



# Mi Universidad

*Nombre del Alumno: Erwin Avelino Bastard Alvarado.*

*Nombre del tema: Super nota de teorías que soportan el trabajo de calidad.*

*Parcial: I parcial.*

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

*Nombre del profesor: Mariano Walberto Balcázar Velasco.*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería.*

*Cuatrimestre: VIII.*

*Pichucalco, Chiapas a 22 de Enero del 2023.*

## TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

**Frederick Winslow Taylor** (1846-1915), fue un **ingeniero y economista**. Considerado el padre de la administración científica, nació en Filadelfia, Estados Unidos.

Efectuó sus primeras observaciones sobre la industria del trabajo en la industria del acero. A ellas les siguieron una serie de estudios analíticos sobre tiempos de ejecución y remuneración del trabajo.

Frederick Taylor abandonó sus estudios universitarios de derecho por un problema en la vista y a partir de 1875 se dedicó a trabajar como obrero en una de las empresas industriales siderúrgicas de Filadelfia.



## Principios de la Administración Científica según Taylor

### 1. Principio de planeación

- Sustituir la improvisación por las ciencias, mediante los métodos de trabajo basados en procedimientos científicos.

### 2. Principio de preparación

- Seleccionar en forma científica a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado.

### 3. Principio de control

- Controlar el trabajo para asegurarse de que está ejecutándose de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

### 4. Principio de ejecución

- Asignar atribuciones y responsabilidades para que el trabajo se realice con disciplina.

## 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:** Mantener un ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, etc., con el objetivo de evitar la fatiga.

## TEORIA DE HENRY FAYOL



- Henry Fayol, ingeniero de minas nacido en Constantinopla en 1841 fue su creador en 1916 quien expuso su teoría en su famoso libro *Administración Industrielle et Générale* publicado en París.
- La exposición de Fayol parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, inicia con la concepción anatómica y estructural de la organización.
- El enfoque general de la teoría se dirige a
  - La división del trabajo
  - La aplicación de un proceso administrativo
  - La formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.
- 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.

# Aportaciones de Fayol a la administración

## ■ La universalidad de la administración

Fayol señaló, que la administración, sus principios y procesos y técnicas tienen aplicación universal.

- Organismos o empresa públicos o privados
- Hogar
- País

La fábrica, la empresa y la familia requieren de buenos jefes.

Fayol recomendó que la administración debía enseñarse en escuelas secundarias preparatoria y universidades en todo tipo de profesiones incluyendo cursos en todas las carreras universitarias.

# HENRY FAYOL.

- Un tercer aporte fue la definición de las **áreas funcionales** de la organización:
  - **Técnica.-** Elaboración de los productos o servicios.
  - **Comercial.-** Comprar y vender.
  - **Financiera.-** Obtiene y aplica el capital necesario.
  - **Seguridad.-** Salvaguardar los bienes.
  - **Contabilidad.-** Genera información sobre la situación económica.
  - **Funciones administrativas.-** Prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar funciones anteriores.

## ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE FAYOL

- **Previsión:** Examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.
- **Organización:** Proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.
- **Dirección:** Hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa.
- **Coordinación:** Armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.
- **Control:** Verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.

# 14 PRINCIPIOS FAYOL



desarrollé los principios fundamentales para la organización sistemática del trabajo.

## 1. DIVISION DEL TRABAJO

CADA EMPLEADO TIENE UNA HABILIDAD DISTINTA Y UN PUNTO FUERTE QUE HAY QUE EXPLOTAR.

## 2. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

LA AUTORIDAD CONLLEVA RESPONSABILIDAD Y CIERTO RIESGO.

## 3. DISCIPLINA

LA DISCIPLINA CONLLEVA OBEDIENCIA Y RESPETO HACÍA LOS VALORES FUNDAMENTALES.

## 4. UNIDAD DE MANDO

SE REFIERE A LA IMPORTANCIA DE QUE CADA EMPLEADO RECIBE ÓRDENES SOBRE LAS TAREAS QUE DEBE REALIZAR DE UN ÚNICO MANDO

## 5. UNIDAD DE DIRECCIÓN

ENFOQUE Y A LA UNIDAD DE LAS ACTIVIDADES, ES DECIR, TODAS DEBEN TRABAJAR HACÍA UN MISMO OBJETIVO, DETALLADO ESPECÍFICAMENTE EN EL PLAN DE ACCIÓN.

