



## **Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: yuriceyda López velasco.*

*Nombre del tema: ensayo*

*Parcial: I*

*Nombre de la Materia: calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: D.A.E. maría Cecilia zamorano Rodríguez.*

*Nombre de la Licenciatura: enfermería.*

*Cuatrimestre: 8*

## INTRODUCCIÓN

En este tema es para comprender mejor lo que era la Institución por eso se tiene que revisar el tema de lo que se va hablar y que los documentos ha sido elaborados conforme a los lineamientos establecidos por eso se describen los objetivos y funciones de los organos internos que conformen una estructura orgánica de las delegaciones de calidad.

## DESARROLLO

La calidad tiene su origen del latín: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, y nos habla que la Sociedad americana para el control de calidad (ASQC) que nos habla de que son características de un producto o un proceso que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

También la calidad tiene el control mediante una inspección donde la etapa coincide con el periodo en el que comienza a tener mucha importancia la producción, constituyen otros aspectos de la calidad y que la necesidad de que exista la coordinación de la calidad.

Así la calidad total esta enfocada hacia los productos determinados con la revolución industrial en eso esta incluido la calidad de control estadístico de proceso que se inicia al principio dentro del desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.

En gestión de calidad total habla sobre el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas para gestionar la calidad.

Así esta dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- la calidad significa satisfacción de las necesidades de la calidad y tener una buena expectativa del cliente.

• Aplicaciones de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos.

• la participación de la dirección en la calidad.

Los resultados de la calidad son:

• la responsabilidad de la dirección en la calidad.

• Clientes encantados.

• la concepción de clientes internos y externos.

Los tres enfoques fundamentales.

- el enfoque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente.

- Mejora Continua mediante círculos de calidad equipos de mejora de procesos de sistemas de sugerencias.

- Valor de cada persona asociado.

En estos círculos nos enseñan siete herramientas básicas que son: la gráfica de Pareto, el diagrama de causas y efectos, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma.

Nos habla el filósofo Joseph M. Juran su principal principio sobre la administración de la calidad que esto se llama la filosofía de Juran que es: planear, controlar y mejorar la calidad.

y Sobre la profesión de Florence Nightingale posterior a la guerra Crimea se dice que introdujo dos hechos fundamentales para el apoyo la formación de la enfermera y por otro lado las tasas de mortalidad de los hospitales militares.

por eso la OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y en esa la organización comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento y nos dice que el Programa de Evaluación de Calidad de la Atención Hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse en el año 2000 a 2004 elaborando estándares

## CONCLUSIÓN

En conclusión que la calidad a servido hoy en la actualidad para saber el aspecto trascendental dentro de los últimos años que han sido aplicados en gran cantidad de empresas y tenga un mejoramiento de función de sus procesos y lo que bien llevado puede conducir a la reducción de los costos y los clientes están satisfechos conforme a la calidad del producto.

## BIBLIOGRAFIA.

ALBRECHT, Karl la revolución del servicio. Legis Editores S.A 1992.

HARRINGTON. H. James - Mejoramiento de los procesos de la empresa.  
Ed. Mc. Graw Hill.

Santafé de Bogotá, 1992 CAICEDO ESCOBAR, Carlos - Gerencia estratégica y mejoramiento.

Dennis, SMITH, David, como gerenciar la calidad total, legis editores 1991  
HERDA, Alvaro - Aperturas, nuevas tecnologías y empleo.

Kerouac S, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F, el pensamiento enfermero. Barcelona - masjon 1996.

Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería  
6ª ed. Madrid: Elsevier 2007.

Medina JL. la pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Arlentes 1999.

Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado fin: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería 6ª ed. Madrid Elsevier 2007.