



# Mi Universidad

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Liliana Tomas Morales

**TEMA:** Teorías que soportan el trabajo de calidad.

**PARCIAL:** I

**MATERIA:** calidad en los servicios de enfermería.

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Lic. María del carne López silva.

**LICENCIATURA:** Enfermería

**CUATRIMESTRE:** octavo

# Linea del tiempo

## ENFOQUE AMERICANO Y JAPONES

### WILLIAM EDWARDS DEMING

Nacio en Iowa 1900

- Se le conoce como el Padre de la administración moderna.
- En 1921 se graduó en la universidad de Wyoming como ingeniero electrónico.
- En 1928 obtuvo su doctorado en Yale en las áreas de física y matemáticas.
- Al término de la 2a Guerra Mundial viaja a Japón.



1900



- Es secuencial lógicamente.
- Es una herramienta.
- Lleva al Mejoramiento continuo.
- Ayuda a Identificar y a Eliminar.
- Gestión Efectiva.

Para llevar acabo de formar correcta un PDCA es imbr tanto seguir Paso a Paso las 4 fases:

### PLANIFICACIÓN (PLAN)

- > Identificación de Problemas existentes y convertirlos en objetivos específicos y medibles.
- > Definición de tareas y Planificación por escrito de los procesos necesarios para alcanzar metas.
- > Establecimientos de criterios de medición y recolección de datos.

### EVALUACION (Check)

- > Comparación de los resultados obtenidos con objetivos y criterios previamente definidos.
- > Análisis profundo de los datos recopilados para evaluar el desempeño del proceso.
- > Identificación de desviaciones y áreas potenciales de mejora.

### EJECUCIÓN (DO)

- > Implementación rigurosa de las actividades planificadas.
- > Recopilación de datos detallados sobre el rendimiento del proceso.
- > Seguir de forma estricta y rigurosa los planes establecidos durante la fase de Planificación.

### Acción (Act)

- > Toma de decisiones basadas en la evaluación crítica de los resultados.
- > Implementación de cambios y ajustes necesarios para la mejora continua.
- > Retorno de ciclo con la fase de Planificación cerrando así el bucle de mejora continua.

### Los 14 principios de Deming

aparecieron publicadas en 1986, estas Puntos están destinadas a que las empresas mejoren su gestión. Así no son solo un Plan de acción, sino un código filosófico para la gestión.

### 14 PUNTOS DE DEMING

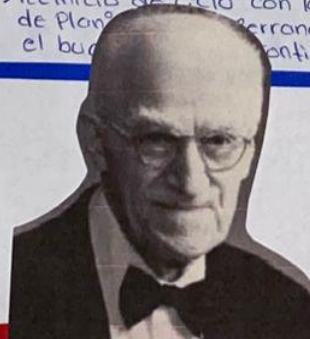
1. Constancia en el propósito.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva.
4. Compromiso con calidad y no con el precio de venta.
5. Mejora continua.
6. Capacitación a los trabajadores.
7. Fomentar el trabajo en equipo.
8. Eliminar el miedo en la organización.
9. Eliminar barreras entre departamentos.
10. Eliminar slogans.
11. Eliminar estándares de producción.
12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Educación para el personal.
14. Retroalimentación.



### JOSEPH MOSES JURAN

nacio en una familia Judia el 24 de Diciembre de 1904 en Braila Rumania

- En 1912 emigro a Estados Unidos con su familia
- sobresalió en la escuela, especialmente en matemáticas



1904

especialmente en Matemáticas

**1924**  
Con una licenciatura en Ingeniería eléctrica de la Universidad de Minnesota.  
• Su primer trabajo fue la solución de problemas del departamento.

Principios de gestión de calidad Propuestos por Joseph Juran son fundamentales para comprender su enfoque hacia la mejor continua y control de la calidad en organizaciones.

- Enfoque en el cliente
- Liderazgo y compromiso
- Mejora continua
- Participación del personal
- Enfoque basado en datos
- Planificación Estratégica
- Prevención en lugar de inspección.
- Comunicación Efectiva.
- Orientación a Procesos
- Cultura organizacional

Juran Propuso que la gestión de la calidad se basa en 3 procesos interrelacionados:

Cuando comenzó su carrera en la década de 1920 el principal foco en la gestión de la calidad es de la calidad de la final, o productos acabados.

