



Mi Universidad

ENSAYO

NOMBRE DEL ALUMNO: Elizabeth Guadalupe Espinosa López

TEMA: Antecedentes de calidad y teorías que soportan trabajo de calidad

PARCIAL: I

MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería

NOMBRE DEL PROFESOR: Lic. Alfonso Velásquez Pérez

LICENCIATURA: Enfermería Escolarizado

Frontera Comalapa, Chiapas, a 13 enero de 2022

ANTECEDENTES DE CALIDAD Y TEORÍAS QUE SOPORTAN TRABAJO DE CALIDAD

La calidad hace referencia a la importancia que se le apropia ya sea a un objeto o producto, con la finalidad de elevar su valor. La palabra calidad esta derivada del latín que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, es decir, no todo lo que existe tiene el mismo valor, este va a variar dependiendo de las características o innovaciones que presente, elevando así los atributos que lo hagan constar en mejor calidad.

La calidad a lo largo de la historia se ha ido evolucionando, comenzando con la calidad total que fue enfocada a los productos finalizados de una empresa y llegaban a clasificarse en aprobados o no aprobados según la función que se requería. Por otro lado, está el control estadístico de procesos el cual consistía en desarrollar y aplicar técnicas para asegurar la disminución de costos de inspección y por ultimo el control total de calidad o calidad total.

Dentro de una empresa o institución son los trabajadores los encargados de producir la calidad, es decir, si estos hacen bien sus trabajos cumpliendo las funciones establecidas para cada persona en su área destinada la calidad de los productos o resultados va a ser mayor a comparación de otra en la que los trabajadores hagan funciones mal ordenadas. Expertos de Ohio han establecido que para mejorar la gestión de calidad es necesario llevar a cabo tres aspectos; el primero es la preocupación por hacer el trabajo, es decir, cumpliendo con los objetivos establecidos mediante una buena organización, de igual forma tratar los recursos humanos como las actitudes del personal, motivaciones, etc y la preocupación por la calidad de toda la organización, como mencionaba anteriormente que cada uno del personal realice las actividades correspondientes.

Se establecieron 4 principios para mejorar la calidad entre los que se encuentran; 1.- La calidad significa satisfacción de las necesidad y expectativas del cliente dando a entender que el producto esta hecho para cumplir lo que el cliente ocupa en su momento de la mejor manera, 2.- la concepción de clientes internos y externos, es decir, tanto dentro o fuera de las personas que quieran el producto este debe cumplir el valor mas alto de calidad, 3.- la participación de la dirección de calidad, con una buena organización que dirija las actividades se obtendrán resultados como; costos mas bajos, ingresos altos para la empresa, los clientes estarán satisfechos por la atención y productos.

Hay un gran número de teorías que fundamentan el trabajo de calidad, y por ende varios personajes que influyen dando sus conocimientos, algunos de ellos son; Frederick W. Taylor mostrando la teoría administrativa siendo el conocido como el padre de la administración científica, dando un enfoque en donde se aplica los métodos científicos a los problemas que se presenten en la administración, planteo principios entre los que se encuentran; planeamiento, preparación, control y ejecución. Facilitando un ambiente favorable en el área de trabajo para evitar conflictos,

La teoría administrativa de Fayol quien aportó la universalidad de la administración demostrando que debe ser una actividad común dentro de las organizaciones, planteando varias etapas para que se realice una actividad demostrativa, entre las que se encuentran; previsión para examinar el futuro, organización, dirección que ayude al manejo de las funciones, control sobre todas las funciones, Fayol indicaba que los principios de la organización pueden llegarse a adaptar con la finalidad de cumplir cualquier necesidad.

Teoría burocrática de Max Weber, fue el primero en buscar el mejor rendimiento de las organizaciones estableciendo la organización burocrática llevando a cabo un control operativo, este modelo se estructura de acuerdo a las siguientes estructuras; formalización dando un carácter legal a las normas y reglamentos, división de trabajo que se basa en que cada miembro de la organización tiene una actividad en específico, jerarquía dando así organización de autoridad bien definida, comunicación formal o escrita, competencia profesional, especialización en la administración, previsión del funcionamiento. Algunas de las ventajas de este modelo son racionalidad, rapidez en la toma de decisiones, uniformidad de rutinas, constancia, confiabilidad y subordinaciones.

Teoría de las relaciones humanas creada por Elton Mayo en donde realizó un experimento llamado Hawthorne, que determinaba que la actitud de los trabajadores era correspondiente a los objetivos, necesidades y actitudes grupales dentro de las actividades de producción.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell se encargó de actualizar los conceptos de administración, esta teoría estaba caracterizada por un énfasis en la práctica de funciones administrativas siendo que la teoría es válida cuando es puesta en práctica y no solo se sabe la teoría, relevancia en el proceso administrativo señala que el administrador debe planear, organizar, dirigir y controlar la organización, eclecticismo porque se encarga de dirigir las contribuciones de teorías pasadas.

Existen aportaciones como la de Herbert Alexander Simón quien propuso la teoría de decisiones en donde las personas participan eligiendo según las alternativas que estén o no relacionadas con su área laboral. La aportación de Douglas McGregor que propuso una teoría de la motivación que se subdividía en teoría X donde percibía a las personas perezosas e insensibles y la teoría Y era enfocada a las personas creativas y competentes.

Abraham H. Maslow formulo una teoría de motivación en donde las necesidades humanas se veían involucradas; necesidades fisiológicas era el nivel mas bajo y se encontraba todas aquellas como la alimentación, sueño y supervivencia. Necesidad de seguridad era el nivel siguiente como la estabilidad, protección o escape del peligro. Necesidades sociales como lo son los intercambios amistosos, las necesidades de autoestima en donde abarca la autoconfianza, independencia y autonomía. Por ultimo las necesidades de autorrealización en las que se encuentran aquellas necesidades del individuo de realizar su propio potencial y autodesarrollo.

Y Herzberg Frederick propuso la teoría en donde el comportamiento esta determinado por dos factores, los higiénicos que se encuentran en el ambiente y entorno que rodea al individuo y los externos.

La calidad en las actividades de la empresa se ven reflejadas tanto en los productos como en la atención que se brinda al cliente, razón por la cual las personas suelen volver a la empresa al conocer el trato y el valor del producto que este ofrece.

BIBLIOGRAFIA

antología universitaria-calidad en los servicios de enfermería:

[535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf \(plataformaeducativauds.com.mx\)](https://plataformaeducativauds.com.mx/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf)