



# UDRS

Mi Universidad

## ENSAYO

Nombre del alumno (a): Nancy del Carmen Valencia Hernández

Nombre del tema: Ensayo Teorías y Técnicas De La Calidad.

- Teoría De Max weber.
- Teoría De Taylor
- Teoría De Fayol.
- Teoría De Elton mayo

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería

Nombre del profesor: Mariano Walberto Balcazar Velazco

Nombre de la Licenciatura En Enfermería

Cuatrimestre: 8° "C"

Pichucalco, Chiapas. 05 de marzo del 2025

## Indicé

1. Introducción
2. Historia de la calidad
3. Teoría burocrática de Max Weber
4. Teorías que soportan el trabajo de calidad.
5. La teoría clásica de la administración de Henry Fayol
6. Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo
7. Conclusión
8. Referencia bibliográfica

## Introducción

Este ensayo exploremos cuatro teorías influyentes relacionadas con la gestión y eficiencia organizacional, examinando sus contribuciones al campo más amplio de la calidad y su impacto duradero en las prácticas empresariales modernas. Analizaremos las perspectivas de Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol y Elton Mayo, quienes han dejado una huella significativa para lograr la calidad organizacional destacando sus características principales y su impacto en la gestión moderna.

### Objetivos generales

- Teoría De Max weber.
- Teoría De Taylor
- Teoría De Fayol.
- Teoría De Elton mayo

### Objetivos específicos

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

## Historia de la calidad

Han transitado por tres fases cruciales. Inicialmente, con la Revolución Industrial, la atención se centró en la inspección de productos terminados. Posteriormente, el control estadístico de procesos emergió como una herramienta para disminuir los costos asociados a la inspección. Finalmente, en la década de 1950, especialmente en Japón, se consolidó la gestión de la calidad total, introduciendo una nueva filosofía empresarial que enfatiza la prevención de errores y la satisfacción del cliente.

Esto es lo que los llevo a concebir los conceptos de Total Quality Control (T.Q. C) y Total Quality Management (T. Q. M). La T. Q. C o T. Q. M implica que el control de la calidad es cosa de todos y no sólo de los expertos de un determinado departamento. Los trabajadores son los primeros responsables de la calidad. La gestión según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización. Según expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización.

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones Juran (2001), llegó a decir "Así como el siglo XX fue el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad". Juran también menciona en su Manual de calidad que el término genérico de "gestión de la calidad total" significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- ✚ La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- ✚ La concepción de clientes internos y externos.
- ✚ La participación de la dirección en la calidad.
- ✚ La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los resultados de la calidad son:

- ❖ Costos más bajos.
- ❖ Ingresos más altos.
- ❖ Clientes encantados.
- ❖ Empleados con poder. Importantes conceptos:
- ❖ La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

- ❖ La concepción de clientes internos y externos.
- ❖ La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- ❖ La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
- ❖ La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- ❖ La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Los tres enfoques fundamentales.

- ❖ En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
- ❖ Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- ❖ Valor de cada persona asociada.

Resultados de la calidad

- ❖ Costos más bajos.
- ❖ Ingresos más altos.
- ❖ Clientes encantados.
- ❖ Empleados con poder. Círculos de calidad La naturaleza de estos círculos de calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa.

Las metas principales de los círculos de calidad son:

- ❖ Que la empresa se desarrolle y mejore.
- ❖ Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas. Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.
- ❖ Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- ❖ Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales también que la calidad está basada en cuatro principios:
  - ❖ La calidad es cumplir con los requisitos.
  - ❖ El sistema de la calidad es la prevención.
  - ❖ El estándar de realización es cero defectos.
  - ❖ La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

Joseph M. Juran, su principal principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es

- Planear.
- Controlar.
- Mejorar la calidad.

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta la organización de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), asimismo la acreditación en hospitales amplía su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad. En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica. El PMC y la TQM se basan en los trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Fiegenbaum y Kaoru Ishikawa. En Chile en el año 1990 las instituciones de salud se fueron acreditando en Infecciones Intrahospitalarias (IIH) y ya entre los años 1996 a 2000 se empezaron a acreditar instituciones más complejas y de urgencias.

