



Mi Universidad

Cuadro Sinóptico

Nombre de la alumna: María Fernanda Dearcia Albores

Nombre del tema: Teorías que soportan el trabajo de calidad

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de Enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silva

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8°A

Teóricas que soportan el trabajo de Calidad

Taylor

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 sobre la administración son la observación y la medición.

La dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritos por los cuatro principios siguientes:

- **Planeamiento:** Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimiento.
- **Preparación:** Selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad.
- **Control:** Controlar el trabajo y las responsabilidades para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- **Ejecución:** Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.



Aportaciones

Son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección 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.

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, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

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 orientada hacia la racionalidad y la eficacia.



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

- ✗ **Formalización:** Le da carácter legal a las normas y reglamentos; todas las actividades deben estar definidas por escrito.
- ✗ **División del trabajo:** Cada miembro de la organización tiene un cargo o función definidas por escrito y son detalladas.
- ✗ **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.
- ✗ **Comunicación formal:** La organización debe estar unida por comunicaciones estrictas.
- ✗ **Competencia profesional:** El reclutamiento, selección y admisión de las personas están basados en las competencias técnicas.
- ✗ **Previsión del funcionamiento:** Prever el comportamiento de sus miembros, todos los funcionarios deberán comportarse según las normas y reglamentos de la organización.

Litón Mayo

Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western. Las conclusiones del experimento que coordinó Litón 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.

Estuvo muy interesado en estudiar cómo las condiciones físicas del trabajo podían incluir en la producción y el rendimiento de los trabajadores, además de los efectos psicológicos que éstas producen.



Drucker y O'Donnell

Se utiliza o actualiza los conceptos 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:** Le dieron un peso mayor a la práctica administrativa, solo es válida cuando se pone en práctica.
- ✓ **Énfasis y flexibilidad en los principios:** Ellos lo tomaron como principios generales capaces de orientar las funciones de los administradores.
- ✓ **Ecléctico:** Es ecléctico porque elige y aprovecha las contribuciones de las teorías anteriores.
- ✓ **Planeación:** Establece los objetivos organizacionales y los planes para lograrlos.
- ✓ **Dirección:** Dirigir las actividades de las personas para el logro de los objetivos requiere habilidades de comunicación.



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.

Herbert Alexander Simon

Propuso la teoría de las decisiones en donde toma como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones.



En su teoría concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo.

Douglas McGregor

Estudioso del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación; para ello comparó dos estilos antagónicos de administrar, uno basado en la teoría tradicional excesivamente mecanicista y pragmática (teoría X) percibe las personas como perezosas e insensibles, que evitan el trabajo, carecen de ambición, prefieren ser dirigidos, irresponsables que



muestran resistencia al cambio) y el otro fundamentado en las concepciones modernas de comportamiento humano (teoría Y) ve a las personas creativas y competentes, capaces de automotivarse y autodirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupados, aceptan sus responsabilidades.

conclusión

El objetivo del presente trabajo fue darse cuenta de la importancia que tiene la recopilación de todas las filosofías ya que podemos deducir que la calidad puede ser la respuesta inmediata y satisfactoria a las exigencias de los clientes desarrollando productos que cumplan con las características requeridas y mejorando e implementando su estado de producción y tanto como a su personal, ya que para tener calidad los 14 puntos de Deming tanto como los de Crosby son fundamentales en una buena administración de una organización porque estos filósofos nos dicen que se requiere tener objetivos claros de a donde se quiere dirigir la empresa este va de la mano con una nueva filosofía en la que el filósofo Crosby nos hace referencia al compromiso de la dirección adquiriendo un equipo de trabajo para la mejora de la calidad en esta parte fundamental del proceso de manufactura

Cabe recalcar que la calidad se puede ver en un punto de vista que lo vuelve fundamental para aplicar a cualquier empresa o nosotros como enfermeros aplicarlo en el servicio pues la aplicación dependerá en gran medida, que puede subsanar los principales problemas que suelen presentarse. Es un aprendizaje continuo buscando excelencia del servicio desde su parte interna, esto hace que algún tema o proceso mínimo sea empapado en el tema de la calidad de servicio.

Bibliografía

<https://www.ingenieriadecalidad.com/2023/01/edwards-deming-bibliografia-y-aportes.html>.

<https://historia-biografia.com/phil-crosby/>.

<https://www.psicologia-online.com/max-weber-biografia-teoria-aportaciones-y-bibliografia-4716.html>.