



Nombre de alumno: Lidia Lizeth López López

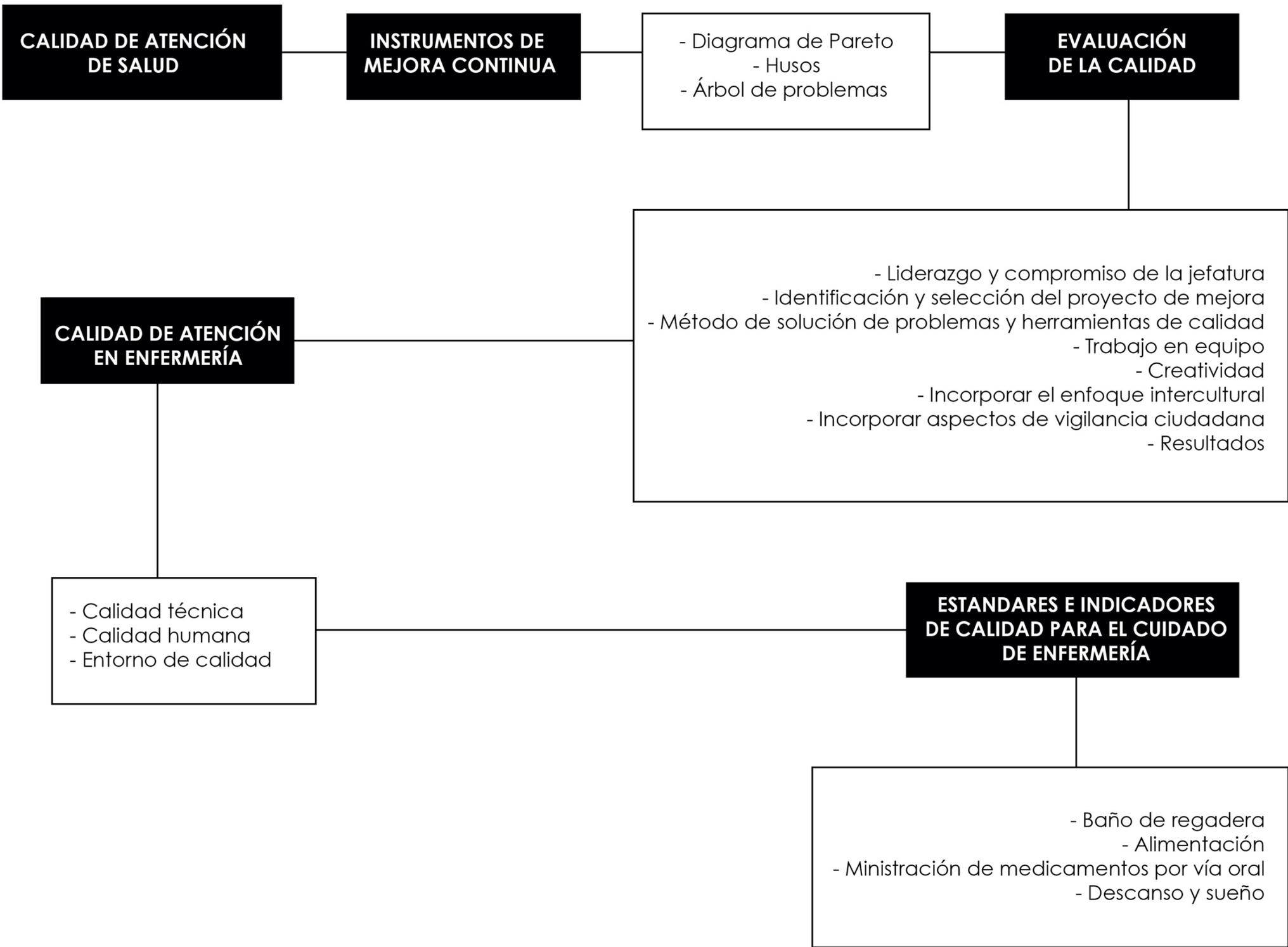
Nombre del profesor: María del Carmen López

