

Mi Universidad

**Nombre del tema: Antecedentes
históricos**

Nombre del Alumno: Wendy Cárdenas Guillén

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silva

Nombre de la Licenciatura: Enfermería (LEN)

Cuatrimestre: 8A

• Teorías que aportan el halago de calidad •

Taylor
Frederick

(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.

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 desarrollo la administración científica, los 4 principios siguientes:

+ Principio de planteamiento sustituir en el trabajo del operador el criterio individual por la improvisación y la actuación empírica-práctica por los métodos basados en el procedimiento científico.

+ 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.

+ Principio de ejecución.

Principios secundarios de Taylor =

Estudio de tiempo y movimiento realizar un estudio de tiempos utilizados en cada fase del proceso con finalidad de eliminar movimientos inútiles.

- Etapas a desarrollar cualquier tipo de trabajo

- * Prevención
- * Organización
- * Dirección
- * Subdirección
- * Disciplina
- * Dirección de trabajo
- * Orden
- * Mecanismo de trabajo
- * Coordinación
- * Control
- * Equidad
- * Iniciativa
- * Enfoque
- * Autoridad
- * Responsabilidad
- * Claridad y dirección



Difunciones de la Burocracia:

El comportamiento de las personas no siempre es previsible dentro del modelo burocrático de Weber, observé como se presentan consecuencias imprevistas que conducen a la ineficiencia y la imperfección así mismo:

- **Impersonalidad:** Mismo que se observa en las relaciones establecidas entre los miembros de valor de la organización, porque tratan como ocupante de cargos y no como personas.

- **Directrices convertidas en fines:** Las normas y reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos ya que el empleado por medios para convertirse en objetivos absolutos.

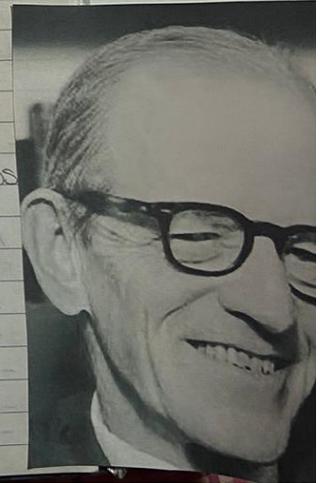
- **Exceso de formalismo:** La tendencia de formalizar y documentar todas las comunicaciones lleva al exceso de trámites lo que perjudica el funcionamiento de la organización.

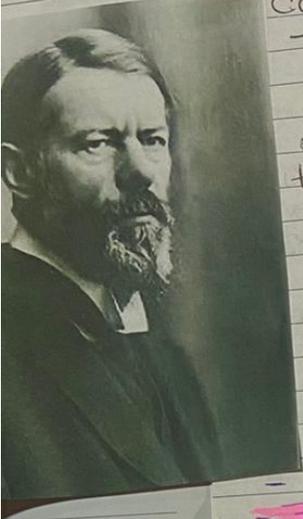
- **Resistencia a los cambios:** Los empleados se sienten seguros al realizar tareas que dominan cualquier cambio, amenaza y su estabilidad.

- **Toma de decisiones o cargo de la jerarquía:** La burocracia está apoyada en una rígida jerarquía de la autoridad por lo que la toma de decisiones se convierte en una prerrogativa.

 **"Elton Mayo" (1890 - 1947)** Teoría de las relaciones humanas

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 iniciando en 1927 y terminando en 1932 cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.





Max Weber

(1864-1920)
"Teoría burocrática"

Contempla la administración de una sola organización su atención es establecer sus estructuras y políticas de la sociedad. Un pensamiento económico-social. sus ideas no solo contemplaban la administración de una sola organización pero también económicas y políticas de la sociedad. Fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional.

Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia y creía que en el siglo XX pertenecía a las burocracias.

- **Aportaciones:**
 - **formalización:** le da carácter legal a los normas y reglamentos en todas las actividades.
 - **División de trabajo:** Cada miembro de organización tiene un cargo o función definido previamente en busca de racionalidad.
 - **Jerarquía:** Líneas de autoridad están bien definidas debe estar bajo control.
 - **Impersonalidad:** Distribución de actividades que se desarrolla en términos de los cargos y funciones asignadas.

- **Comunicación formal:** Comunicaciones escritas y unida por todas las reglas y decisiones y acciones administrativas.

Ventajas del modelo Burocrático:

- Formalización
- Racionalidad
- Precisión de la definición de cargo y operación
- Rapidez en las decisiones
- Unicidad de interpretación
- Uniformidad de rutinas
- Confiables
- Beneficios

HÁBITO:

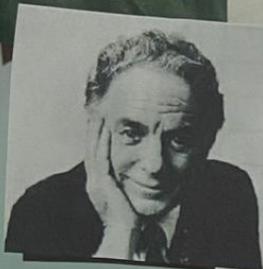
1	2	3	4	5	6	7
10	11	12	13	14	15	16
19	20	21	22	23	24	25
28	29	30	31			



Douglas McGregor (1906-1964) estudioso del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación. Para ello comparo dos estilos antagonistas de administrar, uno basado en la tradición excesivamente mecanística y pragmática (Teoría X) y el otro fundamentado en las concepciones modernas del comportamiento humano (Teoría Y).

