

Universidad Autónoma del Estado de México  
Facultad de Enfermería y Obstetricia  
Licenciatura en Enfermería

Unidad de aprendizaje  
Calidad de los Servicios de Salud

**Unidad I**  
**Calidad**

Elaboró: **Alejandra del Carmen Maciel Vilchis**





## **Guion explicativo:**

Las presentes diapositivas tienen como finalidad dar a conocer la importancia de la calidad, como un estilo de vida personal y laboral, que permite satisfacer necesidades y expectativas de las personas que requieren un producto o servicio, en este caso de los servicios de salud.

Se retoman los precursores de la calidad y como sus propuestas han apoyado a los sistemas de salud.

Se basan en el objetivo contemplado en esta unidad que es: analizar la conceptualización de la calidad, así como sus principales precursores e impacto dentro del sistema de salud, a través de la revisión histórica de su evolución, a fin de ubicar al estudiante como futuro ejecutor de la misma.



## **Contenido:**

1.1 Conceptos de calidad

1.2 Antecedentes históricos de la calidad

1.3 Precusores de la calidad

1.4 Herramientas de la calidad

1.5 Indicadores y estándares de calidad

# CALIDAD



<https://selecciones.com.mx/lo-hecho-en-mexico-esta-de-regreso/>

*Porque lo hecho en México ...está bien hecho.*



## Calidad

Son los requisitos que un cliente demanda para sentirse satisfecho con un producto o servicio. En sentido técnico puede tener dos significados:

- ✓ Son las características de un producto o de un servicio que influye en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas.
- ✓ Es un producto o servicio libre de deficiencias (Gutierrez,2010)

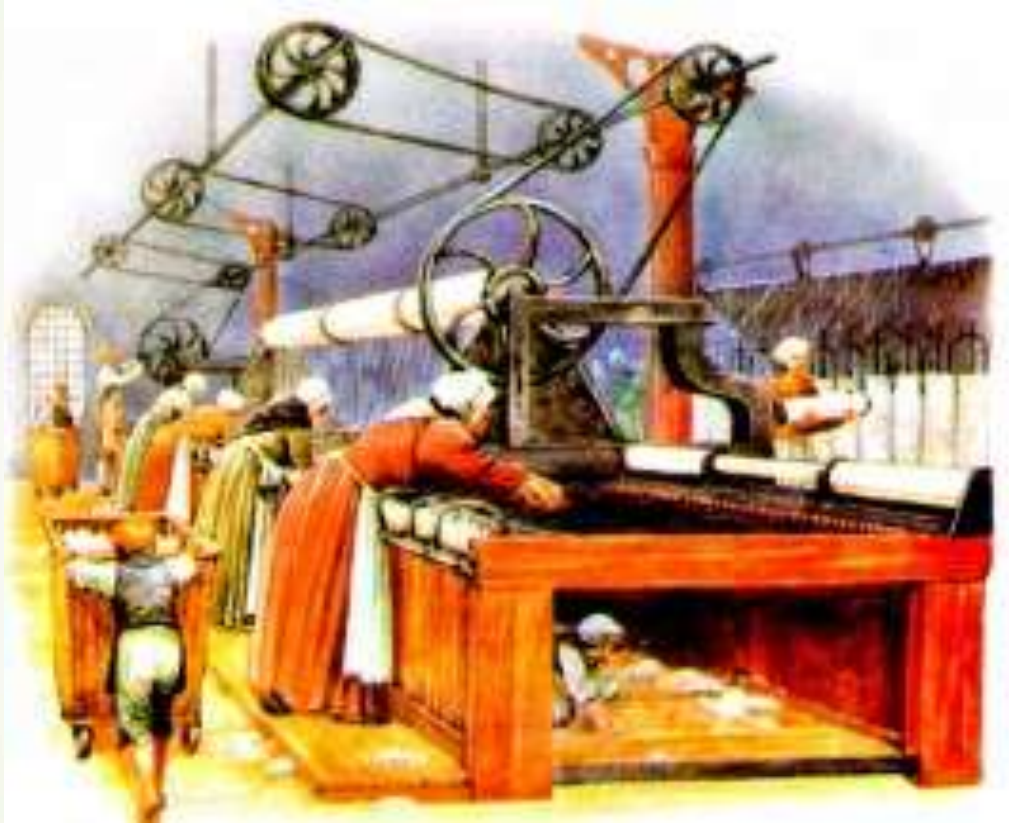
## Calidad en la salud

La **calidad** es un atributo de la atención de las **instituciones de salud**; ya que se promueve, facilita y garantiza los mayores niveles de salud y bienestar de la población considerando aspectos psicológicos, sociales, biológicos, sexuales, ambientales y culturales.

Para ello requieren recursos humanos, económicos y de infraestructura.

