



**Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO: NELFO JONATAN DIAZ ROBLERO**

**TEMA: Ensayo de los temas 1.1 y 1.2**

**PARCIAL:**

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

**NOMBRE DEL PROFESOR: ALFONSO VELÁSQUEZ PEREZ**

**LICENCIATURA: LICENCIATURA EN ENFERMERIA**

## 1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad tiene su atributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios en la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema

El conjunto de características de un producto proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente la evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución y la calidad total enfocada hacia los productos terminados iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos

control estadístico de procesos que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos 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 la 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

Los principales principios y conceptos de calidad están

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

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios los resultados de la calidad son:

1. costos más bajos
- . 2. ingresos más altos
3. clientes encantados
4. empleados con poder importantes conceptos

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

2. la concepción de clientes internos y externos
3. la responsabilidad de la dirección en la calidad

3. valor de cada persona asociada resultados de la calidad costos más bajos ingresos más altos clientes encantados

Kaoru Ishikawa es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales su hipótesis principal fue diferenciar las características culturales en ambas sociedades 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 Nightingale posterior a la guerra de Crimea introdujo dos hechos fundamentales por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente disminuir la mortalidad

Este 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 nacieron los médicos como método de control interno de la institución, esto con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la práctica asistencial

1996 a 2000 se empezaron a acreditar instituciones más complejas y de urgencias. el programa de evaluación de calidad de la atención hospitalaria empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud

## 1.2.- Teorías que soportan el trabajo de calidad

el padre de la administración científica 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

1. las principales aportaciones a la administración son
2. los principios administrativos
3. los mecanismos de administración
4. el pago por destajo
5. la selección de personal
6. el estudio de las características de los trabajos humanos

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 rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios 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

1. Previsión examinar el futuro calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción
2. Organización proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento es decir materiales herramientas personal y capital
3. 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

4. Coordinación armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito
5. Control verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido las órdenes dadas y los principios admitidos principios generales de la administración clásica
6. autoridad y responsabilidad toda empresa debe tener una persona que la dirija los administradores deben dar órdenes para que se puedan realizar las actividades
7. unidad de dirección un programa para cada actividad debe haber una sola cabeza y un solo plan conjunto para actividades que tengan el mismo objetivo
8. centralización todas las actividades deben ser manejadas por una sola persona los administradores deben conservar la autoridad suprema aunque también es necesario que den a los subordinados suficiente autoridad para realizar bien su trabajo.
9. Subordinación del interés individual al interés general el interés de un empleado o un grupo no debe prevalecer sobre el de la organización se debe buscar beneficiar a la mayoría
10. disciplina condición indispensable para la operación armónica de la empresa pues sin disciplina ninguna empresa puede prosperar los miembros de una organización necesitan respetar las reglas y los acuerdos que la rigen
11. la disciplina resultará de un buen liderazgo en todos los niveles de la organización
12. división del trabajo cuantas más personas se especialicen, realizarán su trabajo con mayor eficiencia

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 fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones acerca del burocratismo

Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna contribuyó al pensamiento económico social y administrativo fue contemporáneo del movimiento de la administración científica así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

Teoría neoclásica de Drucker y o'donnell

énfasis en la práctica de las funciones administrativas los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa la teoría sólo es válida cuando se pone en práctica sin descuidar la parte teórica énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración los autores buscaron la flexibilidad en los principios generales de la administración lo que para los autores clásicos eran leyes ellos lo

tomaron como principios generales capaces de orientar las funciones de los administradores sin importar el tipo de organización a la que sirvan la relevancia al enfoque del proceso administrativo esta teoría también recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas en este contexto es importante señalar que el administrador debe

1. planear
2. organizar
3. dirigir
4. controlar

la organización para el logro de los objetivos institucionales, funciones que debe llevar a cabo de forma permanente

el eclecticismo se dice que esta teoría es ecléctica porque elige y aprovecha las contribuciones de las teorías anteriores, principalmente la clásica y la humanista relevancia en la administración por objetivos

las organizaciones existen y trabajan en función de sus objetivos organizacionales de ahí la importancia de medir el desempeño en relación con el logro de los mismos planeación función administrativa que establece los objetivos organizacionales y los planes para lograrlos

Organización esta designa actividades y los medios para llevarlas a cabo en función de los objetivos planteados

Dirección consiste en dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos requiere habilidades de comunicación, motivación y liderazgo

Control función dedicada a medir los resultados obtenidos según lo planeado y en función de los objetivos organizacionales permite al administrador

Propuso la teoría de las decisiones la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones en su teoría concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes relacionadas o no con su trabajo

abraham h. maslow formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica

- a. necesidades fisiológicas
- b. necesidades de seguridad
- c. necesidades sociales
- d. necesidades de autoestima
- e. necesidades de autorrealización

Herzberg Frederick propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales y factores higiénicos o factores extrínsecos

El DO propone alternativas para llevar a los individuos y con ello a las organizaciones a un cambio French y Bell definen al DO como un esfuerzo de largo alcance apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de una organización a través de un diagnóstico y administración colaborativa de la cultura organizacional Busca la identificación de las personas con los objetivos organizacionales lograr la motivación a través de valores y compromisos compartidos y el desarrollo constante de un espíritu de equipo