UDS
UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Crea tu mejor historia
EMPRENDAMOS JUNTOS

TRABAJO:
MAPA CONCEPTUAL:

"TEORÍAS DE LA CALIDAD"

"CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA"
MTRO. LIC. ERVIN SILVESTRE CASTILLO.

PRESENTA EL ALUMNO:
José Antonio Vázquez Zunún.

GRUPO, CUATRIMESTRE y MODALIDAD:
"A" 3°. Profesionalización en Enfermería, Semiescolarizado.

Fra. Comalapa, Chiapas.
19 de mayo del 2020.

"Una Escuela de Diez"

TEORÍA Y GESTION DE LA CALIDAD.

- **Calidad basadas en la fabricación.**
  - Tienen que ver con los procesos de manufactura del producto, y con su adecuación a los diferentes estándares del sector.
    - Los defensores creen en dos teorías:
      - «Calidad significa conformidad con los requisitos» (Philip Crosby).
      - «Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño» (Harold Gilmore).
- **Calidad basadas en el cliente.**
  - Los creadores postulan que lo único importante es la satisfacción del usuario del producto o servicio.
    - Postulan dos teorías.
      - «Calidad es aptitud para el uso» (J.M. Juran).
      - «Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve» (Stanley Marcus).
- **Calidad basadas en el producto**
  - La calidad tiene que ver con características medibles y concretas del producto.
    - Estandar teórico.
      - Cuantas más características positivas tenga el producto, y menos negativas, podemos considerar que es de mayor calidad. (Keith Leffler).
- **Calidad basadas en el valor.**
  - Tienen que ver principalmente con la relación calidad y precio de los distintos productos y servicios.
    - Valor teórico.
      - «Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. (Armand Feigenbaum).
- **Calidad trascendentes.**
  - Defienden que, aunque es difícil definir lógicamente la calidad, todos sabemos de qué se trata cuando la vemos.
    - Principios básicos,
      - La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.
- **Autores teóricos.**
  - 2 Propulsores teóricos.
    - **Trilogía de Juran.**
      - ceó tres pasos que se deben seguir, conocidos como la «Trilogía de Juran» estos son:
        - Planificar la calidad.
        - Control de calidad.
        - Mejora de la calidad.
    - **Joseph Muran**
      - Ingeniero y abogado rumano: Según él, para conseguir la mayor calidad, 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.
- Principales corrientes teóricos.
  - Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
    - Teoría de los 13 principios. Básicos.
      - Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
      - Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente-
      - Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
      - Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
      - Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
      - Mantener el optimismo.
      - Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
      - Cumplir las tareas adecuadamente.
      - Ser puntual.
      - Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
      - Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
      - Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
      - Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
      - Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
      - Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.
- Comparación de gestiones.
  - Americana y Japonesa.
    - Enfoque Americano.
      - También plantea catorce principios para el mejoramiento constante de la calidad:
        1. Crear conciencia de mejora continua entre todos los colaboradores de la empresa.
        2. Adopción de una filosofía de mejoramiento continúo de la calidad.
        3. Implantación de medidas de mejora al proceso para dar calidad al producto desde n inicio.
        4. Dejar de lado las compras guiadas solo por el precio y formar lazos largos y de confianza con los proveedores.
        5. Mejorar los procesos de la empresa continuamente.
        6. Preparar a los colaboradores para el uso de controles estadísticos para mejorar la calidad.
        7. Enseñar el liderazgo a los colaboradores para la mejora continua.
        8. Mejorar el ambiente de trabajo donde un error signifique la posibilidad de mejorar y no repercuta en represarías.
        9. Remover las barreras entre departamentos y promover cooperación entre los mismos.
        10. Eliminar las metas y lemas referentes a la calidad, debido a que una vez implantado un sistema de calidad estas están de sobra.
        11. Eliminar cuotas numéricas y metas por objetivos.
        12. Eliminar las barreras que roban a los colaboradores el disfrute de su trabajo y la satisfacción de ayudar en la calidad del producto.
        13. Promover el auto mejoramiento en todos los aspectos de la vida entre los empleados.
        14. Tomar acciones que ayuden y apoyen día a día el mejoramiento continuo.
    - Enfoque Japnesa.
      - Según esta filosofía la mejora continua es un proceso lento pero permanente. Por lo que 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.