



**Nombre de alumno:** Brallan López Solorzano

**Nombre del profesor:** Maria del Carmen López Silba

**Nombre del trabajo:** Ensayo

**Materia:** Calidad de los Servicios de Enfermería

**Grado:** 8

**Grupo:** B

Comitán de Domínguez Chiapas a 20 de enero del 2024.

# 1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD

La calidad se ha registrado desde épocas muy remotas se tiene conocimiento es del año 450 A.C.

"Hacer las cosas bien."

## FLORENCE NIGHTINGALE

Establece las bases para programas de garantía de calidad al proponer un formato uniforme para recolectar y evaluar la información estadística de los hospitales.

## ABRAHAM FLEXNER

Realiza evaluación de calidad.

## LEE Y JONES (1933)

Publicar los fundamentos de la buena atención médica. Establecen una declaración inflexible de normas profesionales y dan directrices para la evaluación.

## FREDERICK WINSLOW TAYLOR

Proporciona la organización científica del trabajo, las líneas de producción. Separa la planificación del trabajo de la producción y del diseño de los productos.

## AVEDIS DONABEDIAN

Aporta un extenso y profundo análisis de los componentes de la calidad de la atención.

- Modelo técnico de la salud y la enfermedad
- Relación intrapersonal.
- Principios éticos
- Costo en calidad

## KURT LEWIN

Teoría sobre la dinámica de los grupos y su utilización en las organizaciones

pt. Newing

1. Crear confianza en el mejoramiento de productos y servicios.

## LAUDO EN LA FABRICACION

Philip Crosby

"Conformidad con los requisitos"

Harold L. Gilmore.

"Es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación".

## BASADAS EN EL CLIENTE

"Es el liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo lo primera vez bien lo que voya hacer." J.M. Juran.

"Es satisfacer las expectativas del cliente. Conjunto de principios, políticas, estructura de apoyo y prácticas destinadas, mejorar continuamente la etica de nuestro estilo de vida." Westinghouse.

## BASADAS EN EL PRODUCTO

Son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado. Lawrence Abbott.

Se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado. Keith B. Laffler.

## BASADAS EN EL VALOR

Grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable. Robert A. Broh.

Lo Mejor para ciertos condiciones del cliente.

a) Uso actual      b) El precio de venta del producto

Armand N. Feigenbaum.

Dentro la calidad existen las teorías que soportan el trabajo, para lograr la calidad.

La teoría de Taylor Frederick a quien se le conoce como el padre de la administración científica aportó los principios de administración: el principio de planeamiento, preparación, control y ejecución, estos mismos forman la base para realizar cualquier producto. Para realizar tales acciones el trabajador debe tener un buen ambiente laboral en tanto el clima, iluminación y ventilación, cualquier factor que pueda evitar o obstruir en su trabajo.

La teoría burocrática de Max Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna y contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo.

Weber fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

Teoría de relaciones humanas de Elton Mayo quien se enfocó en el pensamiento administrativo y al trabajador ya que las empresas solo le importaba las tareas a ejecutar sin tomar en cuenta a las personas.

La teoría del comportamiento humano que fue estudiada por Herbert Alexander Simon la cual conside la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes.

La pirámide de Abraham H. Maslow, forma parte de

la teoría de motivación donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica.  
Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad,  
Necesidades sociales, necesidades de autoestima o reconocimiento y necesidades de autorrealización.

## ENFOQUES (AMERICANO - JAPONES)

### Organización para la calidad

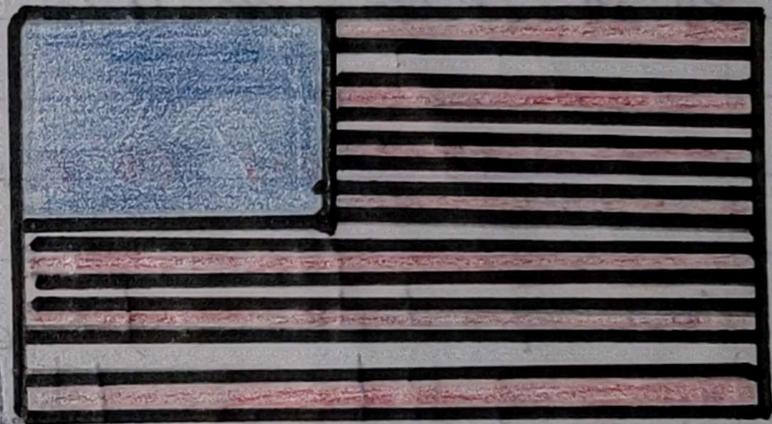
La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos:

- Coordinación para el control.
- Coordinación para crear el cambio.

### ENFOQUE

AMERICANO

No ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma, Para poder llegar al éxito planeado.



Dicho enfoque donde se propone principios, aspectos, pautas y soluciones para la mejora de la calidad.

Pero siempre enfocándose en la planeación, Ejecución, Control y Actuación.

(W. Edwards Deming) propone 14 principios para administrar la calidad.

- 1 - Crear Constancia de propósito
- 2 - La nueva filosofía
- 3 - Dejar de depender de la inspección
- 4 - Finalizar el contrato de "Oferta más baja"
- 5 - Mejorar constantemente
- 6 - Establecer capacitación en el trabajo
- 7 - Establecer Supervisión
- 8 - Expulsar el miedo
- 9 - Romper las barreras
- 10 - Evitar Exhortaciones
- 11 - Gestión por objetivos
- 12 - Permitir Oír más de obreros
- 13 - Establecer educación
- 14 - La Transformación es trabajo de todos

## ENFOQUE

JAPONÉS

水 風 天 火

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

**Calidad:** Uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección.



### TEORIA "2" WILLIAM OUCHI

La calidad es un camino y no un destino.  
El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.

"La productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso".

### TEORIA 2

Propone que las decisiones deben tomarse de forma colaborativa, con entrada de todos los miembros del equipo.

Mientras más alta sea la posición de un grupo en equis Organización, más difícil será convertirlo en equipo.

5 C ?