## 6. SUBORDINACIÓN

SUBORDINACIÓN DEL INTERÉS INDIVIDUAL AL GENERAL. PREVALECE LOS INTERESES DE LA EMPRESA

## 7. REMUNERACIÓN

ES IMPORTANTE CONTAR CON EMPLEADOS QUE ESTÉN MOTIVADOS Y QUE SEAN TOTALMENTE PRODUCTIVOS. LA REMUNERACIÓN DEBE SER COHERENTE Y JUSTA PARA TODOS

## 8. JERARQUÍA

FAYOL EXIGE UN RESPETO MÁXIMO A LOS MANDOS MÁS ALTOS, ESTABLECIENDO ASÍ UNA LÍNEA MUY CLARA DE AUTORIDAD Y JERARQUÍA EN LA ORGANIZACIÓN

## 9. CENTRALIZACIÓN

LA AUTORIDAD A LA HORA DE TOMAR DECISIONES DEBE ESTAR REPARTIDA DE FORMA EQUILIBRADA Y COHERENTE

## 10. ORDEN

CADA EMPLEADO DEBE TENER LOS MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA PODER DESARROLLAR DE FORMA ADECUADA LAS FUNCIONES QUE SE LE HAN ASIGNADO.

## 11. EQUIDAD

REMARCA QUE LOS TRABAJADORES DEBEN SER TRATADOS EN TODO MOMENTO CON EQUIDAD, AMABILIDAD Y POR IGUAL, INDEPENDIEMENTE DE SU FUNCIÓN O PROCEDENCIA

## 12. ESTABILIDAD

HACE REFERENCIA A LA IMPORTANCIA DE LA ESTABILIDAD DEL PERSONAL, ES DECIR, DE LA ESPECIALIZACIÓN

## 13. INICIATIVA

INCENTIVA DE FORMA CLARA LA IMPORTANCIA DE LA INICIATIVA DE CADA TRABAJADOR PARA REALIZAR TAREAS, ES DECIR, LA FLEXIBILIDAD Y LIBERTAD PARA PODER APORTAR VALOR EN SU PUESTO DE TRABAJO.

## 14. ESPIRITU DE CUERPO

EN ESTE CASO SE PROMUEVE EL TRABAJO EN EQUIPO, ESENCIAL PARA QUE HAYA COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN TODOS LOS ASPECTOS.

# fayol..



Los 14 principios de Fayol buscan un correcto desarrollo de los métodos de dirección, que han llegado hasta nuestros tiempos siguiendo sus bases

Cada principio tiene en cuenta el factor humano, como parte del motor para que haya un correcto funcionamiento.

# Max Weber y La Teoría de la burocracia: (1864-1920)

✓ Max Weber nació en Alemania y fue un jurista, economista y sociólogo muy importante en su época.

✓ Fue uno de los principales científicos que estudiaron las organizaciones.

✓ Según Weber, las organizaciones formales modernas se basan en leyes, que las personas aceptan porque creen que son racionales, es decir, definidas de acuerdo



## MODELO BUROCRÁTICO

### Ventajas

### Desventajas

Precisión acerca de cómo se realizan las tareas

Rapidez en las toma de decisiones

Rutinas y procedimientos estandarizados

Fácil de interpretar

Relación con los objetivos organizacionales

Funcionamiento confiable

Exceso de formalismo

Despersonalización de las relaciones

Resistencia a los cambios

No tiene en cuenta la aparición de imprevistos

No tiene en cuenta a las organizaciones informales

## CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE LA BUROCRACIA

- **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.

- **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.

- **Comunicación formal:** La organización debe estar unida por comunicaciones escritas.

- **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; están fundamentados en criterios de evaluación, pruebas y concursos para suplir las vacantes o conceder ascensos.

- **Especialización en la administración:** Los miembros del cuerpo administrativo deben estar separados de la propiedad de los medios de producción, es decir, los administradores de la burocracia no son los dueños de los recursos a su cargo, sino profesionales especializados en administración.

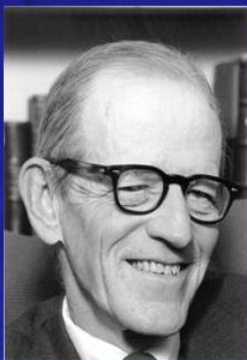
- **Profesionalización de los participantes:** Los empleados de la burocracia son asalariados de acuerdo con sus funciones o posición jerárquica, sus contratos se firman por tiempo indefinido, sus ascensos son avalados por su superior inmediato, desarrollan carrera dentro de la organización y no son propietarios de los medios de producción.

- **Previsión del funcionamiento:** El objetivo de la burocracia es prever el comportamiento de sus miembros.

## DISFUNCIONES DE LA BUROCRACIA

1. Interiorización de las normas
2. Formalismo y papeleo excesivos
3. Resistencia al cambio
4. Despersonalización de las relaciones
5. Jerarquización de las relaciones
6. Conformidad extrema con rutinas y procedimientos
7. Exhibición de símbolos de autoridad
8. Dificultades en la atención a los clientes y conflicto con el público

# TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS



Elton Mayo es el fundador de esta escuela.

