



Nombre de alumnos:

Andrea Caballero Navarro

Nombre del profesor:

Lic. Ma. Del Carmen López Silba

Nombre del trabajo:

Ensayo

Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Grado: 8°

Grupo: “A”

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CALIDAD

La calidad tiene origen en latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

Concepto —————> Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones, siendo que hay mucha competencia en el mercado por los productos repetidos pero de diferentes marcas y corporaciones.

La calidad significa la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los resultados buenos de la calidad son:

1. Costos mas bajos
2. Ingresos más altos
3. Clientes encantados
4. Empleados con poder —————> ***La concepción de clientes internos o externos.***

La calidad total o excelencia puede definirse como una estrategia de gestión de organización, que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, normalmente empleados, accionistas y la sociedad en general.

UN POCO DE HISTORIA

La calidad tiene un origen muy antiguo desde la era de los nómadas, cuando un hombre mejoro una estrategia de caza, como también cuando desarrollaron el consumo de carnes cocinadas, desde ese momento podemos ver como va evolucionando la calidad a lo largo

de la historia, siendo que cada gran paso ha sido para la mejora de muchos aspectos usados en la vida diaria.

Un ejemplo de la calidad esta cuando empezaron a surgir las diferentes marcas de carros, cada agencia o desarrollaban carros únicos en su marca, FORD, MITSUBISHI, VOLCKS WAGEN, etc, cada una de estas desarrollan sus autos y los promocionan al público vendiéndoles CALIDAD.

La calidad ha evolucionado por atares de 4 áreas:

1. La inspección
2. La era del control estadístico
3. La de aseguramiento de la calidad
4. Era de la administración estratégica

Evolución de calidad en salud (enfermería)

Después de la guerra de Grimea en 1858, Florence Nightingale introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyando el estudio de enfermería y por otro **mejorando** el control del ambiente, para la recuperación de los enfermos.

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. Ewards Deming, Joseph Juran, Armand Fiegenbaum y Kaoru Ishikawa.

No debemos olvidar que la calidad de todos los servicios de enfermería es fundamental para no tener problemas con el paciente, así mismo explico que la calidad se basa en dar un buen trato y la mejor atención no solo al paciente, si no a las personas que nos contratan. La calidad va de la mano con el beneficio de los clientes, siempre dar los mejor es muestra no solo de calidad en el trabajo, si no de nuestra calidad humana, como personas en un entorno social.

Bibliografía

- ✦ UDS. Universidad del sureste. 2022. Antología de Calidad de los servicios de enfermería. PDF. Recuperado el 06 de Enero de 2022 URL: [Antología.pdf](#)