



**Nombre de alumno:** Edy Manuel Surian Cruz

**Nombre del profesor:** Mtr. Ámbar J. Alcázar  
Cancino

**Nombre del trabajo:** Actividad I. Resumen  
de los Antecedentes históricos de la calidad

**Materia:** CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERÍA

**Grado:** 8°

**Grupo:** Lic en enfermería

Ocosingo, Chiapas, Enero de 2025

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
2. Control estadístico de procesos, consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, en los años 50. La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

La calidad, 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.

La T. Q. C o T. Q. M implica que el control de la calidad es cosa de todos y no sólo de los expertos de un determinado departamento (Total Quality Control T. Q. C y Total Quality Management T. Q. M).

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están: la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios, entre otros.

Y los resultados de la calidad son: Costos más bajos, Ingresos más altos, Clientes encantados, Empleados con poder, La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización, La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Armand V. Feigenbaum, introdujo la famosa frase "Control de calidad total", su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha.

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 las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM).

## **TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD**

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. Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos por métodos científicos; a esto se le conoció como “la organización racional del trabajo”.

Fayol Henri Fayol (1841-1925), se conoce como el “padre de la teoría administrativa”, su interés en mantener un ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, etc., con el objetivo de evitar la fatiga.

Max Weber (1864-1920). De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo.

Elton Mayo (1890-1947)d, demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto en la productividad.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell, actualiza los conceptos clásicos de la administración. Adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

La teoría del comportamiento con un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; con influencia de la psicología organizacional, explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación.