



# Mi Universidad

## Cuadro Sinóptico

*Nombre del Alumno: Ronaldo de la Cruz Sangeado*

*Nombre del tema: Teorías que Aportan la calidad.*

*Parcial: 8A*

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

*Nombre del profesor: Sandra Yazmin Ruiz*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: Ejecutivo*

**TEORIAS  
QUE  
APORTAN  
LA  
CALIDAD.**

TEORIA A ADMINISTRATIVA  
CIENTÍFICA DE TAYLOR  
FREDERICK W.

Describió los 4  
principios de la  
administración  
científica

PRINCIPIOS  
ADMINISTRATIVOS

**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.

Primarias

- Principios administrativos
- Los mecanismos de administración,
- El pago por destajo,
- La selección de personal,
- El estudio de las características de los trabajos humanos

Secundarias

- 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.
- Selección científica del trabajador { Con esta selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar.
- Preocupación por la fatiga { Estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas.
- Estándar de producción { Significa ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia.
- Plan de incentivo salarial. { Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado y éste irá subiendo mientras más
- Condiciones ambientales de trabajo

# TEORIAS QUE APORTAN LA CALIDAD.

TEORIA ADMINISTRATIVA  
CIENTÍFICA DE TAYLOR  
FREDERICK W.

FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS

- 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.

APORTACIONES

UNIVERSALIDAD  
DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.).

AREAS  
FUNCIONALES

- Técnica: producción y fabricación de productos.
- ⊗ Comercial: compra de materias primas y venta de productos
- ⊗ Financiera: adquisición y uso del capital.
- ⊗ Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa.
- ⊗ Administrativa: uso adecuado de los recursos.

# TEORIAS QUE APORTAN LA CALIDAD.

Teoría Burocrática de Max Weber

## MODELO BUROCRATICO

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.

### 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

#### JERARQUIA

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. Todas las reglas, decisiones y acciones administrativas deben estar formuladas y registradas por escrito para garantizar su comprobación.

### Ventajas

#### RACIONALIDAD.

Está relacionada de forma directa con el logro de los objetivos de la organización.

#### PRECISIÓN EN LA DEFINICIÓN DEL CARGO Y LA OPERACIÓN

Por el conocimiento de los deberes.

#### RAPIDEZ EN LAS DECISIONES

Si cada miembro de la organización conoce lo que debe hacerse, cuándo y cómo hacerlo, los papeles y las órdenes se tramitan a través de canales preestablecidos

#### UNIVOCIDAD DE INTERPRETACIÓN.

Garantizada por la reglamentación específica y escrita

#### UNIFORMIDAD DE RUTINAS Y PROCEDIMIENTOS.

Favorece la estandarización y la reducción de costos y errores.

**TEORIAS  
QUE  
APORTAN  
LA  
CALIDAD.**

Teoría Burocrática de Max Weber

**MODELO  
BUROCRATICO**

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;

**IMPERSONALIDAD.**

Misma que se observa en las relaciones establecidas entre los miembros de la organización, porque se tratan como ocupantes de cargos y no como personas.

**DIRECTRICES CONVERTIDAS EN FINES.**

Las normas y los reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos, ya que el empleado se preocupa más por las reglas y los reglamentos de la organización que por su trabajo.

**EXCESO DE FORMALISMO Y PAPELEO.**

La tendencia de documentar y formalizar todas las comunicaciones lleva al exceso de trámites, lo que perjudica el funcionamiento de la organización.

**RESISTENCIA A LOS CAMBIOS.**

Los empleados se sienten seguros al realizar tareas que dominan y cualquier cambio amenaza su estabilidad, pues lo perciben como una,

# TEORIAS QUE APORTAN LA CALIDAD.

## TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE ELTON MAYO

Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. cambiando el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas

La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su 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.

## 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.

Énfasis en la práctica de las funciones administrativas.

Los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa; la teoría sólo es válida cuando se pone en práctica, sin descuidar la parte teórica.

Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración.

Los autores buscaron la flexibilidad en los principios generales de la administración; lo que para los autores clásicos eran leyes, ellos lo tomaron como principios generales capaces de orientar las funciones de los administradores sin importar el tipo de organización a la que sirvan.

Eclécticismo.

Se dice que esta teoría es ecléctica porque elige y aprovecha las contribuciones de las teorías anteriores, principalmente la clásica y la humanista.

Relevancia

en la administración por objetivos (APO). Fue quizá una de las mayores aportaciones de esta teoría: las organizaciones existen y trabajan en función de sus objetivos organizacionales, de ahí la importancia de medir el desempeño en relación con el logro de los mismos.

Planeación.

Función administrativa que establece los objetivos organizacionales y los planes para lograrlos.

## 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.

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, relacionadas o no con su trabajo.