



UDS

Mi Universidad

ensayo

Nombre del Alumno: María Guadalupe Pérez Díaz

Nombre del tema: Ensayo Técnicas y Teorías de la Calidad

Parcial: 1er parcial

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería

Nombre del profesor: Lic. Mariano Walberto Balcázar Velazco

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo cuatrimestre

Pichucalco, Chiapas; abril de 2025.

Técnicas y Teorías de la Calidad

Dentro de cualquier estructura organizacional, la calidad total y la cultura de mejora constante son objetivos de la organización que facilitan proporcionar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, dentro de sus políticas de organización. La implementación de un Modelo de Calidad juega un papel revolucionario proporcionando un valor añadido al servicio, con su influencia en la eficiencia de la organización, mejoramiento constante, supervisión o reingeniería de procesos, optimización de recursos, incremento del rendimiento y productividad.

La evaluación de los distintos modelos de administración, dirigidos al ámbito industrial y corporativo, fue propulsada por la Revolución Industrial. La situación instauró nuevas normas de organización con sistemas de jerarquía y separaciones de poder en el ámbito socioeconómico. Frente a los desafíos del nuevo panorama, emergió la gestión como disciplina. Entre los principales representantes de la administración con respecto a las teorías de calidad, hay 4 exponentes que destacan por la importancia de sus aportaciones, los cuales se abordarán a continuación a grandes rasgos.

Teoría de Max Weber, Teoría de la burocracia

Para explicar el funcionamiento jerárquico de las organizaciones, Weber propone una teoría que surgió para solventar las limitaciones de la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas que, por otro lado, eran opuestas y contradictorias entre sí.

“La teoría de la burocracia de Weber consiste en una forma de organización jerárquica del trabajo donde los funcionarios o trabajadores están especializados en su campo y funciones. Para Weber, la burocracia es un instrumento de dominación.” (Mitjana, 2019)

Estos trabajadores deben ejercer un poder legítimo, para que las personas sobre las que se ejecuta el poder puedan ser sometidos, esto para weber proporciona eficacia en la organización, es por ello que Weber

Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas. Estableció que la organización burocrática era el medio conocido más racional de llevar a cabo un control operativo sobre los seres humanos, donde consideró también que el control imperativo era indispensable para dirigir a las masas. (Mitjana, 2019)

Teoría de Frederick Taylor, Principios de la administración científica

La teoría científica de Taylor ha jugado un papel crucial en el progreso de la administración de empresas. Pese a que sus fundamentos datan del siglo XIX, las ideas de Taylor continúan siendo pertinentes en la actualidad, en particular con los progresos en tecnología, inteligencia automatizada y tratamiento de datos. Al respecto Equipo editorial, Etecé (2015), expresa que

La administración científica es una corriente del conocimiento, también llamada taylorismo, que une al sector empresarial con la investigación científica. Estableció los principios de la organización para las empresas industriales. El nombre de administración científica se debe a la aplicación de métodos de la ciencia a los problemas de la administración empresarial, con el objetivo de alcanzar una mayor eficiencia en la producción industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición de resultados.

Taylor formuló diversas hipótesis que, en términos prácticos, facilitaron la obtención de soluciones a dichos problemas. Mediante el estudio de la forma en que se llevaba a cabo el trabajo y la observación directa de cómo dicho trabajo influía en la productividad, halló las respuestas que dieron resultados positivos.

Su doctrina se fundamentaba en que motivar a las personas a esforzarse no era tan eficaz como perfeccionar la manera en que realizaban su labor.

Teoría de Henry Fayol, funciones y principios para el proceso de administración

Los principios de la teoría clásica de la administración son normativas generales que permiten que la administración domine todas las funciones de la organización. Fayol estableció catorce principios, como expresa Herrera (2020) a grandes rasgos

Subordinación de intereses particulares, a los intereses generales de la empresa:

por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa.

Unidad de mando: un empleado sólo deberá recibir órdenes de un superior.

Unidad de Dirección: un solo jefe y un solo plan para un solo objetivo.