Abraham 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
- Necesidad 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. Los principales factores externos e higiénicos que se desarrollan.

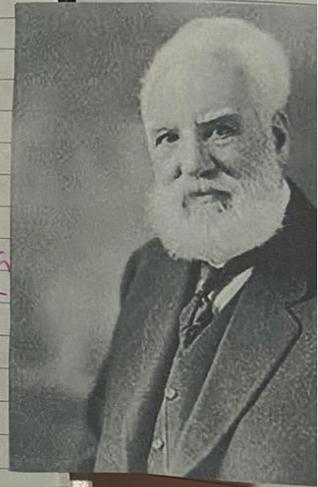
Desarrollo Organizacional de McGregor y Argyris Teoría que pretende lograr un cambio planeado como al tomar un marco de referencia de las necesidades, exigencias y demandas de la misma, centrando atención en los comportamientos de las personas y los grupos de más estructura y técnicas de organización. El desarrollo de las personas con los objetivos organizacionales, lograr la motivación a través de los valores y compromisos compartidos y el desarrollo constante de un espíritu de equipo.

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

Si se toma en cuenta que el actual es un mundo en constante evolución entonces las organizaciones en donde las personas viven y conviven creando tradiciones, costumbres y creencias, lemas, valores y actitudes, que una vez creados son difíciles de cambiar.

French y Bell Definen al "DO" como un esfuerzo a lo largo de alcance apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas y re-novación de una organización a través de un diagnóstico y administración que colabora de cultura y organización.

- Énfasis en el equipo de trabajo formal
 - equipo temporal y cultura general
 - con la ausencia de un facilitador y el uso de la teoría y tecnología de la ciencia del comportamiento aplicada, incluida la investigación-acción
- Según esta definición el "DO" es un proceso dinámico de cambios planeados con base a diagnósticos reales, mediante cambios de métodos e instrumentos dirigidos a optimizar las relaciones entre las personas y los grupos con la finalidad de asegurar la supervivencia de la organización por lo que "DO" no es un curso de capacitación es una solución de la /o de una situación emergente en una situación de crisis.



Ducker y
O'Donnell

Teoría Neoclásica

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 los demás teóricos administrativos.

Características de la teoría Neoclásica

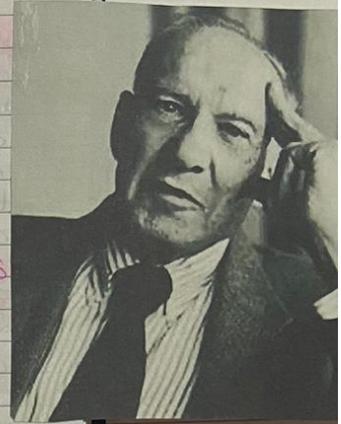
- > Énfasis en la práctica de las funciones administrativas
- > Énfasis en la flexibilidad en los principios generales de la administración
- > Relevancia al enfoque del proceso administrativo. Esta teoría también ha recibido en nombre de escuela del proceso administrativo por su énfasis en las funciones administrativas
- > Eclecticismo. Se dice que esta teoría es eclectica porque elige y aprovecha las contribuciones de los teóricos anteriores
- > Relevancia en la administración
- > Dirección: consiste en dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos
- > Control: función dedicada a medir los resultados obtenidos según lo planeado y en función de los objetivos organizacionales

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.

Teoría del comportamiento:

Fue estudiada y analizada por varios autores entre quienes destacan Herbert Alexander Simon quien ganó el premio Nobel de Economía en 1978 otros exponentes fueron D. McGregor, A. Maslow, F. Herzberg y E. Likert, aportaciones de los principales exponentes



Conclusión

En conclusión nos podemos dar cuenta del gran aporte de calidad que tuvieron estos teóricos ya que cada uno propuso un concepto de calidad pero no solo enfocándose en la calidad del producto o en si de algo en particular, si no también en los beneficios, factores, y necesidades de las personas o de las empresas para así poder evolucionar entre ellos y además de eso, poder ofrecer un buen servicio al cliente, es importante recordar que cada una de estas aportaciones nosotros en muchas ocasiones no las ponemos en práctica o simplemente no las ejecutamos como tal.

Fuentes Bibliográficas

[Principales Teorías de calidad - Bases Teóricas](#)

[Principales Teorías de calidad - Bases Teóricas](#)