



Mi Universidad

Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Michell Guillen Soto

Nombre del tema: Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Parcial: 1.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: enfermería.

Cuatrimestre: 8.

INTRODUCCIÓN:

La calidad es un concepto fundamental que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, respaldado por diversas teorías y enfoques que buscan garantizar productos y servicios que satisfagan las expectativas del cliente y cumplan con los estándares establecidos, estas teorías dan una explicación para entender cómo gestionar, medir y mejorar la calidad en diferentes contextos.

Entre las teorías más importantes se encuentran la filosofía de Deming (Círculo de Deming o Ciclo PDCA), la teoría de Juran propone la "trilogía de la calidad, la gestión de calidad total, las teorías de Crosby, su propuesta de "Cero Defectos" Estas teorías han sido aplicadas en diferentes industrias a través de su implementación, las organizaciones no solo buscan cumplir con estándares de los clientes si no también con su productividad.

4 calidad

1.2 Teorías que soporten el trabajo de calidad.

• Teoría administrativo 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.

Principios de la administración científica de Taylor desde el punto de vista Taylor, la dirección objetivo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por 4 Principios los cuales son:

1 Principios de Planeamiento.

Substituir en el trabajo del operario el criterio individual, la improvisación y la actuación empirico-práctica.

2 Principios 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.

3 Principio del Control.

Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.

4 Principios de la Ejecución.

Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Aportaciones: Los mecanismos de administración el pago por retraso, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos, así

Como la delimitación clara, la responsabilidad la separación de la planeación y la operación, la organización clara el uso de estándares en el control.

Principios secundarios de TAYLOR.

1º Estudio de tiempos y movimientos: se realiza un estudio de los tiempos utilizando en cada fase del proceso con la finalidad de eliminar movimientos inútiles.

2º Selección científica del trabajo: se adecúan los procesos y personas a la actividad que van a desarrollar.

3º Preocupación por la fatiga: estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas.

4º Estándar de Producción: significa ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia.

5º Plan de Incentivo salarial: Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado y éste subiendo mientras más produzca.

6º Supervisión funcional: La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.

7º Condiciones ambientales de trabajo.

5 calidad

Universalidad de la administración: Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones en donde haya una organización debe existir, una administración

Fayol concibe 6 áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionados entre si

1 Técnica: Producción y fabricación de productos.

2 Comercial: Compra de materias primas y venta.

3 Financiera: Administración y uso de capital.

4 Administrativa: Uso adecuado de los recursos.

5 Seguridad: Protección de los empleados y bienes.

6 Contable: Encargado de balances, inventarios y costos.

Fayol establece que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa.

Dentro de ellas están:

* Previsión	* Organización	* Dirección
Examinar el futuro.	Proveer a la empresa	Hacer funcionar los planes

* Coordinación.
Armonizar las actividades

Teoría burocrática de Max Weber (1864-1920)

Fue uno de los fundadores de la sociología moderna. Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo. Fue contemporáneo del movimiento de la administración científica.

Aportaciones: Weber proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término "Burocrata" tiene un significado peyorativo de uso peculiar sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia. Weber sostiene 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.

División del trabajo: Las líneas de autoridad están bien definidas dependiendo cada nivel de cargo. Cada miembro tiene su función.

Jerarquía: Cada cargo inferior debe estar bajo el control y supervisión de un nivel superior para garantizar la unidad de control.

Ventajas

- Rapidez en las decisiones
- Racionalidad relacionada con el logro de los objetivos.
- Precisión de la definición del cargo y la operación, conocimiento de los deberes

6 calidad

Disposiciones de la burocracia

Impersonalidad: se observa en las relaciones establecidas entre los miembros de la organización por que se tratan como ocupantes de cargo y no como personas.

Directrices convertidas en fines: las normas y los reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos ya que el empleado se preocupa más por las reglas y los reglamentos de la organización.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Las conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo iniciado en 1927 y terminado en 1932, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Ideas Principales de la teoría

- * Medio social del trabajador.
- * El reconocimiento, la cooperación y la solidaridad grupal.
- * La escucha activa y la equidad en la supervisión.
- * Ambiente agradable y buen trabajo.
- * El efecto del grupo sobre los individuos es más efectivo.

