



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

**Nombre del alumno:** Guadalupe del Carmen Hernández Velasco

**Nombre del trabajo:** Mapa Conceptual

**Materia:** Calidad en los servicios de enfermería

**Grado:** 8vo    **Grupo:** "B"

Comitán de Domínguez Chiapas a 21 de Enero del 2021

# 1.1: Antecedentes Históricos

Calidad tiene sus orígenes

En el latín y significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

La ASQC define calidad como:

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente

## 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.

Los cuales son:

Preocupación por hacer el trabajo, tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad

Juran define a la gestión como:

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

## Principales principios y conceptos de calidad

Son:

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

La:

Concepción de clientes internos y externos

La:

Participación de la dirección en la calidad.

Y:

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios

## Las metas principales de los círculos de calidad

Son:

Que la empresa se desarrolle y mejore

Y:

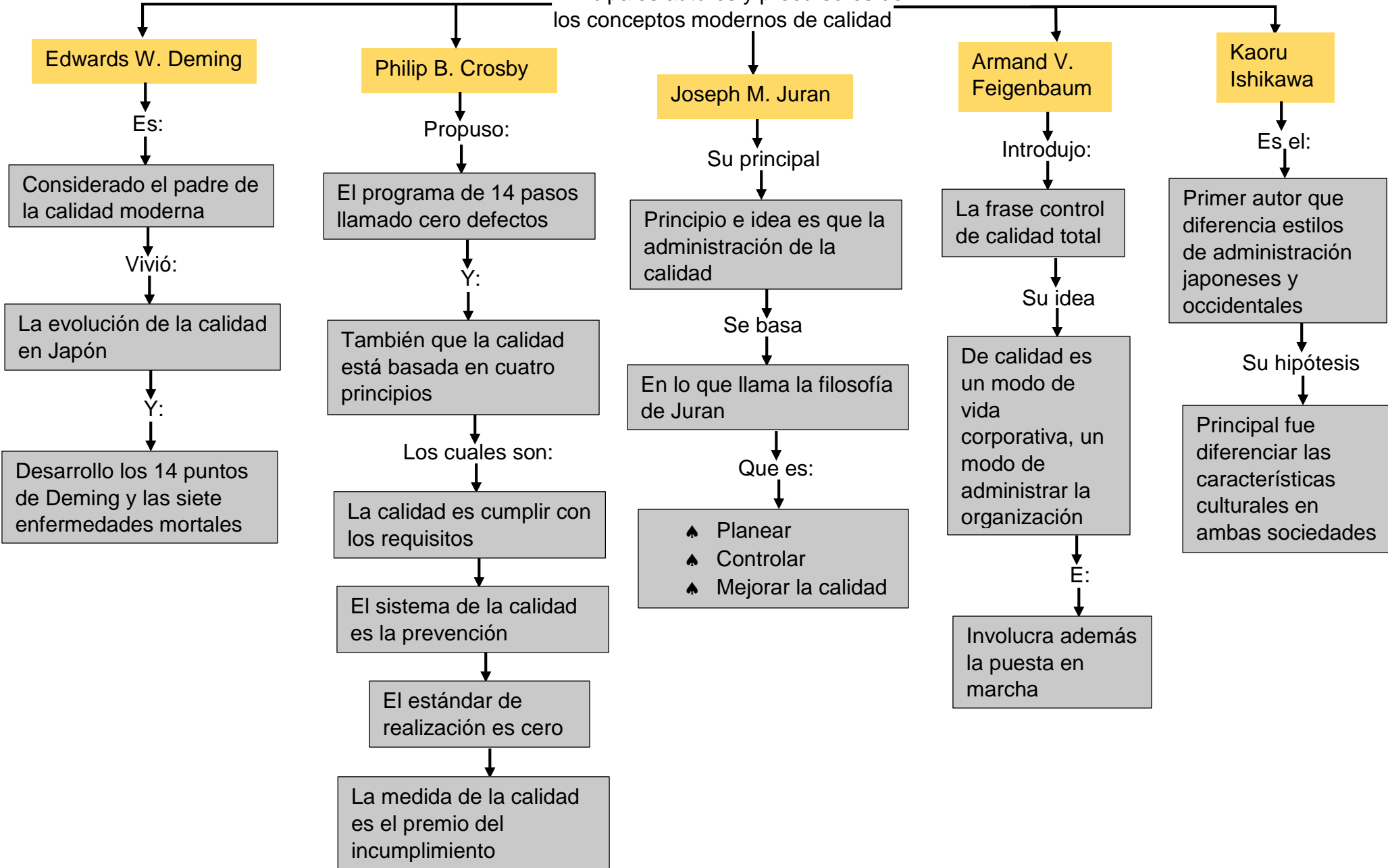
Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas

Y:

