



Mi Universidad

Cuadro Sinóptico

Nombre del Alumno: Tania Geraldine Ballinas Valdez

Nombre del tema: Teorías que soportan el trabajo de calidad

Parcial: Unidad I

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de Enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 7-A

Fecha: 25/01/2025

Teorías que Soportan el Trabajo de Calidad

* 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 director de ingeniería, le ofrecieron la oportunidad de conocer en forma directa los problemas y actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad, donde destacó estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo, con el propósito de maximizar la producción.



Enfoque que 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.

Principios de la administración científica: la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descrita por 4 principios.

* Principio de Planeamiento: sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-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 de control: controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.

TEORIA ADMINISTRATIVA CLÁSICA de HENRI FAYOL (1841-1925)

Industrial francés al que se conoce como el padre de la teoría administrativa fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración. Desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso. Fayol vivió de cerca las consecuencias de la Revolución Industrial y más tarde, la Primera Guerra Mundial. Se graduó en ingeniero de minas; logró ingresar a una empresa metalúrgica y carbonífera, donde desarrolló toda su carrera.

Aportaciones:

• **Universalidad de la Administración:** demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones, en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc)

• **Áreas Funcionales:** Fayol concibe 6 áreas funcionales de la empresa que están tan relacionadas entre sí:

- **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.



Etapas para poder desarrollar cualquier trabajo o actividad administrativa:

- **Previsión:** examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.
- **Organización:** proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento como materiales, persona y capital.
- **Dirección:** hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa.
- **Coordinación:** armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.
- **Control:** verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, los órdenes dados y los principios admitidos.

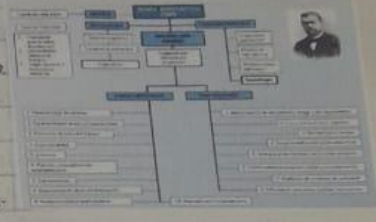
Práctica Clínica II de Infermería

PRINCIPALES PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

- **Unidad de mando:** cada empleado debe recibir instrucciones sobre determinada operación solo de una persona.
- **Autoridad y responsabilidad:** toda empresa debe tener una persona que la dirija y son los administradores que dan las órdenes.
- **Unidad de dirección:** un programa para cada actividad. Debe haber una sola cabeza y un solo plan conjunto.
- **Centralización:** las actividades deben ser manejadas por una sola persona.
- **Subordinación del interés individual al interés general:** el interés no debe prevalecer sobre el de la organización.
- **Disciplina:** condición indispensable para la operación armónica de la empresa, pues sin disciplina ninguna empresa puede prosperar.
- **División del trabajo:** cuantas más personas se especialicen, realizarán su trabajo con mayor eficiencia.
- **Orden:** un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- **Jerarquía:** existe una cadena jerárquica desde los niveles superiores hasta el nivel más bajo y se debe respetar la autoridad de cada nivel.
- **Justa remuneración:** el pago recibido debe ser justo según el trabajo realizado y debe dejar satisfecho tanto al personal como a la empresa.
- **Equidad:** en la organización los beneficios están dirigidos con el sentido de igualdad.
- **Estabilidad del personal:** el personal debe sentir seguridad en su trabajo y junto a los administradores evitar la rotación de empleados.
- **Iniciativa:** se trata en dejar actuar con libertad al trabajador, para que ponga en práctica sus ideas y planes.
- **Espíritu de equipo:** tener el pleno convencimiento de que el trabajo en equipo da mejores resultados que el trabajo individual.

TEORIA BUROCRÁTICA de MAX WEBER (1864 - 1920)

• De origen Alemán, fue uno de los fundadores de la sociología moderna, contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica.
Tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad, examinó el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus discusiones acerca del burocratismo.



• Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia y creía que el siglo XX pertenecería a las burocracias y así sucedió.

- Aportaciones:

- Weber proporcionó el modelo burocrático; la "burocracia" tiene un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia. Busco mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas. También considero que el control imperativo era indispensable para dirigir las masas, el modelo burocrático debe estructurarse sobre las siguientes bases:
 - Formalización: le da carácter legal a las normas y reglamentos. Toda actividad deben estar definidas por escrito y detalladas.
 - División del trabajo: cada miembro tiene un cargo o función definido previamente en busca de la racionalidad, se adapta a los objetivos para buscar la eficacia.
 - Jerarquía: las líneas de autoridad están bien definidas; cada cargo inferior debe estar bajo el control y supervisión de un nivel superior y garantiza la unidad de control.
 - Impersonalidad: la distribución de actividades se desarrolla en términos de los cargos y funciones asignados y no de la persona que lo ejecuta.
 - Comunicación formal: Todas las reglas, decisiones y acciones administrativas deben estar formuladas y registrados por escrito para garantizar su comprobación.
 - Competencia profesional: el reclutamiento, selección y admisión de las personas están basados en las competencias técnicas y profesionales de los candidatos y no preferencias.
 - Especialización en la administración: los miembros administrativos deben estar separados de la propiedad de los medios de producción.
 - Profesionalización de los participantes: los empleados son asalariados de acuerdo con sus funciones o posición jerárquica, firman su contrato por tiempo indefinido.