**Avedís Donabedian**

# Antecedentes históricos de la calidad



<https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi48ITCooXgAhUJXK0KHVjKAdYQjRx6BAgBEAU&url=http%3A%2F%2Fanamariaaguilera.com%2Fbreve-historia-de-la-calidad%2F&psig=AOvVaw38mxeiALbYbEDVs26C0a6U&ust=1548379826164593>

# Antecedentes de la Calidad

- ✓ La **globalización** como un proceso de interconexión financiera económica, social, política y cultural.
- ✓ Generado diversos cambios en los procesos de producción y el valor de los productos ya que no es el material en sí mismo, sino la imagen, patente, mercadotecnia etc., que se emplea para su venta.
- ✓ El activo más valioso de una organización tenga o no carácter comercial, son los talentos humanos que trabajan en ella.
- ✓ **México** (1988), surge una inquietud por optimizar los recursos económicos y materiales, al mismo tiempo se plantea una estrategia de competencia.



## El cliente

Da valor a los productos o servicios de acuerdo a factores como:

- ✓ *Atributos* del producto y las características con las que cuenta
- ✓ *Imagen* que resulta de la preparación y opinión de los usuarios
- ✓ *Prestigio o marca*, relaciones que resultan de las cadenas de distribución, proveedores, competidores etc.
- ✓ *Precio* que es la remuneración económica que el cliente paga por un producto o servicio.



La **calidad** interviene en la **productividad** como resultado de:

- ✓ **Eficiencia** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- ✓ **Eficacia** nivel de actividades planeadas y resultados
- ✓ **Efectividad** cumplimiento de objetivos planeados
- ✓ **Costo** ligado a la inversión, genera la prevención de fallas, desviaciones; planeación, control y evaluación de procesos
- ✓ **Evaluar** productos y servicios con inspecciones, auditorias, pruebas y ensayos

Dr. Edwards Deming



Philip B. Crosby



Dr. Joseph M. Juran



## PRECURSORES DE LA CALIDAD



Dr. Armand V. Feigenbaum

Dr. Kaoru Ishikawa

Dr. Genichi Taguchi

[https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjiqr6\\_c4XgAhUKP6wKHVb2CP8QjRx6BAgBEAU&url=https%3A%2F%2Fwww.slidshare.net%2Fcalidadconemilio%2Fprecursores-14120053&psig=AOvVaw2zTC1O352Z4B9LXcPHw0g&ust=1548380058322020](https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjiqr6_c4XgAhUKP6wKHVb2CP8QjRx6BAgBEAU&url=https%3A%2F%2Fwww.slidshare.net%2Fcalidadconemilio%2Fprecursores-14120053&psig=AOvVaw2zTC1O352Z4B9LXcPHw0g&ust=1548380058322020)

# Precursores de la Calidad

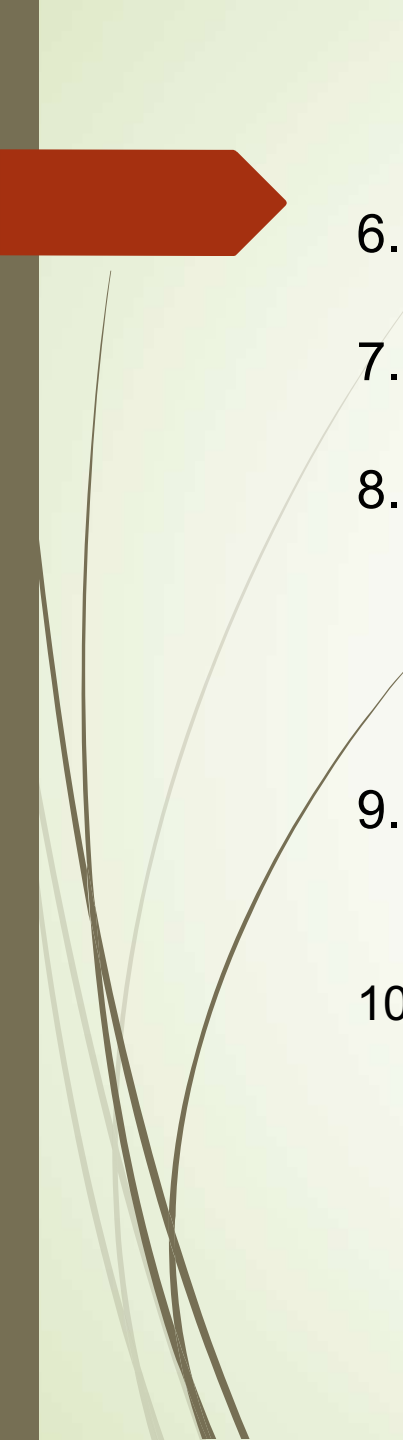
## ***Edwards Deming (1900-1993) Estados Unidos***



- ✓ 1943 promovió cursos de control estadístico en industrias y universidades para garantizar la calidad; sin éxito.
- ✓ 1950, ofrece cursos a Japón con gran impacto en el control estadístico e ideas humanistas de cómo desarrollar procesos.
- ✓ 1986, publicó el libro *Out of the Crisis*; en donde retoma 14 principios para transformar la gestión de las organizaciones.



