



## **SUPER NOTA**

**Nombre del alumno: Ana cristel camas Álvarez**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

**Temas: Teorías que soportan el trabajo de calidad**

**Catedrático: Lic. Mariano Walberto Balcázar**

**Nombre de la Licenciatura: Enfermería.**

**Cuatrimestre: 8º**

# Teorías que soportan el trabajo de calidad

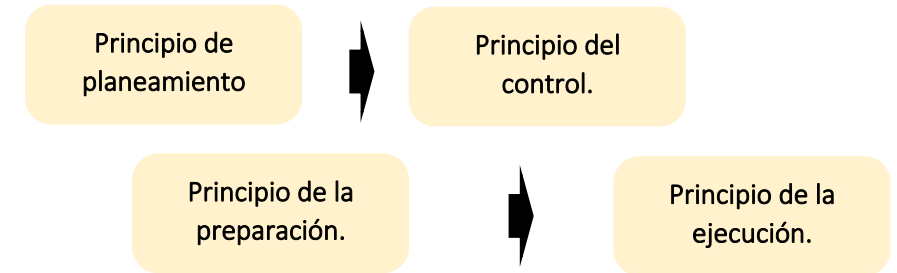


Frederick W. Taylor (1856-1915). Se le conoce como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración, sus experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera, 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 sobre todo la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo.

## Aportaciones

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de 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, el uso de estándares en el control, el desarrollo del sistema de incentivos para beneficio de los trabajadores, al igual que la especialización del trabajo.

## Principios de la administración científica de Taylor



## Principios secundarios de Taylor.

- Estudio de tiempos y movimientos
- Selección científica del trabajador
- Preocupación por la fatiga
- Estándar de producción
- Plan de incentivo salarial
- Supervisión funcional
- Condiciones ambientales de trabajo

## Aportaciones administrativas clásica de Fayol

Universalidad de la administración.





- Técnica
- Comercial
- Financiera
- Seguridad
- Administrativa
- Contable

## Funciones administrativas modelo del proceso administrativo

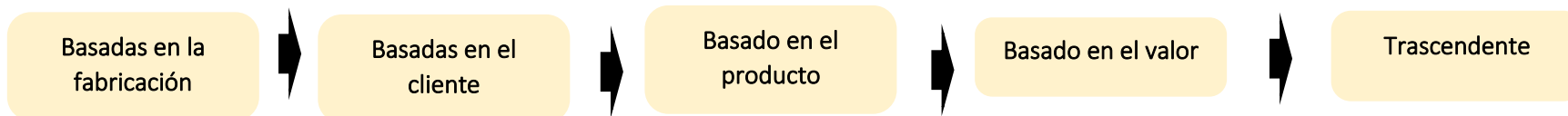
- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control
- Unidad de mando
- Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés individual al interés general
- Disciplina
- División del trabajo
- Orden
- Justa remuneración
- Estabilidad del personal
- Espíritu de equipo





## Evolución de las normas ISO 9001/9004



<b>Autores de la teoría de calidad</b>	<b>Teoría burocrática</b>	<b>Aportaciones</b>
	<p><u>Max Weber (1864-1920)</u>. De origen alemán, 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.</p>	<p>Weber 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 orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia, fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.</p>
	<p><u>Elton Mayo (1890-1947)</u>. 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, 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, la actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre.</li> <li>× Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.</li> <li>× Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.</li> <li>× Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal.</li> </ul>
	<p><u>Drucker y O'Donnell</u> 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 las demás teorías administrativas, 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Énfasis en la práctica de las funciones administrativas.</li> <li>× Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración.</li> <li>× Relevancia al enfoque del proceso administrativo.</li> <li>× Eclecticismo.</li> <li>× Planeación.</li> <li>× Organización.</li> <li>× Dirección.</li> <li>× Control.</li> </ul>
	<p><u>Herbert Alexander Simon (1916-2001)</u>, concibe la tarea de la administración como una labor necesaria en la organización cuando asume de manera práctica la racionalidad en la toma de decisiones (en términos de los objetivos organizacionales)</p>	<p>Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó 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.</p>

**La teoría de la calidad total no es un concepto completamente original en el campo de la administración de negocios, ya que tiene sus raíces en otros campos de esta área como: el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la organización matricial**