En **1928** Juran fue ascendido a jefe de departamento y al año siguiente se convirtió en un jefe de división

**LOS DIEZ PASOS DE JURAN**

1. Crear conciencia de las oportunidades de mejora.
2. Fijar objetivos de mejora.
3. Organizar para el logro de objetivos: establecer consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, designar equipos y asignar facilitadores.
4. Proporcionar entrenamiento.
5. Llevar a cabo proyectos para resolver problemas.
6. Reporte de avances.
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar resultados.
9. Aprender de éxitos y fracasos.
10. Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora.

**DMAIC Juran's Six Sigma Improvement Methodology**



Juran murió de un infarto a la edad de 103 en RYE, Nueva York



**1915**

**KAORU ISHIKAWA**  
• Nació el 13 de julio de 1915 en Tokio, Japón.  
• se graduó en la universidad de Tokio en 1939 con un título de ingeniería y comenzó su carrera en la industria, trabajando inicialmente en la empresa de fabricación de Maquinaria.

Fue un defensor del enfoque Participativo para la mejor calidad y promovió idea de que todos los empleados, desde la alta dirección y operativos deben estar involucrados en proceso de mejora continua.



- CONTRIBUCIONES MAS DESTACADAS**
- control Total de calidad.
  - círculos de calidad
  - Educación en calidad.
  - Enfoque en el cliente.

Ishikawa es conocido por su enfoque práctico y su capacidad para comunicar conceptos complejos de calidad a un público amplio

- PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:**
- Participación total
  - Prevención sobre corrección
  - Enfoque basado en cambios
  - Mejora continua
  - cultura organizacional.

Las aportaciones de Ishikawa ha tenido un impacto duradero en las Prácticas modernas de Gestión y Control de calidad. Influenciando en empresas Japonesas como internacionales.

Genichi Taguchi y sus aportes a la calidad



Falleció el 16 de abril 1989 dejando un legado significativo en el ámbito del control de calidad y la gestión.

1924

**GENICHI TAGUCHI**  
Nació el 1 de enero de 1924 en la ciudad de Tokamachi en la Prefectura de Niigata, Japón. Se graduó en ingeniería eléctrica en la universidad de Tokio.  
• Comenzó su carrera trabajando en la industria antes de dedicarse al desarrollo de método de mejora de calidad.

• Taguchi se convirtió en la Primera figura Prominente en el campo del control de calidad y la Ingeniería industrial.  
• A lo largo de su carrera, trabajo como consultor y educador, impartiendo sus conocimientos a empresas y instituciones educativas.

- CONTRIBUCIONES DESTACADAS**
- Métodos Taguchi
  - Diseño Robusto
  - Costo de calidad
  - Función de Pérdida
  - Enfoque en el cliente.

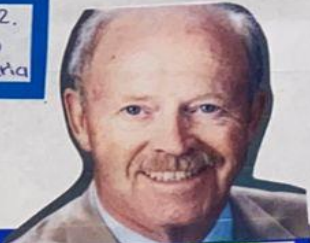


Los Principios y aportaciones de Taguchi han influido enormemente en la Prácticas modernas de gestión de calidad y continúan siendo relevantes para organizaciones al rededor del mundo.

- PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**
- Prevención sobre Detección
  - Variación como Enemigo
  - Optimización y Mejora Continua
  - Diseño para la calidad
  - Enfoque cuantitativo.

Falleció el 2 de septiembre 2022. dejando un legado significativo en el ámbito de la calidad y ingeniería

1926



Su Primer trabajo en la calidad fue como técnico de Pruebas en el departamento de calidad de Crosley Corporation en Richmond, Indiana en 1952.

**PHILIP BAYARD CROSBY**  
Nació en Wheeling Virginia Occidental, el 18 de Junio de 1926.  
• Sirvió en la Armada durante la Guerra de Corea. Mientras tanto obtuvo un título de la facultad de Medicina Podológica de Ohio.

En 1958, se trasladó a un Puesto mejor remunerado como ingeniero de confiabilidad.

En 1979, Crosby fundó la empresa de consultoría


... ingeniero de confiabilidad.

