



CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

UNIDAD 1

ENSAYO

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

NOMBRE: Dulce Navidad Hernandez García

Licenciatura en enfermería

8vo cuatrimestre grupo "A"

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Docente: Lic. Enf. Juana Inés Hernandez

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales.

La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad.

Como **teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915)**. 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.

Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrolló la administración científica

Los cuatro principios siguientes de Taylor:

- ⊗ Principio de planeamiento. Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.
- ⊗ Principio de la preparación. La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto.
- ⊗ Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- ⊗ Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

De igual forma se encuentra la **teoría administrativa clásica de Fayol 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. Desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso y sus aportaciones fueron:

- ⊗ Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.). Áreas funcionales. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí:

- ⊗ Técnica: producción y fabricación de productos. ⊗ Comercial: compra de materias primas y venta de productos
- ⊗ Financiera: adquisición y uso del capital.
- ⊗ Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa. ⊗ Administrativa: uso adecuado de los recursos.
- ⊗ Contable: se encarga de balances, inventarios y costos

Teoría burocrática de Max Weber Max Weber (1864-1920).

De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; 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

Aportaciones: Weber proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término “burocracia” no tiene un significado peyorativo de uso popular, sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia

Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características:

- ⊗ **Formalización.** Le da carácter legal a las normas y reglamentos; todas las actividades deben estar definidas por escrito y son detalladas porque buscan abarcar todas las situaciones de la organización.
- ⊗ **División del trabajo.** Cada miembro de la organización tiene un cargo o función definido previamente en busca de la racionalidad, por tanto, se adapta a los objetivos para buscar la eficiencia. Existe una división sistemática del poder y del trabajo, con deberes y atribuciones especificadas y delimitadas de manera estricta.
- ⊗ **Jerarquía.** Las líneas de autoridad están bien definidas; cada cargo inferior debe estar bajo el control y supervisión de un nivel superior para garantizar la unidad de control. Ninguna función queda sin control o supervisión. La autoridad es inherente al cargo y no al individuo que la desempeña de forma oficial.

Por otro lado, tenemos **El experimento de Hawthorne** que en el año de 1924, en la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos inició estudios para demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto en la productividad. Elton Mayo fue la persona designada para dirigir estos estudios, y durante el transcurso de este experimento con apoyo de una enfermera, se implementó una serie de rutinas en las que ponían horarios a los trabajos y diversas reglas, de las cuales surgieron las siguientes respuestas a tal experimento:

- ⊗ La comunicación es un elemento esencial dentro de una organización.
- ⊗ Se debe conocer previamente al individuo a fin de obtener un mejor aprovechamiento de sus capacidades para la organización.
- ⊗ La organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas.
- ⊗ Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre.
- ⊗ Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.
- ⊗ Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.
- ⊗ Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la organización.
- ⊗ Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, la cual se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

Continuamos con **la Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell** La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas. Como:

- ⊗ Características de la teoría neoclásica
- ⊗ Énfasis en la práctica de las funciones administrativas.
- ⊗ Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración.
- ⊗ Relevancia al enfoque del proceso administrativo. Esta teoría también recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas.
- ⊗ Eclecticismo. Se dice que esta teoría es ecléctica porque elige y aprovecha las contribuciones de las teorías anteriores.
- ⊗ Relevancia en la administración por objetivos (APO): las organizaciones existen y trabajan en función de sus objetivos organizacionales.
- ⊗ Planeación. Función administrativa que establece los objetivos organizacionales y los planes para lograrlos.
- ⊗ Organización. Designa actividades y los medios para llevarlas a cabo en función de los objetivos planteados.
- ⊗ Dirección. Consiste en dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos; requiere habilidades de comunicación, motivación y liderazgo.

La teoría del comportamiento. fue estudiada y analizada por varios autores, entre quienes destaca Herbert Alexander Simon, quien ganó el premio Nobel de Economía en 1978; otros exponentes fueron D. McGregor, A. Mas- low, F. Herzberg y R. Likert.

Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

Es por ello que estas teorías y puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación, sirven para un departamento o para toda la compañía. De la cual es de ayuda estimulando la educación y la auto mejora para mejorar la calidad de trabajo y así las organizaciones no sólo necesiten gente buena, sino gente que se prepare y actualice permanentemente. En el cual puedan ofrecer algo material como espiritual a la sociedad.

Bibliografía:

Antología UDS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

LIC. EN ENFERMERÍA - 8° CUATRIMESTRE

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/8a7ecd6ce595fce06544ffc3afaf3cdd-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>

PAGINA DE INTERNET

Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad

<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20calidad,liderazgo%2C%20la%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2C%20la>