



Nombre de alumno: Maribel Sánchez Jiménez

Nombre del profesor: Ámbar Jaqueline Alcázar Cancino

Nombre del trabajo: Antecedentes históricos y teorías que soportan el trabajo de calidad

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8° cuatrimestre

Carrera: LIC. Enfermería

Fecha: 09/02/2025

Ocosingo, Chiapas 09 de febrero del año 2025

ANTECEDENTES HISTORICOS Y TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

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 (ASQC): “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

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. Los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales. Su mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no 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 (10).

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.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

LOS RESULTADOS DE LA CALIDAD SON:

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.

- Empleados con poder. Importantes conceptos:
 - La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
 - La concepción de clientes internos y externos.
 - La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
 - La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- 6. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

LOS TRES ENFOQUES FUNDAMENTALES.

- En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
- Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
 - Valor de cada persona asociada.

RESULTADOS DE LA CALIDAD

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder. Círculos de calidad La naturaleza de estos círculos de calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915). Se le conoce como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. Sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó sobre todo la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo, con el propósito de maximizar la producción con un mínimo de insumos.

En las dos últimas décadas ha tenido lugar un cambio muy importante en la actualidad de la alta gerencia con respecto a la calidad, debido, sobre todo, al impacto que por su calidad, precio y contabilidad, han tenido los productos japoneses en el mercado internacional.

Se trata de un cambio profundo en la forma como la dirección concibe el papel que la calidad desempeña actualmente en el mundo de los negocios. Si en épocas anteriores se pensaba que la falta de calidad era perjudicial a la compañía, ahora se volverá a la calidad como la estrategia fundamental para alcanzar competitividad y, por consiguiente, como el valor más importante que debe prescindir las actividades de la alta gerencia.