• Teoría burocrática de Ducher y de Minnett 1916

Surge con el crecimiento de las organizaciones, esto conlleva a la decisión de descentralizar, así como el de señalar sus ventajas, enfatizando las funciones del administrador, como planear, organizar, dirigir y controlar.

Funciones

- Mostrar Interés por la Práctica administrativa
- Definir las funciones del administrador
- Descentralización de las actividades.
- Recopilar el aporte de cada una de las anteriores funciones

Características

- Énfasis en objetivos y resultados
- Énfasis en la automatización del Proceso Productivo
- Reducir la utilización de mano de obra en la Producción
- Mayor Número de empleados.

• Douglas McGregor El lado humano de la empresa 1960

"La Mayoría de los equipos no son equipos en absoluto, sino simplemente colecciones de relaciones individuales con el jefe, cada individuo compete con los demás por su poder, prestigio y posición"

Añade: La idea errónea de que la efectividad del grupo depende únicamente del líder, de hecho, la evidencia de la investigación indica claramente que el comportamiento de la membresía experta y sensible es la clave para una operación grupal efectiva:

En 1960 afirma: "la organización industrial moderna es un vasto complejo de relaciones interdependientes, arriba, abajo, a través de ^{horizontal} e incluso endiagonal".

6.1 Calidad.

● Teoría de los dos factores Frederick Herzberg

Fue reconocido psicólogo que se convirtió en uno de los más influyentes hombres en la gestión administrativa de las empresas.

Dicha teoría establece que las personas están influenciadas por dos factores los cuales son:

Satisfacción: Es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Insatisfacción: Este es principalmente el resultado de los factores de higiene, si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores

Higiene

- Sueldo y beneficio
- Política de empresa
- Relaciones con compañeros
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Motivación

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

● Modelo de diagnóstico organizacional de Frecht y Bell

El diagnóstico representa una recopilación continua de datos acerca del sistema total o de sus subunidades y, acerca de procesos y la cultura del sistema y de otros objetivos de interés.

Diagnóstico Organizacional

Diagnostico	Acción	Administración del Programa
- Recopilación continua de datos acerca del sistema total o de sus subunidades y acerca de los procesos y la cultura del sistema y de otros objetivos de interés.	- Consiste en todas las actividades y las intervenciones diseñadas para mejorar el funcionamiento de la organización	- Abarca todas las actividades diseñadas para asegurar el éxito del Programa.



Taylor
Frederick
Teoria
administrativa
Cientifica



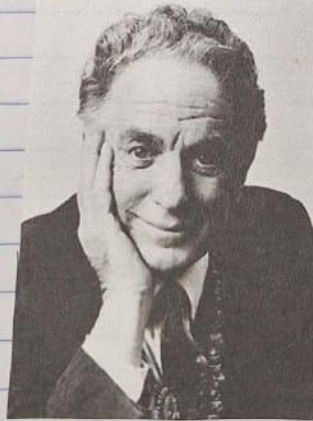
Max
Weber
Teoria
Burocratica



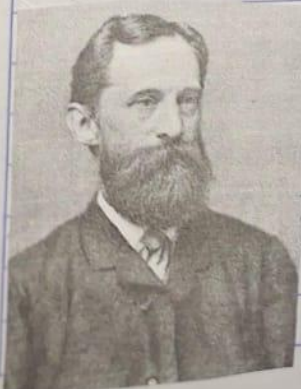
Elton Mayo
Teoria de las
relaciones
Humanas



Douglas
McGregor
El lado humano
de la empresa.



Federick
Herzberg.
Teoria de los 2
factores.



Ducker
Teoria
Neoclasica.

LOVE yourself

CONCLUSION:

En conclusión, las teorías que soportan el trabajo de calidad forman parte fundamental para el desarrollo y sostenimiento de organizaciones competitivas orientadas a la satisfacción del cliente. Existen enfoques como los propuestos por Deming, Juran, Crosby y la gestión de calidad total (TQM) entre otros, han establecido principios y herramientas que guían la mejora continua, la estandarización de procesos y la prevención de errores, estas teorías no solo ayudan a cumplir con estándares y normas internacionales, sino que también fomentan una cultura basada en la excelencia.