



## Enfermería

**Nombre de la Alumna:** Ingrid del Rosario Garcia Calderon

**Nombre del Docente:** Maria Cecilia Zamorano Rodriguez

**Nombre de la Carrera:** Licenciatura en Enfermería

**Nombre de la Materia:** Calidad en los Servicios de Enfermería

**Cuatrimestre:** 8°

# ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En este presente ensayo hablaremos sobre los antecedentes históricos sobre la calidad de servicios que se le brindan a las personas. En este caso se relaciona en la calidad de servicio que se le brinde a un sector salud. La calidad del servicio es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, y para entender cómo mejorar la calidad del servicio es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización, es por ello que en todos los hospitales hay un buzón de quejas o sugerencias en el que los pacientes pueden expresar lo que piensan y así poder mejorar cada vez la calidad de servicio que se les brinda.

Para comenzar la calidad es de origen latín, que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. Por lo que en un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, el cual introdujo dos hechos fundamentales por lo que se realizó un estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un gran porcentaje, es por eso que da una forma de cómo ver una calidad de servicios base a un problema y así poder ver la forma de cómo mejorar. Otro tema importante sobre la calidad es la gestión que podemos definir como un conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar negocio o empresa. La calidad se requiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades. Hay una trilogía que trata de la forma de gestionar la calidad total, la cual se hace por medio de tres procesos, esta trilogía fue de Juran, el cual menciona la planificación de la calidad, control de calidad y Mejora de la calidad. Todo lo que menciona este consultor de gestión es importante porque trata de cómo se gestiona la calidad.

en las diferentes áreas geográficas de todo el mundo, así como también muestra como las principales herramientas estadísticas ayudan a gestionar la calidad. Juran menciona resultados de calidad los cuales son los costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados con poder. Dentro de la lectura sobre este tema encontré que la OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad de salud y ya en los años ochenta la organización de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo y la administración total de la calidad y asimismo la acreditación en hospitales para ampliar su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad y así mismo tener mejores resultados en cuanto a la atención e intervenciones que se brinden a las personas.

En conclusión, la calidad en la atención en los servicios de salud significa no cometer fallas y cero errores, porque está en juego la vida de las personas. Si comparamos la mala calidad en la fabricación de un producto y la de un servicio en el ámbito de la salud, en la primera lo que puede suceder es que nos devuelvan el producto, se destruya o que la empresa pierda dinero, en cambio en la salud un error puede provocar la pérdida de vidas humanas generando desde el desprestigio hasta una condena ética y penal para la institución o el personal de salud involucrado. Todo este tema nos habla de la calidad y como va mejorando con el paso del tiempo, pero también me enfoqué en algunos expertos de gestión de calidad, los cuales fueron dados en clases y así poder realizar el trabajo con toda la información recabada de cada fuente de información.

**BIBLIOGRAFIA:** [https://plataformaeducativajucuds.com.mx/Libro-de-calidad-de-servicios\\_pag-9-14](https://plataformaeducativajucuds.com.mx/Libro-de-calidad-de-servicios_pag-9-14)