Previsión del funcionamiento. Es prever el comportamiento de sus miembros y todos los funcionarios deberán comportarse según las normas y reglamentos de la organización para alcanzar la máxima eficacia.

Ventajas del modelo Burocrático

- Racionalidad
- Rapidez en las decisiones
- Precisión en la definición del cargo y la operación
- Univocidad de interpretación
- Continuidad de la organización
- Uniformidad de rutinas y procedimientos
- Reducción de la fricción entre personas
- Constancia
- Subordinación
- Confiablez
- Beneficios para las personas

*Disfunción de la burocracia:

- Impersonalidad
- Exceso de formalismo y papeleo
- Directivos convertidos en fines
- Resistencia a los cambios
- Intimidación o riesgo
- Signos de autoridad
- Toma de decisiones a cargo de la jerarquía
- Conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización
- Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público.

TEORIA de las RELACIONES HUMANAS de ELTON MAYO (1890-1949)

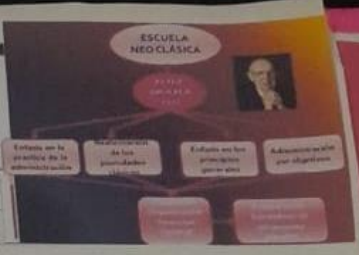
Surgió como resultado de los experimentos en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en tareas sin tomar en cuenta a las personas.



Experimento de Hawthorne, en 1924 la academia

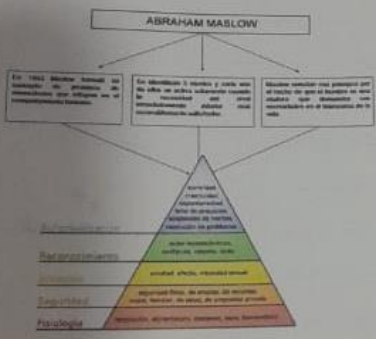
Nacional de ciencias de Estados Unidos inicio estudios para demostrar la influencia de la iluminación en el área de trabajo y su efecto en la productividad. Ya que en 1923 realizo una investigación en una fabrica textil en Filadelfia, el introdujo un periodo de descanso, dejo a los obreros decidir cuando parar las maquinas y contratar una enfermera, de esto logio surgir solidaridad en el grupo.

Teoría Neoclásica de Drucker y O'Donnell
 Actualizo los conceptos clásicos de la administración, usa la teoría clásica y la adapta al modelo de la empresa.



- * **Características:**
 - Énfasis en la práctica de las funciones administrativas
 - Eclecticismo
 - Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración
 - Relevancia al enfoque del proceso administrativo
 - Relevancia en la administración por objetivos (APO)
 - Planeación, organización, dirección y control.

* Los autores ven la administración como una técnica social, ya que el administrador al manejar personas debe conocer asuntos relacionados con la dirección de las mismas.



Teoría del Comportamiento:

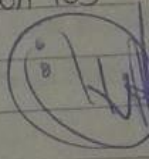
Al tener influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, se pretendió establecer una administración más humana.

