



# USC

## Mi Universidad

*Nombre del Alumno: Abigail Villafranca Aguilar.*

*Nombre del tema: 1.1 Antecedentes históricos, 1.2 Teorías que soportan el trabajo de calidad y 1.3 Enfoques (americano y japonés).*

*Parcial: 1*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.*

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

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8*

# ANTECEDENTES HISTORICOS

## Introducción

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 "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:

- 1- Calidad total enfocada hacia los productos terminados.
- 2- Control estadístico de procesos
- 3- Control total de calidad o calidad total

## Desarrollo

La calidad total es toda una cultura empresarial que se inicia en la primera de los años 50 en la remonta Japón. 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 su consecuencia, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este.

### Principales principios y conceptos de calidad

- Calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos
- Participación de toda la organización en la calidad
- Aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

### Resultados de calidad

- Costos más bajos
- Ingresos más altos
- Clientes encantados
- Empleados con poder

### Metas principales de los círculos de calidad

- Que la empresa se desarrolle y mejore
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos.
- Principales autores y percusores
- Calidad es cumplir con requisitos
- El sistema de calidad es la prevención

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta la organización de la salud comenzó a utilizar los principios industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), así mismo la acreditación en hospitales amplió su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad. El programa de Evaluación de calidad en la Atención Hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2001, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

## 1.2 Teorías que sustentan el trabajo de calidad

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la determinación clara, 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.

### Teoría burocrática de Max Weber

Proporciona el modelo burocrático, fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de los organizadores en el orden social.

### Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Surge como el resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.

### Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

### Teoría del comportamiento

Significa un enfoque diferente a la teoría administrativa moderna al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional.

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyres  
 Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma.

### 1.3 Enfoques (Americano - Japones)

#### Enfoque americano

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

Dicho enfoque donde cada uno de ellos propone, principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

#### Enfoque japonés

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

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección, los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principales principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podría aprenderse de los técnicos administrativos japoneses.

### Conclusión

Para concluir este tema hay que entender la importancia de la calidad ya que es indispensable en todo proceso y ha ido evolucionando con el paso del tiempo siendo enfocada hacia los productos terminados clasificandolos como aprobado o rechazado, si es aprobado quiere decir que es de excelente calidad pero si es rechazado es porque la calidad no es buena y eso perjudica a la persona que da el servicio o vende el producto, por eso es de suma importancia llevar un control estadístico y enfocarnos en la calidad. En enfermería es muy importante dar un servicio de calidad ya que tratamos con personas enfermas y su mejora depende de ello.



## Bibliografía

- *Calidad en los servicios de enfermería.* (s. f.). Plataforma UDS. Recuperado 20 de enero de 2024, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>