

Nombre del alumno: Sandy Yamileth Villatoro Alvarado

Nombre del profesor: Maria del Carmen Lopez Silva

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual

Materia: Calidad de los Servicios de Enfermería

Grado: 8

Grupo: "A"

1.1.- Antecedentes Históricos

La Calidad

Tiene su origen en el latín:

Atributo o propiedad que distingue a la persona

Y

Vienes y servicios

Definición según: ASQC

(Sociedad americana para el control de calidad)

Conjunto de características de un producto

Proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades

Evolución de la calidad

1.- Calidad enfocada hacia los productos terminados

Iniciada con la revolución industrial

2.- Control estadísticos de procesos de procesos

Se inicia en la primera mitad de este siglo

Consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas

3.- Control total de calidad

Se desarrollan en la época de los años 50

Principios y conceptos

Fracción de las necesidades

Capacitación en la calidad

Ingresos altos e ingresos bajos

Capacitación de los principios

Que genere al cliente (fidelidad)

Pasos para mejorar las calidad

Resultados de calidad

Costos más bajos

Ingresos más altos

Clientes encantados

Empleados con poder

1.2.-Teorias que soportan el trabajo de calidad

Definiciones de calidad

Philip Crosby

Calidad total en el cumplimiento de los requerimientos

Joseph Juran

La ausencia de deficiencias que pueden presentarse

Kaoru Ishikawa

Calidad total es cuando se logra un producto económico

Armand V. Feigenbaum

Satisfacción de las expectativas del cliente

William Edwards Deming

Calidad de satisfacción del cliente

Josep Moses Juran

Se le considera el padre de la calidad

En 1979 se fundó el instituto Juran

TRIOLOGÍA DE JURAN

Planeación de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad

William Edwards Deming

Fue reconocido cuando a los técnicos estadísticas

Para que pudieran mejorar la calidad de los materiales de guerra

Los 14 puntos de Deming

Los 7 pecados mortales

Philip Bayard Crosby

Empresario estadounidense

Las 6 C de Crosby

✓ Competencia, corrección, continuidad, compromiso, comprensión, comunicación

14 pasos hacia cero defectos, 4 pilares y 5 principios de la dirección

Kaoru Ishikawa

Su aporte fue:

Implementación del sistema de calidad adecuado al valor de procesos empresariales

Otras aportaciones:

7 herramientas para la administración de la calidad

11 principios de calidad

Arman Vallin Feigenbaum

Empresario estadounidense

Calidad 4 paso:

1.- Definir características

2.- Establecer estándares

3.- Actuar cuando los estándares se extienden

4.- Mejorar los estándares de calidad

Costes de calidad:

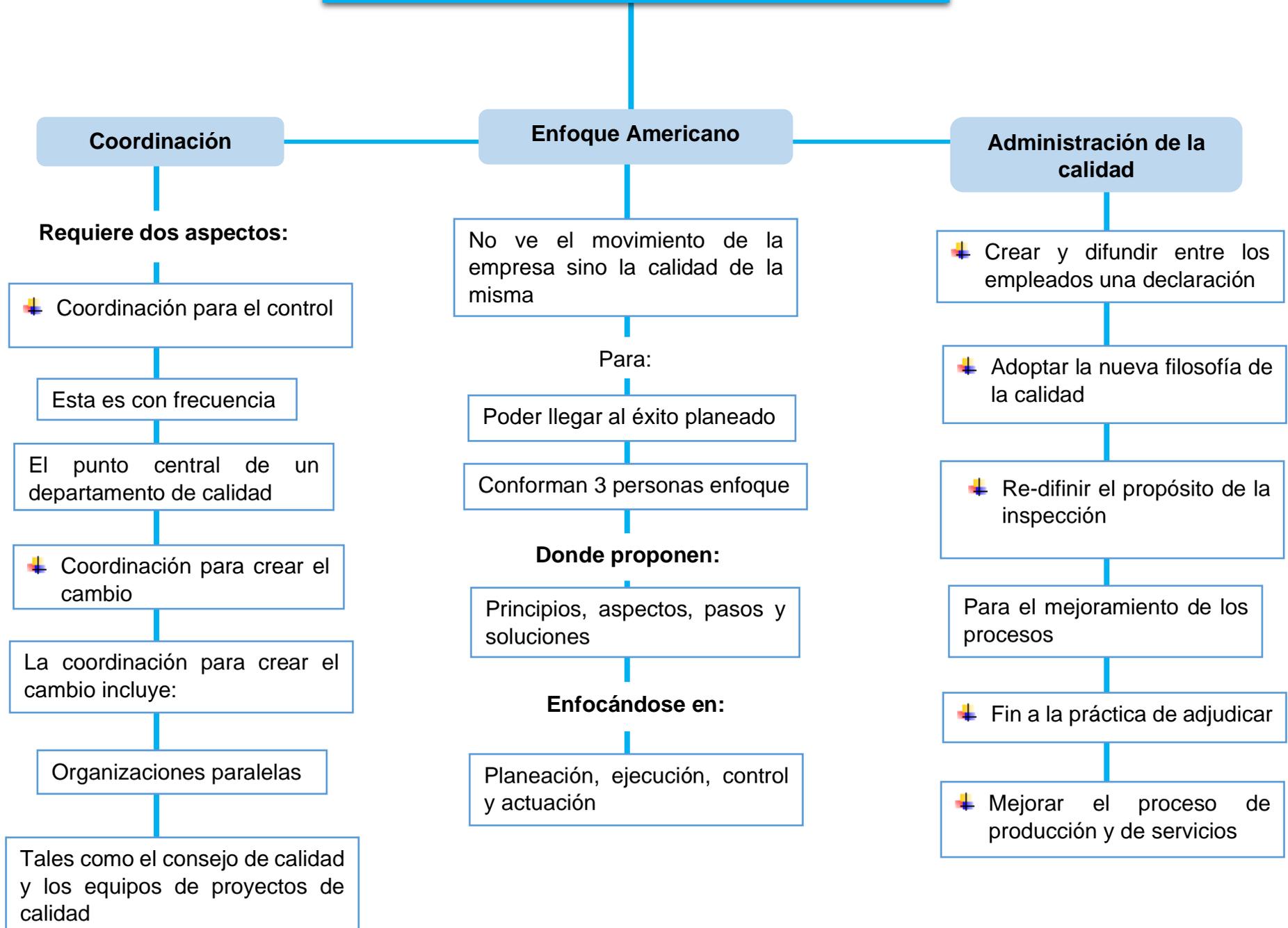
✚ Costos de prevención

✚ Costos de reevaluacion

✚ Costos de fallas internas

✚ Costos de fallas externas

1.3.- Enfoques (Americano-Japones)



(Silva)

Bibliografía

Silva, M. d. (s.f.). Unidad I: Antecedentes. (Págs: 1-35).