

**NOMBRE DEL ALUMNO:**

Nayeli Hernández Pérez

**NOMBRE DEL PROFESOR:**

Romelia de León Méndez

**LICENCIATURA:**

Enfermería

**MATERIA:**

Calidad en los Servicios

**CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:**

7 "A" Escolarizado

**NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:**

Ensayo "Antecedentes históricos, teorías que soportan el trabajo de calidad"

En el contenido de este trabajo hablaremos acerca de nuestra materia de calidad en los servicios y es que hablaremos sobre el concepto de calidad y sus orígenes es decir te mencionaremos los antecedentes de la calidad, y sobre aquellos precursores que estuvieron presentes mientras que el modelo de calidad variaba, pues como bien avanza el tiempo las cosas van mejorando.

Los antecedentes de calidad involucra sus orígenes y sobre todo nos define su significado pues ya que hay varios autores que nos definen acerca de este término, 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 toda sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la perdida de este, además hablaremos sobre la gestión que va muy relacionado de la calidad por que veremos que es la gestión de calidad . Si como la forma en que se ha ido desarrollando la calidad en todos los lugares del mundo y sobre todos las grandes competencias que se han generado en aquellos tiempo y también en la actualidad, pues es bien decir que la población quiere recibir un producto o servicio de buena calidad.

También trataremos sobre algunas teorías sobre la calidad ya que hubieron varios autores que aportación mucho a la administración de calidad , mencionaremos uno de los más principales que fue Frederick , y entre otros que dieron muchas aportaciones de la administración que hasta hoy en día hay brindado mucha ayuda .

Hablar de calidad y sus antecedentes históricos tienen un origen latín y se define como referirse a una propiedad que distingue a los bienes, servicios y personas, sin embargo existen muchas definiciones de calidad pero en general la calidad se define también como las características de un producto, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

Durante su evolución la calidad se enfoca a productos que ya se están terminados, también el control estadístico de procesos, control de calidad total, calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción de cualquier proceso y se realiza con el fin de evitar desperdicio de costo en productos que no se elaboran bien es decir productos mal hechos. Tiempo atrás los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales donde para ellos uno de sus objetivos era controlar la calidad así como también la no calidad, es por ello que los llevo a crear la Total Quality Control.

Para Senlle gestión, es la acción y efecto de administrar una organización donde sugieren que para tener una buena o mejorar la gestión es necesario seguir 3 componentes:

- ♥ preocupación por hacer el trabajo esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada
- ♥ tratamiento de los recursos UNIVERSIDAD DEL SURESTE 11 humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción
- ♥ preocupación por la calidad en toda la organización

Dentro de las juntas de algunas organizaciones el termino gestión de calidad se refiere se ha convertido muy competitivo y gestión de la calidad total hace uso de la basta de colección de filosofías, métodos y también herramientas usadas para gestionar la calidad. Aquí derivan los principios que son 3: donde la calidad significa la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, concepción de clientes internos y externos, participación de la dirección en la calidad. Además es importante destacar que la calidad no solo se busca en el producto si no que debe verse en todas las funciones de la organización.

se debe de tres enfoques fundamentales para lograr un mejor mejoramiento continuo de los productos y servicios se debe de dar un enfoque al cliente para poder crear la fidelidad , una mejora continua y valor de cada persona asociada que son los resultados de

calidad: costos bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados se relacionan con los ciclos de salida donde estos emplean siete herramientas básicas la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shewhart.

## TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Hablamos de Frederick W. Taylor ya que él fue uno de los más grandes precursores se le conoce como a el padre de la administración donde sus métodos fue a aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración. Desarrollo varios principios de la administración: principio de planeamiento, principio de la preparación (es la selección de manera científica de trabajadores de manera que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto), principio de control y principio de ejecución (distribución del trabajo y responsabilidades de tal forma que la tarea o el trabajo sea de manera disciplinada.

Dentro de sus principales aportaciones de este autor fueron los principios administrativos el pago por destajo, los mecanismos de administración, la separación de la planeación el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabaja- dores.

- ♥ Taylor fue uno de los primeros precursores que intento sustituir los métodos empíricos por métodos científicos y por ello que se atribuyó la organización racional del trabajo.
- ♥ Taylor introdujo los principios secundarios que fueron 7: estudio de tiempos y movimientos, selección específica del trabajador, Preocupación por la fatiga, Estándar de producción, Plan de incentivo salarial, Supervisión funcional y Condiciones ambientales de trabajo.

Teoría administrativa de Fayol se le conoce como al padre de la teoría administrativa pues ya que él fue uno de los primeros en investigar y exponer la teoría general de la administración. Dentro de algunas aportaciones es la universalidad de la administración ya que el Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones en donde haya una organización debe existir una administración.

Las funciones administrativas modelo del proceso administrativo aquí Fayol dijo que dentro de una empresa debe de cursar por etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, estas etapas son las siguientes: previsión, organización, dirección, coordinación, control.

Los principios generales de Fayol para la administración clásica, él dice que las funciones administrativas deben desarrollarse con según los principios: unidad de mando, autoridad y responsabilidad, unidad de dirección, disciplina: condición indispensable para la operación armónica de la empresa, pues sin disciplina ninguna empresa puede prosperar

En conclusión puedo decir que es importante saber los conceptos de calidad ya que como se ha mencionado calidad se refiere a las características de un producto o servicio y lo que se espera de un producto es que sea de la mejor calidad es por ello que genera muchos problemas con varias empresas por que empieza a ver un problema sobre tratar de ofrecer mejores servicios de calidad, además que es importante saber cuáles son los principios que se han señalado en el desarrollo por lo tanto concluyo que cada uno de las aportaciones se debe de conocer para ofrecer un servicio o un buen producto, así como saber cómo fue el proceso de crecimiento del desarrollo ya que en los antecedentes de la calidad nos menciona que era y pues ahora en la actualidad se han introducido varios conceptos .