



**Mi Universidad**

## **MAPA CONCEPTUAL**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Karina Muñoz Ross

**TEMA:** unidad I y II

**PARCIAL:** Primer Parcial

**MATERIA:** calidad en los servicios de enfermería

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Lic. RUBEN EDUARDO

**DOMINGUEZ GARCIA**

**LICENCIATURA:** Enfermería

**CUATRIMESTRE:** Octavo

*Frontera Comalapa Chiapas y 16/01/2022*

# Antecedentes históricos

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

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.

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los resultados de la calidad son

1. Costos más bajos .
2. Ingresos más altos.
3. Clientes encantados.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

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 importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

En los círculos se les enseñan siete herramientas básicas que son: la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shewhart.

Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad.

- ☐ Costos más bajos. ☐
- ☐ Ingresos más altos. ☐
- ☐ Clientes encantados. ☐
- ☐ Empleados con poder

- 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

Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa" fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración

Fayol vivió de cerca las consecuencias de la Revolución Industrial y, más tarde, la Primera Guerra Mundial.

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

Elton Mayo (1890-1947). Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.

Frederick W. Taylor (1856-1915). 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, sin perder de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrolló la administración científica

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos,

Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad.

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa

Weber vio innumerables razones para explicar el avance de la burocracia frente a las demás formas de asociación. C

# Enfoques (americano, japonés)

Enfoque Americano No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado

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

"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".

El sistema de inspección hace que se pierda el objetivo. No se puede acabar con la inspección, pero Deming exhorta a que la inspección la realicen todos: todos tras el error, todos tras la causa.

La coordinación para el control es con frecuencia, el punto central de un departamento de 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

la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

Enfoque Japonés El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas  
La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

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. Teoría Z de William Ouchi.

William Ouchi es autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente a la desafío japonés. Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano.

Las nuevas formas de organización están dirigidas a eliminar las barreras, o las paredes entre los departamentos funcionales.



# Unidad II

## Calidad de atención de salud:

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

## Calidad de atención de Enfermería.

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos

Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad

La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

## Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

Un aspecto clave es que en muchos casos, la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.

## Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores

Demostrando que éstos permitirán planear acciones eficientes y eficaces que mejoren la atención de Enfermería