El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud. En estos momentos aún sigue siendo un poco desconocida, pero ya cada institución de salud con sus respectivas unidades y servicios, está abordando y trabajando este tema, creando sus propios verificadores e indicadores en relación a lo que el MINSAL nos recomienda y exige.

### **Teoría burocrática de Max Weber**

Max Weber (1864-1920). De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica. A pesar de esto, la teoría de Weber ha tenido una gran influencia en la gestión empresarial moderna y sigue siendo estudiada y aplicada en la actualidad.

#### Principales Conceptos de la Teoría Burocrática de Max Weber

A continuación, te presentamos algunos de los principales conceptos de la teoría burocrática de Max Weber:

1. Jerarquía: En una organización burocrática, la jerarquía es fundamental. Cada puesto tiene un nivel de autoridad y responsabilidad claramente definido. La autoridad se delega de manera vertical, desde los superiores hasta los subordinados.
2. Reglas y regulaciones: Las reglas y regulaciones son esenciales en una organización burocrática. Estas reglas se establecen de manera clara y objetiva para todos los miembros de la organización.
3. División del trabajo: La división del trabajo es uno de los principales principios de la teoría de Weber. Este principio se basa en la especialización de los trabajos y tareas, lo cual permite una mayor eficiencia y racionalidad en la gestión de la organización.
4. Impersonalidad: En una organización burocrática, la impersonalidad es esencial. Esto significa que las decisiones se toman basadas en reglas y objetivos claros, sin influencias personales o emocionales.

5. Competencia técnica: La competencia técnica es fundamental en una organización burocrática. Los empleados son seleccionados en base a su capacidad técnica y conocimiento, en lugar de otros factores como la amistad o la familia.

6. Separación entre propiedad y control: En una organización burocrática, la propiedad y el control se separan. Esto significa que los empleados no tienen propiedad sobre la organización, pero sí tienen control y responsabilidad sobre su trabajo.

Algunos de los conceptos clave de esta teoría son la burocracia, la autoridad, la racionalización, la división del trabajo y la formalización.

Aplicaciones de la teoría de la burocracia

La teoría de la burocracia de Weber ha sido aplicada en diferentes ámbitos, como la administración pública, la gestión empresarial y la política.

En la administración pública, la teoría de la burocracia ha sido utilizada para diseñar sistemas de gestión eficientes y para mejorar la eficacia de los servicios públicos.

En la gestión empresarial, la teoría de la burocracia ha sido aplicada para mejorar la eficiencia de las organizaciones y para diseñar sistemas de gestión basados en reglas y procedimientos estandarizados.

En la política, la teoría de la burocracia ha sido utilizada para analizar las estructuras de poder y para entender cómo funcionan las organizaciones políticas.

La teoría burocrática de Max Weber sigue siendo relevante en la actualidad y ha influido en la forma en que se diseñan y gestionan las organizaciones en todo el mundo. Aunque puede haber críticas sobre su enfoque en la eficiencia y la jerarquía, su énfasis en la estandarización y la legalidad ha demostrado ser una herramienta valiosa para lograr objetivos organizacionales.

En última instancia, la teoría burocrática de Weber nos ha proporcionado una base sólida para entender y mejorar la forma en que las organizaciones operan y logran sus objetivos.

### **Teorías que soportan el trabajo de calidad.**

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915). Se le conoce como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que los Principios de la administración científica de Taylor Desde el punto de vista de Taylor, la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

- 🚦 Principio de planeamiento. Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.

- ✚ Principio de la preparación. La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto.
- ✚ Principio del control. Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- ✚ Principio de la ejecución. Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Taylor fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios; a esto se le conoció como “la organización racional del trabajo”.

Principios secundarios de Taylor.

