



**Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO: RAQUEL LOPEZ ROBLERO**

**MAPA**

**CONCEPTUAL**

**TEMA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE NEFERMERIA**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. EDUARDO DOMINGUEZ**

**LICENCIATURA: ENFERMERIA**

**CUATRIMESTRE: OCTAVO CUATRIMESTRE**

*Lugar y Fecha de elaboración: FRONTERA COMALAPA*

# CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

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

### PUEDE SER:

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente

## TEORIAS 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.

### Principios de la administración científica de Taylor

- Principio de planeamiento
- Principio de la preparación
- Principio del control
- Principio de la ejecución

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, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización

### Teoría administrativa clásica de Fayol

se conoce como el “padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

### APORTACIONES

Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa.

etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo según Fayol

Previsión, organización, dirección, coordinación y control

### Teoría burocrática de Max Weber

fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

### APORTACIONES

proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término “burocracia” no tiene un significado peyorativo de uso popular, sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia.

sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características:

- Formalización.
- División del trabajo
- Jerarquía.

# CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

## INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

### Diagrama de Pareto

es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente.

### Husos

Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

### Evaluación de la calidad

Para ir superando los problemas identificados, y garantizar la calidad de los servicios de salud, se requiere del esfuerzo y la visión compartida de los diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario; pasando progresivamente del proceso de autoevaluación al mejoramiento continuo, a través de la implementación de programas de gestión de la calidad

### Criterios de evaluación de proyectos de mejora

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.
- 2.-Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
- 3.-Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
- 4.-Trabajo en Equipo
- 5.- Creatividad
- 6.- Incorpora el enfoque intercultural
7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- 8.- Resultados

