



Mi Universidad

Nombre del Alumno :Edson de León Domínguez.

Nombre del tema :

Nombre de la actividad: Ensayo.

Parcial: Primero

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de Enfermería.

Nombre de la Licenciatura :Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo

Lugar y Fecha de elaboración

Comitan de Domínguez Chiapas a 21/01/2024

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

La calidad tiene su origen en la latin *qualitas* que significa: Atributo, o propiedad que distinguen a las personas, bienes y servicios.

DENTRO DE LOS PRINCIPALES PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE CALIDAD ESTAN:

- la calidad significa satisfaccion de las necesidades y expectativas del cliente.
- la concepcion de clientes internos y externos.
- la participacion de la direccion en la calidad.

LOS RESULTADOS DE LA CALIDAD SON:

- costos mas bajos.
- ingresos mas altos.
- clientes encantados.
- mercados con poder.
- la calidad significa satisfaccion de las necesidades y expectativas del cliente.
- la concepcion de clientes internos y externos.
- la responsabilidad de la direccion en la calidad.

RESULTADOS DE LA CALIDAD:

- costos mas bajos.
- ingresos mas altos.
- clientes encantados.
- mercados con poder.

LOS TRES ENFOQUES FUNDAMENTALES:

- Enfoque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente. Reichheld (1996)
- Mejora continua mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos.
- Valor de cada persona asociada.

METAS PRINCIPALES DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD SON:

- Que la empresa se desarrolle y mejore
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres.
- Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrolló los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales.

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.

- Planear
- Controlar
- Mejorar la calidad.

Armand V. Feigenbaum introdujo la famosa frase "control de calidad total", su idea de calidad es un modo de vida corporativa un modo de administrar la organización involucra además la puesta en marcha.