

**Nombre del alumno:**

Ramirez Roblero Edson Caleb

**Nombre del profesor:**

Lic. Romelia de León Méndez

**Licenciatura:**

8vo cuatrimestre “A”, Enfermería Escolarizado

**Materia:**

**Calidad en los Servicios de Enfermería.**

**Nombre del trabajo:**

Ensayo del tema:

“Antecedentes históricos & teorías que soportan el trabajo de la calidad.”

## **Antecedentes históricos.**

En el siguiente trabajo se abordará temas acerca de la evolución de la calidad a lo largo del tiempo, comenzando con su origen en latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

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 sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este.

A lo largo del tiempo diferentes conocedores del tema ha propuestos diferentes definiciones de calidad. También se han venido aportando las bases y principios de la calidad como son: 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.

La calidad ha evolucionado en muchas áreas, especialmente en el área de la salud, desde los principios de Enfermería, la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale.

Introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudió de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %.

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 emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. Alrededor de los años sesenta nacen los audits médicos como método de control interno de la institución, esto con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la práctica asistencial.

En general, cada parte de la historia ha sido de mucho beneficio, ya que poco a poco se ha venido mejorando con la finalidad que los servicios vayan mejorando y se encuentre plena satisfacción por parte de los clientes.

## **Teorías que soportan el trabajo de calidad.**

Existen diferentes teorías que de cierta manera van ayudando a que nuestro trabajo sea un trabajo de calidad. Entre las diferentes teorías encontramos la de: Teoría administrativa de Tylor; en mejor conocido como padre de la administración, Frederick W. Taylor, 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 director de ingeniería de una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer en 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.

Otra teoría que podemos encontrar es la de: Teoría burocrática de Max Weber; este personaje contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

Encontramos muchas teorías más, todas con finalidades para un mejor desarrollo, podemos concluir diciendo que hoy en día ya están fundamentados diferentes teorías y aportaciones que nos pueden ayudar a dar un trabajo de calidad, hacer lo mejor para una atención de calidad y la mejor satisfacción del cliente.

## **Bibliografía**

*ANTOLOGIA LEN705 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.* (2021). Frontera Comalapa:  
UNIVERSIDAD DEL SURESTE.