



**Mi Universidad**

**ENSAYO**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Suleyma Sinai Gutiérrez Pérez.

**TEMA:** Antecedentes históricos de la calidad y teorías que soportan el trabajo de calidad.

**PARCIAL:** Primer parcial.

**MATERIA:** Calidad en los servicios de enfermería.

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Alfonso Velásquez Pérez.

**LICENCIATURA:** Enfermería.

## ANTECEDENTES HISTORICOS DE CALIDAD Y TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

### INTRODUCCION.

La calidad es un fin en si mismo que se ha logrado desde la primera accion que se realiza 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 perdida de la confianza del cliente. La gestion de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones. En si la calidad significa satisfacion de las necesidades y expectativas del cliente. En la evolucion historica de la calidad en salud en un principio de la calidad esta regulada por la propia Florence Nightingale, posterior a la guerra de Grimea. En la teoria que soportan el tranajo de calidad frederick W Taylor se le conoce como el padre de la administracion cientifica y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administracion. Desde el punto de vista de Taytor, la direccion obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principio que son principio de planameiento, principio de la preparacion, principio del control y principio de la ejecucion.

La total enfoca hacia los productos termina, inicia con la revolucion industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificados como aprobado o rechazado. control total. En la actualidad existe un gran número de definiciones dadas por estudios en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad ASQC conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. la calidad es un fin en si mismo que se ha logrado desde la primera acción que se realiza en cualquier proceso y que se logra la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos del cliente y la perdida. Los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recursos humanos y pocos resultados naturales. Su mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad. Esto es lo que les llevo a concebir los conceptos de toral Quality control. La gestión de la calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones juran 2001. Juran también

menciona en su manual de calidad que el termino genérico de gestión de la calidad total significa el uso de la vasta colección de filosófico conceptos métodos y herramienta usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad. 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, la aplicación de principios y herramienta para mejorar para el mejoramiento continuo de los productos y servicio.

Empleados con poder, importa conceptos:

- 1: La calidad significativa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- 2: La concepción de cliente internos y externos.
- 3: La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- 4: la calidad no solo debe buscarse en el producto, si no todas las funciones de la organización.

En la evolución histórica de la calidad en salud.

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightgale introdujo dos hechos fundamentales, por un lado la formación de enfermería y por otro realizo estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logran mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40% a 4%. El control se ejerce con tres pilares básicos que son análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. Alrededor de los años sesenta nacen los auditis médicos como método del control interno de la institución, esto con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la practica asistencial. Posterior la JCAH los incorporo a sus programas de control de calidad y los exigió como condiciones de acreditación del centro.

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), asimismo la acreditación en hospitales amplía su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad. En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica. El PMC y la TQM se basan en los trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Fiegenbaum y Kaoru Ishikawa.

#### TEORIA ADMINSTRATIVA CIENTIFICA DE TAYLOR.

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. Sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó sobre todo la planificación, estandarización y el

mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo, con el propósito de maximizar la producción con un mínimo de insumos.

Principios de la administración científica de Taylor.

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.

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

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

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, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo. Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y redimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como “la organización racional del trabajo”. Fayol vivió de cerca las consecuencias de la Revolución Industrial y, más tarde, la Primera Guerra Mundial. Estudió y se graduó en ingeniería de minas; con el tiempo ingresó en una empresa metalúrgica y carbonífera, lugar donde desarrolló toda su carrera.

Funciones administrativas modelo del proceso administrativo.

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa; dentro de ellas se encuentran las siguientes:

Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.

Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.

Dirección: hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa.

Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.

## CONCLUSION.

La calidad y la fiabilidad han acompañado a la humanidad desde los inicios de su historia. Antecedentes de la calidad. Desde el mismo momento en que se crea la organización del trabajo podemos establecer la preocupación de los responsables o jefes por el buen funcionamiento de todo el proceso. Dentro de los principios y conceptos expectativas del cliente están la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la concepción de cliente internos y externos, la participación de la dirección en la calidad.

En la administración científica Frederick Taylor se le conoce como el padre de la administración científica y es persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. Taylor menciona que la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descrita por cuatro principios que son principio de planteamiento, principio de la preparación, principio del control y por último el principio del control. Cuando se habla de los principios aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, selección de personas, el estudio de las características de los trabajos humanos. Además, Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rendimiento por métodos científicos en todos los oficios que le llamo la organización racional del trabajo.