

MATERIA:  
Calidad en los  
Servicios de Enferme-  
ría.

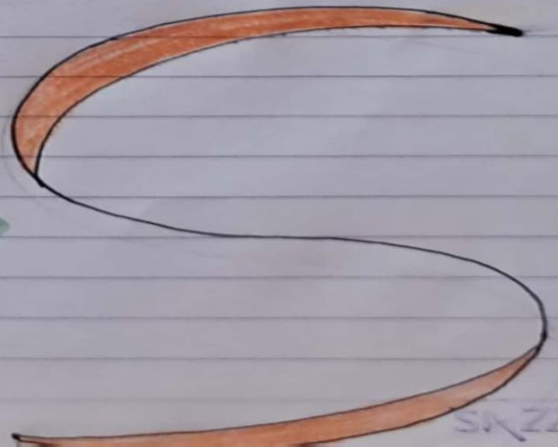
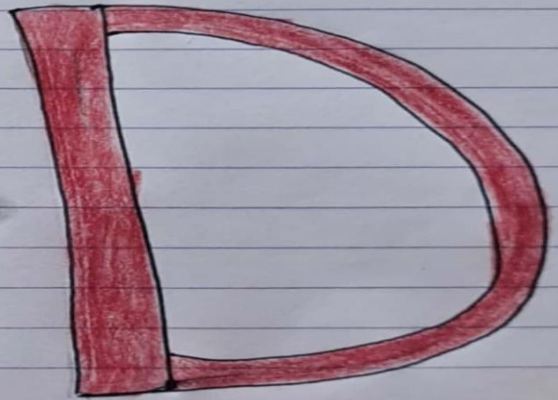
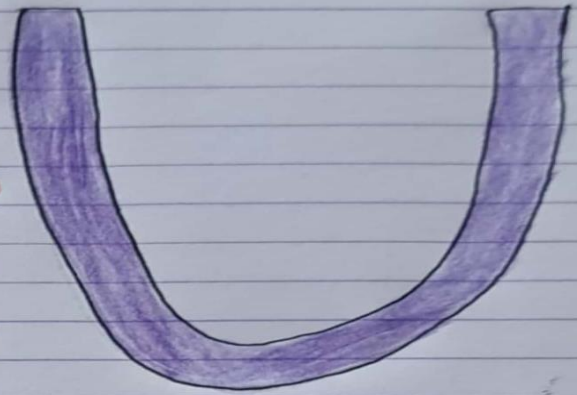
ALUMNA:  
Luis Sady  
García Rodríguez

PROFESORA:  
Lic. María Del Carmen  
López Silba

Octavo  
Cuatrimestre

LICENCIATURA:  
Enfermería

GRUPO:  
"B"





Teorías

que soportan

el Trabajo de

Calidad



## TEORÍA X

## TEORÍA Y



Teoría del Conocimiento



DO

Te 1916-2001

1890-1947

1864-1920

1864-1920

1841-1925

Teoría Burocrática de Taylor  
 Teoría Administrativa Clásica de Fayol  
 Henri Fayol (1841-1925)  
 "Padre de la Teoría Administrativa"

\*Aportaciones  
 - Universalidad de la Administración  
 - En donde haya una organización del trabajo

Linea del tiempo  
 "Teorías"



1841-1925

## Teoría Administrativa Clásica de Fayol Henri Fayol (1841-1925) "Padre de la Teoría Administrativa"

### \*Aportaciones

- Universalidad de la Administración.  
En donde haya una organización debe existir una administración (hogar, empresa, escuela, etc.).
- Áreas funcionales que están relacionadas entre sí:
  - > Técnica
  - > Comercial
  - > Financiera
  - > Seguridad
  - > Administrativa
  - > Contable
- \* Etapas para desarrollar Actividad Adm.
  - L- Previsión
  - L- Organización
  - E- Dirección
  - L- Coordinación
  - E- Control
  - Unidad de mando
  - Autoridad y responsabilidad
  - Unidad de dirección



1856-1915

## Teoría Administrativa Científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915) "Padre de la administración científica"

### \*Cuatro Principios de la Administración

- Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírica-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"

- Los principios administrativos.
- Los mecanismos de administración
- El pago por destajo
- La selección del personal
- El estudio de las características d

1841-1925

## Teoría Administrativa Clásica de Fayol Henri Fayol (1841-1925) "Padre de la Teoría Administrativa"

- \* Aportaciones
- Universalidad de la Administración.  
En donde haya una organización debe existir una administración (hogar, empresa, escuela, etc.).

1864-1920

## Teoría Burocrática de Max Weber (1864-1920)

Fue uno de los fundadores de la sociología moderna, contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo. Afirmaba que la Burocracia «es la organización racional y eficiente por excelencia»

### Aportaciones

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 más racional de llevar a cabo un control operativo sobre los S.H.

Weber sugiere estructuras para la Burocracia:

- Formalización
- División del trabajo
- Jerarquía



1864-1920

## 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.



890-1947

## Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo (1890-1947)

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

En el año de 1924 la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos inició estudios para demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto en la productividad. Elton Mayo fue la persona designada para dirigir estos estudios.

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.

DO

## 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.

El Desarrollo Organizacional (DO) se apega al lado humano de la empresa.

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.



1916-2001

## 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.

Fue estudiada y analizada por varios autores, entre quienes destaca **Herbert Alexander Simon**, quien ganó el premio nobel de Economía en 1978

### Aportaciones Herbert Alexander Simon (1916-2001)

Propuso la teoría de las decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo.



## 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



TEORÍA X TEORÍA Y

Teoría neoclásica

## 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"

- 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.

## 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





UDS. Antología de Calidad en los Servicios de Enfermería. Recuperado el 22 de enero del 2024. Capitulo 1. Paginas 12 – 27. Unidad 1. Teorías que Soportan el Trabajo de Calidad.  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>