



**Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: Emilly Cruz Martínez*

*Nombre del tema: Teorías que soportan la calidad*

*Modulo: I*

*Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De  
Enfermería*

*Nombre del profesor: Sandra Yazmin Ruiz Flores*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8vo*

## Teorías que soportan la calidad

### Principios secundarios de Taylor



Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915). 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. Sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, le ofrecieron la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la delimitación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo.



### Aportaciones

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

Técnica: producción y fabricación de productos.

☐ Comercial: compra de materias primas y venta de productos

☐ Financiera: adquisición y uso del capital.

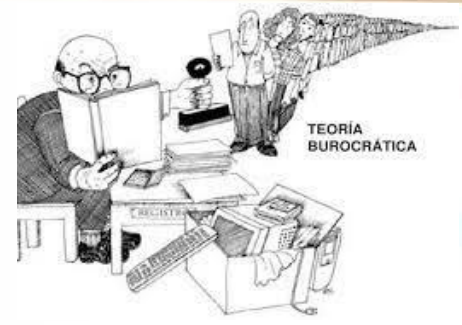
☐ Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa.

☐ Administrativa: uso adecuado de los recursos.

☐ Contable: se encarga de balances, inventarios y costos.

*Teorías que soportan la calidad*

Teoría burócrata de Max Weber



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.



**Aportaciones**

- **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.

**Disfunciones de la burocracia**

- **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.
- **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, intimidación o riesgo, por lo que para preservar su esquema actual se oponen a modificaciones de todo tipo.

## Teorías que soportan la calidad

### Teorías de las relaciones humanas de Elton Mayo

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.



### Parámetros del sistema

- 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 sociales.

Entrada o insumo. Es todo lo que entra al sistema, como puede ser material o energía que provoca las actividades del mismo. Representa el punto de partida.

Salida o producto. Es todo lo que sale o se obtiene del sistema una vez que sus subsistemas o elementos interactúan entre sí. Los resultados de los sistemas son los productos o servicios finales, mientras que los resultados de los subsistemas son intermedios, son procesos al interior del mismo.

Retroalimentación o retroinformación. El sistema recibe cierta información en forma continua a través de su ambiente, lo cual le permite ajustarse según el resultado que arroje el sistema.

Ambiente. Es todo aquello que rodea al sistema y es el que proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas; está en constante interacción con el sistema.

*Teorías que soportan la calidad*

**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.



**Teoría del comportamiento**

La 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.

Características de la teoría neoclásica

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.

Relevancia al enfoque del proceso administrativo. Esta teoría también recibe el nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis hacia las funciones administrativas; en este contexto es importante señalar que el administrador debe planear, organizar, dirigir y controlar la organización para el logro de los objetivos institucionales, funciones que debe llevar a cabo de forma permanente.

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

Organización. Designa actividades y los medios para llevarlas a cabo en función de los objetivos planteados.

Dirección. Consiste en dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos; requiere habilidades de comunicación, motivación y liderazgo.



## Bibliografía

Antología de Calidad En Los Servicios De Enfermería

<https://www.google.com/search?q=Teor%C3%ADas+de+las+relaciones+humanas+de+Elton+Mayo>

<https://www.google.com/search?q=Teor%C3%ADa+nocional+de+Drucker>

[https://www.google.com/search?sca\\_esv=600979061&q=Principios+secundarios+de+Taylorh](https://www.google.com/search?sca_esv=600979061&q=Principios+secundarios+de+Taylorh)