



# UDS

Mi Universidad

## Ensayo

*Nombre del alumno (a): Nancy Del Carmen Pérez García*

*Nombre del tema: Técnicas Y Teorías de la Calidad*

*Parcial: 1*

*Nombre de la Materia: Calidad de Servicios de Enfermería*

*Nombre de la licenciatura: Enfermería*

*Nombre del Profesor: Mariano Walberto Balcázar Velasco*



ENSAYO TÉCNICAS

Y TEORIAS



Nancy del Carmen Pérez  
García

# INTRODUCCIÓN

---

La calidad en la gestión empresarial ha sido una preocupación constante a lo largo de la historia. Desde los primeros intentos de organización en las sociedades antiguas hasta las metodologías modernas de control de calidad, diferentes teóricos han buscado mejorar la eficiencia, la productividad y el bienestar de los trabajadores en el entorno laboral. La administración de la calidad no solo se enfoca en la optimización de procesos, sino también en el impacto de la estructura organizativa y la motivación del personal en el rendimiento global de una empresa.

A lo largo de los años, pensadores como Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo han desarrollado teorías que han moldeado la gestión de la calidad en las organizaciones. Weber introdujo la burocracia como un modelo de organización basado en normas y procedimientos claros. Taylor propuso la Administración Científica, centrada en la eficiencia y la productividad. Fayol estableció principios administrativos que guían la gestión empresarial, y Mayo revolucionó el enfoque con la Teoría de las Relaciones Humanas, destacando la importancia del bienestar y la motivación de los empleados.

Este ensayo explora en detalle cada una de estas teorías y su impacto en la calidad de los procesos y la gestión organizacional, destacando sus fortalezas, limitaciones y relevancia en el mundo empresarial actual.



# TEORÍA DE MAX WEBER.

---

Max Weber fue un destacado sociólogo, economista y filósofo alemán, considerado uno de los padres fundadores de la sociología moderna. Su teoría sobre la burocracia fue uno de los principales aportes a la administración y gestión organizacional, estableciendo un modelo ideal de organización que buscaba alcanzar la eficiencia, el orden y la racionalidad en el funcionamiento de las empresas y las instituciones.

## Contexto y Origen de la Teoría

La teoría burocrática de Max Weber surge a principios del siglo XX, como respuesta a los problemas de desorganización, favoritismos y corrupción que se presentaban en muchas organizaciones de la época. Weber consideraba que las empresas y organizaciones debían funcionar de manera racional, con reglas claras y procedimientos establecidos que eliminaran las decisiones arbitrarias y el trato desigual entre los empleados.

## Características Fundamentales de la Burocracia según Weber

- 1. División del Trabajo:** Las actividades dentro de la organización deben estar claramente definidas y distribuidas entre los diferentes puestos, permitiendo una mayor especialización y eficiencia.
- 2. Jerarquía de Autoridad:** La organización debe tener una estructura piramidal con diferentes niveles de autoridad, donde cada superior tiene control sobre sus subordinados, estableciendo un flujo de mando claro.
- 3. Normas y Reglamentos Escritos:** Las decisiones y procedimientos deben estar regulados por normas formales y escritas que permitan la uniformidad y el control de las actividades.

4. Impersonalidad en las Relaciones: Las relaciones dentro de la organización deben basarse en normas y funciones, evitando favoritismos o tratos personales que afecten la objetividad de las decisiones.

5. Competencia Técnica: Los empleados deben ser seleccionados y promovidos en base a sus capacidades y méritos, no por influencias personales o familiares.

6. Carácter Formal de las Comunicaciones: Toda comunicación relevante debe realizarse por canales formales y documentarse correctamente.

#### Ventajas de la Teoría Burocrática

Permite un mejor control y supervisión de las actividades.

Favorece la estabilidad y el orden dentro de las organizaciones.

Establece criterios objetivos para la selección y promoción de empleados.

Reduce la improvisación y los errores gracias a las normas establecidas.

Facilita la especialización del trabajo y la eficiencia.

#### Críticas y Desventajas

A pesar de sus aportes, la teoría burocrática también ha recibido críticas, especialmente por su rigidez y exceso de formalismos. Entre sus principales desventajas se encuentran:

Puede generar lentitud en los procesos de toma de decisiones.