## Principios:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio
2. Adoptar la nueva filosofía, la cual es la satisfacción del cliente y la mejora continua de la calidad de productos y servicios
3. Dejar de depender de la inspección en todos los productos, como una forma de asegurar la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios solo con base en el precio
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio. Cultura que optimiza los recursos, evitando desperdicios, reproceso, mala atención y tardanza (enfoque de sistema)

- 
6. Implantar la formación y capacitación en el trabajo.
  7. Adoptar un nuevo estilo de liderazgo (proactivo)
  8. Desechar el miedo, el respeto permite tanto a directivos como a colaboradores opinar, participar, discernir en cuanto al cumplimiento de la misión, visión de la organización.
  9. Eliminar las barreas organizacionales que impiden trabajar en equipo para lograr la mejora continua.
  10. Eliminar lemas, exhortos y metas para la mano de obra. sin conocer el origen de los problemas.

- 
- 
11. Eliminar cuotas numéricas para la mano de obra y fundamentar las acciones de la dirección con base en planes y proyectos.
  12. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
  13. Estimular la educación y la automejora de todo el mundo
  14. Generar un plan de acción para lograr la transformación, cultura de la calidad productiva y competitiva y **Deming** propone en un ***ciclo conocido como planear, hacer, verificar y actuar (PHVA).***

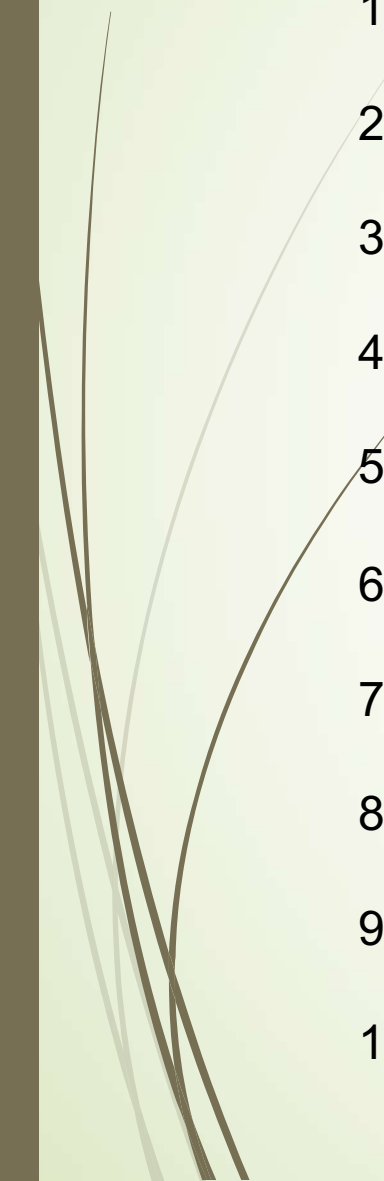



## ***Joseph M. Juran (1904-2008) Rumano que creció en Estados Unidos.***

- ✓ 1928, escribió “Métodos estadísticos aplicados a los problemas de manufactura”.
- ✓ 1937, conceptualizó el principio de **Pareto** (gráfico de barras en donde se analizan, datos, categóricos para localizar problemas vitales).
- ✓ Propuso la **trilogía de la calidad** que consiste en **planear, controlar y mejorar**; para la satisfacción de los clientes.
- ✓ Colaboró en la estrategia **Seis Sigma** que busca mejorar el desempeño de procesos de una organización y reducir su variación; apoyada en una metodología sistemática y cuantitativa.



✓ **Estableció diez pasos para la mejora:**

1. Tomar conciencia de las oportunidades.
  2. Establecer metas.
  3. Organizarse para cumplir las metas.
  4. Capacitar.
  5. Instrumentar proyectos de resolución de problemas.
  6. Informar.
  7. Brindar reconocimiento individual.
  8. Comunicar resultados.
  9. Recuento del proceso.
  10. Mejoramiento de la organización.
- 



## ***Kaouro Ishikawa (1915-1989) nació en Japón.***

- ✓ Es uno de los creadores de los **círculos de calidad** donde un grupo de personas dedicadas una misma actividad generando mejoras.
- ✓ En su libro *¿Qué es el control total de calidad?*, instituye el control de calidad, transformando los objetivos de la organización y estableciendo metas a largo plazo.
- ✓ Compromete a la Alta Dirección en el proceso y el resto del personal de su autocontrol, para tratar de ir siempre “un paso adelante”, eliminando las causas que generan una mala calidad.



## **El describe las siete herramientas básicas para la calidad:**

1. Proceso
2. Diagramas de causa – efecto
3. Planillas de inspección,
4. Gráficas de control
5. Diagramas de flujo
6. Histogramas
7. Diagramas de dispersión.



***Philip B. Crosby (1926-2001) nació en Estados Unidos.***



Desarrolló el movimiento conocido como cero defectos, hacer correctamente las cosas la primera vez, con cuatro principios básicos:


- ✓ **Definición de calidad** está de acuerdo a las necesidades,
- ✓ **Manejo estándar** equivale a cero errores
- ✓ **Medida de la calidad**
- ✓ **Precio de la inconformidad.**



## Propuso 14 principios:


1. Compromiso de la dirección con la calidad.
2. Formar equipos de mejora representantes de cada área.
3. Reunir medidas de calidad (estadística).
4. El coste de calidad.
5. Tomar conciencia de los costos de la **no** calidad.
6. Emprender acciones correctivas.
7. Definir el programa cero defectos.

