



*Nombre del Alumno: Dulce Alejandra Martínez Aguilar*

*Nombre del tema: Mapa Conceptual.*

*Parcial: I*

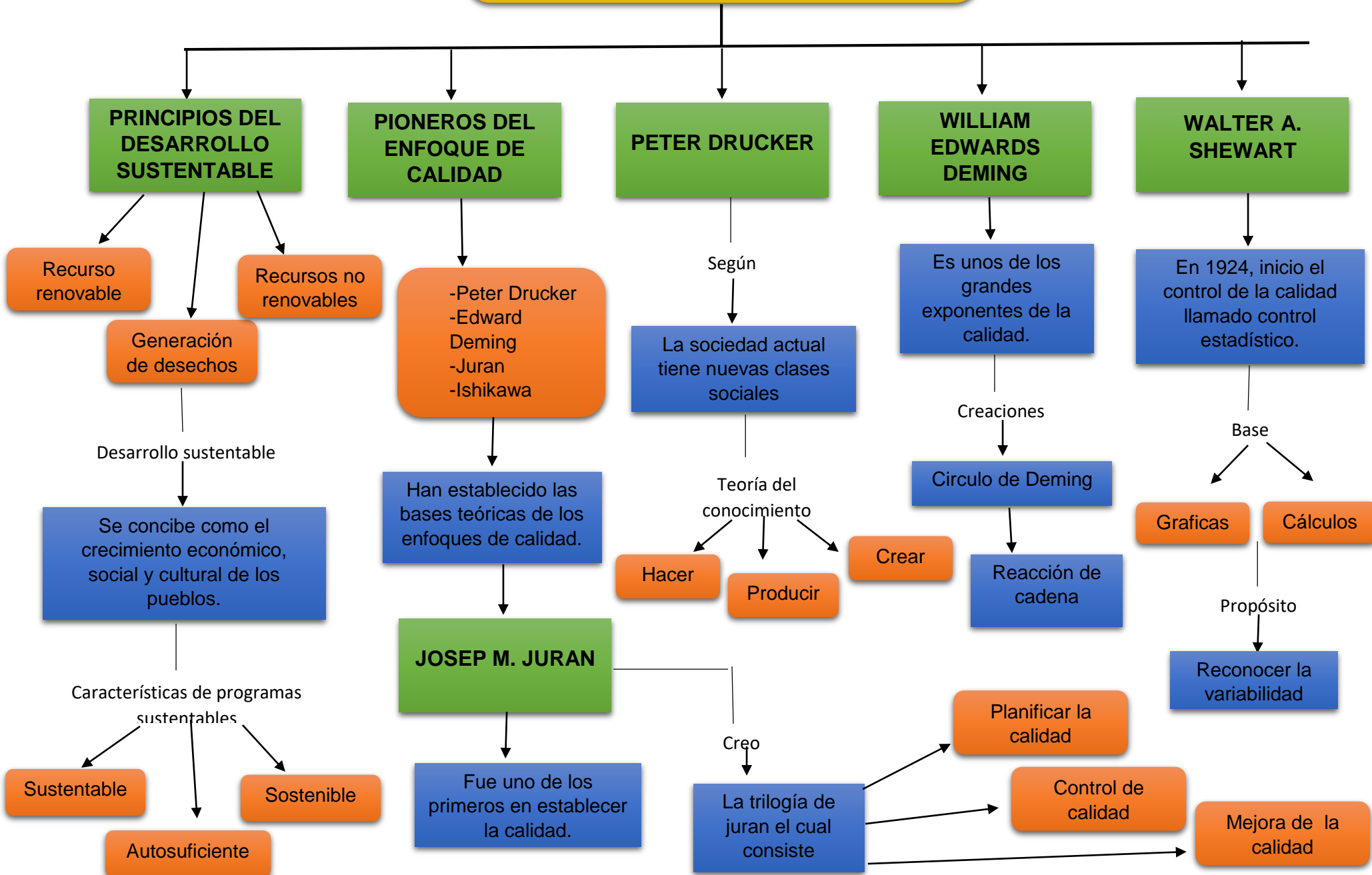
*Nombre de la Materia: Administración en los servicios de Enfermería.*

