



**Nombre del alumno: Mara del Rocío Gómez  
López**

**Nombre del profesor: MARIA DEL CARMEN  
LOPEZ SILBA**

**Nombre del trabajo: mapa conceptual**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERIA**

**Grado: 8°**

**Grupo: B**

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicio.

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad

Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.

Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

Los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales

Controlar la calidad, como también detectar la no calidad. Esto es lo que les llevo a concebir los conceptos de Total Quality Control (T. Q. C) y Total Quality Management (T. Q. M). La T. Q. C o T. Q. M implica que el control de la calidad es cosa de todos y no sólo de los expertos de un determinado departamento.

**Su mayor aspiración era**

Los trabajadores son los primeros responsables de la calidad. La gestión según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales.

1. En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
2. Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
3. Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad.

**TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.**

Frederick W. Taylor (1856-1915). 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.

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, con los que desarrolló la administración científica.

**Principios de la administración científica de Taylor**

Desde el punto de vista de Taylor, la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

1. 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.

2. 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.

**Aportaciones**

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos.

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

Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como "la organización racional del trabajo".

