



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Darling Daniel López Domínguez

Nombre del tema: Técnicas Y Teorías De La Calidad

Parcial: 8

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios De Enfermería

Nombre del profesor: Mariano Walberto Balcázar Velazco

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre:8

TECNICAS Y TEORIAS DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad ha evolucionado en las últimas décadas como una disciplina clave en las organizaciones, influyendo en su capacidad para competir y adaptarse a un entorno en constante cambio. La calidad no se refiere solamente a la excelencia del producto final, sino también a la forma en que se gestionan los procesos de trabajo y se involucra al personal. Las teorías y técnicas de gestión desarrolladas por pensadores como Max Weber, Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo han sido fundamentales en la construcción de las bases teóricas de la gestión de la calidad. Este ensayo examina las contribuciones de estos teóricos y su relevancia para la comprensión contemporánea de la calidad en las organizaciones.

Teoría de la Administración Científica de Frederick Winslow Taylor

Frederick Winslow Taylor, considerado el padre de la administración científica, introdujo un enfoque sistemático para mejorar la productividad en el trabajo durante la Revolución Industrial. Su modelo se centraba en la estandarización y la eficiencia, proponiendo que cada tarea debía ser analizada y optimizada a través de métodos científicos. Entre sus contribuciones más significativas se encuentra la descomposición del trabajo, que permite identificar las mejores prácticas y procedimientos para realizar cada tarea de la manera más eficiente posible.

Taylor también enfatizaba la importancia de la capacitación y la selección de personal, sugiriendo que los trabajadores deben ser elegidos y entrenados en función de sus habilidades específicas para determinadas tareas. Esta perspectiva se traduce en un enfoque que busca no solo la eficiencia operativa, sino también una mayor satisfacción del empleado al alinearlos con tareas que se ajusten a sus capacidades. Aunque su enfoque ha recibido críticas por deshumanizar al trabajador, su énfasis en la medición y la mejora continua ha sentó las bases para posteriores desarrollos en la gestión de la calidad.

La Administración Clásica de Henri Fayol

Henri Fayol, contemporáneo de Taylor, contribuyó a la teoría de la administración desde una perspectiva más amplia. Su enfoque clásico se basa en principios fundamentales que rigen la administración y gestión organizacional, como la división del trabajo, la autoridad, y la unidad de dirección. Fayol estableció catorce principios de administración, que incluyen la centralización, la jerarquía, y el orden, los cuales son esenciales para lograr una gestión eficiente y eficaz.

La teoría de Fayol puede ser relacionada directamente con la gestión de la calidad, ya que sostiene que una buena administración es la base sobre la cual se puede construir un sistema de calidad efectivo. La planificación y la organización son aspectos centrales en su discurso, y se pueden aplicar a la formulación de políticas de control de calidad. Fayol argumentaba que la calidad del producto resultante es, en gran medida, un reflejo de la calidad de la gestión y la administración de procesos dentro de la organización.

Teoría de la Motivación de Elton Mayo

La influencia de Elton Mayo en el ámbito de la calidad no proviene de un enfoque técnico o estructural, sino más bien de su énfasis en el factor humano en el lugar de trabajo. Mayo es conocido por sus experimentos en la planta Hawthorne, donde demostró la importancia de la psicología y el bienestar emocional de los trabajadores. Su investigación mostró que variables como la atención social, la satisfacción laboral, y el reconocimiento pueden afectar la productividad y la calidad del trabajo.

La teoría de Mayo resalta la necesidad de considerar el comportamiento humano como un componente crítico en la gestión de la calidad. Un entorno de trabajo que fomente la colaboración, el respeto y la motivación del personal no solo mejorará la satisfacción laboral, sino también la calidad final del producto. La gestión de la calidad total, que se ha popularizado en las últimas décadas, se basa en estos principios,

enfaticando que la calidad no es solo responsabilidad del departamento de control de calidad, sino de todos los miembros de la organización.

Fayol y Mayo presentan una convergencia interesante en las teorías de gestión de calidad, enfatizando diferentes aspectos pero todos orientados hacia la mejora continua en las organizaciones.

Max Weber, conocido por su enfoque en la burocracia y la autoridad, introdujo el concepto de dominación legal-racional, donde el control y la calidad se logran a través de reglas claras y procedimientos estandarizados. Su teoría enfatiza la importancia de estructuras organizativas efectivas, donde la documentación y la formalización de procesos son esenciales para garantizar la calidad. La burocracia weberiana puede resultar beneficiosa en la implementación de sistemas de gestión de calidad, ya que proporciona un marco que asegura consistencia y seguimiento de normas que pueden ser cruciales en la producción y entrega de bienes y servicios.

Al analizar estas cuatro perspectivas, es evidente que cada uno de estos teóricos aporta un elemento esencial al desarrollo de sistemas de calidad. Mientras que Taylor realiza un análisis detallado de los métodos de trabajo, Fayol provee principios de gestión que pueden usarse para organizar eficientemente los recursos, Weber añade la importancia de las estructuras jerárquicas y procesos estandarizados, y Mayo destaca la necesidad de enfocarse en las relaciones humanas y el bienestar de los empleados.

La gestión de la calidad total (TQM) ha surgido como un enfoque que integra estos principios, abogando por la mejora continua que involucra a toda la organización. En este contexto, la participación activa de los empleados, la atención al diseño y mejora de procesos, y la toma de decisiones basada en datos se han vuelto esenciales para lograr la excelencia en la calidad.

Conclusiones

En conclusión, las técnicas y teorías de calidad en la gestión empresarial se benefician enormemente de los aportes de Max Weber, Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo. Cada teórico, desde su propia perspectiva, ha contribuido a un entendimiento más completo de lo que implica realmente la gestión de la calidad. La integración de la burocracia weberiana, la eficiencia taylorista, los principios de Fayol y el enfoque humanista de Mayo permite a las organizaciones desplegar un enfoque holístico hacia la calidad.

La calidad, en la actualidad, no se trata solo de cumplir con estándares técnicos, sino de comprender que las personas son el corazón de cualquier organización. Así, el futuro de la gestión de la calidad radicará en la capacidad de las organizaciones para combinar eficientemente estos enfoques teóricos en la práctica, promoviendo no solo productos y servicios de alta calidad, sino también entornos de trabajo que valoren y empoderen a sus empleados. En un mundo donde la competencia es cada vez más feroz, la organización que aprenda a gestionar la calidad de forma integral se destacará y será más capaz de adaptarse a los desafíos del futuro.

