



Mi Universidad

Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Adriana Zohemy Roblero Ramírez

Nombre del tema: 1.2 Teorías que soportan el trabajo de calidad

Parcial: Primer parcial

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Enfra. María del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura de enfermería

Cuatrimestre: Octavo cuatrimestre. Grupo "A"

Lugar y fecha de elaboración: Comitán de Domínguez, 20/01/2025

Teorías

que soportan el trabajo de calidad

Teoría administrativa Taylor Frederick W. 1856 - 1915

Se le conoce como el "padre de la administración científica"

Enfoque

Fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración con sus principales métodos científicos

- Observación
- Medición

Con los que desarrollo la adm. científica.

Principios

✓ P. Planteamiento → Planear

Sustituir el trabajo del operador
Sustituir el criterio individual

Sustituir la improvisación

Sustituir la actuación empírica-práctica

* Principio → Analizar y estandarizar los

✓ P. de la preparación (pasos)

Selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad de una tarea para la cual sea más apto.

✓ P. del control

Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto

→ No ignoran los trabajos y pago

✓ P. de la ejecución habilidades.

Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

"Llevar a cabo"

Aportaciones

Principales aportaciones.

- ✓ Principios administrativos
- ✓ Pago por destajo
- ✓ Selección de personal
- ✓ Estudios de características de los trabajos humanos.
- ✓ Delimitación clara
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Separación de la planeación y operación
- ✓ Organización funcional
- ✓ Sistema de incentivos para beneficios de trabajadores

Taylor fue el primero en intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos

desventajas
Línea de comunicación descendente

Se pierde el mando y genera conflictos

Promueve la burocracia

a esto se le conoce como:

"La organización racional del trabajo"

principios secundarios

- ♥ Estudio de tiempos y mov.
- ♥ Selección científica del trabajador
- ♥ Preocupación por la fatiga
- ♥ Estandar de producción
- ♥ Plan de incentivo salarial
- ♥ Supervisión funcional
- ♥ Condiciones ambientales del trabajo.

aportaciones

- ♥ Universalidad de la adm.
- ♥ Técnica:
Producción y fabricación de productos
- ♥ Comercial
Compra y venta de productos
- ♥ Financiera
- ♥ Seguridad
- ♥ Administrativa
- ♥ Contable

Fayol estipuló que en la empresa deben existir ciertas etapas para desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa."

Teoría administrativa clásica

Fayol Henri Fayol
1841 - 1925

etapas

- Se le conoce como el padre de la teoría administrativa. Fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.
- ♥ Previsión
 - ♥ Organización
 - ♥ Dirección
 - ♥ Coordinación
 - ♥ Control
 - ♥ Unidad
 - ♥ Autoridad
 - ♥ Unidad de dirección
 - ♥ Centralización
 - ♥ Subordinación

- ✓ Disciplina
- ✓ División de trabajo
- ✓ Orden
- ✓ Jerarquía
- ✓ Justa remuneración
- ✓ Coerción
- ✓ Estabilidad
- ✓ Iniciativa
- ✓ Espíritu de equipo
- ✓ Mecanismo de enfoque

Weber propuso el "MODELO BUROCRÁTICO" desde su perspectiva el término "burocracia" que identifica características de organización orientadas a la racionalidad y eficiencia. El primero en mejorar el rendimiento de las org. en el orden social al hacer operaciones productivas establecidas, que la org. burocrática era el medio más racional para un control operativo sobre los seres humanos.

Teoría burocrática
Max Weber
(1864 - 1920)

características

Contribuyó al pensamiento económico, social y adm.
 Fue contemporáneo del movimiento de la adm. científica y de los primeros pasos del pensamiento de la Teoría del proceso administrativo.

- ✓ Formalización
Le da carácter legal a las normas y reglas
- ✓ División del trabajo
- ✓ Jerarquía
Las líneas de autoridad bien definidas.
Impersonalidad
Comunicación formal
Competencia profesional
Profesionalización
Revisión del funcionamiento

Responder

Ventajas

- Racionalidad
- Logios de objetivos de la org.
- Precisión del cargo y la operación.
- Rapidez en las decisiones
- Univocidad de interpretas
- Rutinas
- Reducción de fricción entre personas.
- Constancia
- Contabilidad
- Subordinación

Se presentan consecuencias que conducen a ineficiencia e imperfección y se les llaman:

Defunciones de la burocracia

- Impersonalidad
- Directrices convertidas en fines
- Formalismo y papeleo
- Intimidación
- Jerarquía
- Signos de autoridad
- Dificultad en los cambios

Teoría de relaciones humanas

Elton Mayo
(1890 - 1947)

Surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne.
Estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Objetivos

La comunicación es un elemento esencial en una org.

Se debe conocer al individuo
Conceptación del trabajo
Implicación de la psicología y fisiología
Entrevistas

Parámetros

Los parámetros son los componentes que contienen un sistema

participan de manera racional
eligiendo y tomando decisiones
individuales

Teoría de Comportamiento

Fue analizada por varios
autores. como Herbert
Alexander que ganó
el premio Nobel

Teoría neoclásica Drucker y O'Donnell

Propuso teorías de las
decisiones para explicar
el comportamiento
humano en organizaciones

Actualiza los conceptos de
administración y usa como
marco de referencia la
teoría clásica y la
adapta a a las empresas
actuales y toma en
cuenta las sig. teorías
administrativas

TEORÍA X

Permite personas
perezosas e insensibles
que evitan el trabajo
Carecen de ambición

Teoría neoclásica y sus características

Énfasis en la práctica de
de funciones administrativas
Relevancia al enfoque
del proceso administrativo
Ecléctismo
Planear
Organizar
Dirigir
Control

→ Diferencia de influencia
de la psicología organizacional
- Explica el comportamiento
individual, grupal y organizacional
- conceptos de motivación
liderazgo y motivación
para alcanzar una adm.
más humana

CONCLUSIÓN

La calidad final de un producto o servicio que se brinde, en su totalidad va a depender totalmente de la calidad que se llevó o genero de forma interna, es decir, la calidad ha mostrado a través de los años ser un proceso que se ha ido construyendo por medio de todos los pasos que han intervenido en la prestación de los servicios, basándose en las necesidades de cada persona.

Es por ello la importancia que genero conocer todas las teorías presentadas, que en su totalidad muchas comparten criterios y principios que han buscado la mejora, tanto las teorías japonesas como las americanas.

Cabe recalcar que a base de muchas de las teorías mencionadas con anterioridad han permanecido y se han tomado en cuenta en el área de la salud, por lo que en conocimiento tienen que mantenerse actualizados al momento de brindar un servicio y que este sea de calidad en su totalidad hacia el paciente, que ha sido el principal objetivo, seguida de poder minimizar el margen de error.

BIBLIOGRAFÍA

Universidad del Sureste 2025. Antología de calidad en los servicios de enfermería.PDF.

[2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)