



NOMBRE DEL ALUMNO : ALESSANDRO
ROBLEDO HERRERA

CARRERA : LICENCIATURA EN ENFERMERIA

DOCENTE : ARIADNE ALBORES

ASIGNATURA : CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE ENFERMERIA

TRABAJO : ANTECEDENTES HISTORICOS



FECHA : 17 D ENERO DEL 2025

La calidad tiene su origen en el latín y significa: tributo 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”

Deben tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización. 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 tres enfoques fundamentales.

- En enfoque al cliente esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996)

- Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- Valor de cada persona asociada.

Se revisaron diferentes definiciones sobre la calidad de atención, se consideran que es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general y algunas se refieren a la propia definición de salud y a las influencias del paciente, familia y sistema de salud. En nuestro país los objetivos de la calidad de atención están contenidos en las definiciones revisadas. Por la importancia conferida a la evaluación de la calidad para definiciones de políticas de salud, desde los inicios de su aplicación, se reportan métodos de análisis de estructura, procesos y resultados del sistema. Se describen los factores donde incide Enfermería en calidad de atención, considerándose que la representación en los niveles administrativos del Sistema Único de Salud y la elevación formal, impulsa el desarrollo de las acciones de Enfermería en elementos de la estructura y procesos del sistema relacionados con los resultados.

Las metas principales de los círculos de calidad son:

- Que la empresa se desarrolle y mejore.
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas.

Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.

- Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales. En 1983 se instituyó el premio Deming.
- Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios:

- 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.