



**Nombre de alumnos: Yélice Gabriela
Hernández Maldonado**

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado y grupo: 8vo "A"

21 de enero de 2021

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

DEFINICION

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

Evolución de calidad

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

Control estadístico de procesos

Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50

Principales principios y conceptos de calidad

Calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

Concepción de clientes internos y externos

Participación de la dirección en la calidad

Aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios

Resultados de calidad son:

Costos más bajos

Ingresos más altos

Clientes encantados

Joseph M. Juran, su principal

Planear

Controlar

Mejorar la calidad

Kaoru Ishikawa

Diferenciar las características culturales en ambas sociedades

Existe un control que ejerce 3 pilares

Análisis de la estructura

Análisis del proceso

Análisis de los resultados

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría administrativa científica de Taylor

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

Principios

Principio de planeamiento

Principio de la preparación

Principio del control

Principio de la ejecución

Principios secundarios

Estudio de tiempos y movimientos

Selección científica del trabajador

Teoría administrativa clásica de Fayol

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

Técnica: producción y fabricación de productos

Comercial: compra de materias primas y venta de productos

Financiera: adquisición y uso del capital.

Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa

Contable: se encarga de balances, inventarios y costos

Teoría burocrática de Max Weber

Fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo

Aportaciones

Modelo burocrático

Buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas

Ventajas del modelo burocrático

- Racionalidad
- Precisión en la definición del cargo y la operación
- Rapidez en las decisiones
- Univocidad de interpretación
- Continuidad de la organización
- Constancia

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Organización para la calidad

Requiere dos aspectos:

- Coordinación para el control
- Coordinación para crear el cambio

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

Principios

Aspectos

Pasos

Soluciones para la mejora de la calidad

Deming 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

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

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

BIBLIOGRAFIA

(Silba)

En M. d. Silba, *Antología Calidad de enfermería* (págs. 10-35).