



## Ensayo

Nombre del Alumno: *Pamela Guadalupe Rueda Ramirez*

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

Parcial: *Iero*

Nombre de la Materia: *Calidad en los Servicios de Enfermería*

Nombre del profesor: *Juana Inés Hernández López*

Nombre de la Licenciatura: *Enfermería*

Cuatrimestre: *8vo*

## Introducción

En este presente ensayo se abordará el tema de teorías que soportan el trabajo de calidad, a lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica.

Estas teorías ayudan a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se han ido involucrando las organizaciones en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

A continuación, se presentaran algunos teorías y como cada uno de los autores aportan desde su punto de vista la administración y calidad empresarial.

## Desarrollo

El primer autor es Taylor Frederick (1856-1915), presentando una teoría denominada “Teoría Administrativa Científica” en donde plantea 4 principios:

- Planeamiento: en donde busca sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.
- Preparación: La selección científica dependerá de cada trabajador y por lo consiguiente se le asignará la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto.
- Control: el trabajo del personal será controlado para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- Ejecución: Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

El segundo autor es Henry Fayol con su teoría “Teoría Administrativa clásica de Fayol” la teoría clásica de la administración se distingue por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia.

Fayol destaca que toda empresa cumple seis funciones básicas.

- Funciones administrativas
- Funciones técnicas
- Funciones comerciales
- Funciones financieras
- Funciones de seguridad.

Según Fayol, la administración es un todo y un conjunto de procesos del cual la organización es una de las partes, la cual es estática y limitada, ya que se refiere a la estructura y la forma.

Para este autor administrar es:

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos.
- Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

El tercer autor es Max Weber “ Teoría Burocrática” se basa en: la formalización tanto de las normas como de los procedimientos y la centralización (definición de la jerarquía y la autoridad). Weber, a través de su conocida teoría, establece que la legitimidad puede ser:

- Carismática: se basa en la santidad, heroicidad o en otras cualidades que concurren de forma especial en una determinada persona.
- Tradicional: deriva del carácter sagrado que caracteriza a determinadas tradiciones, usos o costumbres.
- Racional: que encuentra su fundamento en el principio de legalidad propio del ordenamiento jurídico.

Después tenemos a Elton Mayo “Teoría de las relaciones humanas”, esta nueva teoría fue siendo adoptada por las empresas, que empezaron a notar cada vez más, la importancia del factor humano en la productividad de esta, lo que propició que las empresas se interesaran más en el estudio sobre el factor humano, sus motivaciones y como estas influían en la productividad.

Esta teoría tiene las siguientes características.

- Estudia la organización como 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 e interpersonal.

Ahora encontramos la “Teoría Neoclásica” por los autores Drucker y O’Donnell, hace referencia a la teoría clásica y la adopta al modelo de las empresas actuales.

Esta teoría también recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas; en este contexto es importante señalar que el administrador debe planear, organizar, dirigir y controlar la organización para el logro de los objetivos institucionales, funciones que debe llevar a cabo de forma permanente.

Por último tenemos la teoría de “Desarrollo Organizacional” de McGregor y Argyris, trata de las personas en las organizaciones y de cómo funcionan; también del cambio planificado, es decir, de lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor.

Este cambio planificado implica sentido común, un trabajo difícil aplicado con diligencia a lo largo del tiempo, un enfoque sistemático orientado a ciertas metas y un conocimiento válido acerca de la dinámica de la organización y de la forma de cambiarla.

La relevancia de esta teoría, se enfoca hacia un método a gran escala para una más completa utilización del potencial humano, en lo cual el entrenamiento desempeña un papel principal, la importancia de tal entrenamiento está en la creación del trabajo en equipo y en el mejoramiento de las relaciones entre los grupos más que en el entrenamiento individual.

## **Conclusión**

Estas teorías tienen mucha importancia al crear o tener una empresa, ya que nos ayudará a tener mejor calidad en nuestros productos y en nuestros trabajadores.

Actualmente considero que la teoría de Elton Mayo y la teoría de McGregor (Desarrollo organizacional) tienen una gran relevancia en las empresas ya que se está tomando en cuenta las funciones fisiológicas y la buena comunicación que deben tener los empleados con los líderes y viceversa para un mayor rendimiento de ésta.

## **Bibliografía**

**Antología LEN-801 Calidad de los servicios de Enfermería.**