



ENSAYO

Nombre del Alumno: Deysi Guzmán Ávila

Nombre del tema: Técnicas y teorías de la calidad

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Mariano Walberto Balcázar Velasco

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8 "C"

Introducción

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema.

Las teorías y técnicas de calidad en enfermería se centran en mejorar la atención a los pacientes de igual manera las técnicas de calidad son métodos que se utilizan para poder para corregir o identificar alguna falla o error en los procesos que se llevan a cabo y así poder optimizar la atención para poder obtener mejores resultados en los diferentes procesos que lleva a cabo, no solo en el ámbito industrial si no en el sector salud de igual manera se analizara las teorías de las personas que tuvieron aportes importantes a las técnicas de calidad.

Desarrollo

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado. La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

Para poder obtener una buena calidad ya sea que se hable de un producto o servicio brindado tiene que pasar por diversas etapas o pruebas para poder llegar a perfeccionarse con el paso del tiempo de la misma manera se encuentra personas que aportan sus conocimientos y técnicas para lograr y mejorar las técnicas o pruebas a las que se someten, para poder satisfacer las necesidades y expectativas de sus cliente o usuarios, la importancia de la calidad puede ser vista y percibida de diferentes maneras de acuerdo en el lugar y la circunstancia en la que se encuentre de esta forma se puede decir que la calidad es satisfacción ante un producto o servicio en la cual se basa en las necesidades del consumidor o cliente.

Los resultados de la calidad son:

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder. Importantes conceptos:
- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos.

- La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

TEORÍA 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.

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.

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.
- ✓ Comunicación formal. La organización debe estar unida por comunicaciones escritas. Todas las reglas, decisiones y acciones administrativas deben estar formuladas y registradas por escrito para garantizar su comprobación.
- ✓ Competencia profesional. El reclutamiento, selección y admisión de las personas están basados en las competencias técnicas y profesionales de los candidatos y no en las preferencias personales.
- ✓ Especialización en la administración. Los miembros del cuerpo administrativo deben estar separados de la propiedad de los medios de producción.

Hace referencia a una estructura y proceso administrativo de una organización de esta manera se relaciona con las reglas y procesos formulados para reducir la complejidad de una organización por lo que es reconocido como el padre de la burocracia, en la cual

esta organización cuenta con una jerarquía de autoridad y normas con procedimientos estandarizados basado en un personal capacitado, durante su estudio.

Una de las ventajas de esta teoría es que hay un nivel jerárquico donde rendir cuentas, hay una eficiencia en los trabajos de acuerdo con las jerarquías, hay una facilidad de administración ya que se hace los arreglos que se necesitan como crear nuevas reglas de acuerdo con sus necesidades ya que sin las reglas no hay una buena estructura y organización en el nivel jerárquico, de igual manera favorece la reducción de costos y errores.

TEORÍA DE TAYLOR

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. 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.

- ✓ 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.

Principios secundarios de Taylor.

1. Estudio de tiempos y movimientos Se realiza un estudio de los tiempos utilizados en cada fase del proceso con la finalidad de eliminar movimientos inútiles.
2. Selección científica del trabajador Con esta selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar.
3. Preocupación por la fatiga Estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas.
4. Estándar de producción Significa ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia.
5. Plan de incentivo salarial. Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado y éste irá subiendo mientras más produzcan.
6. Supervisión funcional La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.
7. Condiciones ambientales de trabajo

Gracias a su formación personal y experiencia le permitió poder dirigir un pequeño taller donde inició desde abajo y pudo observar de manera minuciosa el trabajo logrando dividir las actividades de manera justa lo cual permitió analizar los movimientos innecesarios que solo retrasaban las actividades, por lo que se dio cuenta que el objetivo de los trabajadores deberían ser los mismos que el empleador ya que esto propicia un ambiente cordial y de cooperación.

Los principios que tienen este enfoque ayudan a tener un mejor rendimiento ya que se perfecciona de acuerdo a la productividad y eficiencia ya que pasa de una parte operativa a una estratégica para poder llevar a cabo un buen funcionamiento, en la racionalización de trabajo y la especialización del trabajo haciendo un enfoque a que personas intervienen y que máquinas pudiesen intervenir para llevar a cabo una ejecución más limpia y sin retraso y con calidad con metas productivas por lo que debe haber una división de trabajo, un orden, una remuneración justa de acuerdo al trabajo realizado, estabilidad personal, espíritu de trabajo en equipo y una jerarquía.

