



**Nombre de alumnos: Alondra Gabriela García Ramírez**

**Nombre del profesor: María del Carmen López**

**Nombre del trabajo: unidad I**

**Materia: calidad en los servicios de enfermería**

**Grado: 8**

**Grupo: B**

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de septiembre de 2018.

## 1.1.- Antecedentes históricos.

**Calidad** "Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones

En 1961

Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica

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 (PECAH)

Empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

. 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., clientes encantados., etc.

Valor de cada persona asociada.

Costos más bajos, ingresos más altos., clientes encantados, empleados con poder.

Las metas principales de los círculos de calidad son:

Que la empresa se desarrolle y mejore., contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos, principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad, la calidad es cumplir con los requisitos, el sistema de la calidad es la prevención.

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

Teoría administrativa científica de Taylor

Es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios

Teoría burocrática de Max Weber

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

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Las conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo, iniciado en 1927 y terminado en 1932.

Cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales

El comportamiento individual, grupal y organizacional se relaciona con la motivación, liderazgo y comunicación.

### 1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

En una organización la calidad requiere dos aspectos

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

Es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad

Incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad

Enfoque Americano

Enfoque Japonés

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

Siempre enfocándose en

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo

La planeación, ejecución, control, y actuación

La calidad es un camino y no un destino

Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano.

