



# Mi Universidad

**Nombre del Alumno:** Nelsi Beatriz Morales Gómez

**Parcial:** I

**Nombre de la Materia:** Administración y evaluación de los servicios de enfermería

**Nombre del profesor:** Felipe Antonio Morales Hernández

**Nombre de la Licenciatura:** Enfermería

**Cuatrimestre:** 9°

## PIONEROS DEL ENFOQUE DE CALIDAD

Con el enfoque de calidad surgen figuras relevantes en todo el mundo, quizá los más significativos por sus aportes son Peter Drucker, Edward Deming, J.M. Juran, Kaoru Ishikawa.

Peter Drucker

Según Drucker, la sociedad actual tiene nuevas clases sociales; la fundamenta en que el capitalismo como realidad social dominante está desapareciendo, lo mismo que el marxismo como ideología social dominante.

Explica que los “fondos de pensiones rebasaron y controlaron la provisión y colocación del dinero”.

De acuerdo con su teoría, el conocimiento pasa por tres etapas: 1) hacer, 2) producir y 3) crear.

William Edwards Deming

Desarrolló las técnicas del control estadístico de procesos y las gráficas de control, Deming utilizó y difundió el círculo de Shewart: planear, hacer, verificar y actuar, al que ahora se le conoce como círculo de Deming, y es uno de los aspectos medulares de su filosofía de calidad.

Walter A. Shewart

Walter Shewart, prominente estadístico estadounidense, fue pionero en el control de los procesos. En 1924, Shewart inventó el gráfico de control, estableció los principios esenciales del control estadístico de la calidad y dio origen al estudio científico moderno del control de procesos.

Joseph M. Juran

Fue uno de los primeros en promover la calidad y ha hecho importantes aportaciones en la modernización y revolución de la industria japonesa. Define la calidad como “adecuación al uso”, lo que implica tomar en cuenta que el producto o el servicio ofertado cuente con las características que el cliente ha definido como “útiles”

Kaoru Ishikawa

Destacó el énfasis que la estadística tiene para revolucionar la filosofía administrativa hacia un objetivo de calidad. No sólo se limitó a difundir la necesidad de la calidad, sino que expresó la necesidad de aplicar el control de calidad en todas las actividades de la empresa, lo cual constituye el control total de la calidad.

## CONCEPTOS DE CALIDAD

El concepto etimológico de la palabra “calidad” proviene del vocablo griego kalos, que significa “bueno”, “hermoso”, “apto”, “favorable”, y del vocablo latino qualitem, “propiedad”.

La calidad implica entender que el cliente (paciente) es quien define la calidad del servicio que le ofrecen los profesionales de la salud.

## ADMINISTRACIÓN POR CONOCIMIENTOS DE DRUCKER

El resultado de la aplicación del conocimiento primero a la mejora de las herramientas, procesos y productos; después a la mejora de la productividad laboral y, por último, a la innovación y a la mejora del propio conocimiento, se manifiesta en una nueva sociedad que Drucker llama “sociedad post capitalista”.

## ORGANIZACIONES FEDERALES

El federalismo consiste en que varias partes se unen para trabajar juntas, los poderes del centro son otorgados por las partes. La función más importante del centro en las organizaciones federales es asesorar, coordinar, sugerir, etcétera.

## TEORÍA DEL TRÉBOL

Charles Handy propuso una organización en forma de trébol, que es el emblema nacional de Irlanda; Handy utiliza el trébol para simbolizar los tres tipos de personas que integran las nuevas organizaciones.