En 1979, Crosby fundó la empresa de consultoría de gestión.

### Los 4 absolutos de Crosby

**PRINCIPIOS ABSOLUTOS DE LA CALIDAD**

- Calidad es cumplir los requisitos.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad



### 14 PRINCIPIOS DE CROSBY

- Compromiso de la gerencia
- Equipo para mejoramiento de la calidad
- Medición de la calidad
- Costo de la calidad
- Conciencia de la calidad
- Acción correctiva

- Planificación para lograr la meta de cero defectos
- Capacitación del supervisor
- El día de cero defectos
- Establecimiento de metas
- Eliminación de causas de error.
- Reconocimiento
- Consejo de calidad
- Retroalimentación (Haga o atraves).



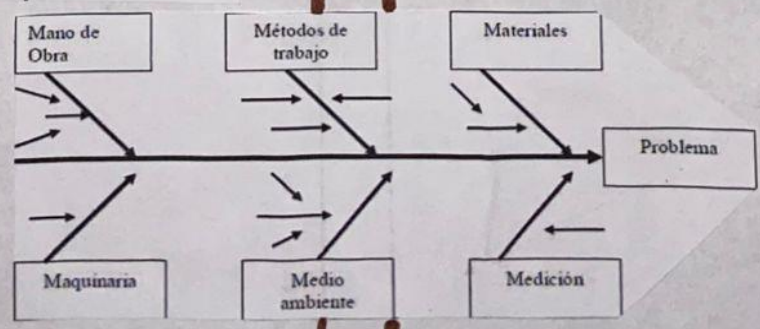
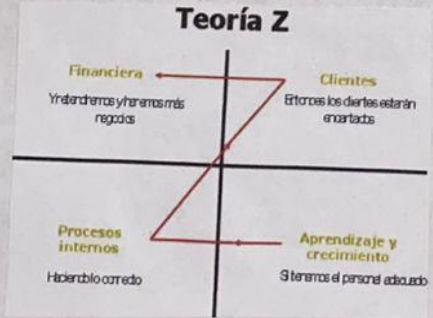
1943

## TEORÍA Z WILLIAM OUCHI

**WILLIAM G. OUCHI**  
Nacido en 1943, en Honolulu, Hawái, es un profesor norteamericano y autor en el ámbito de la gestión empresarial, que en 1981 publicó el libro de Teoría Z.

- VALORES FUNDAMENTALES**
- Confianza
  - Equidad
  - Lealtad
  - Sufileza
  - Intimidad
  - Humildad.

- PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS**
- Toma de decisiones
  - Formación continua
  - Empleo estable y a largo plazo
  - ROTACIÓN LABORAL
  - Importancia de conciliación
  - confianza interpersonal.



## Conclusión:

Al finalizar con este trabajo, me doy cuenta como el enfoque americano y japonés resaltan la calidad y le dan importancia algunas personas y filósofos, para mejorar la satisfacción y la eficiencia operativa. Como vimos en el enfoque americano, este enfoque se centra en la calidad total para tener una mejora continua y así poder enfatizar la importancia de establecer los estándares más claros y medir el rendimiento, ya que por estas razones les ha permitido a algunas empresas estadounidenses a enfocarse más en la innovación así como también vimos el enfoque japonés. Este se caracteriza por el control de la calidad en grupo promueve una cultura para mejorar la continuidad que involucra a todos los empleados y ha demostrado un buen efectivo para crear un ambiente colaborativo donde cada miembro y trabajador del equipo ayudan a organizarse como grupo y tener la responsabilidad por la calidad del producto o servicio. Estos enfoques han sido muy importantes para el desarrollo de estrategias efectivas en la gestión de la calidad, ya que esto vino a mejorar a las formas de trabajar a cómo se vivía anteriormente. Esto ha permitido tener mediciones precisas y tener una cultura organizacional que ha permitido a las empresas, no solo cumplir con las expectativas del cliente, sino que superarlas más allá y ponerlo en una mejor crucial en un mercado competitivo. Cada una de las herramientas son muy valiosas para mejorar la calidad, ya que esto nos ayudará a tener éxito y sobresalir, y sobre todo, para tener un trato digno.