



*Nombre del Alumno: Jorge Alejandro Molina Moreno*

*Parcial: I*

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

*Nombre del profesor: María del Carmen López*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8*

## Calidad

### "Antecedentes de calidad"

Calidad proviene del latín y significa atributo o propiedad que distinguen a las personas, bienes y servicios.

La evolución de la Calidad en forma resumida ha tenido evoluciones como: Calidad total enfocada hacia los productos terminados iniciada con la revolución industrial, El control estadístico de procesos, control total de calidad o Calidad total que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos. La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50. 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 logre la primera con el fin de desperdiciar costo en productos mal hechos.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- La concepción de clientes internos y externos
- La participación de la dirección en la calidad
- La aplicación de principios y herramientas

Podemos encontrar teorías que soportan el trabajo de Calicbel como la teoría científica de Taylor Frederick a quien se le conoce como el padre de la administración científica y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración contando con principios como:

- Principio de planeamiento
- Principio de la preparación
- Principio del control
- Principio de la ejecución

La teoría de Max Weber quien fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional. Sus disertaciones acerca del burocratismo y sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características:

- Formalización
- División del trabajo
- Jerarquía

### Conclusión

La Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente contribuye el elemento más importante de la gestión de calidad y la base del

~~X~~ (10)  
éxito de una empresa. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente el concepto de Satisfacción de sus Clientes desarrollando Sistemas de medición de Satisfacción a los clientes tomando en cuenta las teorías ya antes mencionadas