Surgió en Estados Unidos como consecuencia del experimento de Hawthorne que fue desarrollado por Elton Mayo.

En 1927, el Consejo Nacional de Investigaciones inicia un experimento en la fábrica Hawthorne de la "Western Electric Company ubicada en Chicago, para conocer, evaluar la correlación entre la iluminación y la eficiencia de los operarios.

## Aportes de ELTON MAYO

Aportó el concepto de nuevo ambiente industrial (comprensión entre patronos, obreros y la administración).

-Generó la teoría de las relaciones humanas con el experimento de Hawthorne, cargada de valores humanistas en la administración.

-Importancia del estado de ánimo de los trabajadores en su desempeño laboral

-Integración y el comportamiento social de los empleados

-Necesidades psicológicas, sociales,

-Recompensas y sanciones

-Estudio de los grupos informales

-Énfasis en los aspectos emocionales y no racionales del comportamiento de las personas

# El experimento de Hawthorne

CAROLINA SANTAMARIA PEREZ

## HISTORIA

En 1923, Elton Mayo se desempeñó como líder de un proyecto de investigación, en una fábrica de textiles ubicada en Filadelfia.



## FASE 4

Existía un salario por hora-hombre laborada, con varios factores condicionantes y un salario mínimo por hora en el caso de interrupciones en la producción, por causas independientes a los trabajadores. Estos salarios solo se podían aumentar si los niveles de producción se incrementaban.



Los trabajadores perdieron todo interés y tomaron diferentes actitudes; por lo tanto, los investigadores fueron apartándose del interés inicial de encontrar mejores condiciones físicas de trabajo y orientaron toda la actividad experimental al tema de las relaciones humanas en el trabajo.

## FASE 3



## SURGE...

Como consecuencia de este experimento, el Consejo Nacional de Investigación, en 1927, inició un experimento en la Western Electric Company, ubicada en Chicago



## CONSISTIO EN 4 FASES:

## FASE 1



Los investigadores pretendían averiguar el efecto que producía la iluminación, en el rendimiento, eficiencia y productividad de los trabajadores.



proyectaron la investigación hacia la fatiga laboral, por cambio en los horarios, y por introducir periodos de descanso.

## FASE 2



Esta fase se inicia en abril de 1927. Se conforman dos grupos de trabajadoras para el montaje de relés.

## TEORÍA NEOCLÁSICA DE DRUCKER Y O'DONNELL

La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

## 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.

- **Douglas McGregor (1906-1964):** Estudiante del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación; para ello comparó dos estilos antagónicos de administrar, uno basado en la teoría tradicional excesivamente mecanicista y pragmática (teoría X), y el otro fundamentado en las concepciones modernas del comportamiento humano (teoría Y).

- **Abraham H. Maslow (1908-1970):** Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica.

- **Herzberg Frederick (1923-2000):** Propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales.

## Características de la teoría neoclásica

1. Énfasis en la práctica de la administración
2. Reafirmación de los postulados clásicos
3. Énfasis en los principios generales de administración
4. Énfasis en los objetivos y en los resultados
5. Eclecticismo conceptual

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE MCGREGOR Y ARGYRIS

French y Bell definen al desarrollo organizacional como un esfuerzo de largo alcance apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de una organización, a través de un diagnóstico y administración colaborativa de la cultura organizacional:

- Con énfasis en equipo de trabajo formal, equipo temporal y cultura intergrupal.

- con la asistencia de un facilitador y el uso de la teoría y tecnología de la ciencia del comportamiento aplicada, incluida la investigación acción. Según esta definición, el desarrollo organizacional es un proceso dinámico de cambios planeados con base en diagnósticos reales, mediante métodos e instrumentos dirigidos a optimizar las relaciones entre las personas y los grupos con la finalidad de asegurar la supervivencia de la organización, por lo que el desarrollo organizacional no es un curso de capacitación o una solución emergente en una situación de crisis.

## TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO



La teoría del comportamiento (o teoría behaviorista) de la administración significó una nueva dirección y un nuevo enfoque en la teoría administrativa: el enfoque de las ciencias del comportamiento, el abandono de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores (teoría clásica, teoría de las relaciones humanas y teoría de la burocracia) y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas.

El énfasis permanece en las personas, pero dentro del contexto organizacional.

La teoría del comportamiento en la administración tiene su mayor exponente en **Herbert Alexander Simon, Chester Barnard, Douglas McGregor, Renis Likert, etc.**

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización, en consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, el desarrollo organizacional abordará, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, de identificación y destino de la organización, la forma de satisfacer los requerimientos del personal y cuestiones de eficiencia organizacional.



## REFERENCIAS

- UNIVERSIDAD DEL SURESTE [UDS] 2023, CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, P.15-32.

