aportación

Universalidad de la administración.

Funciones

Previsión.
Dirección.
Organización.
Dirección.
Coordinación.
Control.

Principios generales

Unidad de mando.
Autoridad y responsabilidad.
Unidad de dirección.

Subordinación del interés individual al general.
Equidad.
Iniciativa.

Áreas funcionales

Técnica.
Comercial.
Financiera.
Seguridad.
Administrativa.
Contable.

Principios generales

Centralización.
Disciplina.
División de trabajo.
Orden.
Jerarquía.
Remuneración.

Teoría burocrática de Max Weber

Fundador

de

Sociología moderna

Contribuyó

Pensamiento económico, social y administrativo

Estructura

Formalización.
División de trabajo.
Jerarquía.

Impersonalidad.
Comunicación formal.
Competencias.

Especialización en administración.
Profesionalización
Previsión del funcionamiento.

Disfunciones

Impersonalidad
Directrices convertidas en fines.
Resistencia a los cambios.
Conformidad con las reglas.

Proporcionó

de

Modelo burocrático

Consiste

En

Una organización racional y eficiente por excelencia.

Ventajas

Son

✓ Racionalidad.
✓ Precisión en la definición de cargo y operación.

✓ Rapidez en las decisiones.

✓ Univocidad de interpretación.

✓ Uniformidad de las organizaciones y procedimiento.



