



## **Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Abner Uribe Hernández Méndez

**TEMA:** antecedentes históricos

**PARCIAL:** Semi escolarizado

**MATERIA:** calidad de los servicios de enfermería

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Alfonso Velásquez

**LICENCIATURA:** Enfermería

**CUATRIMESTRE:** 8

## INTRODUCCION

La calidad tiene su origen en el latín y significa: 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, 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 evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución

Un antecedente es un hecho o cosa que antecede o que va delante de otras. Generalmente cuando nos referimos a antecedentes hablamos de cosas que anteceden temporalmente pero también puede considerarse un antecedente espacial, esto es, aquel que va delante de otros en una cola o en una fila por ejemplo.

Cuando hablamos de los antecedentes de la historia debemos tener en cuenta que el estudio de los acontecimientos pasados de la humanidad tiene dos etapas claramente diferenciadas.

Por un lado tenemos los acontecimientos históricos que ocurrieron desde los primeros manuscritos históricos y por otra parte tenemos toda la historia de la humanidad previa a la escritura.

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado. La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50. 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 todas sus consecuencias,

## DESARROLLO

Los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos 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 Total Quality Control implica que el control de la calidad es cosa de todos y no sólo de los expertos de un determinado departamento. Los trabajadores son los primeros responsables de la calidad. Humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización

Es muy difícil dar una fecha en la que fijar el comienzo de la historia o sus antecedentes. Pero lo que sí que podemos hacer es remontarnos a las fechas más antiguas de las que se tiene constancia para ponernos un poco en perspectiva porque pensamos que el hombre lleva existiendo muchísimo tiempo y la realidad es que la etapa de convivencia del hombre en la tierra es una parte ínfima si la comparamos con la edad de ésta. Se estima que la tierra se creó hace aproximadamente. Sin embargo durante la mayor parte de ese tiempo el hombre no solo no existía sino que apenas se podía encontrar vida en ella. Los primeros documentos escritos estaban hechos en Escritura cuneiforme y en principio servían para contabilizar las cabezas de ganado de nuestros primeros antepasados ganaderos. Por lo tanto podríamos decir que de toda la estancia del hombre en la tierra sólo se tiene constancia escrita de aproximadamente un 10% de su existencia y además en los primeros siglos desde el comienzo de la escritura apenas se tienen materiales que aporten datos sobre cómo era la vida de los hombres en aquella época.

Gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones Juran (2001), llego a decir “Así como el siglo XX fue el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad”. Juran también menciona en su Manual de calidad que el término genérico de “gestión de la calidad total” significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales.

1. En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
2. 2. Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas,
3. 3. Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad.

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 (1858), 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 de un 40 % a un 4 %. En 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

## TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO Y LA CALIDAD

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. 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

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.