1. Estudio de tiempos y movimientos: Se realiza un estudio de los tiempos utilizados en cada fase del proceso con la finalidad de eliminar movimientos inútiles.
2. Selección científica del trabajador: Con esta selección se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar.
3. Preocupación por la fatiga Estudio de las causas de la fatiga con el objetivo de prevenirlas y eliminarlas.
4. Estándar de producción: Significa ponerles un estándar a los obreros para que lo cumplan y lograr la eficiencia.
5. Plan de incentivo salarial: Establecer incentivos económicos por el trabajo realizado y éste irá subiendo mientras más produzcan.
6. Supervisión funcional: La supervisión debe estar a cargo de personas especializadas.
7. Condiciones ambientales de trabajo:

Mantener un ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, etc., con el objetivo de evitar la fatiga. Teoría administrativa clásica de Fayol Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el “padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

Aportaciones

- Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.).
- Áreas funcionales. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí:
  - Técnica: producción y fabricación de productos.
  - Comercial: compra de materias primas y venta de productos
  - Financiera: adquisición y uso del capital.
  - Seguridad: protección de los empleados y bienes de la empresa.



- Administrativa: uso adecuado de los recursos.
- Contable: se encarga de balances, inventarios y costos.
  - Funciones administrativas modelo del proceso administrativo  
Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa; dentro de ellas se encuentran las siguientes.
- Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.
- Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.
- Dirección: hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa.
- Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.
- Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.
- Principios generales de la administración clásica de Fayol Para Fayol las funciones administrativas (proceso administrativo) debían desempeñarse según los principios generales de administración.
- Unidad de mando: cada empleado debe recibir instrucciones sobre determinada operación sólo de una persona; cuando un empleado reporta a más de un superior necesariamente surgen conflictos en las instrucciones y habrá confusiones de autoridad.
- Autoridad y responsabilidad: toda empresa debe tener una persona que la dirija; los administradores deben dar órdenes para que se puedan realizar las actividades.
- Unidad de dirección: un programa para cada actividad. Debe haber una sola cabeza y un solo plan conjunto para actividades que tengan el mismo objetivo.
- Centralización: todas las actividades deben ser manejadas por una sola persona. Los administradores deben conservar la autoridad suprema, aunque también es necesario que den a los subordinados suficiente autoridad para realizar bien su trabajo.
- Subordinación del interés individual al interés general: el interés de un empleado o un grupo no debe prevalecer sobre el de la organización; se debe buscar beneficiar a la mayoría.
- Disciplina: condición indispensable para la operación armónica de la empresa, pues sin disciplina ninguna empresa puede prosperar. La disciplina resultará de un buen liderazgo en todos los niveles de la organización.
- División del trabajo: cuantas más personas se especialicen, realizarán su trabajo con mayor eficiencia

- Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- Jerarquía: debe existir una cadena jerárquica desde los niveles superiores (autoridad máxima) hasta el nivel más bajo, y se debe respetar la autoridad de cada nivel.
- Justa remuneración: el pago recibido debe ser justo según el trabajo realizado y esto debe dejar satisfechos tanto al personal como a la empresa.
- Equidad: en la organización los beneficios están dirigidos con el sentido de igualdad, deben ser compartidos para la empresa-trabajador.
- Estabilidad del personal: el personal debe sentir seguridad en su trabajo y junto con los administradores tratar de evitar la rotación de empleados, ya que esto no favorece al funcionamiento eficiente de una organización.
- Iniciativa: una de las prácticas que en la actualidad ha dado muy buenos resultados en las organizaciones es dejar actuar con libertad al trabajador, de tal forma que pueda poner en práctica sus ideas y planes.
- Espíritu de equipo: tener el pleno convencimiento de que el trabajo en equipo da mejores resultados que el trabajo individual, origina un sentido de unidad. Fayol sostenía que los principios de la administración son flexibles y pueden ser adaptados para atender cualquier necesidad; todo es cuestión de saber aplicarlos.
- Su enfoque a la organización formal deja de lado la organización informal.
- Enfoque incompleto de la organización como un sistema cerrado.
- Ausencia de trabajos experimentales que dieran base científica a sus principios y afirmaciones.
- El mecanicismo de su enfoque le valió el nombre de teoría de la máquina.