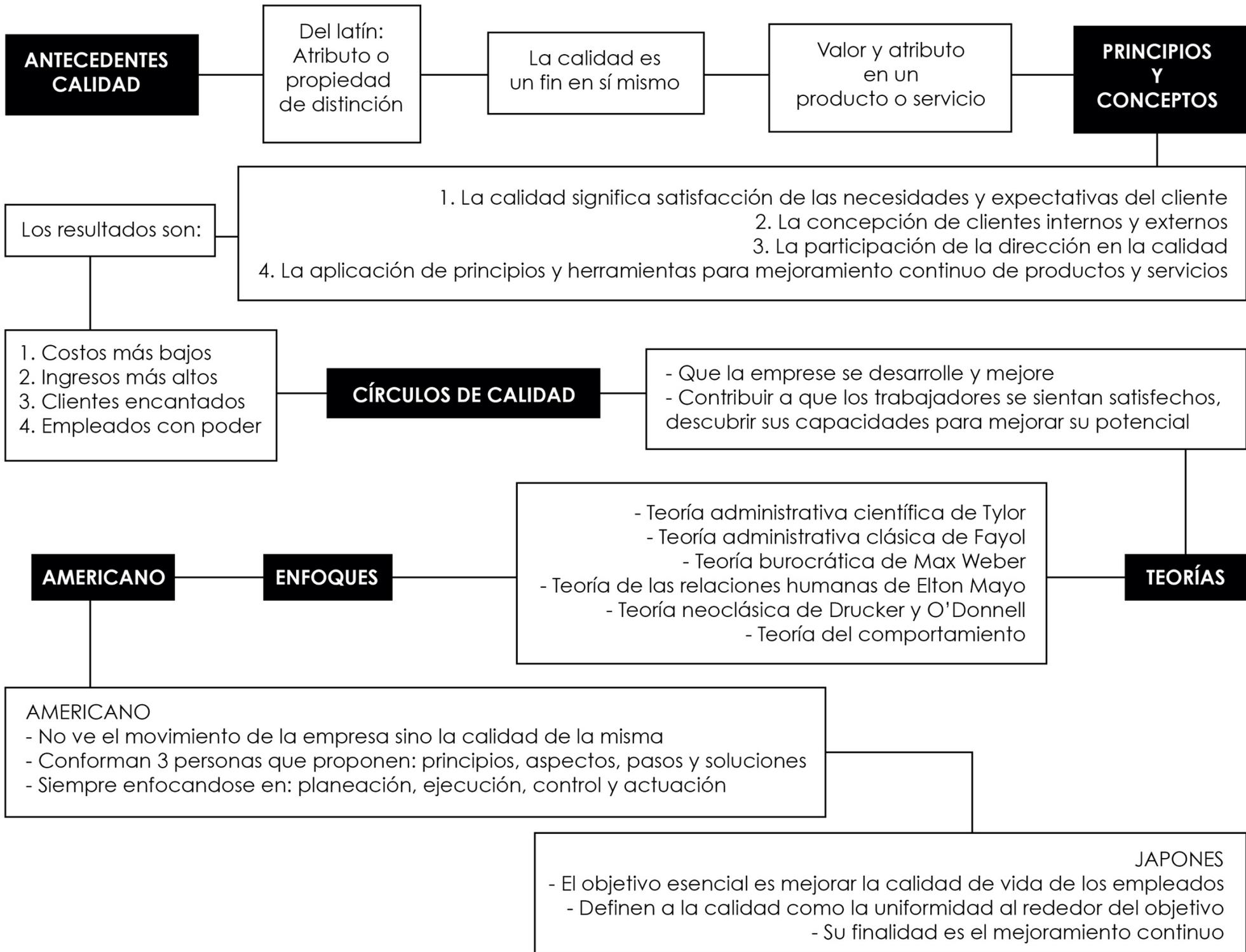
Nombre del trabajo: Mapa conceptual Calidad

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8vo. "C"





ANTECEDENTES CALIDAD

Del latín:
Atributo o propiedad de distinción

La calidad es un fin en sí mismo

Valor y atributo en un producto o servicio

PRINCIPIOS Y CONCEPTOS

- Los resultados son:
1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
 2. La concepción de clientes internos y externos
 3. La participación de la dirección en la calidad
 4. La aplicación de principios y herramientas para mejoramiento continuo de productos y servicios

1. Costos más bajos
2. Ingresos más altos
3. Clientes encantados
4. Empleados con poder

CÍRCULOS DE CALIDAD

- Que la empresa se desarrolle y mejore
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos, descubrir sus capacidades para mejorar su potencial

AMERICANO

ENFOQUES

- Teoría administrativa científica de Tylor
- Teoría administrativa clásica de Fayol
- Teoría burocrática de Max Weber
- Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo
- Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell
- Teoría del comportamiento

TEORÍAS

AMERICANO

- No ve el movimiento de la empresa sino la calidad de la misma
- Conforman 3 personas que proponen: principios, aspectos, pasos y soluciones
- Siempre enfocandose en: planeación, ejecución, control y actuación

JAPONES

- El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los empleados
- Definen a la calidad como la uniformidad al rededor del objetivo
- Su finalidad es el mejoramiento continuo