



**Nombre de alumnos: Salma Jacqueline Morales Santizo**

**Nombre del profesor: María del Carmen López**

**Nombre del trabajo: Ensayo.**

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

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Grado: 8°**

**Grupo: A**

Comitán de Domínguez Chiapas Enero 2022.

## Antecedentes históricos.

Al hablar de calidad se menciona como el atributo o propiedad que distingue a una persona, bienes o servicio de otro, esta descripción fue atribuida desde su origen en latín. Que busca generalmente obtener buenos resultados al público desde la primera acción realizada para evitar gastos y consecuencias en el producto que se ofrece. Se tienen distintas definiciones y evoluciones que ha tenido la calidad a través de los años, pero a continuación se explicará tres de los puntos más relevantes que ha tenido su proceso:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, que dio inicio con la revolución industrial, la cual consistía en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
2. Control estadístico de procesos, inició en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, se dio a conocer en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos. La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

Países más desarrollados como china siguen cada paso para tener la mejor calidad en servicio y lo menor posible en pérdidas. Otro ejemplo es en Estados Unidos, específicamente en Ohio que recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión de calidad, son:

- a) Preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada.
- b) Tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción.
- c) Preocupación por la calidad en toda la organización.

Es por tanto necesario tener una buena gestión de calidad haciendo uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas, con el principal objetivo dar satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, teniendo costos más bajos, ingresos más altos y clientes encantados.

Esto ha sido un proceso que por años ha evolucionado, un punto importante acerca del tema es que todos los participantes se deben encargar del nivel de calidad de su producto, no es algo que se dirija únicamente a un grupo de

trabajadores de cierta área sino que todos los eslabones que rigen a cierta organización deben involucrarse por brindar un buen servicio.

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios es esencial, se mencionan tres enfoques fundamentales, que son:

- 1) En foque al cliente: crear la fidelidad del cliente.
- 2) Mejora continua: mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- 3) Valor de cada persona asociada: visualizada en los resultados de la calidad.

Todos los participantes son valiosos y deben ser de ayuda, por eso se crearon los círculos de calidad, que ayuda a que la empresa se desarrolle y mejore, ayuda a contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas, descubriendo en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial y así mismo ellos tengan un buen desempeño y los clientes reciban el mejor de los servicios.

Ahora en el servicio de salud inicialmente se hacía lo que estaba al alcance de los recursos que se obtenían, incluso el oficio de enfermería era descartado en acudir a un área hospitalaria, hasta años siguientes en los que Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria y en 1913 por Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

Así fue como se dio acreditación a los hospitales y con ello la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad. Además de autores que se destacaron mucho, se inmiscuyeron organizaciones como la OMS que manifestó mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzaron a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad.

En conclusión la calidad y sobre todo en los servicios de salud es un proceso que debe estar presente dentro de cada institución y cada integrante de ella, ya que así garantiza que sea un servicio de excelencia y el cliente prefiera el servicio que se le está dando a otro, buscar la mejor calidad en el trabajo que se realiza debe ser de suma importancia para que el desempeño hable por sí sólo de la persona y el trabajo que realiza.

## Bibliografía:

UDS universidad del sureste. 2022. Antología de Calidad en los servicios de enfermería. PDF. Recuperado el 05 de enero del 2022.