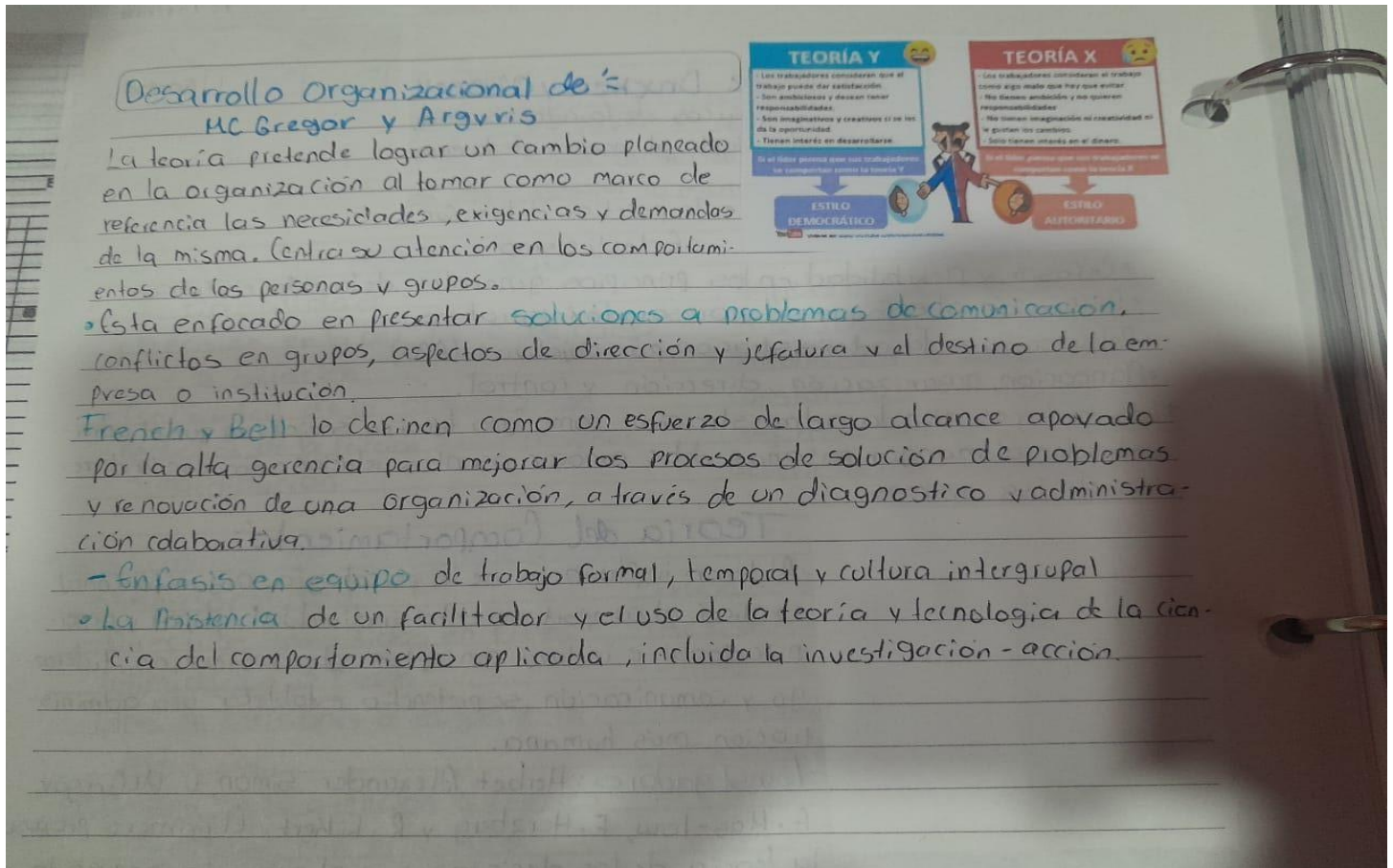
- Investigadores: Herbert Alexander Simon, D. McGregor, A. Mas-low, F. Herzberg y R. Likert. El primero propuso la teoría de las decisiones y el segundo propuso la

teoría de la motivación.

- * **Abraham H. Maslow** formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica, son 5 importantes:
 - Necesidades fisiológicas
 - Necesidades de seguridad
 - Necesidades de autorrealización
 - Necesidades sociales
 - Necesidades de autoestima

* **Herzberg Frederick:** propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales, como lo son los factores higiénicos o factores extrínsecos.





CONCLUSIÓN

Al finalizar de ver todas las teorías podemos apreciar que la calidad ha mejorado y sus conceptos son nuevos e incluso la forma de aplicación es diferente, esto con el objetivo de brindar un producto o servicio bueno y de buena calidad, es importante conocer cómo es que los teóricos se preocuparon por brindar un producto muy bueno para el público y que los trabajadores tuvieran las condiciones dignas para trabajar y que se les diera beneficios que se merecían por su tiempo laborando.

En enfermería, brindar un servicio de calidad debe ser muy importante ya que ayudamos a la recuperación del paciente de la mejor manera y que su estancia en un hospital no sea mala, por eso es importante llevar a cabo los indicadores de calidad y como estudiantes es importante considerar esto para en un futuro brindar el mejor servicio al paciente.

Universidad del Sureste 2025. Antología de calidad en los servicios de enfermería (pdf):

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%3%8DA.pdf>