



**Nombre del alumno:** Cinthia Pérez García

**Nombre del profesor:** María del Carmen López

**Nombre del trabajo:** Mapa conceptual, Unidad 1

**Materia:** Calidad en los Servicios de Enfermería

**Grado:** Octavo Cuatrimestre

**Grupo:** “B”

PASIÓN POR EDUCAR

# 1.1, Antecedentes Históricos

## Calidad

Atributo o propiedad

Conjunto de características de un producto

Satisfacción de necesidades

### Evolución de la calidad

- Calidad total, hacia los productos terminados
- Control estadístico de procesos
- Calidad total

### La T. Q. C o T. Q. M

Implica que la calidad es cosa de todos y no solo de un departamento.

### Expertos de Ohio, recomiendan:

- Preocupación por hacer el trabajo
- Cumplir los objetivos de una planificación
- Organización adecuada

### Principios y conceptos de calidad

- Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- La concepción de clientes y externos
- La participación de la dirección en la calidad

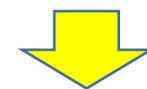
- Que la empresa desarrolle y mejore
- Trabajadores satisfechos
- Principales precursores de calidad

### Principios y herramientas de calidad

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

### Círculos de calidad

- Grafica de Pareto
- Diagrama de causa y efecto
- Estratificación
- Hojas de verificación
- Histograma
- Diagrama de dispersión
- Grafica de control



### Principios de Phil B. Crosby

- Cumplir con los requisitos
- Calidad es prevención
- El estándar de realización es cero defectos

