



**Nombre de alumno:** ANDREA LIZETH PEREZ HERNANDEZ

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

**Nombre del trabajo:** ensayo

**Materia:** calidad en los servicios de enfermería

**Grado:** 8vo

**Grupo:** "B"

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de septiembre de 2018.

## ANTECEDENTES HISTORICOS

Muy buenas noches un saludo cordial para usted maestra, en este ensayo voy hablar sobre uno de los temas más importantes que engloba y que incluye en nuestra carrera como profesionistas como en todas las cosas y en todos los casos siempre hay un principio del cual vamos aprendiendo pero sobre todo modificando se dice que desde años anteriores existían un gran número de productos, que en nuestros tiempos han aumentado en gran número. Nos cuestionamos sobre cómo podemos adquirir productos para nuestro propio consumo, siempre buscamos el mejor producto para nosotros mismos, que quizá no pensamos en la cantidad de procesos que con lleva para que sean consumidos. Conforme el tiempo avanza hemos notado que la calidad de productos o servicios ya no son los mismos, siempre se trata de innovar. Pero en este caso nos enfocaremos en la palabra “calidad” que tiene su origen en latín que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En los tiempos actuales existe un gran número de definiciones que caracterizan a la palabra calidad que se relacionan según la sociedad americana para el control de la calidad como el ASQC que significa el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que cumple satisfacer las necesidades de un cliente. Desde mi punto de vista personal, ya que yo tengo un mini negocio en línea, considero que lo que más caracteriza a una persona que brinda sus servicios es ofrecer la mejor calidad y que cumpla con las expectativas para satisfacer de cualquier manera a los clientes. Retomando la calidad que abarca un gran número de características importantes ha tenido evoluciones que han formado parte de su crecimiento y mejora. Como primer punto la calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados que se clasificaban como rechazados o aprobados, por lo tanto, desde ahí podemos darnos cuenta de la importancia de ofrecer productos de calidad. Este lleva un proceso o control estadístico de procesos que fue a mitad de este siglo; donde lograron en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección. De igual manera se logró un control total de calidad o cantidad total, que se remonta en los años 50 donde se implementan importantes y novedosos conceptos. La calidad total se trata de toda cultura empresarial que se remonta a japon. Los trabajadores son

los primeros responsables de la calidad. Existen círculos donde se les enseñan siete herramientas básicas que, con la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shwhart. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la participación de la dirección en la calidad, la implementación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Philip B. Crosby propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatros principios muy importantes que el consideraba como la calidad es cumplir con los requisitos, el sistema de la calidad es la prevención, el estándar de realización es cero defectos, la medida de la calidad es el premio del incumplimiento, por lo tanto, Joseph M. Juran menciona que la administración de la calidad consta de planear, controlar y mejorar la calidad de vida y por último Armand V. Feigenbaum menciona una frase más clara y concreta de todo lo que involucra la calidad "control de calidad total". Sin olvidar a Florence Nightingale que formo parte de importante de la calidad, pero haciendo un lado los productos, si no ya explicado en el ámbito profesional como un trabajo bien realizado con los conocimientos correctos, sobre todo que la actitud hablaba bien de nosotras. En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir los resultados finales de una asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el colegio americano de cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales. En estos tiempos la calidad ya no solo forma parte de los productos que nos ofrecen, si no que, en el ámbito profesional, la calidad ya forma parte del crecimiento correcto, con el actuar de manera correspondiente y es interesante ver como ha evolucionado la calidad en los servicios, que no solo se tratan de palabras, si no que en cualquier ámbito la calidad nos distingue de los demás, para que nos ayude a formar parte de nuestro propio crecimiento en donde sea que nos encontremos. La calidad en la actualidad se trata de un requisito que se tienen que cumplir para lograr los principales objetivos o resultado que queremos cumplir.

Como conclusión una profesional de enfermería debe de brindar cuidados de calidad y no solo porque de eso se trata de profesión, si no que va más allá de lo que podemos imaginar, sin olvidar que no solo el paciente sale beneficiado, sino que también

nosotros debemos sentirnos tranquilos y seguros de lo que estamos haciendo, brindando servicios de calidad mejores correspondientes a nuestros conocimientos. La calidad suele ser o parecer una simple palabra, pero detrás de todo esto esta palabra ha tenido si propia evolución y se a sabido implementar de manera correcta en diferentes ámbitos, con los antes mencionados como un servicio de calidad total.

BIBLIOGRAFIA UDS. Universidad del Sureste. Antología de Calidad de los servicios de enfermería. Recuperado el 6 de enero del 2022.