TEORIA DE FAYOL

Henry Fayol nació en Estambul en el año 1841 y murió en París en el año 1925. Fue un ingeniero y teórico de la Administración de empresas. Vivió las consecuencias de la Revolución Industrial y más tarde, la Primera Guerra Mundial. Se graduó en ingeniería de minas a los 19 años en el año 1860 e ingresó a una empresa metalúrgica y carbonífera, donde desarrolló toda su carrera. A los 25 años fue nombrado gerente de las minas y a los 47 ocupó la gerencia general de la Compagnie Commantry Fourchambault et Decazeville, Expuso sus ideas en la obra Administración industrial y general, publicada en Francia en 1916. Tras los aportes realizados por Taylor en el terreno de la organización científica del trabajo, Fayol, utilizando una metodología positivista, consistente en observar los hechos, realizar experiencias y extraer reglas, desarrolló todo un modelo administrativo de gran rigor para su época.

El modelo administrativo de Fayol se basa en tres aspectos fundamentales:

- División del trabajo
- Aplicación de un proceso administrativo
- Formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa.

Las seis funciones básicas de la empresa Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos:

- **Funciones Técnicas:** Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- **Funciones Comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- **Funciones Financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.

- **Funciones de Seguridad:** Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
- **Funciones Contables:** Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
- **Funciones Administrativas:** Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración:

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
- Dirigir: Guiar y orientar al personal.
- Coordinar: Ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.
- Controlar: Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Esta teoría plantea muchas cosas interesantes que se utilizan hoy en día como es la estructura de la empresa busca aumentar la eficiencia de la empresa a través de la organización y los elementos para que la empresa funcione de manera efectiva, en las contribuciones que hace Fayol plantea las funciones básicas de la empresa que son las funciones: técnicas, financieras, comercial, de seguridad, contables y administrativas, en el proceso administrativo entra lo que es planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar estos bases son una herramienta principal para poder dirigir un proceso en la empresa y poder hacer efectiva la administración. La jerarquía no solo esta en la jefatura, sino que también esta en las partes operativas donde se encuentran los trabajadores, también se encuentra la administración nos dice que es un conjunto de proceso donde la organización esta dentro de ellas y la organización es la forma y la estructura de como se distribuyen los recursos en una empresa.

De esta manera Fayol permite entender que la administración se hace mas eficiente cuando nos organizamos mejor ya que nos da más eficiencia de acuerdo con las necesidades de competencia.

TEORÍA DE ELTON MAYO

Elton Mayo (1890-1947). 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.

. Elton Mayo fue la persona designada para dirigir estos estudios, ya que en 1923 había realizado una investigación en una fábrica textil en Filadelfia que presentaba problemas de producción y una rotación anual de personal de cerca de 250%. Mayo introdujo un periodo de descanso, dejó a criterio de los obreros la decisión de cuándo deberían parar las máquinas y contrató una enfermera. Al poco tiempo surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación.

Esta teoría tiene entre sus características más relevantes las siguientes:

- Estudia la organización como un grupo de personas.

- Hace énfasis en las personas.
- Se inspira en sistemas de psicología.
- Delegación plena de autoridad.
- Autonomía del trabajador.
- Confianza y apertura.
- Énfasis en las relaciones humanas entre los empleados.
- Confianza en las personas.
- Dinámica grupal interpersonal.

Las cuatro principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración.
- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas.
- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin.

De acuerdo con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo desarrolla un enfoque humanista de acuerdo con la evolución de las ciencias sociales ya que se basa en los factores sociales y psicológicos, no solo económicos para poder dar productividad en una empresa.

De esta manera y gracias a sus experimentos permite que se dé cuenta se necesita mayor integración social y que el trabajador esta influenciado en la recompensa y los posibles castigos que pueden tener, influyendo en su comportamiento, rendimiento y productividad, así la administración se hace mas humana y da a conocer que el hombre tiene distintas necesidades y no todo es de manera mecánica.

Conclusión

Max Weber se centra en la comprensión de la sociedad moderna y la burocracia mientras que Fayol se centra en la estructura de la empresa y en la organización para poder competir en el mercado, y Taylor se centraba en las tareas y racionalización del trabajo eficiente y especializado en el trabajo mientras que al contrario de Elton mayo buscaba que fuera más humanistas los tratos hacia los empleados y que no solo fuera de manera mecánica Después de tantos aportes a las técnicas de calidad hoy en día se tiene trato digno y mejoras tanto en los establecimientos de trabajos como en atención a diferentes servicios esta manera las tecnicas y teorías de calidad ayudan a mejor y tener mejor rendimiento en el personal que maneja las empresas ofreciendo productos y servicios de calidad para la satisfacción del consumidor.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. https://fileservice.s3mwc.com/storage/uds/biblioteca/2025/03/GnoH0Ccubym3ukDeA7rK-CALIDAD_EN_LOS_SERVICIOS_DE_ENFERMERIA.pdf
2. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SI1405-14352009000200010
3. <https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales/teoria-cientifica-de-la-administracion#:~:text=A%20principios%20del%20siglo%20XX,Illega%20a%20conoc%C3%A9rsele%20como%20taylorismo.>
4. <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
5. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>