



Mi Universidad

CUADRO SIPNOTICO

Nombre del Alumno: Andri Guadalupe Pérez Aguilar

Nombre del tema: Teorías Que Soportan la Calidad

Parcial: 8° "A"

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería

Nombre del profesor: Sandra Yazmin Ruiz Flores

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: Ejecutivo

Teorías Que Soportan La Calidad

Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915).

Teoría administrativa científica. Se le conoce como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. 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.

4 Principios de la Administración Científica

- 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.

Aportaciones

- Principios administrativos
- Los mecanismos de administración,
- El pago por destajo,
- La selección de personal,
- El estudio de las características de los trabajos humanos
- Responsabilidad
- separación de la planeación y la operación

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 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

6 Áreas 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.
- Contable: se encarga de balances, inventarios y costos.

Burocrática de 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. Fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional.

Aportaciones

Weber proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término "burocracia" no tiene un significado peyorativo de uso popular. 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 sobre los seres humanos.

CARACTERÍSTICA

- 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.

Ventajas del Modelo Burocrático

- 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.
- Confiabilidad.** { El negocio es conducido según las reglas conocidas, y los casos similares se tratan de manera metódica dentro de la misma forma sistemática.
- Subordinación** { Por parte de los más nuevos con respecto a los más antiguos.
- Beneficios para las personas en la organización.** { La jerarquía es formalizada, hay división del trabajo de forma ordenada; se entrenan para que se vuelvan especialistas haciendo carrera en la organización, en función de su mérito personal y su competencia técnica.

Disfunciones de la burocracia

- Impersonalidad
- Directrices convertidas en fines.
- Exceso de formalismo y papeleo
- Resistencia a los cambios.
- Intimidación o riesgo
- Toma de decisiones a cargo de la jerarquía.
- Conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización.
- Signos de autoridad.
- Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público.

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 y 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

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 250%. 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.
 - ⊗ Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la organización.
 - ⊗ Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, la cual se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones social.

Parámetros del sistema.

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

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.

Teorías Administrativa

- Características de la teoría neoclásica.
- Énfasis en la práctica de las funciones administrativas.
- Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración.
- Relevancia al enfoque del proceso administrativo.
- Eclecticismo.
- Relevancia en la administración por objetivos (APO).
- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Los autores neoclásicos ven la administración como una técnica social, ya que el administrador al manejar personas debe conocer asuntos relaciona- dos 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.

**Abraham H. Maslow
(1908-1970).**

Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica.

- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales.
- Necesidades de autoestima.
- Necesidades de autorrealización

**Herzberg Frederick
(1923-2000)..**

Propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos. Se encuentran en el ambiente que rodea a las personas.

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma. Centra su atención en los comportamientos de las personas y los grupos, más que en la estructura y técnicas de organización.

El DO está enfocado en presentar soluciones a los problemas de comunicación, conflictos entre grupos, aspectos de dirección y jefatura, asuntos de identificación y destino de la empresa o institución, así como cuestiones de eficiencia organizacional.

- con énfasis en equipo de trabajo formal, equipo temporal y cultura intergrupala
- con la asistencia de un facilitador y el uso de la teoría y tecnología de la ciencia del comportamiento aplicada, incluida la investigación-acción.

El DO busca la identificación de las personas con los objetivos organizacionales, lograr la motivación a través de valores y compromisos compartidos, y el desarrollo constante de un espíritu de equipo.

Bibliografía

- ❖ REFERENCIA BIBLIOGRAFICA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA. (n.d.). Plataforma Educativa UDS.
<https://plataformaeducativauds.com.mx/alMiParcial.php?tok=157227902334184>
- ❖ ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.
- ❖ HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento continue.
- ❖ Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999