



Mi Universidad

Ensayo.

Nombre del Alumno: Espinoza Morales Fernanda Judith.

Nombre del tema: Antecedentes históricos de la calidad.

Parcial: Primero.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: Zamorano Rodríguez María Cecilia.

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD.

La calidad es un concepto importante tanto en nuestra vida personal como profesional. La palabra inglesa «calidad» se refiere a la naturaleza, carácter o condición de algo. También se refiere al grado de excelencia o perfección que tiene algo. Además, la palabra calidad tiene otros significados relacionados, como el grado de conformidad con el estándar o el grado de respetabilidad.

Se hace mención sobre que la principal preocupación de los japoneses era controlar la calidad y detectar la no calidad, es por ello que tomaban mucho en cuenta a los trabajadores, pues desde ahí empieza la calidad, es decir, no era cuestión solamente de los altos mandos, sino que todos debían contribuir, por medio de la organización adecuada, planificación y preocupación por hacer el trabajo.

Para Joseph Moses Juran, la calidad consistía en dos conceptos diferentes, la primera se orientaba a los ingresos y a la satisfacción del cliente, y la segunda se orientaba a los costes, ya que para Juran era mejor calidad generalmente costaría menos o sería más accesible.

En el año de 1982, William Edwards Deming, considerado el padre de la calidad moderna, propuso los "14" puntos de Deming, con el fin de que fuesen considerados en las organizaciones para poder ejecutar buenos procesos de calidad. William también optó por desarrollar las "7 enfermedades" mortales, dentro de una organización que los ayudaba a tener una mala calidad en sus servicios.

En los años 60's, Philip B. Crosby publicó 14 principios que nombró "0 defectos", similares a los de Deming, pero con notorias diferencias entre ellos.

La calidad en salud se enfoca en el grado de satisfacción del paciente, poner en disposición a los pacientes, familiares, amigos y comunidad a los mejores medios, infraestructuras, materiales y cuidados de calidad. La calidad en salud debe entenderse en tres dimensiones: humana, científico-técnica y económico-financiera.

La calidad en esta área, también se basa en trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, debido a que estas teorías buscan la satisfacción del cliente en base a la calidad que se les brinde, también busca que los trabajadores se comprometan, establezcan metas, sean responsables, mantengan sus valores y que apliquen conocimientos actualizados.

En los centros hospitalarios es importante que los trabajadores se comprometan a gestionar la calidad, es decir, no solamente enfocarse a los cuidados, sino controlar los procesos de la institución, como las finanzas, contabilidad y relaciones.

La calidad es importante en cualquier institución, ya que promueve la visión sistémica de la empresa a partir de la práctica, tecnología y filosofías. De esta forma, se asegura que haya mejoras tanto internas como externas y que haya una satisfacción en el cumplimiento de las demandas de los clientes. En base a esto, la empresa irá desarrollándose y mejorando las expectativas, implementando la participación de los trabajadores. De esta forma la empresa funcionará correctamente.

Referencias

UDS. (14 de 01 de 2023). *CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA*. Obtenido de
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ANTOLOGIA%20CECI.pdf