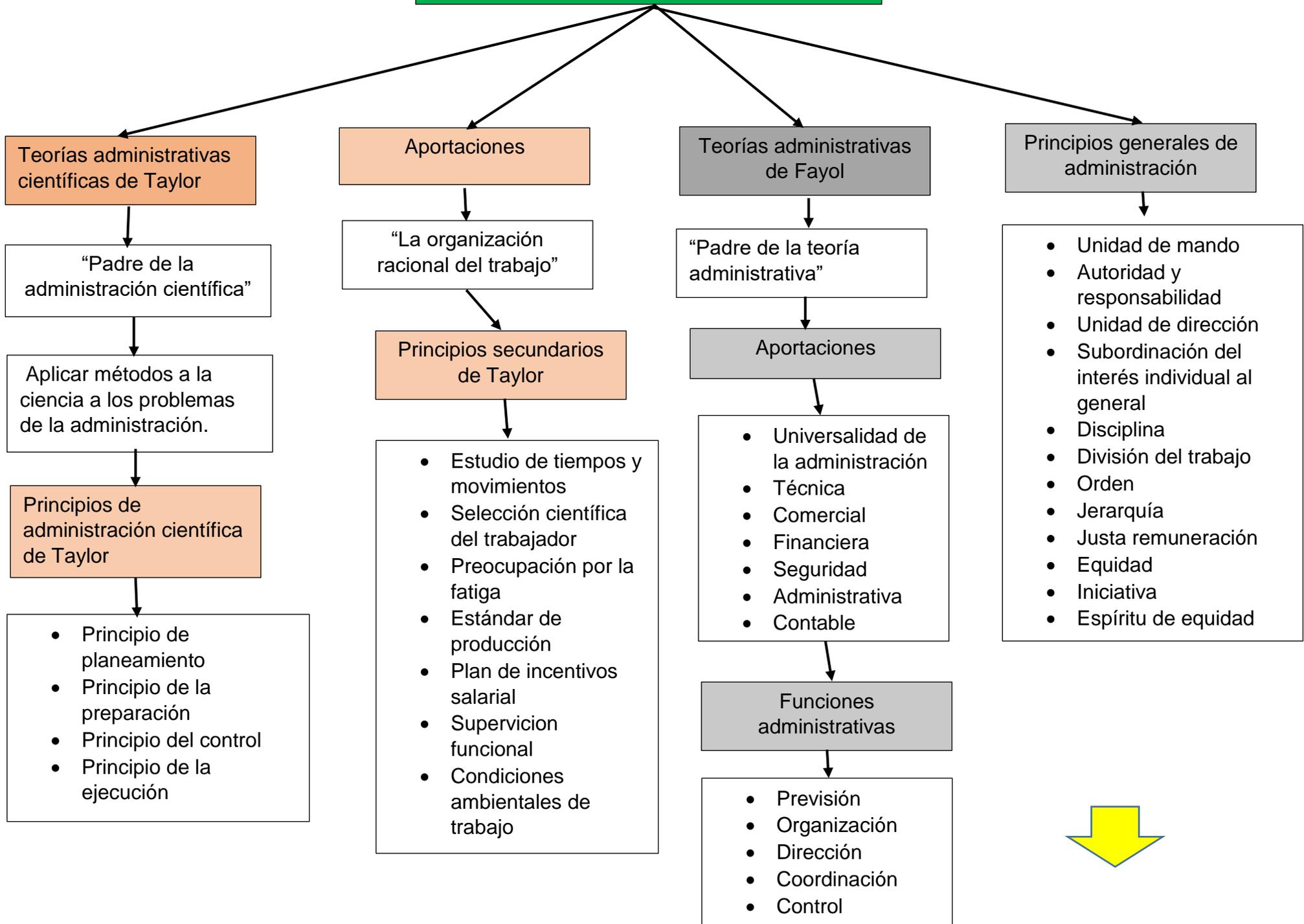
### Principios de Joseph M. Juran

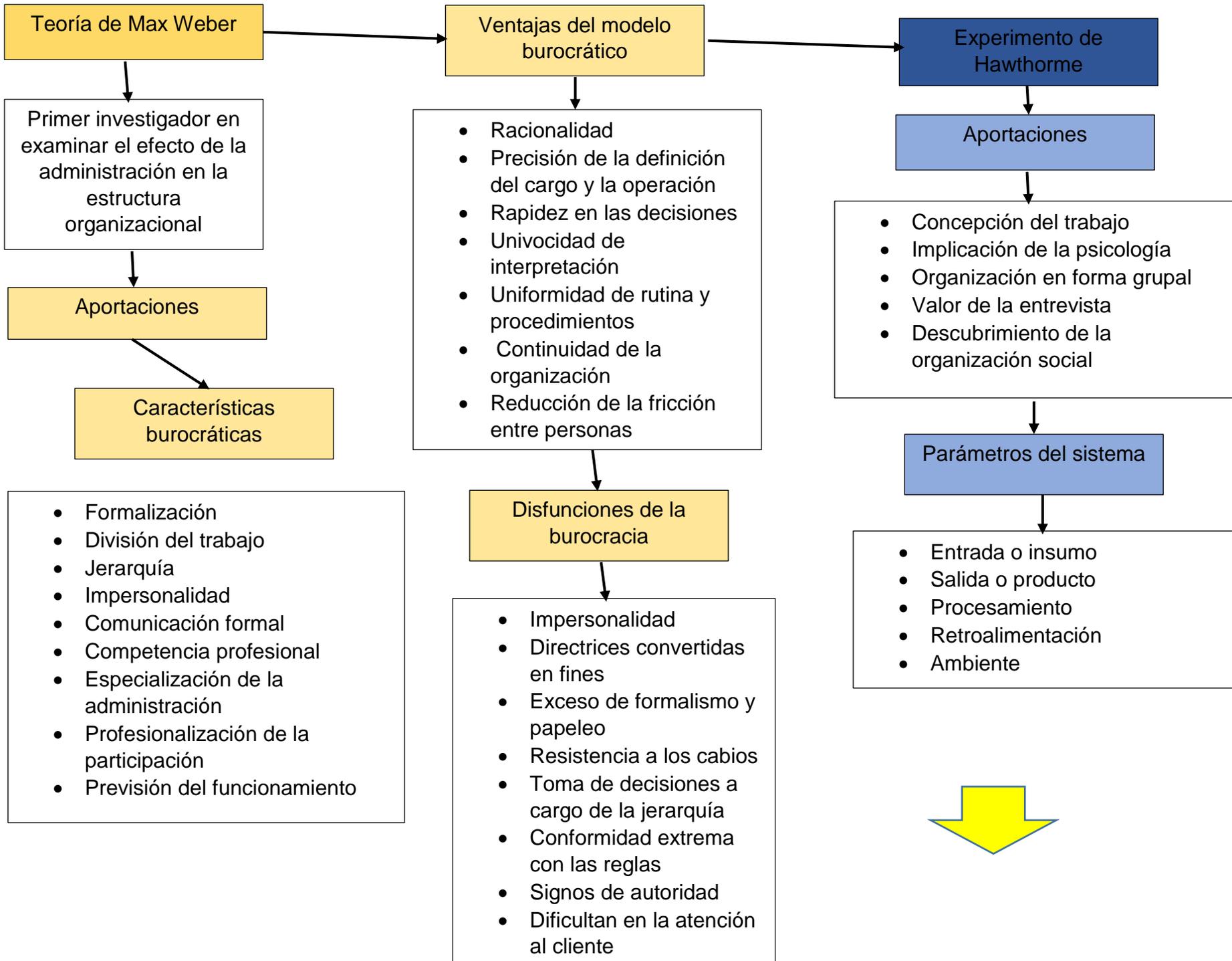
- Planear
- Controlar
- Mejorar la calidad

Armando V. Feigenbaum, introdujo

“Control de calidad total”

