



**Mi Universidad**

**Súper Nota**

*Nombre del Alumno: Kerilin Domínguez Márquez.*

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

*Parcial: 1er Parcial.*

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

*Nombre del profesor: Lic. Mariano Walberto Balcázar Velasco.*

*Nombre de la Licenciatura: Lic. En Enfermería.*

*Cuatrimestre: 8vo Cuatrimestre.*

# TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

## TEORÍA ADMINISTRATIVA CIENTÍFICA DE TAYLOR

### Administración Científica

- Surge → desarrollo capitalista.
- La Teoría Científica de la Admón. se desarrolló a inicios del siglo XX, por: Frederick Winslow Taylor (1856-1915), estadounidense, ingeniero industrial, escritor. Investigo las técnicas de racionalización del trabajo operario



#### PRINCIPIOS

- ❖ Desarrollar procedimiento científico para cada elemento del trabajo.
- ❖ Seleccionar, entrenar y enseñar a un trabajador.
- ❖ Participación directa y entusiasta.
- ❖ La gerencia debe hacer el trabajo, la planeación y dirección.

## 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:

La organización científica del trabajo o principios de Taylor



## PRINCIPIOS SECUNDARIOS DE TAYLOR

1. Estudio de tiempos y movimientos
2. Selección científica del trabajador
3. Preocupación por la fatiga
4. Estándar de producción
5. Plan de incentivo salarial
6. Supervisión funcional
7. Condiciones ambientales de trabajo



## ÁREAS FUNCIONALES

Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí:



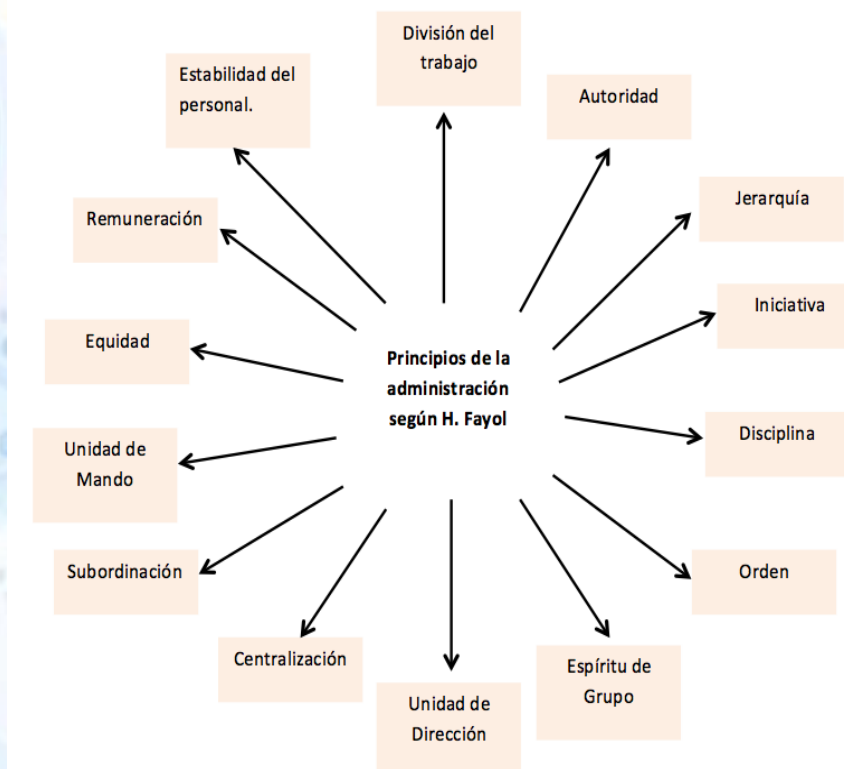
## FUNCIONES ADMINISTRATIVAS MODELO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa; dentro de ellas se encuentran las siguientes.



## PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN CLÁSICA DE FAYOL

Para Fayol las funciones administrativas (proceso administrativo) debían desempeñarse según los principios generales de administración.



## TEORÍA BUROCRÁTICA DE MAX WEBER

Max Weber desarrolló su teoría de la burocracia para ayudar a clasificar los amplios cambios sociales que se dividieron de la Revolución Industrial. Weber clasificaba la sociedad urbana industrial como algo más heterogénea e impersonal.