### **La teoría clásica de la administración de Henry Fayol**

Llamada también corriente fayolista en honor a su creador Henry Fayol, se distinguió por su enfoque sistémico integral, es decir, sus estudios abarcaron todas las esferas de la empresa, ya que para Fayol era muy importante tanto vender como producir, financiarse como asegurar los bienes de una empresa. En fin, la organización y sus componentes se consideraban como un gran sistema interdependiente, como clientes internos.

Fayol destaca que toda organización debe de cumplir con una serie de funciones básicas, que son las siguientes:

1. Funciones técnicas. Son las funciones empresariales y primordiales de la empresa, ligadas a la producción de bienes y servicios, como las funciones productivas.
2. Funciones comerciales. Se enfocan en las actividades de compra, venta e intercambio. Tratan de la importancia de la producción eficiente y de que los bienes puedan llegar bien y ser consumidos.

3. Funciones financieras. Implican la búsqueda y la gestión del capital, donde el administrador juega un papel fundamental, ya que controla toda la economía de la empresa, evitando actos imprudentes de uso de capital.
4. Funciones de seguridad. Hacen referencia al bienestar de la organización y de los trabajadores, teniendo en cuenta la seguridad tanto industrial como personal, de higiene, entre otros.
5. Funciones contables. Esta serie de funciones se enfocan en todo lo relacionado a los costos, inventarios, y estadísticas empresariales.
6. Funciones administrativas. Son las encargadas de la regulación, integración y control de las cinco funciones anteriores.

### Aportación

#### Los 14 principios de gestión de Fayol

1. División del trabajo. Cada empleado tiene una habilidad distinta y un punto fuerte que hay que explotar. En función de la experiencia de cada uno pueden considerarse especialistas en algo, incluso generalistas.
2. Autoridad y responsabilidad. La autoridad conlleva responsabilidad y cierto riesgo, y los encargados de hacer que la empresa funcione deben asumir dichas responsabilidades haciendo que el equipo de dirección tenga el poder de dar órdenes a los demás empleados.
3. La disciplina. La disciplina conlleva obediencia y respeto hacia los valores fundamentales. Una buena conducta y la creación de relaciones basadas en el respeto es la clave que sustenta una relación de calidad entre todos miembros de la organización, desde dirección a los mandos más bajos.
4. Unidad de mando. Se refiere a la importancia de que cada empleado recibe órdenes sobre las tareas que debe realizar de un único mando, y que explique los resultados de cada faena a esa misma persona.
5. Unidad de dirección. Esta hace referencia al enfoque y a la unidad de las actividades, es decir, todas deben trabajar hacia un mismo objetivo, detallado específicamente en el plan de acción.
6. Subordinación del interés individual al general. En todo tipo de empresas existen diferentes clases de intereses, ya que cada empleado tiene intereses particulares, pero nunca deben prevalecer sobre el interés de la empresa.
7. Remuneración. Es importante contar con empleados que estén motivados y que sean totalmente productivos. Existen dos tipos de remuneración, la económica y la no económica, la segunda trata sobre promociones dentro de las empresas, premios, reconocer méritos y esfuerzos, entre otros reconocimientos.

8. Jerarquía. Fayol exige un respeto máximo a los mandos más altos, estableciendo así una línea muy clara de autoridad y jerarquía en la organización, pasando por todos los niveles de esta.
9. Centralización. La autoridad a la hora de tomar decisiones debe estar repartida de forma equilibrada y coherente, sobre todo en empresas grandes con mayor volumen de negocio y personal. Para ello, Fayol propone la centralización, que implica una cierta concentración de autoridad en manos de la parte más elevada de la jerarquía.
10. Orden. Cada empleado debe tener los medios y recursos necesarios para poder desarrollar de forma adecuada las funciones que se le han asignado. Además, cada uno debe ocupar el sitio de trabajo que sea más adecuado según sus puntos fuertes y capacidades.
11. Equidad. Remarca que los trabajadores deben ser tratados en todo momento con equidad, amabilidad y por igual, independientemente de su función o procedencia.
12. Estabilidad. Este principio fundamental hace referencia a la importancia de la estabilidad del personal, es decir, de la especialización.
13. Iniciativa. Incentiva de forma clara la importancia de la iniciativa de cada trabajador para realizar tareas, es decir, la flexibilidad y libertad para poder aportar valor en su puesto de trabajo.
14. Espíritu de cuerpo. En este caso se promueve el trabajo en equipo, esencial para que haya colaboración y participación en todos los aspectos. Además, es vital para la unidad entre todos los miembros de las empresas.