## 1.2, Teorías que soportan el trabajo de calidad





Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell



Características neoclásicas



- Prácticas de las funciones administrativas
- Énfasis y flexibilidad en los principios de la administración
- Revelación del enfoque del proceso administrativo
- Enclecticismo
- Relevancia por objetivos
- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Abraham H. Maslow



Necesidades humanas



- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de autoestima
- Necesidades de autorrealización

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris



Comportamiento de las personas y los grupos



El desarrollo organizacional (DO)



Relación con los recursos humanos



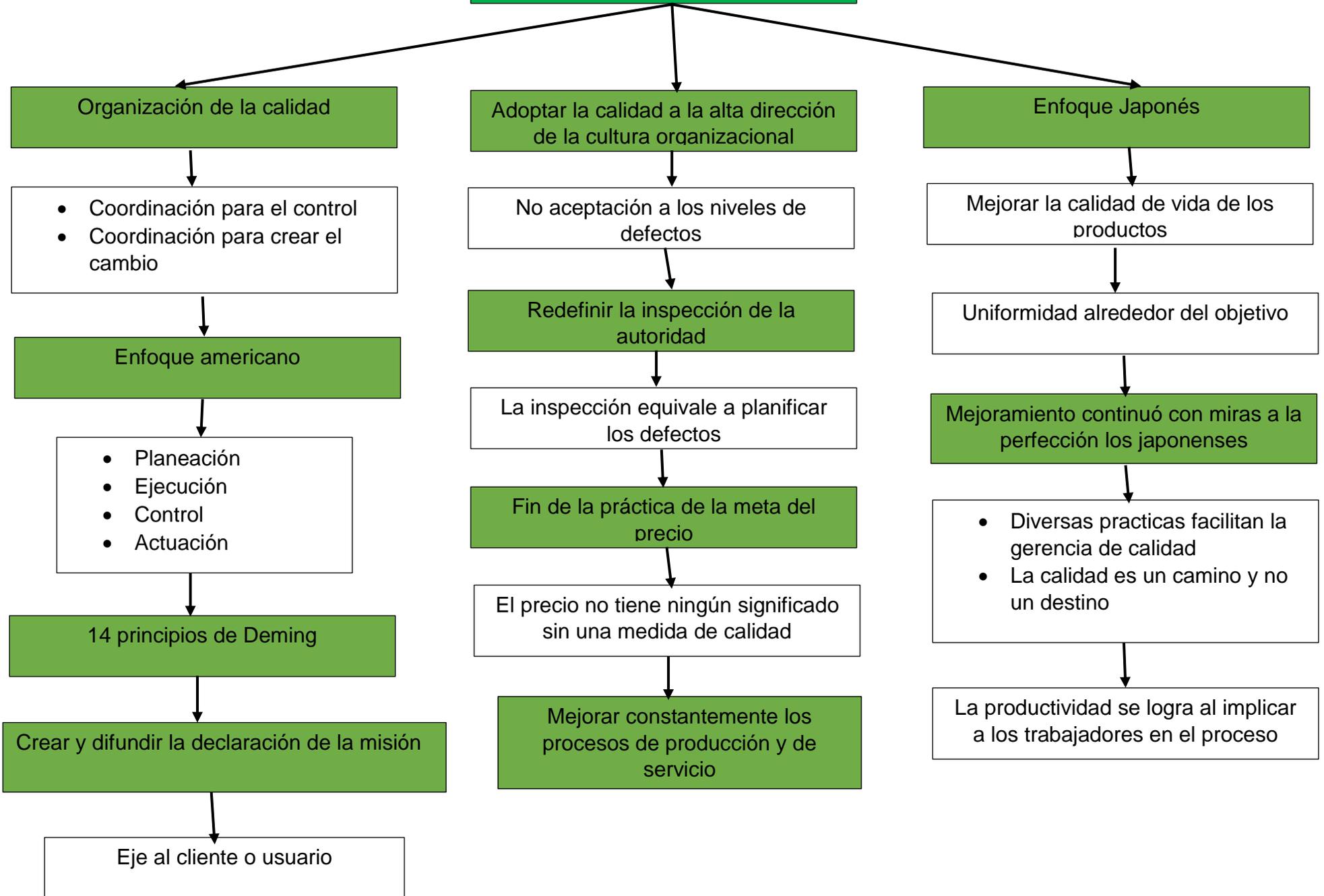
Enfocado en presentar soluciones



DO, busca la identificación de las personas con los objetivos organizacionales



### 1.3, Enfoques (Americano - Japonés)



## Bibliografía

María del Carmen López. (2021). Antología de Calidad de los servicios de Enfermería, Universidad del Sureste, Campus Comitán de Domínguez, Chiapas.