- 
- 
8. Capacitación.
  9. Instituir el día cero defectos como inicio del cambio.
  10. Establecer metas.
  11. Eliminar las causas de los errores.
  12. Reconocimiento al personal colaborador.
  13. Reunir al personal para establecer consejos sobre calidad.
  14. Empezar de nuevo otro ciclo más.



## Armand V. Feigenbaum (1922-) nacido en Estados Unidos.


- ✓ Fue el primero en desarrollar el control total de la calidad, con enfoque sistémico.
- ✓ Afirmó que el logro de la calidad, depende de todas las personas que laboran en una organización.
- ✓ La calidad debe ser un modo de vida corporativa.
- ✓ Mencionó cuatro categorías de los costos de la calidad como son: **prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas.**
- ✓ Introdujo el concepto de **planta oculta (*hidden plant*)** ya que es la responsable de identificar el retrabajo o trabajo extra para corregir errores.



## ***Peter M. Senge (1947- ) nació en Estados Unidos.***

Forma parte de una generación posterior a los maestros de la calidad; su aportación se sustentó en cinco disciplinas:

- 1. Dominio personal**, permite una visión objetiva para el proceso de descentralización enfocada en alcanzar los propósitos organizacionales.
- 2. Modelos mentales**, aptitudes a ser desarrolladas en un aprendizaje organizacional, para modificar la conducta de los individuos y generar un pensamiento sistémico.
- 3. Visión compartida**, para el cumplimiento de metas.
- 4. Aprendizaje en equipo.**
- 5. Decisiones en equipo**, se apoya la descentralización.



***Avedis Donabedian (1919-2000) Médico de origen Libanés.***

Consideró a los **sistemas de salud** (proceso complejo).

Introdujo los conceptos de **estructura, proceso y resultado** que constituyen la evaluación de la calidad de la atención a la salud, desde el punto de vista social.

Identificó tres componentes de la calidad asistencial:

- 1. Componente técnico:** aplicación de la ciencia y la tecnología en la atención de una persona, buscando máximo beneficio.
- 2. Componente interpersonal:** interacción con personas, relaciones basadas en normas y valores sociales.
- 3. Aspectos de confort:** elementos del entorno del usuario que proporcionan bienestar.

**7 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD**

<b>DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO</b> Establece la relación entre el atributo estudiado y las variables del proceso.	<b>PLANILLAS DE INSPECCIÓN</b> Sirven tanto para registrar resultados, como para observar tendencias y dispersiones.	<b>GRÁFICAS DE CONTROL</b> Muestra los valores específicos que se van registrando sobre una característica de la calidad.	<b>DIAGRAMA DE FLUJO.</b> Sirven para entender y calcular el costo de la calidad de un proceso.	<b>HISTOGRAMAS</b> Es un diagrama a barras que muestra la frecuencia de cada uno de los resultados en mediciones sucesivas.	<b>DIAGRAMA DE PARETO</b> Es un método coordinado para identificar, calificar y tratar de eliminar de manera permanente los defectos.	<b>DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN</b> Es una gráfica del valor de una característica frente a otra.
---	---	--	--	--	--	---



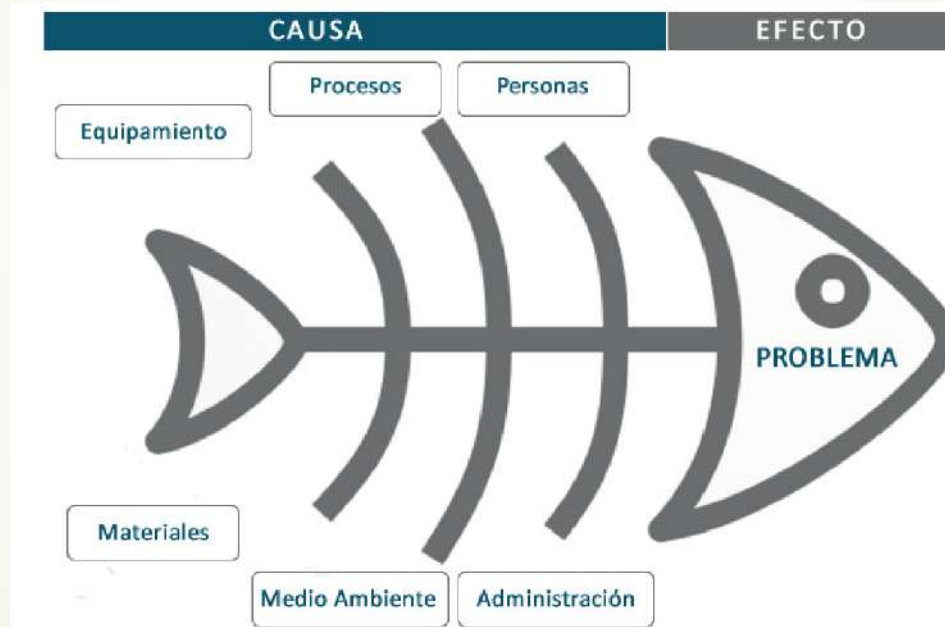
# Herramientas de la calidad

Son un conjunto de técnicas gráficas útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad.

Surgieron en Japón (posguerra) y fue una inspiración de las siete famosas armas del monje guerrero **Saitō Musashibō Benkei**, conocido “Benkei”.

