



**Maestro:**

Ambar Jaqueline Alcazar Cancino

**Estudiante:**

Bautista Molina Gabino Gabriel

**Materia:**

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**Grado:**

8 Cuatrimestre

**Fecha:10/02/2023**

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS y TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD**

La Calidad ha evolucionado a través de varias etapas: la de la Inspección (Siglo XIX que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto); la era del control estadístico del proceso (década de los 30's) enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los 50's) que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, plantación y ejecución de políticas de calidad, y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los 90s) donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, (reconociendo el efecto estratégico de la calidad, como una oportunidad de competitividad, reingeniería de procesos (década de los 90s) donde el avance tecnológico y de sistemas administrativos propone un mejoramiento radical, empezar de nuevo, cambiar toda la organización, rearquitectura de la empresa y rompimiento de las estructuras del mercado (a finales del siglo XX y XXI), donde se propone que el conocimiento es la base de los negocios actuales.

Esta etapa coincide con el período en el que comienza a tener mucha importancia la producción de artículos en serie, ante esta situación era necesario ver si el artículo al final de la línea de producción resultaba apto ó no para el que estaba destinado. Por ello en las fábricas se vio la conveniencia de introducir un departamento especial a cuyo cargo estuviera la tarea de inspección. A este nuevo organismo se le denominó control de Calidad.

Según Frederick W. Taylor y Henry Fayol que datan de finales del siglo XIX y principios de siglo XX, toca a la dirección definir la tarea de los operarios y especificarles el procedimiento y la relación que se debe dar entre tiempos y movimientos. La tarea de control de calidad compete a los supervisores. Fayol (1949) fue el primero en identificar a la dirección como un área del conocimiento que debe ser analizada y estudiada científicamente, sugirió la adopción de tres principios: a) unidad de comando, b) unidad de dirección, c) Centralización. G. S. Radford en su obra *The Control of Quality in Manufacturing*, afirma que la inspección tiene como propósito examinar de cerca y en forma crítica el trabajo para comprobar su calidad y detectar los errores; una vez que éstos han sido identificados, personas especializadas en la materia deben ponerles remedio. Lo importante es que el producto cumpla con los estándares establecidos, porque el comprador juzga la calidad de los artículos tomando como base su uniformidad, que

es resultado de que el fabricante se ciña a dichas especificaciones. La inspección no sólo debe llevarse a cabo en forma visual, sino además con ayuda de instrumentos de medición. Radford propone métodos de muestreo como ayuda para llevar a cabo el control de calidad, más no fundamenta sus métodos en la estadística, habla además de cómo debe organizarse el departamento de inspección. Constituyen otros aspectos de la calidad: la necesidad de que los diseñadores se involucren desde el comienzo en las actividades de calidad, la necesidad de que exista coordinación entre los diferentes departamentos y la relación que debe existir entre el mejoramiento de la calidad y la baja de los costos.

El concepto de «Calidad» como hoy lo entendemos surge en el siglo XX. Pero desde las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación del hombre por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades. La preocupación por la gestión de la Calidad surge inicialmente en empresas industriales, habiéndose extendido más recientemente a los servicios y, en concreto, al sector sanitario.

En la actividad mercantil, entre los siglos XII y XVIII, el concepto de Calidad siempre está implícito, si bien en principio no se disponía de especificaciones técnicas. Con un sistema de producción artesanal los problemas de Calidad pueden resolverse con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercancías están presentes simultáneamente. Cuando la actividad artesanal se masifica algunos gremios imponen unos reglamentos que normalizaban la Calidad de los productos acabados. Algunas mercancías eran inspeccionadas y selladas por el gremio. A finales del siglo XIX comienza la producción en serie. La producción industrial reduce los costes de producción respecto al sistema artesano, pero masifica los centros de trabajo por lo que surge la necesidad de establecer una división del trabajo. De esta forma el operario que ejecuta el trabajo no tiene preocupación por el resultado del mismo; otro operario al final de la cadena inspeccionará la producción y se encargará de seleccionar adecuadamente los productos. La definición clásica de Calidad de un producto como conforme con la especificación es una realidad en las primeras líneas de producción en cadena a principios del siglo XX.

En la nueva industria japonesa, a partir de la Segunda Guerra Mundial, Deming, Juran, Ishikawa, etc, desarrollan e implantan la gestión de la Calidad como herramienta estratégica, extendiendo todas las actividades de mejora en todos los ámbitos de la organización; hablamos de la Calidad Total. Es el acercamiento al concepto de Calidad desde el enfoque humano. Su aplicación en las empresas japonesas unido al carácter y disciplina de los japoneses, permite que Japón adquiriera una ventaja competitiva convirtiéndose en una potencia económica.

En Occidente, la gestión de la Calidad Total no se desarrolla hasta finales de los años setenta, como respuesta al fuerte avance de los productos japoneses. El aseguramiento de la Calidad es inicialmente la única forma de gestión de la Calidad en las organizaciones más avanzadas. Programas Específicos de Calidad Un compromiso real de toda la dirección. El apoyo de los mandos con las tareas de mejora y una participación de todas las personas de la organización. Sistemas de participación, motivación y reconocimiento, de modo que la creatividad e iniciativa de los operarios sea aprovechable y todas las ideas útiles puestas en marcha. La búsqueda constante de las necesidades del cliente y la evaluación de su satisfacción persiguiendo su fidelización.

Actualmente coexisten dos grandes modelos de Gestión de la Calidad Los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad, basados en referenciales como la ISO 9000, enfocados fundamentalmente al sistema de procesos de la organización, y que son herramientas encaminadas a que el trabajo realizado cumpla con los requisitos previamente establecidos. Son certificables por organismos independientes como AENOR y otros.

Los Modelos de Calidad Total o Excelencia en la Gestión, más ambiciosos que los anteriores, a los que utilizan como herramientas. Sirven como referencia para buscar la Excelencia de una organización y están basados en la estructuración de los principios de la Calidad Total de modo que se cubran todas las áreas clave. Estos modelos son la base de los grandes premios continentales a la Calidad: Premio Nacional a la Calidad en Japón , instituido desde 1951; Premio Nacional de Calidad de Estados Unidos , instituido desde 1986; Premio Europeo a la Calidad, instituido desde 1992 por la EFQM.

La concepción tradicional de Calidad, relacionada con prestaciones de un producto o servicio, ha quedado superada desde el nuevo enfoque según lo que conocemos como CALIDAD TOTAL. Este es un planteamiento más técnico, destinado a ser utilizado en la gestión de las organizaciones de todo tipo.

Así la Norma Internacional ISO 9000:2000 define CALIDAD como: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Podríamos concluir concretando que la CALIDAD TOTAL, o, de forma genérica, la Calidad, consiste en conseguir la satisfacción plena de los requisitos del cliente al menor coste posible para el Servicio, con la participación de todo el equipo humano. La primera es el cuerpo de la definición: Satisfacción plena de los requisitos del cliente.