



**Alumna: Samantha Frias Alvarado**

**Profesora: María del Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Antecedentes Históricos**

**Materia: Calidad en los servicios de enfermería**

**Grado: 8**

**Grupo: B**

Comitán de Domínguez, Chiapas a 15 de Enero del 2024

NOMBRE:

MATERIA:

DÍA:

MES:

AÑO:

# ANTECEDENTES HISTORICOS

Para comenzar describiremos la palabra calidad como característica o poder que distingue a las personas o en todo caso a un servicio o bienes. Sin embargo hoy en día existen diversos conceptos, los cuales son originados por personas estudiadas acerca del tema, en la cual una de ellas es la sociedad americana para el control de calidad (ASQC) en la que la describe como "conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente". Es decir calidad, capacidad y potencial para satisfacer las necesidades del consumidor. Puesto que los japoneses han sabido resolver sus problemas económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales.

Ya que su mayor anhelo era examinar la calidad, al mismo modo que descubrir la no calidad. Por consiguiente esto los lleva a concebir los conceptos de Total Quality Control (T.Q.C) y

NOMBRE:

MATERIA:

DÍA:

MES:

AÑO:

## Total Quality Management (T.Q.M).

En la cual incluye que la calidad es cosa de todos y no solo responsabilidad de los especialistas de un dicho departamento.

Otro punto es la gestión en donde según Senllé es la acción y efecto de administrar una organización.

Por tanto expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión; preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada.

Por último a causa de la calidad como resultado podremos obtener costos más bajos con un porcentaje de ingresos más alto y por lo tanto tener a los clientes encantados.

Para concluir diremos que la palabra calidad abarca ciertos aspectos en específico en donde es importante prestar atención ya que de ahí tendremos éxito o fracaso.

~~12~~