# 1. Diagrama causa – efecto

Tiene forma de esqueleto de pescado, el problema se coloca en la cabeza de la espina de pescado, se utiliza como punto de partida para trazar el origen del problema hacia su causa raíz. Preguntandose “¿*por qué?*” hasta identificar la causa



## 2. Diagrama de flujo.

Muestran la secuencia de paso, las actividades, los puntos de decisión, las rutas paralelas y el orden general de proceso.

Son útiles para entender y estimar el costo de la calidad de un proceso.



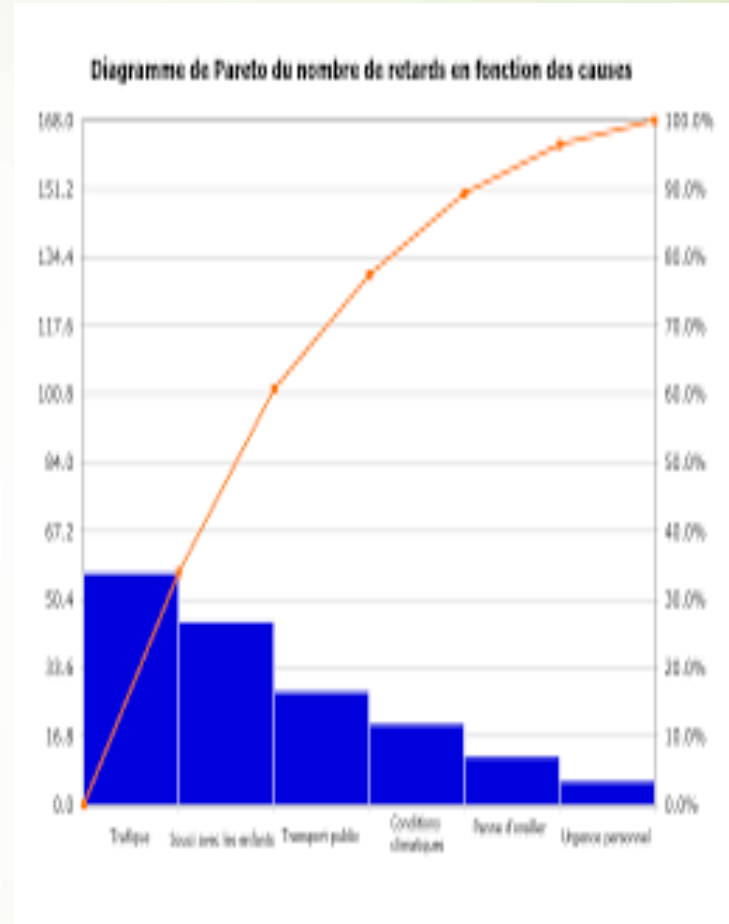
### 3. Diagramas de Pareto

Diagrama de barras verticales que identifica las fuentes clave responsables de los problemas.

Las categorías que se muestran en el eje horizontal representan una distribución probabilística de las observaciones.

Las frecuencias relativas de las causas especificadas en el eje horizontal van disminuyendo en magnitud, hasta llegar a una fuente denominada “otros” que son causas no especificadas.

Organiza en categorías las frecuencias o consecuencias.

