



**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.
ANTECEDENTES HISTORICOS Y TEORIAS QUE
SOPORTAN EL TRABAJO.**

**LIC. ROMELIA DE LEON MENDEZ.
ENSAYO.**

PRESENTA LA ALUMNA:

XIMENA MAURICIO SALES.

MODALIDAD, CUATRIMESTRE Y GRUPO:

**ENFERMERIA ESCOLARIZADO, 8VO
CUATRIMESTRE "A".**

ANTECEDENTES HISTORICOS.

La calidad tiene su origen en 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 a su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

- 1.- Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
- 2.- Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y que consistió en el desarrollo y aplicación estadísticos para disminuir los costos de inspección.
- 3.- Control total de la calidad o cantidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

La cantidad total es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logre a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias.

Evolución histórica de la calidad en salud.

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión de Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermería y por otro realizó estudios de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40% a un 4%. En 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir "Los resultados finales" de la asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos Canadiense de Acreditación de Hospitales y en 1915 en Estados Unidos.

Estos organismos permiten de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad. En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, conceptos que continúa desarrollando posteriormente y que consistirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en las asistencias sanitarias.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

Se le conoce como el "Padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. Sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como maestro de ingeniería en una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer de forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó sobre todo la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo, con el propósito de maximizar la producción con un mínimo de insumos.

Aportaciones

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo.

Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como "la organización racional del trabajo".

Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa" fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

Contemporáneo y conocido de Taylor, desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

Fayol vivió de cerca las consecuencias de la Revolución Industrial y, más tarde, la Primera Guerra Mundial. Estudió y se graduó en ingeniería de minas; con el tiempo ingresó en una empresa metalúrgica y carbonífera, lugar donde desarrolló toda su carrera.

Críticas a la teoría clásica de Fayol

- Su enfoque a la organización formal deja de lado la organización informal.
- Enfoque incompleto de la organización como un sistema cerrado.
- Ausencia de trabajos experimentales que dieran base científica a sus principios y afirmaciones.
- El mecanicismo de su enfoque le valió el nombre de teoría de la máquina.