



**Nombre de alumnos:**  
**Anai azucena Vázquez Vázquez**

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

**Nombre del trabajo: Ensayo**

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

**Grado: 8vo**

**PASIÓN POR EDUCAR**

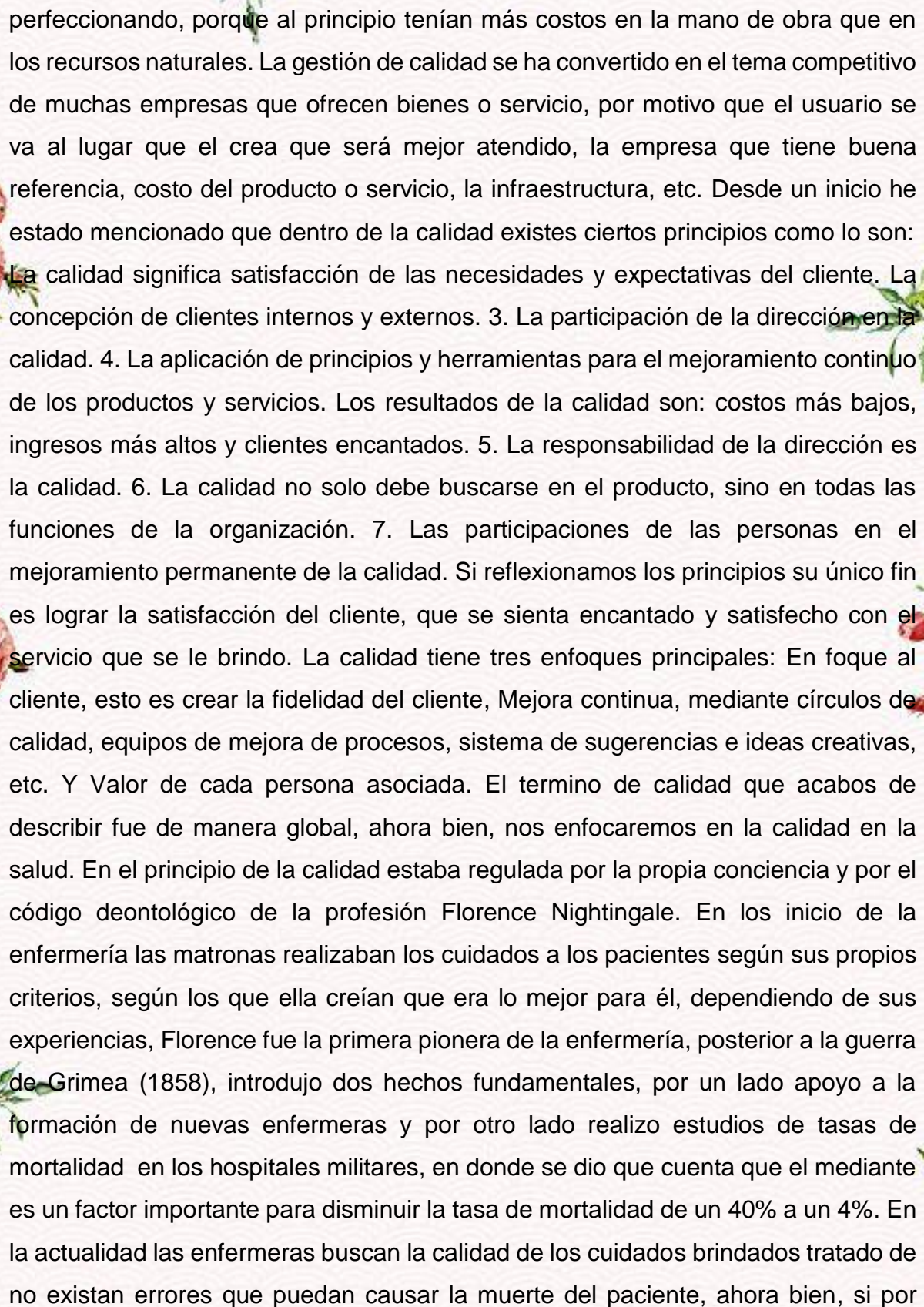
**Grupo: "B"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 06 de enero de 2022.



