



**Nombre de alumno: Marcelino Abraham
Molina Gallegos**

Nombre del profesor: lic Ámbar

**Nombre del trabajo: Actividades en
plataforma.**

**Materia: Calidad en los servicios de
Calidad**

Grado: 7

Grupo: Enfermería

Ocosingo, Chiapas Enero 2025

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad, que proviene del latín y se refiere a las características que distinguen a personas, bienes y servicios, ha evolucionado a lo largo del tiempo. En sus inicios, se centraba en la inspección de productos terminados, pero con el tiempo se ha transformado en un enfoque más integral. En la década de 1950, surgió el concepto de Calidad Total, especialmente en Japón, donde se entendió que la calidad es responsabilidad de todos en la organización, no solo de un departamento específico.

Los expertos han identificado varios principios clave de la calidad, como la satisfacción del cliente, la participación de la dirección y la mejora continua. La gestión de calidad se ha vuelto esencial para la competitividad de las empresas, y se espera que el siglo XXI sea el siglo de la calidad, como lo mencionó Juran.

Además, se han desarrollado herramientas y métodos, como los círculos de calidad, que ayudan a los empleados a contribuir al mejoramiento de procesos. Autores como Deming, Crosby y Juran han sido fundamentales en la creación de estos conceptos modernos de calidad.

En el ámbito de la salud, la calidad ha sido regulada históricamente por códigos deontológicos y ha evolucionado con la creación de organismos de acreditación que establecen normas para hospitales. Desde la década de 1980, la Organización Mundial de la Salud ha promovido el mejoramiento continuo en este sector, adoptando filosofías de calidad que buscan optimizar la atención médica.

En resumen, la calidad es un proceso continuo que involucra a todos en la organización y es fundamental para satisfacer las necesidades del cliente y mejorar la eficiencia.

1.2 TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE VALIDAD

Frederick W. Taylor, conocido como el "padre de la administración científica", tuvo un impacto significativo en el desarrollo de la administración moderna. A través de sus diversas experiencias laborales, desde aprendiz hasta director de ingeniería en una compañía acerera, Taylor identificó problemas y actitudes de los trabajadores, así como oportunidades para aumentar la productividad. Su enfoque se centró en aplicar métodos científicos, como la observación y la medición, a la administración, buscando maximizar la producción con el mínimo de insumos.

Taylor estableció cuatro principios fundamentales de la administración científica:

1. Principio de planeamiento: Reemplazar la improvisación y el criterio individual en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos.
2. Principio de la preparación: Seleccionar científicamente a los trabajadores para asignarles tareas específicas en las que sean más aptos.
3. Principio del control: Supervisar el trabajo para asegurar que se ejecute de acuerdo con el plan establecido.

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

Entre sus principales aportaciones se encuentran la creación de principios administrativos, el pago por destajo, la selección de personal, y la especialización del trabajo. Taylor fue pionero en sustituir métodos empíricos por enfoques científicos, lo que se conoce como "la organización racional del trabajo".