Centralización: es la concentración de la autoridad en los altos rangos de la jerarquía.

Jerarquía: la cadena de jefes que va desde la máxima autoridad a los niveles más inferiores y a la raíz de todas las comunicaciones que van a parar a la máxima autoridad.

División del trabajo: especializar las tareas a desarrollar y al personal en su trabajo.

Autoridad y responsabilidad: capacidad de ordenar y esperar obediencia de los demás.

Disciplina: factores como: ganas de trabajar, la obediencia y la dedicación.

Remuneración personal: tener una satisfacción justa y garantizada para los empleados

Equidad: amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal

Orden: personas y los materiales deben estar en el lugar indicado en el momento preciso.

Estabilidad y duración del personal en un cargo: darle una estabilidad al personal

Iniciativa: capacidad de visualizar un plan a seguir y poder asegurar el éxito de éste

Espíritu de equipo: trabajar dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo.

Teoría de Elton Mayo, Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría de la Psicología Industrial pone énfasis en el componente humano del trabajo. En contraposición a perspectivas más mecánicas que consideran a los trabajadores como simples componentes de un aparato, esta teoría aprecia la interacción social y el

bienestar emocional. Con este aporte Elton Mayo, pone el foco en la relevancia de los elementos humanos en las organizaciones.

“Sus estudios de investigación para desarrollar la teoría Surgió para equilibrar la relación entre los obreros y jefes de las compañías, como contraposición de la teoría clásica en la que se trataban a los trabajadores como máquinas, no como parte humana”. (Peiró, 2021)

En esencia, esta teoría destaca la relevancia del entorno social en el que se desarrolla el empleado y el efecto psicológico de tal entorno al interpretar el comportamiento, el desempeño y la productividad en el trabajo.

La Teoría de las Relaciones Humanas explica que las interacciones y el bienestar emocional de los trabajadores son claves para el éxito de una organización. Esto ayuda a las empresas a entender que el cuidado del ambiente laboral y el fomento de una cultura de respeto y cooperación pueden llevar a una mayor productividad y satisfacción en el trabajo. (Peiró, 2021)

Esto quiere decir, que el empleado deja de ser considerado un componente autónomo cuyo desempeño solo depende de su voluntad, para comenzar a percibir que su rendimiento se basa en gran parte en su relación con el equipo y su organización.

En conclusión, es importante mencionar que, las técnicas y teorías de calidad propuestas por estos grandes exponentes en el ámbito de la administración de las organizaciones, se adoptaron para revolucionar positivamente la administración y la concepción que se tenía sobre el recurso humano, todo esto permitió realizar pronósticos confiables y aplicar métodos administrativos eficientes.

Finalmente, cabe destacar que las teorías de calidad no son exclusivas para aplicarse en el ámbito administrativo, sino que también aplica para cualquier organización inclusive para el sector salud, donde la calidad de atención de salud es crucial para brindar el servicio a los pacientes, sin embargo, claro está que la demanda sobrepasa los servicios e instalaciones, al menos en el sector público, lo que en ocasiones dificulta la aplicación de las teorías analizadas.

Referencias

Aristizabal Clavijo, L. O., & Cardona Zuluaga, J. A. (2020). *Formato APA Séptima Edición Manual*

Abreviado. Recuperado el enero de 2025, de Universidad Santo Tomás:

<https://repository.usta.edu.co/items/3f58a9a0-f315-4eb7-9856-f0bcc8484b89>

Equipo editorial, Etecé (23 de noviembre de 2023). Administración científica. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 4 de abril de 2025 de <https://concepto.de/administracion-cientifica/>.

Herrera, J. F. P. (2020, julio 24). Teoría de Fayol, funciones y principios de administración. LeanConstructionMexi.

<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>

Mitjana, L. R. (2019, marzo 6). La teoría de la burocracia de Weber: sus ideas y características. pymOrganization. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>

Peiró, R. (2021, enero 9). Teoría de las relaciones humanas: Qué es y cómo impacta. Economipedia.com

UDS. (Enero de 2025). CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, LIC. EN ENFERMERÍA. Chiapas, México.