

Nombre: Aracely Gómez López

Docente: Ámbar Jaqueline Alcázar Cansino

Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Octavo cuatrimestre.

Teorías y técnicas de calidad.

La gestión de la calidad ha sido un concepto evolutivo en el ámbito de la administración y la organización. A lo largo de la historia, diferentes teóricos y pensadores han propuesto modelos y enfoques que han marcado un antes y un después en cómo las organizaciones gestionan sus procesos, recursos y personas. Entre estos pensadores, Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo son figuras clave que, desde sus respectivas perspectivas, influyeron en las técnicas y teorías de calidad que seguimos aplicando hoy en día.

1. Max Weber y la burocracia

Max Weber, sociólogo y economista alemán, introdujo el concepto de la burocracia como una estructura organizacional destinada a mejorar la eficiencia y la racionalidad. Según Weber, la burocracia se caracteriza por reglas y procedimientos estrictos, una jerarquía clara y un enfoque impersonal hacia la administración de la organización. En términos de calidad, esta teoría permite un control más riguroso sobre los procesos y las tareas, ya que los empleados tienen roles bien definidos y deben cumplir con normas y procedimientos preestablecidos.

A través de esta estructura, la calidad se logra mediante la uniformidad y la estandarización de las operaciones, reduciendo la variabilidad y asegurando que los productos y servicios cumplan con unos estándares establecidos. Sin embargo, la excesiva rigidez de la burocracia puede también generar ineficiencias y desmotivación en los empleados, un punto que posteriormente sería criticado por otros pensadores.

1. Frederick Taylor y la administración científica

Frederick Taylor, conocido como el padre de la administración científica, propuso un enfoque sistemático para mejorar la productividad y la eficiencia laboral. Su teoría se centraba en la observación, el análisis y la estandarización de las tareas laborales con el fin de aumentar la eficiencia. Taylor creía que la calidad no era un producto de la habilidad individual, sino del diseño de procesos bien estructurados y científicamente probados.

Las técnicas de calidad de Taylor incluyen la segmentación de tareas, la especialización del trabajo, y la implementación de sistemas de incentivos basados en el rendimiento. A través de estas estrategias, Taylor buscaba eliminar los desperdicios de tiempo y recursos, y mejorar la productividad. Aunque su enfoque fue fundamental para la mejora de la eficiencia en las fábricas y la producción en masa, fue criticado por tratar a los trabajadores de manera mecanicista, sin tener en cuenta sus necesidades humanas o el bienestar emocional.

1. Henri Fayol y la administración general

Henri Fayol, un teórico francés de la administración, presentó su teoría sobre la administración general, que contrasta con la de Taylor en su enfoque hacia la administración de toda la organización, más que solo de la producción. Fayol propuso que la calidad no solo dependía de la eficiencia en las tareas, sino de una gestión holística que cubriera diversas áreas funcionales de la empresa, tales como la planificación, la organización, la dirección y el control.

Fayol definió 14 principios de administración que buscaban lograr una gestión efectiva y eficaz. Entre ellos destacan la especialización del trabajo, la unidad de mando, la centralización, y la equidad. Estos principios también se pueden aplicar a la gestión de calidad, ya que enfatizan la importancia de una estructura organizacional clara, una comunicación efectiva y un liderazgo que impulse la mejora continua. Sin embargo, al igual que la teoría de Taylor, los principios de Fayol pueden ser percibidos como demasiado mecanicistas si no se consideran adecuadamente las necesidades humanas.

1. Elton Mayo y la teoría de las relaciones humanas

A diferencia de los enfoques anteriores, Elton Mayo se centró en los aspectos sociales y humanos dentro de las organizaciones. Mayo, en sus investigaciones sobre la teoría de las relaciones humanas, destacó la importancia de las condiciones de trabajo, la motivación de los empleados y las interacciones sociales en la mejora del rendimiento laboral. Su investigación en los experimentos de Hawthorne reveló que los trabajadores no solo se motivan por incentivos económicos o condiciones de trabajo, sino también por su interacción social y el reconocimiento de su trabajo.

Mayo propuso que la calidad no puede lograrse solo a través de métodos racionales y científicos, sino que debe ser también un proceso que involucre a los trabajadores como parte activa de la organización. La satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados son esenciales para mejorar los resultados y la calidad del trabajo. A partir de esta teoría, las empresas comenzaron a valorar más el bienestar de los empleados y a considerar la importancia de la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo participativo.

Conclusión

Las teorías de calidad propuestas por Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo ofrecen una visión integral de cómo mejorar los procesos organizacionales y los productos finales. Cada uno de estos pensadores contribuyó con un enfoque diferente: Weber con su burocracia y control, Taylor con la eficiencia en el trabajo, Fayol con la administración integral, y Mayo con la importancia de las relaciones humanas y la motivación de los empleados.

En la actualidad, las mejores prácticas en gestión de calidad integran elementos de todos estos enfoques. La calidad ya no se ve solo desde la perspectiva técnica o productiva, sino también desde el punto de vista humano y organizacional. Las empresas más exitosas combinan la eficiencia en los procesos con un enfoque en el bienestar y la motivación de sus empleados, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado y a la importancia de la innovación y el liderazgo.