

**Nombre del alumno:**

Lorena Marisela Vázquez Gómez

**Nombre del profesor:**

Romelia de león Méndez.

**Licenciatura:**

Enfermería.

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería.

**Nombre del trabajo:**

Ensayo del tema:

“1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

1.2 TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE LA CALIDAD

”

## **Introducción.**

### **ANTECEDENTES HISTORICOS.**

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En este tema nos habla sobre la calidad ya sean de productos o de cualquier cosa cuyo significado será lo mismo de acuerdo a lo que la calidad que queramos en distintos productos o atención en una empresa, la antología nos menciona que la evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución: 1.- Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado. 2.- Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección. 3.- Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

La calidad se ha de lograr desde la primera acción durante el proceso, cuya finalidad será sacar o publicar algo hacia la sociedad tomando en cuenta y verificando bien el producto que este apto y que sea del agrado del cliente es por eso que se enfocan mucho al momento de realizar algo esto como lo mencione antes lleva un proceso, esto con el fin de no ser rechazados, de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con toda sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este. La calidad da mucho a demostrar a una empresa es por eso que cada empresa siempre querrá hacer lo mejor o publicar algo nuevo, es más hasta la etiqueta o la portada debe de ir muy agradable para nosotros.

La antología menciona sobre los japoneses que han luchado demasiado, se han dedicado a ello para ser un país de buena calidad, ellos simplemente quieren ser la calidad.

Según Reichheld (1996). En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, y de eso se trata porque el cliente al estar satisfecho pues promocionara al público también haciendo recomendaciones, es el mismo cliente quien busca donde hay buena calidad y nos solamente en empresas de comercio pues también existe la calidad en enfermería que es muy importante para nosotros hablar sobre este tema, ya que aprenderemos más a realizar ya sean cuidados y la atención a los clientes o usuarios en nuestras áreas.

También un paciente nos agradece cuando hacemos las cosas bien, cuando el paciente se sienta muy satisfecho, cuando el paciente sienta armonía y esa atención adecuada. Suele suceder que veces reciben un mal trato del personal de salud y es por eso que cuando salen ya nunca quieren regresar ahí por el mal trato y también por las malas prácticas o malos procedimientos.

El usuario de hoy es más exigente, no se conforma con una prestación de mala calidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades. Si bien, el término calidad, determina cumplir requisitos del usuario y más de lo que espera, es decir, superar sus expectativas, en salud a veces es difícil determinar cuál es ese valor, y más aún dado el concepto no muy erradicado de "paciente".

Cuando hay buena calidad hay costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados con poder.

Las metas principales del círculos de la calidad nos mencionan los siguientes; que la empresa desarrolle y valla mejorando, contribuyen a que los trabajadores se sientan satisfechos también nos menciona los Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad los cuales son; Edwards W. Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum y Kaoru Ishikawa él se considera el padre de la calidad moderna nos dice que vivió la calidad en Japón, Deming, Philip B. Crosby, este propuso el programa en el cual llamo 14 pasos llamado cero defectos.

La calidad está basada en cuatro principios: La calidad es cumplir con los requisitos, El sistema de la calidad es la prevención, El estándar de realización es cero defectos y La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

Florence Nightingale, posterior a la guerra de Grimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudió de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad, En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica, cada institución de salud con sus respectivas unidades y servicios, está abordando y trabajando con la calidad.

Las teorías soportan el trabajo de calidad, teoría administrativa científica de Taylor; Frederick W. Taylor (1856-1915). Se le conoce como el “padre de la administración científica” Sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad. Una de las limitantes que encontró Taylor fueron llevo a la simulación del trabajo en el cual consistía en el trabajo lento es por eso que tenían una definición deficiente. Es por eso que le llamo organización racional del trabajo.

Citas bibliográficas;

Antología proporcionada por UDS sobre calidad en los servicios de enfermería.