



**Nombre de alumno:**

**Alan ivan Hernández Calderon**

**Nombre del profesor:**

**Lic. Ervin Silvestre Castillo.**

**Nombre del trabajo:**

**Ensayo sobre los antecedentes históricos de la calidad.**

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

**Grado:**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**3er cuatrimestre de profesionalización.**

**Grupo: grupo "A"**

## ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CALIDAD

Para comprender el tema debemos saber el significado de la palabra calidad, esta proviene del latín y significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes o servicios, partiendo de esto podemos decir que para que alguien o algo sea de calidad debe hacer algo bueno que sobresalga de los demás, todas las personas por naturaleza nos gustan lo mejor, lo bien hecho.

Hablemos acerca de la calidad total, esta se debe lograr desde en inicio del proceso hasta su finalización en el primer intento, claro siguiendo los lineamientos necesarios para evitar desperdicios, tiempo, dinero, etc., la calidad total empezó en Japón en los años 50.

Debemos aprender mucho de los japoneses ya que ellos su margen de error debía ser nulo, debido a que ellos cuentan con la mano de obra para elaborar y satisfacer las necesidades de la gente, pero no cuenta con los recursos naturales como para desperdiciarlos

Es por ello que se lo tomaron muy en serio y crearon los conceptos de Total Quality Control (T.Q.C.) y Total Quality Management (T.Q.M.) donde se da a conocer que el proceso de calidad no es solo del departamento encargado de producir dicho producto o servicio, sino que deben estar involucrados todos para tener un mejor rendimiento y por ende mejor calidad.

El tema central de muchas empresas es la calidad, ya que existen diferentes organizaciones dedicadas hacer un mismo trabajo, pero para poder llegar a captar la atención del usuario es necesario tener el producto tanto atractivo como de calidad que cumpla con el propósito por el que fue hecho y dejar al cliente maravillado para que sea un cliente fiel y siga comprando con ellos.

Así también debemos tomar en cuenta que todas las empresas y empleados deben ir aprendiendo de los errores e ir adaptándose a nuevos mercados, con el aumento de la tecnología han salidos productos y servicios que eran impensables en el pasado, pero para que una empresa no vaya a la quiebra debe actualizar tanto a su personal como a su maquinaria para poder ser competitivos.

Otro tema muy importante que entra en el círculo de calidad es el valor que se le da a cada persona asociada a darle la calidad necesaria al producto y no solo entregar lo que el cliente necesita sino superar sus expectativas.

Existen diferentes tipos de círculos de calidad como son: Gráfica de Pareto, diagrama de causa y efecto, estratificación, por mencionar algunos que su objetivo es que la empresa crezca y que mejore, brindar al personal talleres para que ellos se sientan satisfechos al contribuir en el proceso de elaboración y al mismo tiempo descubrir el potencial que tiene cada empleado para poder aprovecharlo al máximo.

Uno de los autores del concepto de calidad moderna es Joseph M. Juran, que comenta que para que algo pueda ser de calidad se deben guiar de tres principios fundamentales que son, la planeación, es decir; saber que se quiere y con que se cuenta para lograrlo

El control, cuando ya se tiene el objetivo bien planteado ahora se procede a controlar los procesos y técnicas necesarias y por último mejorar la calidad, si un producto ya es muy bueno o de calidad, siempre debemos estar un paso más de eso.

Nos remontamos al año 1858 cuando Florence Nightingale posterior a la guerra de Crimea introdujo hechos fundamentales que dieron pie a los que conocemos como calidad, la primera fue que apoyo al campo de enfermería y por otro lado hizo estudios en hospitales logrando bajar la tasa de mortalidad de un 40% a solo el 4%.

Otra persona muy importante en el proceso fue Donabedian que publicó su primer artículo sobre la calidad que es la base en la que se está desarrollando actualmente el control de calidad enfocado a la asistencia sanitaria.

Para finalizar podemos decir que la calidad en el sector salud es indispensable ya que es un sector muy delicado donde no se permiten márgenes de error por lo que todo debe ser preciso en tiempo y forma y con los mejores protocolos.