



Universidad del sureste

- **Alumna:** Daniela Rocío Villarreal Cerdio
- **Licenciatura:** Licenciatura en Enfermería
- **Materia:** Calidad en los Servicios de Enfermería
- **Tema:** Mapa de las bases teóricas de la calidad
- **Docente:** Lic. Leyli Mariana Pérez Bartolón



- **Tapacula Chiapas a 11/01/2023**

Bases Teóricas del Enfoque de Calidad

La Revolución Industrial condujo a un crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas y se hizo necesario elevar su productividad y competitividad, lo que condujo al surgimiento de un enfoque científico a través de diferentes pioneros que crearon sus propios modelos teóricos para mejorar la calidad de sus empresas.

TEORÍA ADMINISTRATIVA CIENTÍFICA DE TAYLOR FREDERICK W.

Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración

PRINCIPIOS

- El estudio de las características de los trabajos humanos.
- El desarrollo del sistema de incentivos para trabajadores.
- Sustituir métodos empíricos por métodos científicos "la organización"

- PLANEAMIENTO:** Sustituir la improvisación y la actuación empírica por método científicos.
- PREPARACIÓN:** El empleado tenga la responsabilidad de una tarea para la cual sea más apto.
- CONTROL:** verificar que el trabajo está siendo bien ejecutado
- EJECUCIÓN.** Distribuir el trabajo y las responsabilidades

TEORÍA ADMINISTRATIVA CLÁSICA DE FAYOL HENRI

Desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una estructura que explicaba la naturaleza del proceso.

PRINCIPIOS

- Generar iniciativa y equidad
- Recibir instrucciones sólo de una persona
- Cadena jerárquica desde los niveles superiores hasta el nivel más bajo.
- Proporcionar estabilidad al personal
- Justa remuneración, orden y disciplina

APORTACIONES

- Universalidad de la administración, en donde haya una organización debe existir una administración.
- ÁREAS FUNCIONALES:** Sobre la técnica de producción, comercialización, financiación, seguridad, administración y contabilidad de la empresa

TEORÍA BUROCRÁTICA DE MAX WEBER

Examino el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus aportaciones acerca del burocratismo llevaron al desarrollo de organizaciones complejas.

APORTACIONES

- Mejorar el rendimiento de las organizaciones al hacer sus operaciones predecibles y productivas.
- Proporcionó el modelo burocrático
- Estableció que la organización burocrática era el medio más racional para el control operativo

- Cada cargo debe estar bajo supervisión de un nivel superior
- Todas las actividades deben estar definidas por escrito
- Prever el comportamiento de sus miembros.
- La selección y admisión de personal es por competencia y NO por preferencias personales.
- Cada miembro tiene un cargo para buscar la eficiencia.

PRINCIPIOS

TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO

Explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación.

- ABRAHAM MASLOW** Formuló la teoría jerárquica de las necesidades: Necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales.
- DOUGLAS MCGREGOR:** comparó dos estilos antagónicos
- ALEXANDER SIMÓN** Propuso la teoría de las decisiones, para explicar el comportamiento humano en las organizaciones.

- La teoría Y** ve a las personas capaces de automotivarse y autodirigirse,
- La teoría X** percibe que las personas evitan el trabajo,

TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE ELTON MAYO

Resultado de los experimentos en la planta Hawthorne el cual cambio el pensamiento que estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

- Concepción de trabajo como la actividad social más relevante
- Implicación de la psicología con objeto de mejorar el clima laboral.
- La actividad humana se expresa en forma grupal y no individual.

- INSUMO:** lo que entra al sistema
- AMBIENTE:** todo lo que rodea al sistema
- PRODUCTO.** Lo que sale o se obtiene del sistema
- PROCESAMIENTO:** mecanismo de transformación de las entradas en salidas.
- RETROALIMENTACIÓN:** monitor para medir resultados y mantener estabilidad.

PRINCIPIOS

BIBLIOGRAFIA

Medina Macías Arianne, Ávila Vidal Adalberto, Universidad de la Habana, Revista Cubana de Psicología (2002), Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>

Antología de los Servicios de la Calidad de Enfermería, Universidad del Sureste (2022) Disponible en: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LLEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LLEN801.pdf>