


Nombre del alumno: González Aguilar anayely

Nombre del profesor: López silba María del Carmen

Licenciatura: enfermería



Materia: calidad en los servicio de enfermería

Cuatrimestre: 8°

Grupo: "B"



## Antecedentes históricos

La calidad tiene su origen en el latín y significa:

atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

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

Control estadístico de procesos

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución

Control total de la calidad o calidad total

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

la concepción de clientes internos y externos

participación de la dirección en la calidad

La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

La aplicación de principios y herramientas

# Teorías que soportan el trabajo de calidad

La calidad es un tema de reciente desarrollo

## Definiciones de calidad

PHILIP CROSBY

Calidad Total es 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, útil y satisfactorio para el consumidor.

ARMAND FEIGENBAUM V.

Satisfacción de las expectativas del cliente.

Joseph Moses

Lo más importante es que se le reconoce como quien agrego recalco el aspecto humano en el campo de la calidad

Philip Bayard

autor que contribuyó a la Teoría Gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad

Kaoru Ishikawa

cuyo aporte fue la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor de procesos empresariales.

**Enfoques  
(AMERICANO,  
JAPONES)**

**Enfoque  
Americano**

Conforman 3  
personas

se enfocán en la  
planeación,  
ejecución, control,  
y actuación

No ve el  
movimiento de la  
empresa sino ve  
la calidad de la  
misma, para  
poder llegar al  
éxito planeado