## CARACTERÍSTICAS DE LA BUROCRACIA

Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base

- ▶ 1º Carácter legal de las normas y reglamentos
- ▶ 2º Carácter formal de las comunicaciones..
- ▶ 3º Carácter racional y división del trabajo.
- ▶ 4º Impersonalidad de las relaciones.
- ▶ 5º Jerarquía de la autoridad.
- ▶ 6º Rutinas y procedimientos estandarizados.
- ▶ 7º Competencias técnicas y meritocracia.
- ▶ 8º Especialización de la administración, que se independiza de los propietarios.
- ▶ 9º Profesionalización de los participantes.
- ▶ 10ª Completa previsión del funcionamiento.

## DISFUNCIONES DE LA BUROCRACIA

El comportamiento de las personas no siempre es previsible dentro del modelo burocrático de Weber; observe cómo se presentan consecuencias imprevistas que conducen a la ineficiencia y la imperfección; a estas consecuencias imprevistas se les da el nombre de "disfunciones de la burocracia", responsables del sentido peyorativo que se da al término.

1. Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos.
2. Exceso de formalización y papeleo.
3. Resistencia al cambio.
4. Despersonalización de las relaciones.
5. Jerarquización como base del proceso de decisión.
6. Superconformidad con rutinas y procedimientos.
7. Exhibición de señales de autoridad.
8. Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público.

## TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE ELTON MAYO



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.

## VENTAJAS DEL MODELO BUROCRÁTICO

Para Weber las ventajas de la burocracia son:

- ▶ Racionalidad.
- ▶ Precisión en la definición del cargo y de la operación.
- ▶ Rapidez en las decisiones.
- ▶ Interpretación unívoca.
- ▶ Uniformidad de rutinas y procedimientos.
- ▶ Continuidad de la organización .
- ▶ Reducción de la fricción entre las personas.
- ▶ Coherencia .
- ▶ Subordinación de los más nuevos a los más antiguos.
- ▶ Confiabilidad.

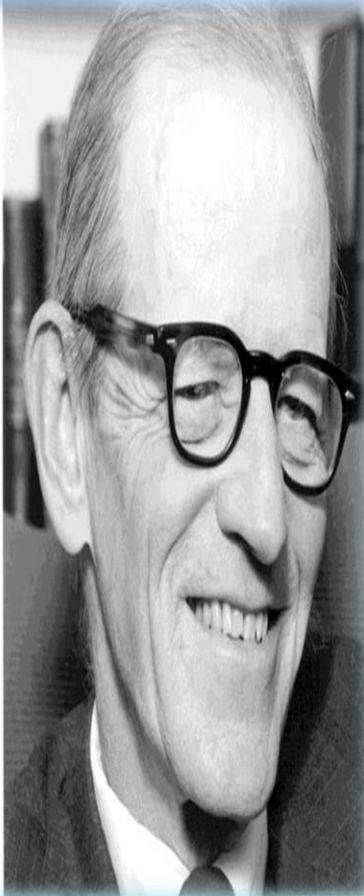
## EXPERIMENTO DE HAWTHORNE

En 1923, Mayo había dirigido una investigación en una fábrica textil próxima a Filadelfia. Esta empresa, que presentaba problemas de producción y una rotación anual de personal cercana al 250%, había intentado sin éxito poner en marcha varios esquemas de incentivos. En principio, Mayo introdujo un periodo de descanso, dejó a criterio de los obreros la decisión de cuando deberían parar las máquinas, y contrató una enfermera. Al poco tiempo surgió un espíritu de solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación.



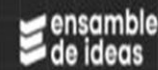
## APORTACIONES Y ANTECEDENTES

1. Demostró que el aspecto psicológico es muy importante en las tareas administrativas.
2. Demostró la importancia de la comunicación.
3. Demostró la importancia que tienen los grupos informales dentro de la empresa



Las primeras legislaciones laborales y las nuevas jornadas reducidas de trabajo

Las mejoras en las condiciones de salubridad, la aparición del seguro social



El mayor poder que iban teniendo cada vez más los sindicatos.

El desarrollo que tuvieron las ciencias sociales, esencialmente la psicología y la sociología.

## TEORÍA NEOCLÁSICA DE DRUCKER Y O'DONNELL

### Peter Ferdinand Drucker



Nació en Viena, 19 de noviembre de 1909 – Claremont, 11 de noviembre de 2005, fue un abogado y tratadista austriaco autor de múltiples obras reconocidas

mundialmente sobre temas referentes a la gestión de las organizaciones, sistemas de información y sociedad del conocimiento, área de la cual es reconocido como padre y mentor en conjunto con Fritz Machlup.