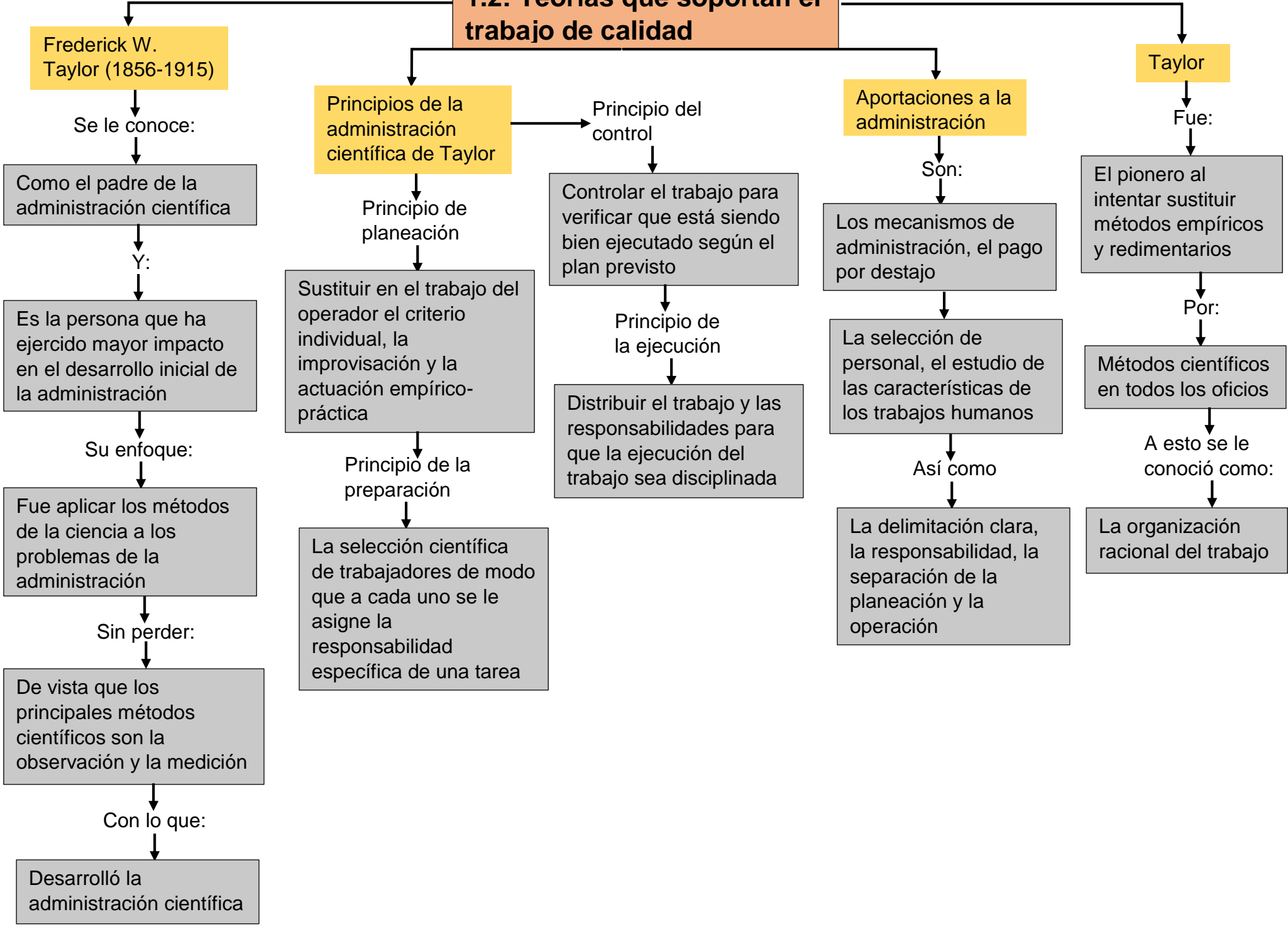
Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial

# 1.1: Antecedentes Históricos

Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad



# 1.2: Teorías que soportan el trabajo de calidad



# 1.2: Teorías que soportan el trabajo de calidad

## Principios secundarios de Taylor

Son:

Estudio de tiempos y movimientos

Selección científica del trabajador

Preocupación por la fatiga

Estándar de producción

Plan de incentivo salarial

Supervisión funcional

Condiciones ambientales de trabajo

## Henri Fayol (1841-1925)

Se le conoce como:

El padre de la teoría administrativa

Fue uno:

De los pioneros en exponer la teoría general de la administración

Desarrollo:

El pensamiento administrativo

Y:

Aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales

## Áreas funcionales

Son:

Técnica

Comercial

Financiera

Seguridad

Administrativa

Contable

## Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

Son:

