



Nombre del Alumno: Nelsi Beatriz Morales Gómez

Nombre del tema: 1.1 Antecedentes Históricos

Parcial: 1

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería

Nombre del profesor: María Cecilia Zamorano Rodríguez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8°

"Antecedentes históricos de calidad"

En el presente ensayo se hablara sobre los antecedentes históricos de calidad. La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. También se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Como bien se sabe todas las cosas cambian y van teniendo constantemente una evolución, así que la calidad ha tenido la siguiente evolución: Se inicio con la calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado, luego con 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, y por ultimo el control total de la calidad o calidad total que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado. Los principales conceptos y principios de la calidad son: la necesidad que significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, se define y mide en términos de percepción de calidad por el

consumidor y no por la empresa, asumiendo así que la calidad reside en los ojos de quien la contempla. La concepción de clientes internos y externos, los clientes externos son los consumidores de los productos y servicios de una empresa, mientras que los clientes internos son los propios empleados, gerentes o socios. La participación de la dirección en la calidad que se le incluye establecer, alinear y desarrollar objetivos y estrategias de calidad y por último la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios, que tienen como objetivo perfeccionar y optimizar procedimientos, productos o servicios mediante ajustes como resultado del conocimiento. La calidad también tiene tres enfoques fundamentales como es el "enfoque al cliente" este es el primer principio de la calidad en la gestión de servicios, en segundo lugar está la "mejora continua" este es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora, y por último el valor de cada persona asociada.

En conclusión, la calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa, teniendo como resultados costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados con poder.

BIBLIOGRAFIA: [Antología de la materia Pag.8-12](#)

<https://antecedentes.org/calidad/>