Cada principio tiene en cuenta el factor humano, como parte del motor para que haya un correcto funcionamiento. Esta idea resulta muy familiar e innovadora hoy en día y se sigue estableciendo como una de las premisas básicas en cada compañía.

### **Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo**

Elton Mayo (1890-1947). Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Las conclusiones del experimento que coordinó Elton Mayo, iniciado en 1927 y terminado en 1932, cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas.

- ✓ La comunicación es un elemento esencial dentro de una organización.
- ✓ Se debe conocer previamente al individuo a fin de obtener un mejor aprovechamiento de sus capacidades para la organización.
- ✓ La organización informal crea sus propias creencias, actitudes y expectativas.

#### Aportaciones

- Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre.
- Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.
- Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.
- Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la organización.
- Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal, la cual se basa en sentimientos, niveles de responsabilidad e interacciones sociales.

#### Parámetros del sistema.

Los parámetros son los componentes que contiene un sistema, y éstos son:

- ✚ Entrada o insumo. Es todo lo que entra al sistema, como puede ser material o energía que provoca las actividades del mismo. Representa el punto de partida.
- ✚ Salida o producto. Es todo lo que sale o se obtiene del sistema una vez que sus subsistemas o elementos interactúan entre sí. Los resultados de los sistemas son los productos o servicios finales, mientras que los resultados de los subsistemas son intermedios, son procesos al interior del mismo.
- ✚ Procesamiento o transformador. Es la transformación de todo lo que entra al sistema a través de la interacción de todos los subsistemas que componen al sistema, es decir, es el mecanismo de transformación de las entradas en salidas.
- ✚ Retroalimentación o retroinformación. El sistema recibe cierta información en forma continua a través de su ambiente, lo cual le permite ajustarse según el resultado que arroje el sistema; la retroalimentación sirve como monitor para medir sus resultados y mantener su estabilidad.
- ✚ Ambiente. Es todo aquello que rodea al sistema y es el que proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas; está en constante interacción con el sistema.

## **Conclusión**

Logro comprender que, si bien cada una de estas teorías ofrece valiosas perspectivas para lograr la calidad organizacional, también presentan limitaciones. Un enfoque sistemático y la planificación de la gestión de la calidad requiere integrar las fortalezas de cada teoría y mitigar sus debilidades.

Los sistemas modernos de gestión de calidad suelen incorporar elementos de burocracia para la estructura, gestión científica para la eficiencia, los principios de Fayol para el liderazgo y el énfasis de Mayo en las relaciones humanas para fomentar un entorno laboral productivo y satisfactorio.

Este objetivo final es crear un sistema que equilibre la eficiencia con el bienestar de los empleados para ofrecer constantemente productos y servicios de alta calidad.

## Referencia bibliográfica

1. [https://fileservice.s3mwc.com/storage/uds/biblioteca/2025/03/GnoH0Cuby m3ukDeA7rK-CALIDAD\\_EN\\_LOS\\_SERVICIOS\\_DE\\_ENFERMERIA.pdf](https://fileservice.s3mwc.com/storage/uds/biblioteca/2025/03/GnoH0Cuby m3ukDeA7rK-CALIDAD_EN_LOS_SERVICIOS_DE_ENFERMERIA.pdf)
2. <https://teoriaonline.com/teoria-burocratica-max-weber/>
3. <https://visionhumana.app/blog/la-teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo>
4. <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa/#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>