Existe el riesgo de deshumanizar a los empleados, tratándolos como simples piezas de un engranaje.

Puede limitar la creatividad y la flexibilidad dentro de las organizaciones.

## Impacto en la Gestión de la Calidad

La teoría de Max Weber ha sido fundamental para establecer las bases de muchas organizaciones modernas. En cuanto a la calidad, sus principios han sido adaptados para diseñar sistemas de gestión con normas y procedimientos claros, indispensables para garantizar la calidad de los productos y servicios. La estandarización de procesos, la documentación adecuada y el respeto por la estructura organizativa son prácticas de calidad que tienen su origen en los planteamientos burocráticos de Weber.

Hoy en día, aunque las organizaciones buscan mayor flexibilidad y adaptabilidad, muchos de los principios de la teoría burocrática siguen vigentes en áreas como la gestión de calidad, control de procesos, auditorías internas y sistemas de certificación.

# TEORÍA DE FREDERICK TAYLOR

---

Frederick Winslow Taylor, considerado el padre de la administración científica, desarrolló una teoría revolucionaria a finales del siglo XIX y principios del XX, en un contexto de creciente industrialización. Su enfoque tenía como objetivo principal aumentar la productividad y eficiencia de las empresas mediante la aplicación de métodos científicos al estudio del trabajo. Para Taylor, la improvisación y la intuición debían ser reemplazadas por el análisis y la sistematización de las tareas.

## Fundamentos de la Administración Científica

Taylor identificó una serie de problemas en el sistema de trabajo tradicional, como la falta de estandarización, la baja productividad, la resistencia al cambio y la escasa capacitación de los trabajadores. En respuesta, propuso una nueva forma de organización del trabajo basada en principios científicos:

1. **Estudio Científico de las Tareas:** Taylor propuso descomponer cada trabajo en sus partes más simples y analizar el mejor método para realizarlo. Esto incluía observar, medir y cronometrar las actividades para eliminar movimientos innecesarios.
2. **Selección Científica y Capacitación del Trabajador:** En lugar de permitir que los trabajadores eligieran sus propias tareas y métodos, los gerentes debían seleccionar a los empleados más adecuados para cada trabajo y entrenarlos científicamente para ejecutarlo de forma óptima.
3. **Cooperación entre la Administración y los Trabajadores:** La dirección debía trabajar conjuntamente con los empleados, garantizando que se siguieran los métodos establecidos y fomentando la colaboración.
4. **División del Trabajo y Responsabilidades:** Taylor estableció una clara separación entre la planificación y la ejecución. La administración se encargaría del análisis y diseño de los métodos, mientras que los trabajadores se concentrarían en ejecutar las tareas.
5. **Incentivos Económicos por Rendimiento:** Para motivar a los empleados, Taylor promovía un sistema de pago por rendimiento, en el cual los trabajadores más productivos recibieran mejores remuneraciones.

## Aplicación y Ejemplos

Un ejemplo clásico de la aplicación de la administración científica es el estudio que realizó Taylor en la industria del acero, donde logró aumentar significativamente la producción mediante el rediseño de herramientas y procesos, y mediante la capacitación específica de los trabajadores. Otro caso destacado fue el sistema de tarjetas de instrucción y supervisión aplicado en fábricas como las de la Bethlehem Steel Company.

## Impacto en la Calidad

Taylor logró mejorar la eficiencia en muchas industrias al reducir el desperdicio de tiempo y recursos. La estandarización de procesos permitió una mayor consistencia y calidad en los productos, lo cual sentó las bases para posteriores sistemas de gestión de calidad, como el control estadístico de procesos y la producción en línea de Henry Ford.

Además, su enfoque científico inspiró métodos modernos como los sistemas de manufactura esbelta (lean manufacturing) y la mejora continua (kaizen), que buscan eliminar desperdicios y optimizar el valor para el cliente. La administración científica también influyó la creación de departamentos de recursos humanos y capacitación, así como la importancia de las métricas en la toma de decisiones.

## Críticas y Limitaciones

A pesar de sus beneficios, la teoría de Taylor recibió críticas por su visión mecanicista del trabajador. Al enfocarse exclusivamente en la eficiencia, descuidaba factores humanos como la motivación intrínseca, la creatividad y las relaciones interpersonales. Muchos trabajadores se sentían desmotivados al ser reducidos a funciones repetitivas y controladas al detalle.

