



*Nombre del Alumno: Shady Mariell López Enamorado*

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

*Parcial: I*

*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*

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, respaldado por diversas teorías que han moldeado su aplicación en los entornos organizacionales. Estas teorías proporcionan un marco estructurado para entender, medir y mejorar los procesos, productos y servicios, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los clientes y superar los estándares establecidos. Desde enfoques centrados en el control de los procesos hasta modelos más integrales que consideran la cultura organizacional y el liderazgo, estas teorías han demostrado ser esenciales en la construcción de sistemas de calidad sólidos y sostenibles.

Entre las teorías más influyentes se encuentran los aportes de expertos como W. Edwards Deming, quien destacó la importancia de la mejora continua y el ciclo PDCA; Joseph Juran, con su enfoque en la planificación de la calidad y la satisfacción del cliente; y Philip Crosby, quien popularizó el concepto de “cero defectos”. Estas perspectivas han sido fundamentales para establecer principios que guían tanto a las organizaciones como a los profesionales en la implementación de estrategias efectivas para la gestión de la calidad.

El estudio de estas teorías es crucial, ya que ofrecen herramientas y metodologías que permiten no solo identificar áreas de mejora, sino también desarrollar una cultura organizacional orientada hacia la excelencia. A través de su análisis, se puede comprender cómo la calidad no es solo un objetivo técnico, sino un proceso integral que involucra a todos los niveles de la organización en la búsqueda del desempeño óptimo y la satisfacción de las partes interesadas.

# Teorías Que Soportan el Trabajo De Calidad

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915).

Se le conoce como el "El padre para la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial para 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, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó sobre todo la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo, con el propósito de maximizar la producción con un mínimo de costos.

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. Principios de la administración científica de Taylor desde el punto de vista de Taylor, la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

• **Principio de planeamiento;** sustituir en el trabajo del operario al criterio individual, la improvisación y la actuación



empírico-práctico por los métodos basados en procedimientos científicos.

- **Principio de la preparación**; La selección científico de trabajadores de modo que a cada uno se le cargue la responsabilidad específico de uno tarea para lo cual sea apta.
- **Principio del control**; Controlar el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución se verifique esté siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- **Principio de la ejecución**; Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinado.

## Aportaciones

Las primeras y principales aportaciones fueron los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo.



Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como "La organización racional del trabajo".

## 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 los 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 este irá subiendo mientras más produzcan.
- 6- **Supervisión funcional;** La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.
- 7- **Condiciones ambientales de trabajo.**

## **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.

Sus ideas no sólo contemplaban la administración de una sola organización, pues también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad. Fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones acerca del burocratismo se consideraron como factores sociales históricos que llevaron al desarrollo de organizaciones más complejas.

## 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.

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 era sobre los seres humanos, donde consideró también que el control imperativo era indispensable para dirigir a las masas.

## Teoría de las relaciones humanas 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, terminado en 1932, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

## El experimento de Hawthorne

En el año de 1924 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, 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

950%. Mayo introdujo un período de descanso; dejó a criterio de los obreros la decisión de cuándo detener el parar las máquinas y contrató una enfermera. Al poco tiempo surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación.

La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentro en expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas.

- 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.

## Aportaciones

- ✓ 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.

## Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualizó los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando

an cuenta las demás teorías administrativas.

Los autores neoclásicos ven la administración como una técnica social, ya que el administrador al manejar personas debe conocer asuntos relacionados con la dirección de las mismas.



## Teoría del comportamiento

Significó un enfoque diferente en la teoría administrativa moderna, al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendió establecer una administración más humana.

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. Maslow**, **F. Herzberg** y **R. Likert**.

Aportaciones de los principales exponentes **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.

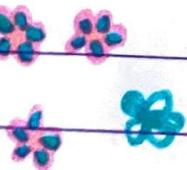
En su teoría concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionados o no con su trabajo.

En este contexto definió la decisión como un proceso de análisis y elección entre alternativas disponibles y los

Curso de acción que deberá seguir de acuerdo con la decisión elegida.

**La teoría X** percibe a las personas como personas perezosas e ineficientes, que evitan el trabajo, carecen de ambición, prefieren ser dirigidas, irresponsables, que muestran resistencia al cambio, sin iniciativa y completamente dependientes del sistema, lo que les proporciona seguridad.

**La teoría Y** ve a los como creativos y competentes, capaces de automotivarse y autodirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupados, aceptan sus responsabilidades y aceptan retos, además de que su trabajo les proporciona satisfacción.



## Conclusión

Las teorías que soportan el trabajo de calidad son pilares fundamentales para el desarrollo y sostenibilidad de organizaciones orientadas hacia la excelencia. A través de los aportes de pensadores como Deming, Juran y Crosby, se han establecido principios y metodologías que permiten comprender la calidad no solo como un objetivo, sino como un proceso integral y dinámico que involucra a todas las áreas y niveles de una organización.

Estas teorías destacan la importancia de la mejora continua, el enfoque en el cliente y la participación activa de los equipos de trabajo, elementos clave para alcanzar altos estándares de desempeño. Asimismo, ofrecen herramientas prácticas que facilitan la identificación de problemas, la optimización de procesos y la promoción de una cultura organizacional basada en el compromiso con la calidad.

En conclusión, el estudio y aplicación de estas teorías permiten a las organizaciones no solo cumplir con las expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, sino también adaptarse a los cambios del entorno, fomentar la innovación y asegurar su competitividad a largo plazo. La calidad, sostenida por estas bases teóricas, se convierte así en un motor esencial para el éxito organizacional y el desarrollo sostenible.

## Bibliografía

(N.d.-b). Com.Mx. Retrieved January 25, 2025, from <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>