



Universidad Del Sureste Tapachula

Materia

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Docente

Lic. ARIDNE DANAHE VICENTE ALBORES

Actividad

RESUMEN DEL TEMA ANTECEDENTES HISTORICOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

Fecha de actividad

18 de enero de 2025

Alumno

Abigail Yamileth Ortiz Cabrera

Cuatrimestre

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

Los primeros datos relacionados con la calidad asistencial lo encontramos en el año 1858, en el que Florence Nightingale introduce en el ámbito hospitalario dos importantes principios que se pueden relacionar con la calidad. Por un lado apoya la formación de las enfermeras, y por otro estudio las tasas de mortalidad de los hospitales militares en el curso de la guerra de Crimea, observando que se produce una disminución de la tasa de mortalidad en estos hospitales, logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %.

La historia de la calidad es una línea de tiempo que abarca desde la antigua civilización egipcia hasta la actualidad, y muestra la evolución y desarrollo de las diferentes técnicas y metodologías utilizadas para garantizar la calidad de los productos y servicios.

Esta línea de tiempo se ha construido a lo largo de los años gracias a la investigación y estudio de los principales hitos en la historia de la calidad, y ha permitido identificar los principales avances y contribuciones de diferentes teóricos y expertos en el campo.

En este contexto, la línea de tiempo de la historia de la calidad es una herramienta valiosa para comprender cómo ha evolucionado la calidad a lo largo del tiempo, y cómo las diferentes técnicas y metodologías han sido aplicadas con éxito en diferentes sectores y ámbitos de la sociedad.

La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con toda su consecuencia, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este.

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones Juran (2001), llegó a decir “Así como el siglo XX fue el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad”. Juran también menciona en su Manual de calidad que el término genérico de “gestión de la calidad total” significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están: ∞ La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. ∞ La concepción de clientes internos y externos. ∞ La participación de la dirección en la calidad. ∞ 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. ∞ Clientes encantados. ∞ Empleados con poder. Importantes conceptos: ∞ La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. ∞ La concepción de clientes internos y externos. ∞ La responsabilidad de la dirección en la calidad. ∞ La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización. ∞ La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad. ∞ 6. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

La calidad en la asistencia es, probablemente, una de las características apreciadas tanto por los pacientes como por los agentes de la salud. Mientras el médico actuaba aisladamente, su compromiso por los pacientes estaba regulado por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión. El nacimiento del concepto hospital, con la introducción del trabajo en equipo, en el que se suman los conocimientos y experiencias de cada miembro se diluyen parcialmente las responsabilidades. Ello hizo necesaria la creación de los medios más sofisticados para asegurar la calidad.

Bibliografía

[Historia de la calidad en salud - Humanización de la salud y calidad en la salud : aportes recí](#)

[2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)