Sin embargo, las críticas dieron pie a nuevas corrientes, como la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, que complementaron el enfoque de Taylor al considerar también el bienestar emocional y social del empleado.

# TEORÍA DE FAYOL.

---

Henri Fayol, ingeniero y teórico de la administración francés, desarrolló su teoría clásica de la administración a principios del siglo XX. A diferencia de Frederick Taylor, que se enfocaba principalmente en el nivel operativo y en la eficiencia del trabajador, Fayol centró su atención en la organización desde un punto de vista global y en las funciones administrativas de la alta dirección.

## Principales Aportaciones de Fayol

Fayol identificó que toda empresa o institución debía funcionar a partir de ciertas actividades esenciales: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas. Sin embargo, su mayor aporte fue definir las funciones administrativas y los principios que deberían guiar a los administradores para lograr una gestión eficiente y de calidad.

## Funciones Administrativas

Henri Fayol estableció cinco funciones básicas de la administración, que siguen vigentes en la actualidad:

1. **Planear:** Determinar los objetivos de la organización y establecer las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos.
2. **Organizar:** Disponer y asignar los recursos materiales, humanos y financieros de manera adecuada para cumplir los objetivos.
3. **Dirigir:** Guiar y supervisar a los empleados, motivándolos a ejecutar sus tareas con eficiencia.
4. **Coordinar:** Unificar y armonizar todas las actividades de la organización para que trabajen de manera conjunta y eficaz.
5. **Controlar:** Verificar que las acciones se realicen conforme a los planes establecidos, y corregir desviaciones cuando sea necesario.

## Los 14 Principios de la Administración

Fayol también formuló 14 principios fundamentales que deben aplicarse en cualquier organización para lograr una gestión de calidad:

1. División del trabajo
2. Autoridad y responsabilidad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación de intereses individuales al interés general
7. Remuneración adecuada
8. Centralización y descentralización equilibrada
9. Jerarquía
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad del personal
13. Iniciativa
14. Espíritu de equipo ("Esprit de corps")

Estos principios buscaban establecer un ambiente organizacional ordenado, justo y productivo, donde las reglas claras y la correcta distribución de funciones aseguraran la eficiencia y la calidad en todos los niveles.

## Impacto en la Calidad

La teoría de Fayol ha sido de gran influencia en la administración moderna. Sus funciones y principios administrativos se aplican en la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos, la organización de procesos y la evaluación del desempeño. Su visión integral permitió sentar las bases de lo que hoy conocemos como administración por objetivos, sistemas de calidad y estructuras organizacionales claras.

Por ejemplo, en sistemas de calidad como ISO 9001, la necesidad de establecer funciones, responsabilidades y procesos documentados está estrechamente vinculada a las ideas de Fayol.

## Ventajas y Críticas

Entre las ventajas de la teoría de Fayol se destacan la claridad en las responsabilidades, el orden y la planificación sistemática de las actividades. No obstante, algunos críticos señalan que su enfoque puede ser rígido y burocrático si se aplica sin flexibilidad, especialmente en entornos creativos o en industrias de rápida innovación.

La teoría clásica de Henri Fayol aportó una visión ordenada y estructurada de la administración, enfatizando la importancia de planear, organizar y controlar las actividades empresariales para garantizar la calidad y eficiencia. Sus principios continúan siendo relevantes y son aplicados en múltiples modelos de gestión de calidad y en la formación de líderes dentro de las organizaciones.

# TEORÍA DE ELTON MAYO

---

Elton Mayo fue un psicólogo industrial y sociólogo australiano, considerado el fundador de la escuela de las Relaciones Humanas dentro de la administración. Su teoría surgió como una respuesta y crítica a las teorías clásicas de Taylor y Fayol, que si bien se enfocaban en la eficiencia y en la estructura organizacional, dejaban de lado un aspecto fundamental: el ser humano como parte esencial de la organización.