Cyril J. O'Donnell (1909-2005):

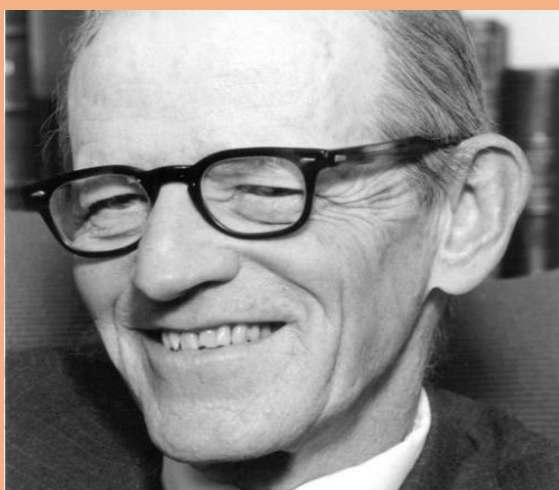
Nació en Lincoln, Nebraska. Fue cocautor del libro Principios de Gestión, en todos los libros de administración que publicó, definió gestión como un proceso que consiste en un conjunto de funciones interdependientes.



## PARÁMETROS DEL SISTEMA

Los parámetros son los componentes que contiene un sistema, y éstos son:

- Entrada o insumo.
- Salida o producto.
- Procesamiento o transformador.
- Retroalimentación o retroinformación.
- Ambiente.



## 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



## 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.

## Herbert Alexander SIMON

*“Será que as pessoas fazem o que quero que façam (ou melhor, o que necessita ser feito) somente porque tenho o poder de promovê-las ou despedi-las?”.*



1916 - 2001

- Psicólogo e Economista.
- Desenvolveu conceitos e nomenclaturas que permitissem descrever a estrutura e o funcionamento das organizações.
- Em 1947, publicou o livro **“Comportamento Administrativo”** que foi considerado o marco inicial da teoria comportamental.
- Em 1978 ganhou o Prêmio Nobel de Economia pela teoria da **Tomada de Decisão**, desenvolvida durante o seu doutorado.
- Foi consultor da NASA.
- Nos últimos anos estava desenvolvendo pesquisas na área de Inteligência Artificial.



## DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE MCGREGOR Y ARGYRIS

El desarrollo organizacional (DO) se apega al lado humano de la empresa. Su campo de aplicación es aquel que tiene relación con los recursos humanos, ya que la importancia que se otorga a las personas es decisiva para el éxito o fracaso organizacional, es por ello que:

### • Chris Argyris

Fue uno de los primeros en dirigir sesiones de formación de equipos con el ejecutivo principal y con su equipo ejecutivo de mayor nivel.

Reportando sus primeras aportaciones e investigaciones en un libro, *“Interpersonal Competence and Organizational Effectiveness”*.

### • Douglas McGregor

Como profesor-consultor fue uno de los primeros científicos de la conducta que empezaron a resolver el problema de la

transferencia y a hablar en forma científica acerca de la aplicación de las habilidades del grupo-T en las organizaciones complejas y ayudar a llevarla a cabo.

Las ideas de McGregor fueron una fuerza dominante en este grupo de consultoría.

## DOUGLAS MCGREGOR

- Douglas McGregor fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado.



- McGregor en su obra **“El lado humano de las organizaciones”** describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

## Aportes de ABRAHAM MASLOW

- Una teoría sobre la motivación humana, expone la motivación del ser humano como una serie de procesos continuos de búsqueda de autorrealización.
- Muestra una pirámide que plantea una jerarquía de las necesidades humanas, donde se satisfacen las necesidades más básicas o fisiológicas (parte inferior de la pirámide) y las necesidades de desarrollo (parte superior de la pirámide)

Consta de cinco niveles:

1. Necesidades fisiológicas
2. Necesidades de seguridad y protección
3. Necesidades de afiliación y afecto
4. Necesidades de estima
5. Autorrealización



## MOTIVACION Y SATISFACCIÓN LABORAL

### TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, en la que expone **dos factores** que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores Higiénicos 0 Extrínsecos
- Factores Motivacionales 0 Intrínsecos



Professor Dr. Frederick Herzberg

### MOTIVACIÓN /SATISFACCIÓN DEL TRABAJO

ABRAHAM MASLOW (1908-1970)

Psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista.

# REFERENCIA

- ✚ [file:///C:/Users/CIBER%20RICHARD/Downloads/calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfemrer%C3%ADa-%20antolog%C3%ADa%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/CIBER%20RICHARD/Downloads/calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfemrer%C3%ADa-%20antolog%C3%ADa%20(2).pdf)
- ✚ <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..pdf>
- ✚ <https://prezi.com/kcr0wg0byu5g/calidad-de-los-servicios-de-enfermeria/>