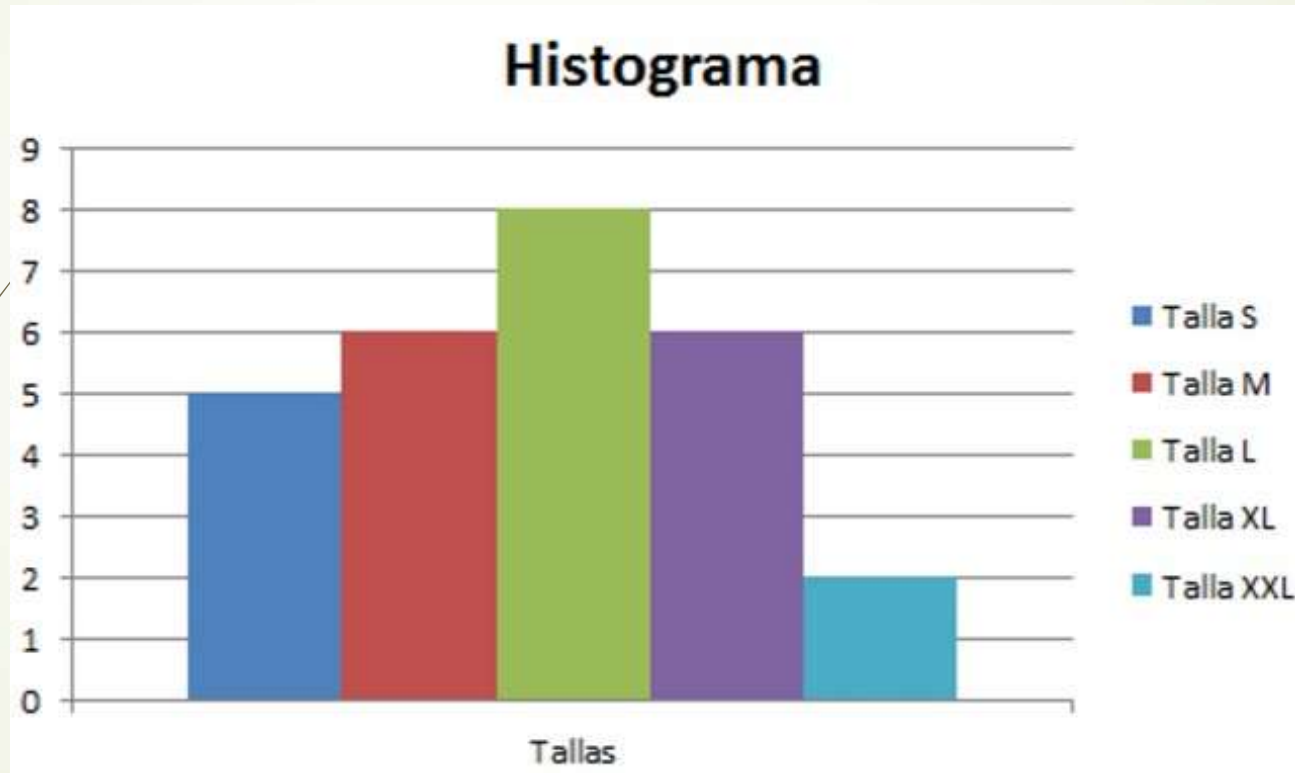


<https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fi2.wp.com%2Faprendiendocalidadyadr.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F03%2F1024px-Pareto.png%3Fssl%3D1&imgrefurl=https%3A%2F%2Faprendiendocalidadyadr.com%2F7-herramientas-basicas-calidad%2F&docid=WA2HR151x6JHJM&tbnid=yd8zFWbp7JJxsm%3A&vet=10ahUKEwjQILPX-oTgAnUBvKwKHTS8AXkQMwhnKB1wEg..i&w=1024&h=768&bih=734&biw=1199&q=ias%20siete%20herramientas%20de%20la%20calidad&ved=0ahUKEwjQILPX-oTgAnUBvKwKHTS8AXkQMwhnKB1wEg&iact=mrc&uaact=8>



## 5. Histogramas

Son una forma especial de diagrama de barras y se utilizan para describir la tendencia central, dispersión y forma de una distribución estadística.

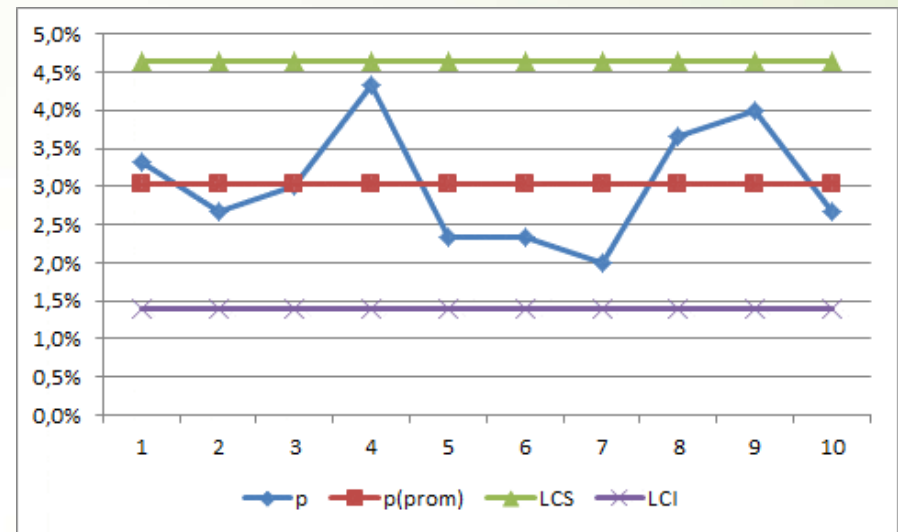


<https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiOmq3hgoXgAhUQ1qwKHe9mDAgQjRx6BBAgBEAU&url=https%3A%2F%2Faprendiendocalidadyadr.com%2F7-herramientas-basicas-calidad%2F&psig=AOvVaw1LrPybB7iRTivfiAbsZUVd&ust=1548371295082001>

## 6. Diagramas o gráficas de control

Determinan si un proceso es estable o tiene un comportamiento predecible.

Los límites superior e inferior de las especificaciones se basan en los requisitos establecidos previamente. Reflejan los valores máximo y mínimo permitidos.

