



Nombre del Alumno: Anayeli Pérez Ordóñez

Nombre del tema: Ensayo Técnicas y Teorías de Calidad

Parcial: 1er parcial

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Lic. Mariano Walberto Balcázar Velazco

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8° cuatrimestre

La gestión de la calidad ha sido un área fundamental para el éxito de las organizaciones modernas, particularmente porque impacta directamente en la eficiencia, la competitividad y la satisfacción del cliente. A lo largo de la historia, diversos pensadores y teóricos han aportado enfoques que han moldeado la gestión de la calidad en diferentes ámbitos, desde la industria hasta los servicios. Este ensayo explora las teorías de calidad propuestas por Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo, cada uno de los cuales ha dejado una huella importante en cómo las organizaciones gestionan la calidad y la eficiencia de sus procesos.

1. Teoría de Max Weber: La Burocracia como Estrategia de Calidad

Max Weber, sociólogo alemán, fue uno de los principales exponentes de la teoría de la burocracia, que se basa en una estructura organizativa racional y jerárquica, diseñada para maximizar la eficiencia y la coherencia en el funcionamiento de una organización. Según Weber, las organizaciones deben seguir un conjunto claro de reglas, procedimientos y roles bien definidos, con una estricta jerarquía de autoridad.

En términos de calidad, la teoría de Weber resalta la importancia de la estandarización y la organización estructurada para mejorar la eficiencia. La burocracia busca eliminar la subjetividad en las decisiones y la arbitrariedad, asegurando que las tareas se realicen de manera consistente y eficiente a través de reglas formales. La calidad en este contexto no solo se refiere a los resultados, sino también a los procedimientos estandarizados y predecibles que permiten una gestión eficiente y sin errores.

En el ámbito de la calidad, este enfoque puede ser útil en situaciones donde la consistencia y la transparencia son esenciales, como en la gestión hospitalaria, la administración pública o la manufactura de productos que requieren estrictos estándares de control.

2. Teoría de Frederick Taylor: La Administración Científica y la Eficiencia

Frederick Taylor, conocido como el padre de la administración científica, desarrolló una teoría centrada en la optimización del trabajo y la mejora de la productividad. Taylor creía que los empleados deberían ser entrenados para realizar sus tareas de la manera más eficiente posible, aplicando un enfoque científico para analizar cada tarea y eliminar movimientos innecesarios.

La teoría de Taylor tiene un enfoque directo en la mejora de la productividad y la calidad mediante el análisis detallado de las actividades laborales. Según Taylor, la especialización del trabajo y la estandarización de las tareas eran cruciales para reducir la variabilidad y mejorar el rendimiento. Para lograr la máxima eficiencia, Taylor propuso la división del trabajo en tareas más pequeñas y simples, cada una de las cuales debía ser realizada con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo posibles.

Aplicado a la calidad, el enfoque de Taylor implica la creación de procedimientos detallados para garantizar que cada tarea se realice de manera óptima y estandarizada. Aunque su teoría se basa en la eficiencia y la reducción de costos, ha sido criticada por deshumanizar al trabajador, ya que pone mucho énfasis en la productividad sin considerar adecuadamente el bienestar de los empleados.

3. Teoría de Henri Fayol: La Administración General y la Calidad Organizacional

Henri Fayol, ingeniero y teórico francés, desarrolló una teoría administrativa que se basa en la gestión integral de las organizaciones. Fayol identificó 14 principios de gestión que cubren aspectos como la disciplina, la centralización, la unidad de mando y la especialización, entre otros. Su enfoque se centraba en la capacidad de los gerentes para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa de manera eficaz.

Para Fayol, la calidad dentro de una organización no solo dependía de los trabajadores, sino también de una correcta gestión organizativa. Los gerentes, según Fayol, deberían tomar decisiones basadas en una visión global de la empresa, asegurando que todos los recursos (humanos, financieros y materiales) se usaran de manera eficiente. La gestión de la calidad, en este sentido, debe ser parte de la estrategia organizacional y debe involucrar la supervisión constante de procesos y la evaluación de resultados.

Los principios de Fayol aún son muy relevantes en la actualidad, especialmente en la gestión de la calidad dentro de grandes organizaciones y empresas que requieren de un enfoque estratégico para coordinar a todos los niveles y departamentos. La planificación y el control continúan siendo claves en el desarrollo de estrategias de calidad eficaces.

4. Teoría de Elton Mayo: La Humanización de la Gestión y la Calidad del Trabajo

Elton Mayo, psicólogo y sociólogo, es conocido por sus estudios sobre las relaciones humanas en el entorno laboral. A través de sus famosos experimentos en la planta de Hawthorne (en la década de 1920), Mayo descubrió que el rendimiento de los trabajadores no solo dependía de factores físicos y materiales, sino también de factores sociales y emocionales. La motivación, el sentido de pertenencia y el reconocimiento jugaron un papel clave en el aumento de la productividad.

En relación con la calidad, la teoría de Mayo subraya la importancia de atender las necesidades emocionales y psicológicas de los trabajadores. Si bien el enfoque de Taylor se centraba en la eficiencia técnica y la especialización, Mayo introdujo la idea de que una gestión humana y comprensiva también influye en la calidad. Un entorno de trabajo en el que los empleados se sienten valorados y escuchados puede incrementar la satisfacción y la motivación, lo cual, a su vez, contribuye a una mejor calidad en el trabajo y en los resultados.

La teoría de Mayo tiene implicaciones importantes en la gestión de la calidad total (TQM), un enfoque que promueve la participación activa de todos los empleados en la mejora continua de los procesos. En este contexto, la calidad no es solo una cuestión de procedimientos técnicos, sino también de cultura organizacional y relaciones interpersonales positivas.

Conclusión

Las teorías de Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo han influido profundamente en cómo las organizaciones gestionan la calidad en el trabajo y en los procesos productivos. Cada uno de estos teóricos aportó una perspectiva única sobre cómo lograr eficiencia y mejorar la calidad:

- Max Weber promovió la estructura jerárquica y la estandarización para garantizar una gestión racional y eficiente.

- Frederick Taylor enfatizó la optimización científica del trabajo y la especialización para aumentar la productividad y la calidad.
- Henri Fayol propuso una gestión estratégica integral que incluye planificación, organización, dirección y control para asegurar la calidad organizacional.
- Elton Mayo destacó la importancia de la motivación y el bienestar de los trabajadores para mejorar la calidad del trabajo y el rendimiento.

Estas teorías continúan siendo la base sobre la cual muchas organizaciones modernas implementan sus estrategias de calidad, adaptándolas a las nuevas realidades de los entornos laborales y sociales. La gestión de la calidad no es solo una cuestión técnica, sino también humana, y requiere un enfoque holístico que combine eficiencia, bienestar y participación activa de todos los miembros de la organización.