



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Diana Paola Perez Briones

Nombre del tema: Los guros de la calidad

Parcial: Primer

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silva

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: Octavo



William Edwards Deming 1900 - 1993

Nació en Iowa, Estados Unidos, en 1900 y falleció en Washington D. C. en 1993. Estadístico, profesor universitario, autor de libros sobre la industria japonesa.

Aportes a la calidad

Entre los aportes de Deming destacan sus principios para la gestión empresarial, los análisis de la variación, el ciclo PHVA o ciclo PDCA.

→ Una de las frases que resumen la filosofía de Deming es:

"Al mejorar la calidad, las empresas disminuirán los gastos, así como aumentarán la productividad y la cuota de mercado".

Gracias a poner en práctica sus métodos, empresas japonesas como Sony, Fuji o Toyota consiguieron un gran éxito internacional. El motivo principal de la calidad de sus productos y la competitividad de los precios que ofrecían. Se mencionan algunos aportes

> **Los 14 puntos de Deming:**
Aparecieron publicados en 1986 en su libro Out of the crisis. Estos puntos están destinados a que las empresas mejoren su gestión. Son 14 lineamientos de la filosofía gerencial de Deming. El objetivo es que cada organización sea cada vez más competitiva. Fueron publicados en el libro "Salir de la crisis".

1. Crear constancia del propósito de mejorar productos y servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección.
4. Terminar con la práctica de decidir negocio con base en los precios.
5. Mejorar constante y permanente el sistema de producción y servicios.
6. Instituir métodos de entrenamiento en el trabajo.
7. Adoptar e instituir el liderazgo.
8. Expulsar el miedo a actuar.
9. Romper las barreras entre áreas o departamentos.
10. Eliminar las frases hechas y metas numéricas.
11. Eliminar los estándares de trabajo.
12. Eliminar barreras que impiden alcanzar el sentimiento de orgullo al trabajador.
13. Instituir un programa activo de educación y auto-desarrollo para empleados.
14. Involucrar a todo el personal en la transformación.

> **Ciclo de Deming:**

Es la metodología más usada para solucionar problemas y ejecutar sistema de mejora continua. Se compone 4 etapas cíclicas de forma que una vez acababa la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

> **7 enfermedades mortales de la gerencia**

Puede sufrir la gerencia de una organización. Estas enfermedades se oponen al cambio, a la mejora y a la transformación positiva:

1. Falta de constancia en los propósitos.
2. Énfasis en las ganancias a corto plazo.
3. Evaluación por rendimiento.
4. Movilidad de los ejecutivos.
5. Manejo de la compañía basándose solamente en las cifras visibles.
6. Costos médicos excesivos.
7. Costo excesivo de garantías.

> **Los 14 principios de Deming (1986)**

- I. Constancia
- II. Nueva filosofía
- III. Inspección
- IV. Compres
- V. Mejora continua
- VI. Miedo
- VIII. El miedo
- IX. Barreras
- X. Slogans
- XI. Cuotas
- XII. Logros personales
- XIII. Capacitación
- XIV. Transformación.



Joseph Juran (1904-2008)

Fue un ingeniero y consultor administrativo y empresarial que revolucionó los conceptos alrededor de la administración empresarial y la gestión de calidad en distintos niveles de producción.

> Aportes de calidad:

- Proporciono la definición más precisa y aplicable de lo que llamamos calidad: "adaptabilidad de uso".
- Definió 2 secuencias universales de los pasos a seguir, una para lograr avances decisivos, otra para lograr el control.
- Argumento que una estructura organizacional de apoyo y compromiso de la dirección son esenciales para el logro de la calidad.

> Trilogía de calidad

Es la forma de gestionar la calidad total, lo cual se hace por medio del uso de 3 procesos.

- > planificación de la calidad.
- > Control de la calidad.
- > Mejora de la calidad.



Kaoro Ishikawa (1915-1989)

Fue un gran administrador, plantó una teoría del sistema de calidad, caracterizada por 2 niveles gerencial y el evolutivo.

> Aportaciones:

> Círculos de la calidad:

Consistieron en reunirse con un grupo de empleados del mismo sector para discutir formas de mejorar la calidad o solucionar problemas.

> Diagrama de causa y efecto:

La herramienta se desarrolló de forma que cualquiera pudiera utilizarla prescindiendo así de la necesidad de un especialista.

> Revolución del pensamiento:

Como presidente del comité japonés de la Conferencia Nacional de Control de Calidad, Ishikawa luchó para que las personas y las organizaciones fueran conscientes de la importancia de la calidad para el desarrollo de la economía.