## Origen de la Teoría de Mayo

Elton Mayo desarrolló su teoría a partir de los famosos Experimentos de Hawthorne, realizados entre 1924 y 1932 en la planta Hawthorne de la empresa Western Electric Company, en Chicago. Estos estudios buscaban inicialmente analizar cómo la iluminación influía en la productividad de los trabajadores, pero los resultados demostraron algo más importante: los factores sociales, emocionales y las relaciones humanas dentro del grupo de trabajo impactaban directamente en el rendimiento laboral.

## Principales Aportaciones de Elton Mayo

1. La productividad no depende solo de factores físicos o salariales, sino también de aspectos psicológicos y sociales.
2. El ambiente de trabajo, la comunicación, la participación y el sentido de pertenencia son determinantes para el rendimiento de los empleados.
3. Los grupos informales dentro de una organización pueden influir positiva o negativamente en la actitud y desempeño de los trabajadores.
4. La motivación y satisfacción laboral son fundamentales para lograr la calidad y la eficiencia dentro de una empresa.

## Elementos Clave de su Teoría

- Importancia de la comunicación efectiva entre directivos y empleados.
- Clima organizacional positivo para favorecer la motivación.
- Participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Reconocimiento y valoración del esfuerzo individual y grupal.

## El impacto en la Calidad Organizacional

La teoría de Elton Mayo revolucionó la visión de las empresas sobre la calidad. Las organizaciones comenzaron a implementar programas de bienestar laboral, capacitación, integración de equipos de trabajo, dinámicas de grupo y comunicación abierta, comprendiendo que un empleado feliz y motivado produce mejor calidad en su trabajo.

Actualmente, conceptos como la cultura organizacional, el liderazgo participativo, el trabajo en equipo y la gestión del talento humano se basan en gran medida en las ideas de Mayo.

### Ventajas y Críticas

Entre las ventajas de la teoría de Mayo se encuentra su enfoque humanista, al reconocer al trabajador no solo como un recurso productivo, sino como una persona con emociones, necesidades y aspiraciones.

Sin embargo, algunas críticas destacan que este enfoque puede perder eficacia si no se combina con una adecuada estructura organizativa y planificación, ya que el solo bienestar emocional no garantiza por sí solo la productividad.

La teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo fue un cambio de paradigma en la administración, al situar al ser humano en el centro de la organización. Su legado sigue siendo esencial en la gestión de calidad moderna, donde la satisfacción y motivación de los empleados es tan importante como la eficiencia de los procesos.

# CONCLUSIÓN

---

En conclusión, las teorías de Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo han dejado un legado invaluable en el ámbito de la administración y la gestión de la calidad. Cada una de estas teorías aporta conceptos fundamentales que permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos de manera más eficiente y eficaz.

Max Weber con su teoría burocrática sentó las bases para la estructuración de las organizaciones modernas, garantizando un funcionamiento ordenado, controlado y con reglas claras. Frederick Taylor, a través de su Administración Científica, revolucionó la productividad y la eficiencia de los procesos de trabajo. Henri Fayol, por su parte, aportó principios esenciales para la buena gestión administrativa, destacando la importancia de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Finalmente, Elton Mayo nos enseñó que, más allá de los sistemas y procedimientos, las personas son el elemento más valioso dentro de una organización. Su teoría de las Relaciones Humanas demostró que la motivación, el bienestar y la comunicación efectiva son factores determinantes en la calidad del trabajo y en el logro de los objetivos empresariales.

Todas estas teorías, aunque desarrolladas en diferentes contextos históricos, siguen teniendo gran relevancia en la actualidad. Las organizaciones modernas combinan estos enfoques para crear entornos laborales más productivos, eficientes, organizados y, sobre todo, centrados en las personas. La gestión de la calidad no solo consiste en mejorar procesos, sino también en valorar el capital humano, establecer reglas claras y fomentar un ambiente de trabajo adecuado para todos sus integrantes.

Estas aportaciones teóricas continúan siendo una guía esencial para la administración contemporánea, permitiendo que las empresas logren altos estándares de calidad y competitividad en un mundo globalizado y en constante evolución.

# BIBLIOGRAFÍA

---

<https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/>

<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>

<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.htm>

[https://youtu.be/TvY4\\_iuzRlc?si=eH-dqFGA99EejJ\\_9l](https://youtu.be/TvY4_iuzRlc?si=eH-dqFGA99EejJ_9l)

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>

<https://psicologiaymente.com/biografias/henri-fayol>