



Nombre del alumno:

Carlos Jordán González Cifuentes

Nombre del profesor:

Ervin silvestre castillo

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Cuatrimestre, grupo y modalidad.

3er "A" semiescolarizado

PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual:

“teorías de la calidad”

Frontera Comalapa, Chiapas a 23 de mayo del 2020

TEORIA DE LA CALIDAD

DEFINICIONES

Basadas en la fabricación

«Calidad significa conformidad con los requisitos» (Philip Crosby). Esta definición se enfoca en que el producto cumpla con las especificaciones requeridas para su creación.

Basadas en el cliente

«Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve» (Stanley Marcus). La felicidad del cliente con el producto adquirido es al punto clave de esta definición de la calidad.

Basadas en el producto

«La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado» (Keith Leffler). Cuantas más características positivas tenga el producto, y menos características negativas, podemos considerar que es de mayor calidad.

Basadas en el valor

«Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son el uso actual y el precio de venta del producto» (Armand Feigenbaum). Como se puede ver, el foco de esta definición es doble; por un lado lo que cuesta el producto, y por otro su utilidad.

Trascendentes

«Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos. Aún cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es» (Robert Pirsing). Como se puede ver, el autor opta por dejar abierta la definición de calidad, para que el consumidor pueda interpretarla a su gusto.

PRINCIPALES TEORIAS

Del control total de calidad

Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

De los 13 principios

La teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

De Joseph Muran

Según él, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

- Concretar los peligros de tener una baja calidad.
- Adecuar el producto al uso que se le va a dar
- Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente
- Aplicar la mejora constante
- Considerar la calidad como una inversión

Trilogía de Juran

- Planificar la calidad
- Control de calidad
- Mejora de la calidad

TEORIA DE LA CALIDAD

ENFOQUE AMERICANO

ENFOQUE JAPONÉS

William Edwards Deming

Joseph Moses Juran

Philip Bayard Crosby

Masaaki Imai

Kaoru Ishikawa

Shigeru Kobayashi

Deming señala que la calidad se determina por la interrelación del producto, el usuario y el servicio que da la compañía durante el uso del producto por parte del usuario. Además propone un sistema para los productos conocido como el ciclo Deming POCA1, este plantea una espiral para el desarrollo de los productos, lo cual lleva a su mejoramiento continuo.

Este personaje define la calidad como "adecuación de uso" y esta se basa en factores técnicos y humanos.

Al igual que Deming achaca la mala calidad a la mala dirección y además señala que todo programa de calidad que se implante en una empresa debe tener en cuenta la educación, programas de mejora y liderazgo comprometido a la mejora continua. Además amplía el concepto de cliente, creando los conceptos de clientes internos y externos.

Este empresario norteamericano crea el concepto de "cero defectos" y además conceptualiza que la calidad es gratis debido a que el ahorro que genera en la empresa por garantías, devoluciones y demás, es mayor al precio de implantarla.

Para Philip Crosby la calidad tiene cuatro pilares que son: la del pleno involucramiento de la dirección, administración profesional de la calidad, programas de calidad adaptados a la organización y reconocimiento al personal.

Según esta filosofía la mejora continua es un proceso lento pero permanente el cual es posible con la participación de todo el personal de una empresa, al involucrarse estos de lleno en la búsqueda de la calidad, aportando sus ideas y observaciones para la mejora de los procesos. Con esta perspectiva la calidad deja de ser responsabilidad de unos pocos y pasa a ser responsabilidad de todos. Siendo esta filosofía aplicable a todos los aspectos de la vida de cada persona y empresa.

Para Ishikawa la calidad debe apoyarse de siete herramientas básicas las cuales son:

- Gráficos del proceso.
- Hojas de registro y comparación.
- Diagramas de Pareto.
- Diagramas de causa y efecto.
- Gráficos de correlación y dispersión.
- Gráficos de control six sigma.
- Histogramas.

Gracias a él Sony Corporation fue una de las primeras empresas que vieron la importancia del concepto de equipos de trabajo, además resalto que entre más alto sea el rango de los directores, se encuentran más alejados de la realidad de la empresa, se alejan de los colaboradores dificultando esto el trabajar en equipo y apoyar la discusión de problemas con el personal, por lo cual los gerentes y subordinados deben escucharse los unos de los otros con humildad para así lograr la cooperación mutua en beneficio de la empresa.