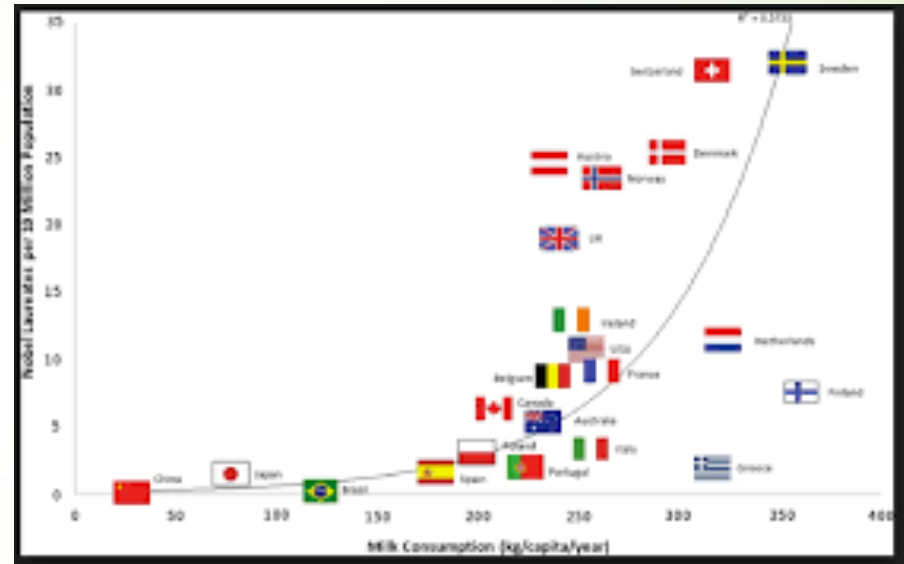


<https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiz28nvilXgAhVIQq0KHfV0D4QQjRx6BAGBEAU&url=https%3A%2F%2Fwww.gestiondeoperaciones.net%2Fcontrol-estadistico-de-procesos%2Fejemplo-de-grafica-de-control-p-o-de-proporciones-en-el-control-estadistico-de-procesos%2F&psig=AOvVaw2OO2mXY6vhG7ZQwZinLyxH&ust=1548372933341934>

## 7. Diagrama de dispersión

Representan pares ordenados (X, Y), se les denomina diagramas de correlación, explican un cambio en la variable dependiente Y en relación con un cambio observado en la variable independiente X.

La dirección de la correlación puede ser proporcional (correlación positiva), inversa (correlación negativa), o bien puede no darse un patrón de correlación (correlación cero).



<https://www.google.com/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fblog.pxsglobal.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F02%2Fcalidad-1.png&imgrefurl=https%3A%2F%2Fblog.pxsglobal.com%2F2017%2F02%2F02%2Fsiete-herramientas-basicas-de-la-calidad-diagrama-de-dispersion-en-busca-de-relaciones%2F&docid=MAta83Flx0xoM&tbnid=FGiIMUK447-kM%3A&vet=10ahUKEwjdroD1h4XgAhUGKawKHTIBFoQMwhnKA8wDw..i&w=792&h=503&client=safari&bih=734&biw=1199&q=diagramas%20de%20dispersion&ved=0ahUKEwjdroD1h4XgAhUGKawKHTIBFoQMwhnKA8wDw&iact=mr&uact=8>

# Indicadores y estándares de calidad



[https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwixn7yBpYXgAhvKbK0KHe1sDFsQjRx6BAGBEAU&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto\\_32018773\\_iso-9001-certificada-signo-icno-sello-de-certificaci%25C3%25B3n-icno-blanco-plana-con-larga-sombra-etiqueta-de.html&psig=AOvVaw39S7ueYeB577TQtBpvzcbf&ust=1548380337300267](https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwixn7yBpYXgAhvKbK0KHe1sDFsQjRx6BAGBEAU&url=https%3A%2F%2Fes.123rf.com%2Fphoto_32018773_iso-9001-certificada-signo-icno-sello-de-certificaci%25C3%25B3n-icno-blanco-plana-con-larga-sombra-etiqueta-de.html&psig=AOvVaw39S7ueYeB577TQtBpvzcbf&ust=1548380337300267)



## Indicadores de calidad

Instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de las personas.

Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso.



## Características:

- ✓ Ser fáciles de medir.
- ✓ Enunciarse con objetividad y de la forma sencilla.
- ✓ Ser relevantes para la toma de decisiones.
- ✓ No deben implicar un elevado grado de dificultad en su interpretación.
- ✓ Abarcar un amplio número de posibilidades.
- ✓ Definidos para que todos entiendan, midan lo mismo y de idéntica forma.



## Clasificación:

- ✓ **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- ✓ **Específicos:** se refieren a un tipo de servicio concreto.
- ✓ **Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica.
- ✓ **Conformidad:** índices que evalúan internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del servicio, mediante inspección o cliente anónimo.
- ✓ **Servicio:** se refieren al humanismo demostrado (trato, amabilidad, capacidad de respuesta, entre otros).
- ✓ **Satisfacción:** evalúan la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio.



## Características

- ✓ Medir aspectos o factores críticos para la organización
- ✓ Medir de forma cuantitativa
- ✓ Representativos y fiables
- ✓ Específicos
- ✓ Relativos en el tiempo
- ✓ Rentables.