	<p><u>Douglas McGregor (1906-1964)</u>. Estudiante 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), y el otro fundamentado en las concepciones modernas del comportamiento humano (teoría Y).</p>	<p>La teoría X percibe a las personas como perezosas e insensibles, que evitan el trabajo, carecen de ambición, prefieren ser dirigidas, irresponsables, que muestran resistencia al cambio, sin iniciativa y completamente dependientes del sistema, lo que les proporciona seguridad. La teoría Y ve a las personas como creativas y competentes, capaces de automotivarse y autodirigirse, que se esfuerzan y les gusta estar ocupadas</p>
	<p><u>Abraham H. Maslow (1908-1970)</u>. Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Necesidades fisiológicas.</li> <li>× Necesidades de seguridad.</li> <li>× Necesidades sociales.</li> <li>× Necesidades de autoestima.</li> <li>× Necesidades de autorrealización.</li> </ul>
	<p><u>Herzberg Frederick (1923-2000)</u>. Propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales</p>	<p>Factores higiénicos o factores extrínsecos. Se encuentran en el ambiente que rodea a las personas, los principales factores externos e higiénicos que son las más elevadas y están en la cima de la jerarquía. Son las necesidades del individuo de realizar su propio potencial y su autodesarrollo de manera continua.</p>
	<p><u>McGregor y Argyris</u> 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, más que en la estructura y técnicas de organización, 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Con énfasis en equipo de trabajo formal, equipo temporal y cultura Intergrupala.</li> <li>× Con la asistencia de un facilitador y el uso de la teoría y tecnología de la ciencia del comportamiento aplicada, incluida la investigación-acción.</li> <li>× El DO es un proceso dinámico de cambios planeados con base en diagnósticos reales.</li> <li>× El DO no es un curso de capacitación o una solución emergente en una situación de crisis.</li> </ul>

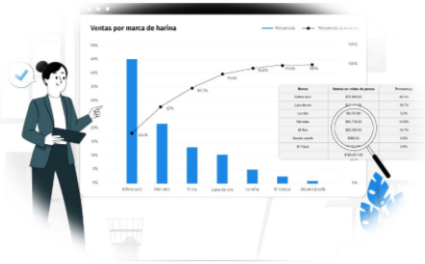
**La teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez, e basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.**

- × Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- × Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- × Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- × Mantener el optimismo.
- × Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- × Cumplir las tareas adecuadamente.
- × Ser puntual.
- × Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- × Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- × Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.

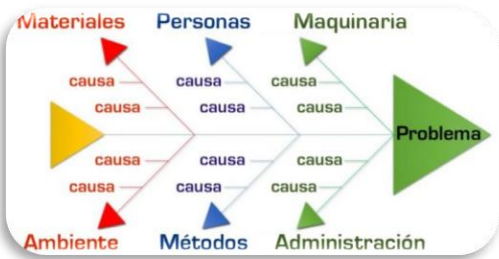
- × Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
- × Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- × Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.



**En los círculos de calidad se les enseñaban 7 herramientas a todos**



**La Gráfica de Pareto.**



**El diagrama de causa-efecto.**



**la estratificación.**

Frequency distribution for film c

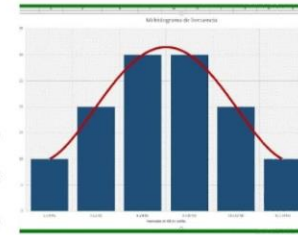
Film thickness (um)	Frequency
89.0	1
90.0	1
91.0	1
92.0	1
93.0	1
94.0	1
95.0	1
96.0	1
97.0	1
98.0	1
99.0	1
100.0	1
101.0	1
102.0	1
103.0	1
104.0	1
105.0	1
106.0	1
107.0	1
108.0	1
109.0	1
110.0	1
111.0	1

**la hoja de verificación.**

**QUÉ ES UN HISTOGRAMA DE FRECUENCIA**

**DEFINICIÓN**

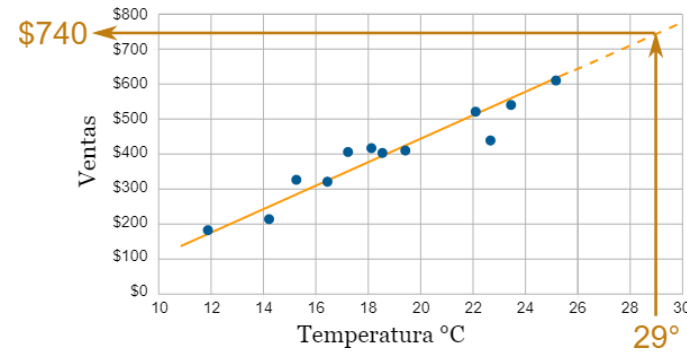
Es un gráfico en el cual se representa una determinada distribución de frecuencias de la variable que se dé: una representación gráfica que tiene forma de barras.



**ESTRUCTURA**

- En el eje vertical encontramos las frecuencias, es decir, las veces que se repiten los valores.
- En el eje horizontal encontramos los valores concretos de la variable de estudio, en el caso de que estemos ante una variable discreta. Para el caso de una variable continua, estos valores serán intervalos.

**El histograma.**



**El diagrama de dispersión.**



**la Gráfica de Control de Shewhart.**

# ***BIBLIOGRAFIAS***

<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

<https://www.lifeder.com/teorias-calidad/file:///C:/Users/UDS/Downloads/calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfemrer%C3%ADa-%20antolog%C3%ADa.pdf>

<https://leansherpa.es/los-graficos-control-shewhart-principios-basicos/>