



Nombre de alumno: Dania marthita flores Abelar

Nombre del profesor: Lic. MARIA DEL CARMEN

LOPEZ SILBA

Nombre del trabajo: mapa conceptual

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Grado: octavo cuatrimestre Lic. Enfermería

Grupo: 8° "B"



Comitán de Domínguez Chiapas a 21 de enero de 2021.

# ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente". La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución

La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias

.2 Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución

"gestión de la calidad total" significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad

3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años

50

Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición,

La gestión según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización. Según expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión

## TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

. La concepción de clientes internos y externos.

. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los resultados de la calidad son:

Costos más bajos

- . 2. Ingresos más altos.
- 3. Clientes encantados.

Frederick W. Taylor Se le conoce como el "padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

# Principios de la administración científica de Taylor

División del trabajo. Cada miembro de la organización tiene un cargo o función definido previamente en busca de la racionalidad, e

Principio de planeamiento. Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.

Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.

Principio de la preparación. La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto

Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada

Principios secundarios de Taylor. 1. Estudio de tiempos y movimientos

**Max Weber (1864-1920). De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna**

contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo,

fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

## Aportaciones

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración

Formalización. Le da carácter legal a las normas y reglamentos; todas las actividades deben estar definidas por escrito y son detalladas porque buscan abarcar todas las situaciones de la organización.