## ANTECEDENTES HISTORICOS

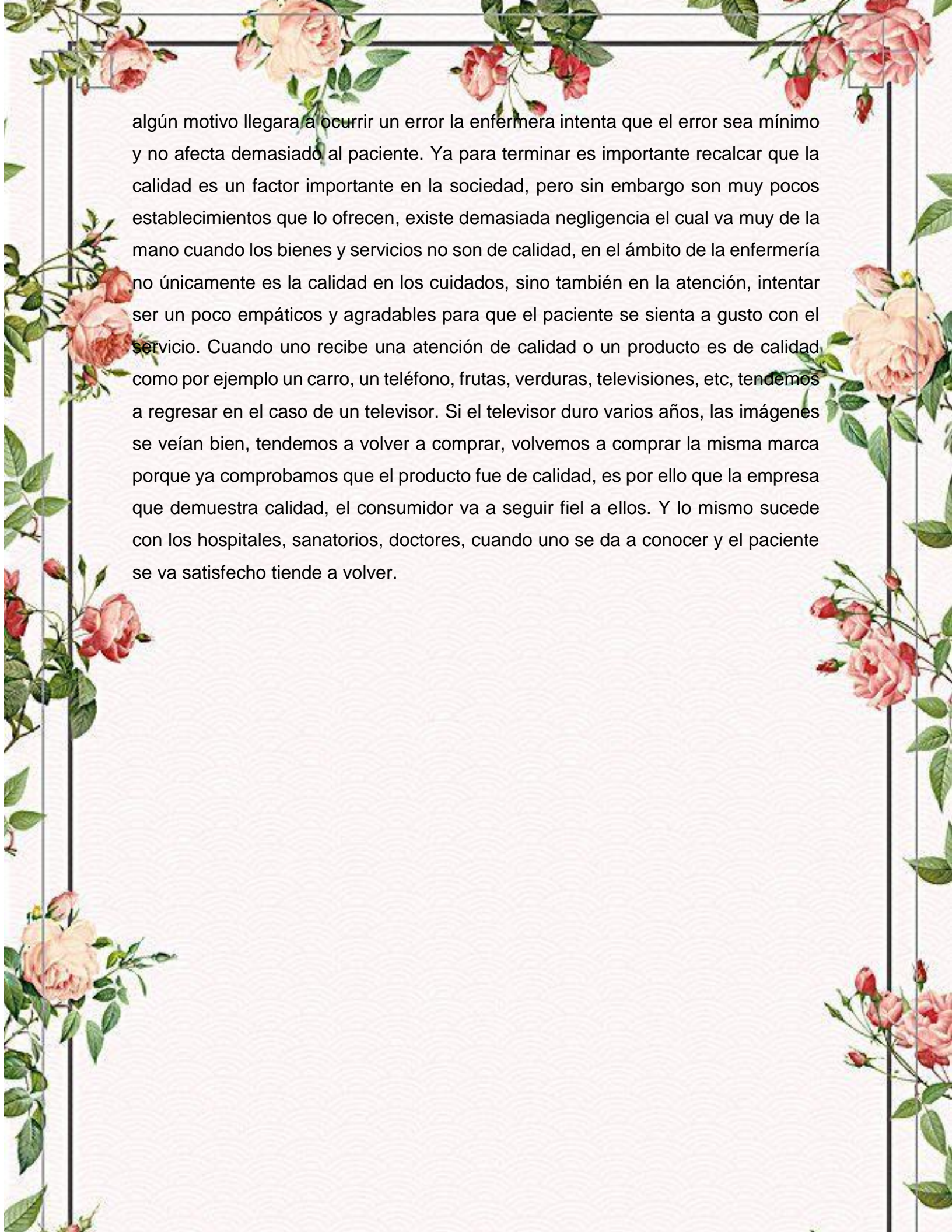
En este ensayo se pretende hablar acerca del tema de la calidad el cual es un punto muy importante en todas las disciplinas que se encarguen de ofrecer un servicio o vender un producto, en si calidad comparte el mismo significado o tiene un mismo fin, únicamente que dependiendo de las disciplinas los principios o términos se adaptan a las necesidades que tiene la profesión, por ejemplo en enfermería, el termino calidad se asocia a los cuidados brindados al usuario y el caso de los productos de consumo el termino de calidad hace referencia a que el producto sea apto para consumo humano. Pero para poder entender mejor este tema definamos que es calidad: la palabra calidad tiene su origen en el latín y que significa: atributo o propiedad que se distingue a las personas, bienes y servicios. En actualidad existe un gran número de definiciones, pero la sociedad americana para el control de calidad (ASQC) lo define como: “conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. Entonces se podría decir que la calidad de los productos es de una importancia tremenda en el mundo de los negocios, digamos que es el pilar fundamental donde se unirán todos los demás. Es el que garantiza la satisfacción del cliente y hace que se perciba la marca distanciándose del resto de la competencia. A lo largo de los años la calidad ha ido evolucionado, mejorando sus parámetros o principios. De una forma muy resumida y general la calidad ha tenido la siguiente evolución: 1. La calidad total enfocada hacia los productos terminados, se dio inicio con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificándolos como aprobados o rechazados. 2. Control estadístico de procesos: inicio en la primera mitad del 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: nace y desarrollo en la época de los 50, y es una cultura empresarial de Japón desde los años 50. La calidad tiene un solo fin que es lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y logarse a la primera, con el fin de evitar pérdidas de productos que puedan afectar a los costos previstos. Tenemos por ejemplo el caso de los japoneses que sus industrias buscan la excelencia en la calidad y a lo largo de los años han ido