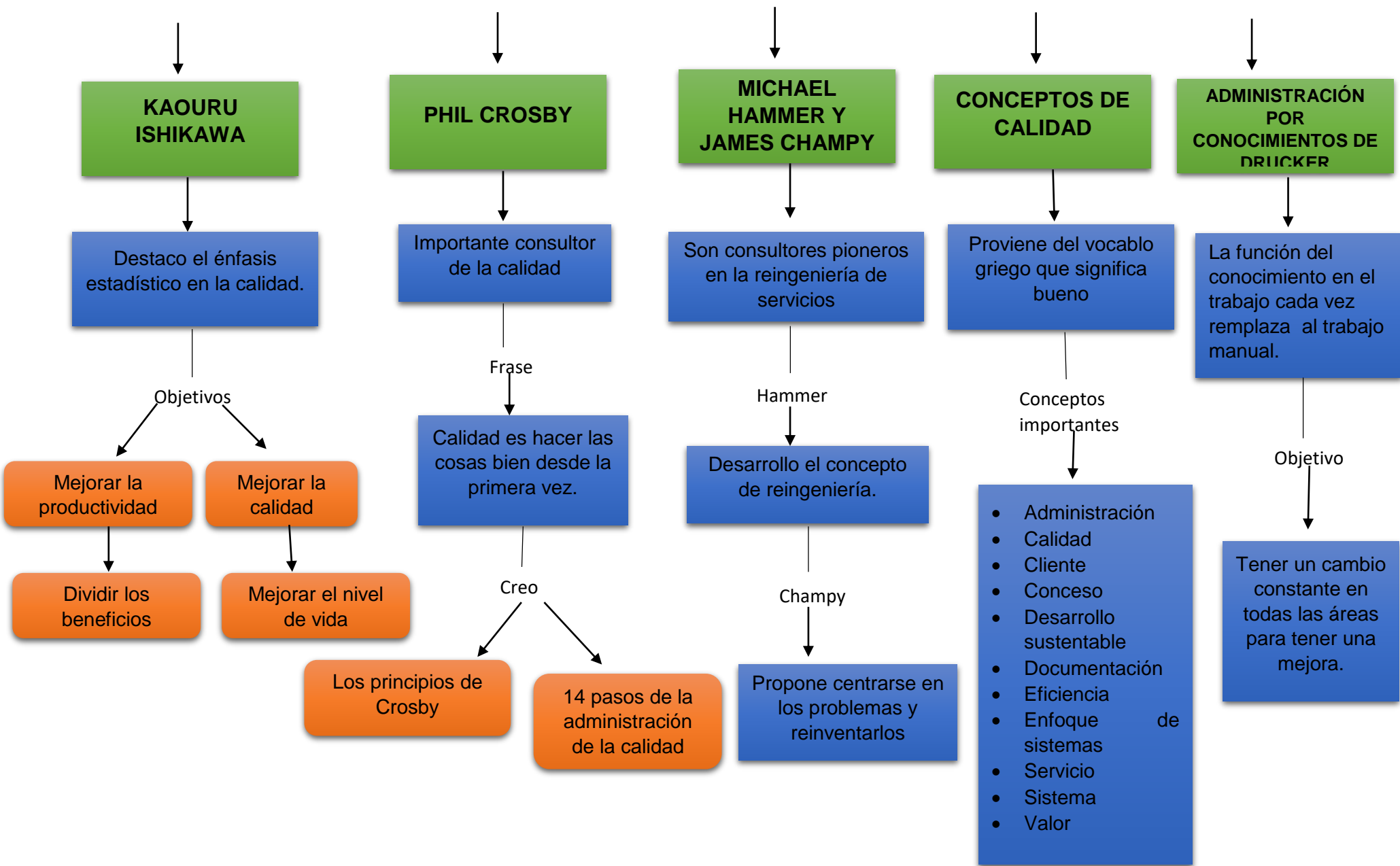
*Nombre del profesor: Felipe Antonio Morales Hernández*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 9*

# UNIDAD 1





**KAOURU ISHIKAWA**

Destaco el énfasis estadístico en la calidad.

Objetivos

Mejorar la productividad

Dividir los beneficios

Mejorar la calidad

Mejorar el nivel de vida

**PHIL CROSBY**

Importante consultor de la calidad

Frase

Calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez.

Creo

Los principios de Crosby

14 pasos de la administración de la calidad

**MICHAEL HAMMER Y JAMES CHAMPY**

Son consultores pioneros en la reingeniería de servicios

Hammer

Desarrollo el concepto de reingeniería.

Champy

Propone centrarse en los problemas y reinventarlos

**CONCEPTOS DE CALIDAD**

Proviene del vocablo griego que significa bueno

Conceptos importantes

- Administración
- Calidad
- Cliente
- Conceso
- Desarrollo sustentable
- Documentación
- Eficiencia
- Enfoque sistemas
- Servicio
- Sistema
- Valor

**ADMINISTRACIÓN POR CONOCIMIENTOS DE DRUCKER**

La función del conocimiento en el trabajo cada vez rempaza al trabajo manual.

Objetivo

Tener un cambio constante en todas las áreas para tener una mejora.