



PASIÓN POR EDUCAR

**NOMBRE DEL ALUMNO: Karen jazmin campos
CRUZ**

NOMBRE DEL PROFESOR: Alfonzo velazquez

LICENCIATURA: Enfermería

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

**CUATRIMESTRE Y MODALIDAD: 8° "C"
semiescolarizado**

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO: ensayo

Frontera Comalapa, Chiapas a 18 de enero de 2021

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD.

Para hablar de la calidad es necesario conocer su trasfondo y antecedente histórico, para ello, una de las principales cosas que hay que saber es sobre su etimología, es decir, el origen y significado de dicha palabra, es por eso que a través del presente escrito se presenta dicha información para que el lector pueda conocer mas acerca de dicho tema presente.

Según la antología en estudio, “la calidad tiene su origen en latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios”. Aunque, cabe mencionar que no es la única definición que se puede encontrar, pues, hoy en día existen diversos grupos de estudiosos que han expresado e insertado su propia definición de lo que es “calidad”, uno de ellos ha sido 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”.

Así como las cosas cambian, es necesario adaptarse y evolucionar para estar siempre cumpliendo con las necesidades, de igual forma la calidad ha evolucionado, esto es con el fin de satisfacer las necesidades del usuario o cliente, por ello, es muy importante hacer mención de esta evolución y al mismo tiempo remarcar algunos puntos que la han hecho especial durante el transcurso de los tiempos.

La evolución de la calidad se puede resumir de la siguiente manera: Calidad total enfocada hacia los productos terminados (inicia con la revolución industrial), control estadístico de procesos (se inicia en la primera mitad del siglo XX), control total de la calidad o calidad total (nace y se desarrolla en la época de los años 50).

La calidad puede decirse que es un fin, pues, se busca satisfacer las necesidades y al mismo tiempo evitar pérdida de recursos y especialmente evitar perder a los clientes, esto es porque son ellos quienes pagan los servicios y son los consumidores principales, dentro de una buena calidad existe una buena gestión, para ello, expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión las cuales son: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos, humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización.

La calidad se ha vuelto algo muy importante, realmente, es uno de los temas importantes, pues, a través de ella se pueden definir muchas cosas, es por eso que al analizar y estudiar, el lector puede darse cuenta de que al igual que muchas ramas de trabajo, también, la calidad tiene principios, no hay que olvidar que los principios no pueden ni deben romperse, se puede hacer mención de algunos de los principales principios y conceptos de la calidad.

Estos principios y conceptos son: 1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. 2. La concepción de clientes internos y externos. 3. La participación de la dirección en la calidad. 4. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. No hay que olvidar que "la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente".

La calidad siempre tendrá el reto, objetivo, visión y desafío de seguir mejorando, a medida que el tiempo pasa llegan nuevas circunstancias, es por eso, el sistema de la calidad es la prevención, dentro de ello existe un estándar a cumplir el estándar de realización es cero defectos, para ello, es vital el trabajo duro donde se involucra una buena planeación, un excelente control y siempre mejorar la calidad.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

Teoría administrativa científica 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..." 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".*

Como se planteo anteriormente existen principios dentro de la calidad y Taylor también tenía algunos principios a seguir los cuales eran: principio de planeamiento, Principio de la preparación, principio del control, principio de la ejecución. Estos 4 principios eran vitales dentro de la teoría administrativa que se es atribuida a Taylor. Estos principios van relacionados con la ética de trabajo y pueden ser considerados como un método científico.

Aunque cabe mencionar que no fueron los únicos principios que manejaba, también tenía algunos principios secundarios como lo eran: 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. Estos 7 principios secundarios tenían gran importancia con respecto a las terceras personas, estos métodos científicos empleados por Tylor también son conocidos como “la organización racional del trabajo”.

Teoría administrativa clásica de Fayol. Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el “padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

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, organización, dirección, coordinación y control.

Teoría burocrática de Max Weber Max Weber (1864-1920). De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, Sus ideas no sólo contemplaban la administración de una sola organización, pues, también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad. Proporcionó el modelo burocrático.

Weber sugirió que el modelo de la burocracia debía estructurarse sobre la base de las siguientes características: Formalización, división del trabajo, jerarquía, comunicación formal, competencia profesional, especialización en la administración, profesionalización de los participantes, previsión del funcionamiento.

Cabe mencionar que existen más teorías con diversos autores, aunque existen diferencias, también cabe recalcar que todas van hacia el fin de mejorar la calidad, cada una a su manera, bajo sus propios principios y métodos, pero en ninguna de ellas se pierde el enfoque, se puede decir que aunque han tomado caminos y métodos diferentes, el destino es el mismo, el cual es UNA MEJOR CALIDAD.