



# UDAS

## Mi Universidad

*Nombre del Alumno*

*Laura Isabel de la Cruz Montes*

*Nombre del tema*

*SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.*

*Parcial*

*1°*

*Nombre de la Materia*

*CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA*

*Nombre del profesor*

*Sandra Yazmín Ruiz Flores*

*Nombre de la Licenciatura*

*Enfermería*

*Cuatrimestre*

*8°*

**Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W.**

Se le conoce como el “padre de la administración científica”.

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

*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.

**Principios secundarios de Taylor**

- *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 produzcan.
- *Supervisión funcional:* La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.
- Condiciones ambientales de trabajo

**Etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa**

- *Previsión:* examinar el futuro, calcular el porvenir.
- *Organización:* proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento.
- *Dirección:* hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo.
- *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.
- *Unidad de mando:* cada empleado debe recibir instrucciones sobre determinada operación sólo de una persona.
- *Autoridad y responsabilidad:* toda empresa debe tener una persona que la dirija.
- *Unidad de dirección:* un programa para cada actividad.

### Teoría burocrática de Max 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.

#### APORTACIONES:

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.

Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características:

- ❖ Formación.
- ❖ División de trabajo.
- ❖ Jerarquía.

### 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,

- ❖ 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.
- ❖ Continuidad de la organización. Se logra a través de la sustitución del personal que se retira.
- ❖ Beneficios para las personas en la organización. La jerarquía es formalizada, hay división del trabajo de forma ordenada.

### 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, se le conoce como “DIFUNSIONES DE LA BUROCRACIA”.

#### EJEMPLOS

- ❖ 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.
- ❖ Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público.

### Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne, Las conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo, 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%.

**Al poco tiempo surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación.**

### Parámetros del sistema.

**Los parámetros son los componentes que contiene un sistema:**

- ❖ Entrada o insumo. Es todo lo que entra al sistema.
- ❖ Salida o producto. Es todo lo que sale o se obtiene del sistema.
- ❖ Procesamiento o transformador. Es la transformación de todo lo que entra al sistema a través de la interacción de todos los subsistemas

- ❖ Retroalimentación o retroinformación. El sistema recibe cierta información en forma continua a través de su ambiente.
- ❖ Ambiente. Es todo aquello que rodea al sistema y es el que proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas.

### Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

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.

- 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 relacionados con la dirección de las mismas.

## TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

### 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.

La teoría X percibe a las personas como perezosas e insensibles, 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.

### 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

El desarrollo organizacional (DO) se apega al lado humano de la em-presa. 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.

## **BIBLIOGRAFIA**

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  
Contfno.

NO COPIAR