

**Nombre del alumno: Sandy Yamileth Villatoro Alvarado**

**Nombre del profesor: Maria del Carmen Lopez Silva**

**Nombre del trabajo: Mapa Conceptual**

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

**Grado: 8**

**Grupo: "A"**

# 1.1.- Antecedentes Históricos

## La Calidad

Tiene su origen en el latín:

Atributo o propiedad que distingue a la persona

Y

Vienes y servicios

### Definición según: ASQC

(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

## Evolución de la calidad

1.- Calidad enfocada hacia los productos terminados

Iniciada con la revolución industrial

2.- Control estadísticos de procesos de procesos

Se inicia en la primera mitad de este siglo

Consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas

3.- Control total de calidad

Se desarrollan en la época de los años 50

## Principios y conceptos

Fracción de las necesidades

Capacitación en la calidad

Ingresos altos e ingresos bajos

Capacitación de los principios

Que genere al cliente (fidelidad)

Pasos para mejorar las calidad

## Resultados de calidad

Costos más bajos

Ingresos más altos

Clientes encantados

Empleados con poder

## 1.2.-Teorias que soportan el trabajo de calidad

### Definiciones de calidad

#### Philip Crosby

Calidad total en el cumplimiento de los requerimientos

#### Joseph Juran

La ausencia de deficiencias que pueden presentarse

#### Kaoru Ishikawa

Calidad total es cuando se logra un producto económico

#### Armand V. Feigenbaum

Satisfacción de las expectativas del cliente

#### William Edwards Deming

Calidad de satisfacción del cliente

### Josep Moses Juran

Se le considera el padre de la calidad

En 1979 se fundó el instituto Juran

#### TRIOLOGÍA DE JURAN

Planeación de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad

### William Edwards Deming

Fue reconocido cuando a los técnicos estadísticas

Para que pudieran mejorar la calidad de los materiales de guerra

Los 14 puntos de Deming

Los 7 pecados mortales

### Philip Bayard Crosby

Empresario estadounidense

#### Las 6 C de Crosby

✓ Competencia, corrección, continuidad, compromiso, comprensión, comunicación

14 pasos hacia cero defectos, 4 pilares y 5 principios de la dirección

#### Kaoru Ishikawa

#### Su aporte fue:

Implementación del sistema de calidad adecuado al valor de procesos empresariales

#### Otras aportaciones:

7 herramientas para la administración de la calidad

11 principios de calidad

### Arman Vallin Feigenbaum

Empresario estadounidense

#### Calidad 4 paso:

1.- Definir características

2.- Establecer estándares

3.- Actuar cuando los estándares se extienden

4.- Mejorar los estándares de calidad

#### Costes de calidad:

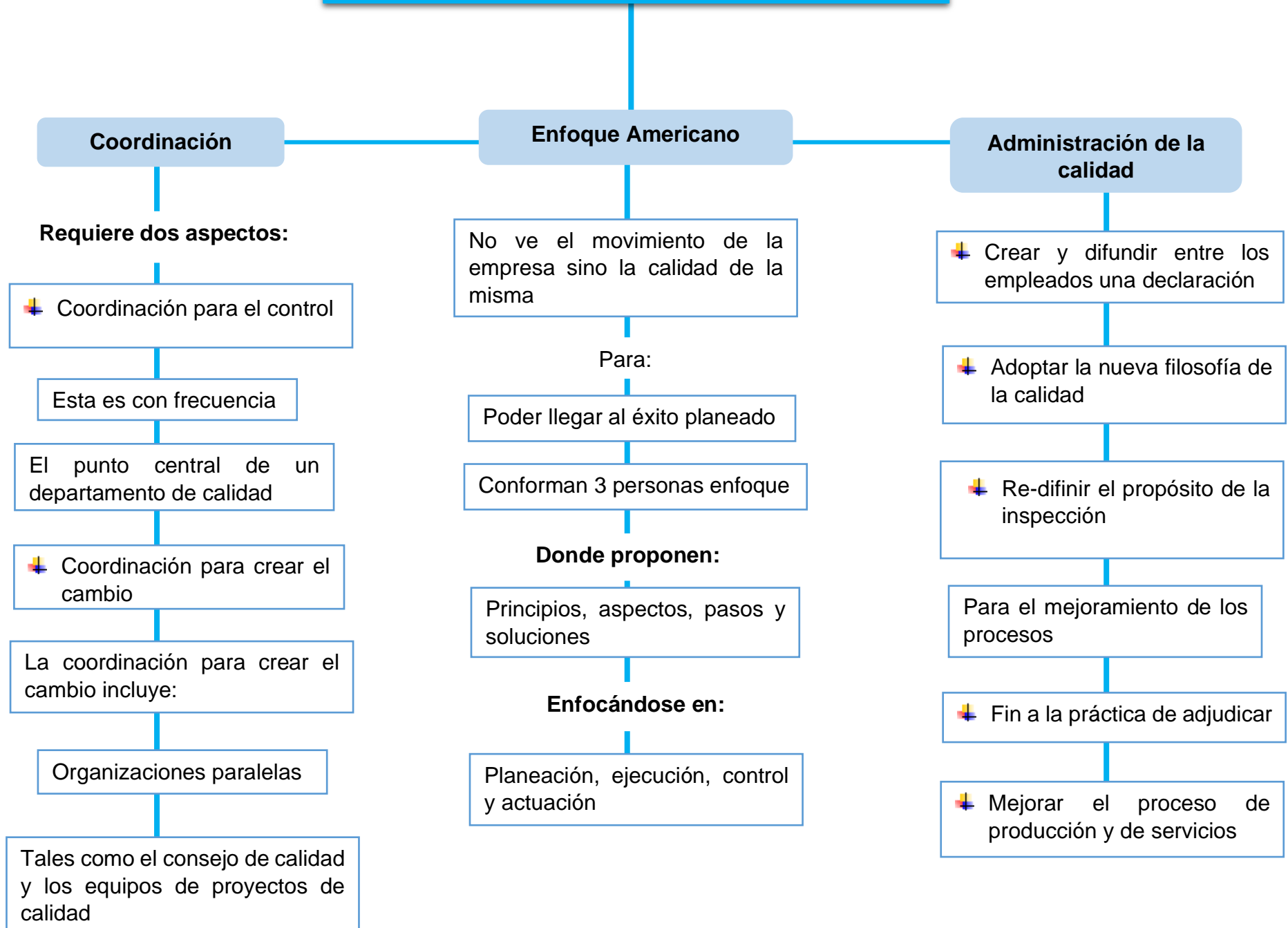
✚ Costos de prevención

✚ Costos de reevaluacion

✚ Costos de fallas internas

✚ Costos de fallas externas

## 1.3.- Enfoques (Americano-Japones)



(Silva)

## Bibliografía

Silva, M. d. (s.f.). Unidad I: Antecedentes. (Págs: 1-35).