perfeccionando, porque al principio tenían más costos en la mano de obra que en los recursos naturales. La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas empresas que ofrecen bienes o servicio, por motivo que el usuario se va al lugar que el crea que será mejor atendido, la empresa que tiene buena referencia, costo del producto o servicio, la infraestructura, etc. Desde un inicio he estado mencionado que dentro de la calidad existes ciertos principios como lo son:

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: costos más bajos, ingresos más altos y clientes encantados.
5. La responsabilidad de la dirección es la calidad.
6. La calidad no solo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
7. Las participaciones de las personas en el mejoramiento permanente de la calidad.

Si reflexionamos los principios su único fin es lograr la satisfacción del cliente, que se sienta encantado y satisfecho con el servicio que se le brindo. La calidad tiene tres enfoques principales: En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc. Y Valor de cada persona asociada. El termino de calidad que acabos de describir fue de manera global, ahora bien, nos enfocaremos en la calidad en la salud. En el principio de la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale. En los inicio de la enfermería las matronas realizaban los cuidados a los pacientes según sus propios criterios, según los que ella creían que era lo mejor para él, dependiendo de sus experiencias, Florence fue la primera pionera de la enfermería, posterior a la guerra de Grimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo a la formación de nuevas enfermeras y por otro lado realizo estudios de tasas de mortalidad en los hospitales militares, en donde se dio que cuenta que el mediante es un factor importante para disminuir la tasa de mortalidad de un 40% a un 4%. En la actualidad las enfermeras buscan la calidad de los cuidados brindados tratado de no existan errores que puedan causar la muerte del paciente, ahora bien, si por

A decorative border of roses and leaves surrounds the text. The roses are in various shades of pink and red, with green leaves interspersed. The border is composed of thin black lines forming a frame around the central text area.

algún motivo llegara a ocurrir un error la enfermera intenta que el error sea mínimo y no afecta demasiado al paciente. Ya para terminar es importante recalcar que la calidad es un factor importante en la sociedad, pero sin embargo son muy pocos establecimientos que lo ofrecen, existe demasiada negligencia el cual va muy de la mano cuando los bienes y servicios no son de calidad, en el ámbito de la enfermería no únicamente es la calidad en los cuidados, sino también en la atención, intentar ser un poco empáticos y agradables para que el paciente se sienta a gusto con el servicio. Cuando uno recibe una atención de calidad o un producto es de calidad como por ejemplo un carro, un teléfono, frutas, verduras, televisiones, etc, tendemos a regresar en el caso de un televisor. Si el televisor duro varios años, las imágenes se veían bien, tendemos a volver a comprar, volvemos a comprar la misma marca porque ya comprobamos que el producto fue de calidad, es por ello que la empresa que demuestra calidad, el consumidor va a seguir fiel a ellos. Y lo mismo sucede con los hospitales, sanatorios, doctores, cuando uno se da a conocer y el paciente se va satisfecho tiende a volver.

## Bibliografía:

- UDS. Universidad del Sureste. 2021. Antología calidad de los servicios de enfermería.PDF. Recuperado el 07 de enero de 2022.