

**Nombre del alumno:**

José Caralampio Jiménez Gómez

**Nombre del profesor:**

María del Carmen López Silba

**Nombre del trabajo:**

Antecedentes históricos

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería

**Grado:**

Octavo cuatrimestre de la licenciatura en enfermería

**Grupo: A**

## Antecedentes históricos

¿De qué trata este ensayo? Bueno este ensayo trata de un subtema muy importante el cual son los antecedentes históricos del tema antecedentes en la calidad de servicios en enfermería, en donde nos dice que la calidad es un atributo o también una propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. Según la sociedad americana para el control de calidad, nos habla que la calidad es el conjunto de características de un producto, proceso, o servicio que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. La calidad ha tenido muchas evoluciones, 1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, 2. Control estadístico de procesos y 3. Control total de la calidad o calidad total. Es importante saber que la calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con toda su consecuencia. La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones, en este ensayo se verá eso y más, así como encontraremos los principales principios y conceptos de la calidad etc.

Para comenzar, es importante saber que la calidad tiene muchas definiciones que en todo el transcurso de este ensayo vamos a ver, la calidad en origen latín significa que es un atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y los servicios. También tenemos que saber que la sociedad americana para el control de calidad nos tiene otra definición el cual es el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para llegar a satisfacer las necesidades del usuario o el cliente. Con el tiempo la calidad ha tenido muchas evoluciones donde se explican de forma resumida, el primero es la Calidad total enfocada hacia los productos terminados, que fue iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado, el segundo es el control estadístico de procesos que se inició en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección, el tercero es el 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 es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este. Como bien sabemos los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales. Su mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad. Encontramos los principales principios y conceptos de calidad en donde están: 1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, 2. La concepción de clientes internos y externos, 3. La participación de la dirección en la calidad, 4. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los resultados de la calidad son: 1. Costos más bajos, 2. Ingresos más altos, 3. Clientes encantados, 4. Empleados con poder. Voy a hacer mención de algunas personas que tuvieron puntos de vista muy importantes sobre la calidad, en donde encontramos a: Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios: 1. La calidad es cumplir con los requisitos, 2. El sistema de la calidad es la prevención, 3. El estándar de realización es cero defectos y 4. La medida de la calidad es el premio del incumplimiento, esta también 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 que es : Planear, Controlar y 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 e involucra además la puesta en marcha y Kaoru Ishikawa, es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales, su hipótesis principal fue diferenciar las características culturales en ambas sociedades.

Evolución histórica de la calidad en salud: la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea en 1858, introdujo dos hechos fundamentales, por un lado, apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de

mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %. 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. El PMC y la TQM se basan en los trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Fiegenbaum y Kaoru Ishikawa.

Para concluir, como bien observamos la calidad es el atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, así también la podemos ver como las características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente, esto fue definido por la ASQC. También pudimos observar que la calidad ha venido evolucionando con el tiempo, para la calidad total enfocada hacia los productos terminados, así como el control estadístico de procesos y el control total de la calidad o calidad total que nació y se desarrolló en la época de los años 50. La calidad se logra desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y debe de lograrse a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos que están mal hechos con toda sus consecuencias. Por último, logramos observar que la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, encontramos la concepción de clientes externos e internos, que es muy importante la dirección en la calidad y que es muy importante la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

### **Bibliografía:**

UDS.2022. Antología de calidad en los servicios de enfermería. Utilizado el 07 de enero del 2022.PDF

URL:

<file:///D:/Octavo%20cuatrimestre/CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERIA/RECURSOS/CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERIA.pdf>