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

## Principios generales de la administración clásica

Para Fayol

Las funciones administrativas

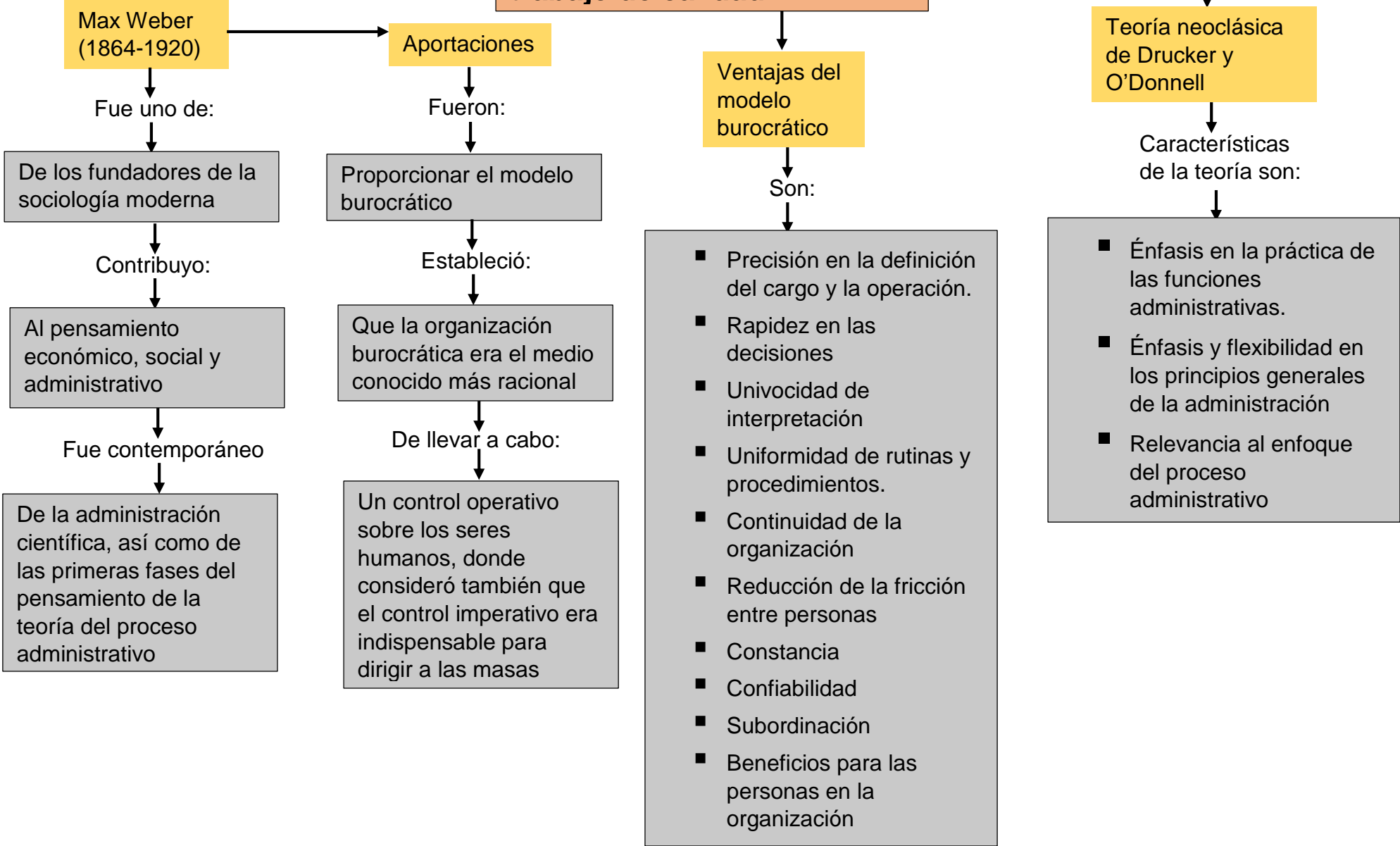
Debían:

Desempeñarse según los principios generales de administración

Estos principios son:

- Unidad de mando
- Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección
- Subordinaciones
- Disciplina
- División del trabajo
- Orden
- Jerarquía
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Espíritu del equipo

## 1.2: Teorías que soportan el trabajo de calidad



### 1.3: Enfoques (Americano-Japones)

#### Enfoque Americano

No ve:

El movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma

Conforman

3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad

#### Principios de Deiming

Son:

Crear y difundir la misión

Crear filosofía de calidad

Mejorar productos y servicios

Mejorar

Calidad de vida

Entre:

Inversionistas  
Productores  
Consumidores

La calidad:

Es un camino no un destino

Las practicas

Facilitan gerencia de calidad

## Bibliografía

*Calidad en los servicios de enfermería.* (s.f.). Obtenido de Calidad en los servicios de enfermería:  
file:///C:/Users/2020/Desktop/8vo%20cuatrimestre/Antologia%20profe%20maricarmen.pdf