# Tipos de Indicadores de Calidad




[https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fwww.lifeder.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F05%2FIndicadores-de-calidad-1280x720.jpg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fwww.lifeder.com%2FIndicadores-calidad%2F&docid=x17sJHaSfoh4M&tbnid=Fd\\_14R4A8doW5M%3A&vet=10ahUKEwjnuG-qvTkAhURiqwKHbkrC1sQMwi-ASgcMBw..i&w=1280&h=720&bih=757&biw=1324&q=indicadores%20de%20calidad&ved=0ahUKEwjnuG-qvTkAhURiqwKHbkrC1sQMwi-ASgcMBw&iact=mir&uact=8](https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fwww.lifeder.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F05%2FIndicadores-de-calidad-1280x720.jpg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fwww.lifeder.com%2FIndicadores-calidad%2F&docid=x17sJHaSfoh4M&tbnid=Fd_14R4A8doW5M%3A&vet=10ahUKEwjnuG-qvTkAhURiqwKHbkrC1sQMwi-ASgcMBw..i&w=1280&h=720&bih=757&biw=1324&q=indicadores%20de%20calidad&ved=0ahUKEwjnuG-qvTkAhURiqwKHbkrC1sQMwi-ASgcMBw&iact=mir&uact=8)



## Tipos de Indicadores de Calidad

- ✓ **De proceso/actividad** ejemplo: productividad, rendimiento, intensidad de uso, extensión de uso, utilización
- ✓ **De servicio** reflejan las características del servicio final ofrecido al cliente a partir de los datos de inspección o verificación recogidos internamente; como cobertura, eficacia y eficiencia.
- ✓ **De percepción del cliente** reflejan la opinión del usuario respecto al producto o servicio recibido, considerando la satisfacción del cliente

- 
- ✓ **Indicadores de gestión:** miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales.
  - ✓ Pueden aspirar a la **estandarización** debido a que responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.



## Estándares

Son una referencia que favorece fijar las condiciones mínimas en un producto o servicio, buscando la mejora continua.

### Tipos:

- ✓ **Oficiales**
- ✓ **Facto** elaborados por comités guiados por una entidad o empresa.
- ✓ **De acuerdo** derivadas de convenio o pacto entre proveedores, productos y usuarios.



## **Etapas de la estandarización:**

- ✓ Calidad del producto
- ✓ Calidad del proceso
- ✓ Calidad del servicio

## **Beneficios:**

- ✓ Reducción de errores
- ✓ Opción de hacer modificaciones, ajustes o cambios
- ✓ Mayor satisfacción de clientes
- ✓ Identificación de opciones de mejora



## Sistema de gestión de la calidad

- ✓ Posterior a la II Guerra Mundial se detectó la necesidad de que se estandarizaran productos y servicios
- ✓ 1946, se reunieron 25 países en Inglaterra para unificar estándares industriales **Organización Internacional de Normalización (ISO)** que significa igual.
- ✓ Actualmente 159 países pertenecen a esta organización que tiene un carácter no gubernamental, en donde participa el sector público y privado.
- ✓ Se tienen 17,500 estándares de áreas de ingeniería, mecánica, construcción, agricultura, salud entre otros.



## ***La norma ISO-9000 versión 1987***

Referente internacional de calidad que retoma procesos administrativos.

Norma con **cinco** especificaciones:

- ✓ Dos para el propósito de gestión interna de calidad ISO-9000 e ISO-9004.
- ✓ Tres para fines externos de aseguramiento de la calidad con condiciones contractuales ISO-9001, ISO-9002, ISO-9003.



## **En 2005, se establece su contenido que incluye:**

### 0. Introducción

#### 0.1. Generalidades

0.2. Principios de gestión de la calidad, objeto y campo de aplicación fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad.


2.1. Base racional para los sistemas de gestión de la calidad.

2.2. Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos del producto.

2.3. Enfoque de sistemas de gestión de la calidad.

2.4. Enfoque basados en procesos.

2.5. Política de la calidad y objeto de la calidad.



2.6. Papel de la Alta Dirección dentro del sistema de gestión de la calidad.

2.7. Documentación.

2.8. Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad.

2.9. Mejora continua.

2.10. Papel de las técnicas estadísticas.

2.11. Sistema de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión.


2.12. Relación entre los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de excelencia.



## Principios de gestión de la calidad

La norma ISO-9000 considera los siguientes principios:

- ✓ Enfoque al cliente (necesidades actuales y futuras esforzándose en exceder las expectativas).
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación de todo el personal
- ✓ Enfoque basados en procesos

- 
- ✓ Enfoque de sistema para la gestión.
  - ✓ Identificar, entender y gestionar los procesos internacionales como sistema (eficacia, eficiencia y logro de objetivos).
  - ✓ Mejora continua permanente.
  - ✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
  - ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
  - ✓ Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente beneficiosa, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## Fuentes de información

- ✓ Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan 1980.
- ✓ Gutiérrez Pulido Humberto. (2010) Calidad Total y Productividad, Edit. Mc Graw Hill, México.
- ✓ International Organization for Standardization. Quality: terms and definitions. 1989.
- ✓ Norma Internacional, Traducción Oficial, Official translation, Traduction officielle. ISO 9001. (2008) 40a ed., Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos,
- ✓ Oliveira da Silva, Reinaldo, (2002) La administración Hoy, en Teorías de la Administración. Edit. Thompson
- ✓ Ortega Carolina, María Guadalupe Suárez, (2009) Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería. Edit. Panamericana. México
- ✓ Perdomo Moreno, Abraham. (2004) Administración Financiera de Inventarios, Tradicional y Justo a Tiempo. Edit. Thomson.
- ✓ Robinson Richard. A. (2000) Administración de Empresas Internacionales. CECSA.