> Organización y difusión de Herramientas de Calidad

Reunio las herramientas que más se adaptaban a la realidad de las empresas, creando un conjunto que, según él, podía solucionar hasta el 95% de los problemas existentes.



Genichi Taguchi (1924-2012)

Fue un ingeniero estadístico japonés que desarrolló una metodología a partir de estadísticas que permitió mejorar la calidad de los productos manufacturados en su época.

La función de pérdida

Señala abordar los procesos de producción y el nivel de calidad de un producto a través de sus etapas para poder tener una mejor percepción del producto final.

Control de calidad off-line

Desarrollo una serie de técnicas que permitirían blindar el proceso productivo y así minimizar las variaciones que puede resultar una disminución de calidad del producto final.

- Diseño de sistemas
- Identificación de parámetros
- Determinación de la tolerancia

Innovación en el diseño experimental

Llegó a desarrollar ciertos postulados para la aplicación de experimentos industriales en áreas de producción.



Philip B. Crosby (1926 - 2001)

Nació en Wheeling, Virginia el 18 de junio de 1926. Durante sus 14 años como vicepresidente corporativo para el ITT, trabajó con muchas compañías industriales y de servicio alrededor del mundo, implantando su filosofía pragmática.

> Aportes de Philip B. Crosby

A. Cero defectos:

Un sistema de gestión eficiente es aquel que proporciona calidad a todos los que trabajan y más que eso, deja claro a sus miembros que el objetivo de la calidad es conseguir cero defectos.

B. Hacerlo bien a la primera:

Concepto importante fue eliminar el retrabajo, para Crosby, la calidad era ejecutar los procesos correctamente.

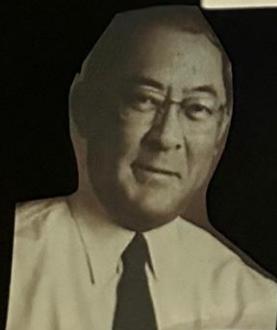
C. Costo de la No calidad:

Defendió con firmeza que la calidad es gratis. Siendo este el tema principal de dos de sus libros.

D. Los 14 puntos de mejora continua

propuso un programa de 14 pasos tendiente a lograr la meta de "cero defectos" empleando la planeación, implementación y operación de un programa exitoso en el mejoramiento de la calidad.

- 1: Compromiso de la dirección
- 2: Formación de mejora de la calidad.
- 3: Educación de todo el personal
- 4: Día de cero defectos
- 5: Adopción de la filosofía de la calidad
- 6: Establecer un sistema de calidad
- 7: Establecer los estándares
- 8: Establecer los procedimientos
- 9: Establecer los métodos
- 10: Establecer las metas
- 11: Eliminación de la causa error.
- 12: Reconocimiento.
- 13: Consejos de calidad
- 14: Empezar de nuevo.



William Ogden (1915 - 1989)

Fue un ingeniero industrial y experto en Calidad Japonés. Nació en 1915 y murió en 1989. Es conocido por su contribución en la popularización de la filosofía de la calidad total en Japón y en todo el mundo.



William Ouchi (1915-1989)

Fue un ingeniero industrial y experto en Calidad Japonés. Nació en 1915 y murió en 1989. Es conocido por su contribución en la popularización de la filosofía de la calidad total en Japón y en todo el mundo.

Es conocido por sus trabajos de la teoría "Z" y ha investigado en detalle el impacto de la filosofía gerencial japonesa.

→ propuso los lineamientos que encuentran base en compromisos muy firmes y un estilo participativo. Los lineamientos que Ouchi propone son los siguientes:

1. Comprender el tipo de organización Z y el papel de cada individuo.
2. Auditar la filosofía de la compañía.
3. Definir la filosofía gerencial deseada e involucrar a su líder.
4. Aplicar la filosofía creando tanto las estructuras como los incentivos.
5. Desarrollar las habilidades interpersonales.
6. El personal debe probarse a sí mismo y a la compañía.
7. El sindicato debe involucrarse.
8. El empleado debe ser estable.
9. Decidirse por un sistema de evaluaciones y promociones lentas.
10. Ensachar los horizontes del desarrollo profesional.
11. Preparar la aplicación en el primer nivel.
12. Seleccionar las áreas para implementar la participación.
13. Permitir el desarrollo de relaciones.

(14)

Bibliografía

<https://www.lifeder.com/gurus-calidad-aportes/>

<https://www.ingeneriadecalidad.com/2023/04/maestros-de-la-calidad.html>