



Nombre de alumnos: Paola
Suaznávar Ruíz

Nombre del profesor: María del
Carmen López Silva

Nombre del trabajo: Mapa
Conceptual de la unidad 1

Materia: Calidad en los servicios de
enfermería

Grado: 8°

Grupo: “B”

1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Definición

Tiene

Su origen en latín y significa

Atributo o propiedad que distingue a las:

Personas, bienes y servicios.

Manual de calidad según Juran

Principales principios y conceptos de calidad.

Satisfacción de las necesidades y expectativas.

Concepción de clientes externos e internos

Satisfacción de las necesidades y expectativas.

7 herramientas básicas que son:

Grafica de Pareto

Diagrama de causa y efecto

Estratificación

Hoja de verificación

Histograma

Diagrama de dispersión

Gráfica de control de Shewhart.

Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad

Edwards W. Deming

Padre de la calidad

Philip B. Crosby,

14 pasos

Joseph M. Juran

Filosofía de Juran

Armand V. Feigenbaum

Control de calidad total

Kaoru Ishikawa

Diferencia estilo de administración japonesa y occidentales.

Resultados de la calidad

Costos más bajos

Ingresos más altos

Clientes encantados

Empleados con poder

Tres enfoques fundamentales:

Enfoque al cliente

Mejora continua

Valor de cada persona, asociada

Evolución histórica de calidad total

Florence Nigtingale, 1858

Flexner, 1910

Codman, 1912

1950, consejo canadiense de acreditación

1961, Donabedian

1996 a 2000 acreditación de instituciones.

1991, Servicio nacional del reino unido

1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría administrativa científica de Taylor

Frederick W. Taylor (1856-1915).

Padre de la administración científica.

4 Principios

Principio de planteamiento

Principio de la preparación

Principio del control

Principio de la ejecución

Aportaciones a la administración

Continúa abajito ↓

Teoría burocrática de Max Weber

Max Weber (1864-1920)

Fundador de la sociología moderna

Aportaciones

Creo el modelo burocrático

Mejoro el rendimiento de las organizaciones

Características del modelo

Formalización

División de trabajo

Jerarquía

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Elton Mayo (1890-1947)

Pensamiento administrativo, para tomar en cuenta a las personas

Experimento de Hawthorne

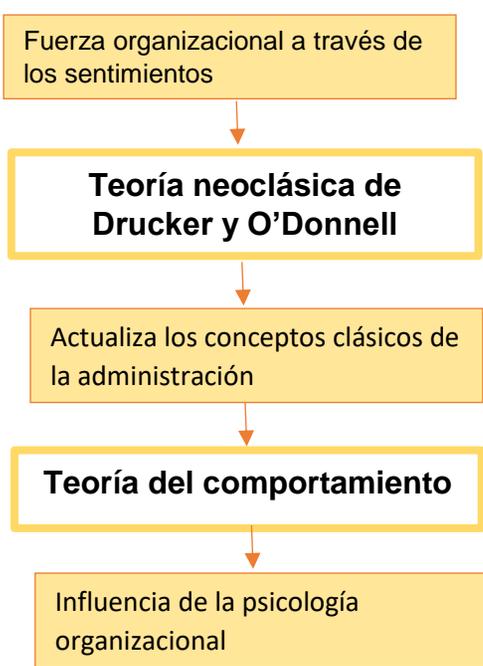
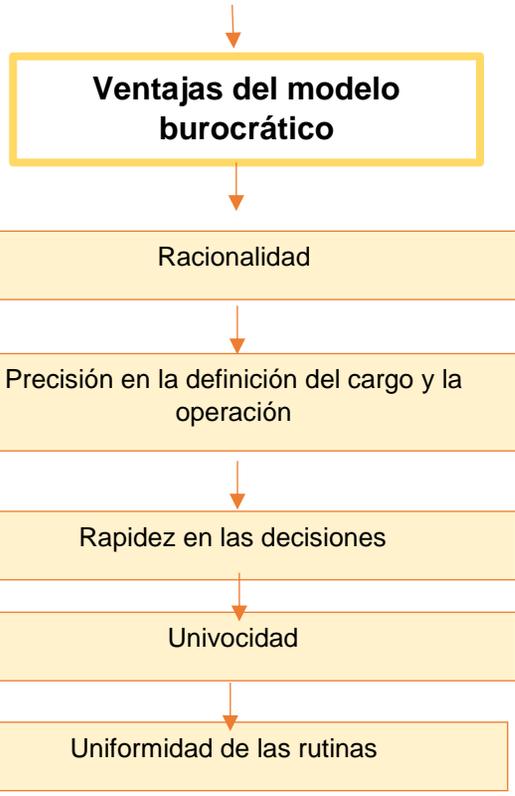
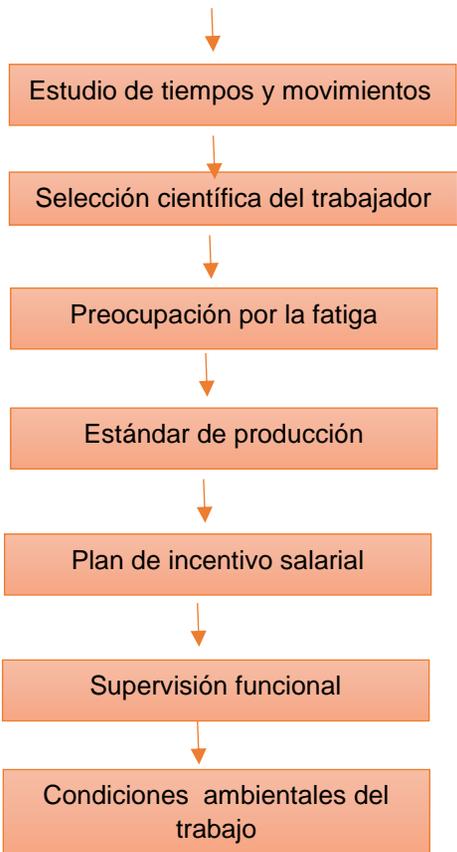
Realizo una investigación de problemas de producción.

Aportaciones todas a los trabajadores

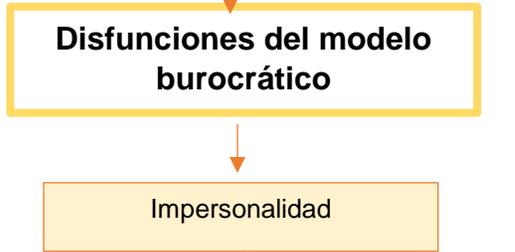
Trabajo es la act. Más relevante del hombre

Implicación de la psicología y filosofía

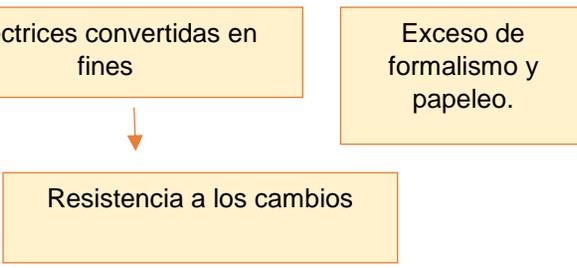
Valor de la entrevista



Funciones administrativas modelo del proceso administrativo



Frederick W. Taylor (1856-1915).



1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Organización para la calidad

Requiere

Dos aspectos:

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

14 principios de DEMING

Son:

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión

Adopta la nueva filosofía, de calidad

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

Adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

Bibliografía

uds . (Jueves de Enero- Abril de 2020). *Calidad de servicios de enfermería* . Obtenido de Calidad de servicios de enfermería : <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>