



Nombre de alumno: Karla Jazmín Aguilar Díaz

Nombre del profesor: María del Carmen López  
Silva

Nombre del trabajo: Ensayo 1.1

Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Grado: 8°

Grupo: A

Licenciatura en enfermería

Comitán de Domínguez Chiapas a 07 de enero de 2022

La valoración de calidad ha existido desde que el ser humano empezó a elegir productos, el concepto ha evolucionado con el tiempo para ajustarse a las demandas de los clientes y las instituciones que ofrecen servicios o productos.

El concepto de calidad proviene del latín y significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, aunque la sociedad americana para el control de calidad lo define como "El conjunto de características de un producto, proceso o servicio que confiere aptitud para poder satisfacer las necesidades de un usuario o cliente"

La calidad ha pasado por un proceso de evolución para llegar a ser lo que hoy en día conocemos.

En la antigüedad, la calidad se juzgaba en base al trabajo artesanal, en donde la recomendación de boca a boca y el propio trabajo del artesano, era lo que daba el reconocimiento de calidad o buen producto.

Con la llegada de la revolución industrial y el uso de maquinaria la calidad empezó a ser enfocada a los productos, buscando uniformidad y satisfacción del cliente.

En la época moderna se dejó de usar activamente el uso de inspectores de calidad para pasar a el control estadístico de procesos y el control de calidad total.

En base a la historia de la calidad, podemos entender entonces que la calidad evolucionó de: calidad total enfocada a los productos terminados, El control estadístico de procesos y el control de calidad total.

En la calidad total se tienen puntos importantes a considerar:

1. Se busca evitar el desperdicio de material y confianza del cliente
2. Elabora conceptos como: Total Quality Control (TQC) y Total Quality Management (TQM)
3. La calidad depende de todos y no solo de expertos

**Principales principios y conceptos de calidad**

1. La calidad significa clientes satisfechos en sus necesidades y expectativas
2. La concepción de clientes internos y externos
3. Participación de la dirección en la evaluación de calidad
4. Continuo mejoramiento de productos y servicios
5. Empleados con poder, en donde:
  - La calidad es de toda la organización
  - El personal participa activamente en el mantenimiento de la calidad

### **Evolución histórica de la calidad en salud**

- ★ La calidad se regía por autoconciencia y el código de Florence Nightingale, posterior a la primera guerra mundial
  - o Sirvió de apoyo para la formación enfermera
  - o Con el control del ambiente disminuyó la mortalidad
- ★ En 1912 Cadman desarrollo un método de clasificar y medir los resultados finales en asistencia hospitalaria, con lo cual:
  - o El colegio americano de cirujanos busco la normalización de hospitales
  - o En 1950 en Canadá se creó el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales
  - o En 1951, en Estados Unidos, se creó el Joint Comision pn Acreditacion of Hospitals
  - o Se tiene como pilares de l método: el análisis de estructura, el análisis de procesos y el análisis de resultados
- ★ En 1961, Donebian elaboró el primer artículo de calidad en hospitales
- ★ En 1991, en Reino Unido, se crea la política formal de calidad, en donde se usó el proceso de mejoramiento continuo

- o Se basó en trabajos de: W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Fregenbaum y Kaoru Ishikawa

★ 1990, en Chile se acreditan en Infecciones Intrahospitalarias

Con todos los puntos mencionados, se puede concluir que la calidad ha evolucionado a través del tiempo aplicando a diferentes rubros, hasta el punto que incluso en salud se valora la calidad de los servicios. Con el tiempo también aumentaron las expectativas que los clientes tenían sobre el producto o servicio, en el caso de salud, con lo que las instituciones necesitaron aumentar su calidad para adecuarse a las necesidades, con ello, también los empleados y ejecutivos buscaron formas de mantener la calidad y unificar, en el caso de salud, los servicios que se ofrecían, buscando siempre la satisfacción del cliente

## Bibliografía

UDS. 2022. Antología de. Utilizada el 06 de enero de 2022. PDF. Unidad I