



**NOMBRE DEL ALUMNO: Blanca Azucena
Sánchez López**

**NOMBRE DEL PROFESOR: Romelia de León
Méndez**

LICENCIATURA: Enfermería

**MATERIA: Calidad En Los Servicios De
Enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

CUATRIMESTRE Y MODALIDAD: 8° Escolarizado

**NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO: Ensayo De
Antecedentes Históricos**

La calidad tiene un significado de un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere a su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Una de las evoluciones de la calidad ha sido el control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.

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 costos en productos mal hechos.

La organización de Juran menciona que el término genérico de “gestión de la calidad total” significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
2. La concepción de clientes internos y externos.
3. La participación de la dirección en la calidad.
4. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los resultados de la calidad son: 1. Costos más bajos. 2. Ingresos más altos. 3. 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, la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales.

Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios:

- La calidad es cumplir con los requisitos.
- El sistema de la calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

Kaoru Ishikawa, es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales. Su hipótesis principal fue diferenciar las características culturales en ambas sociedades.

Joseph M. Juran, su principal principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es:

- Planear.
- Controlar.
- Mejorar la calidad.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir “los resultados finales” de la asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

Tres pilares básicos que son:

- Análisis de la estructura,
- análisis del proceso y
- análisis de los resultados.

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzaron a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad.

BIBLIOGRAFIA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>