



Mi Universidad

Nombre del alumno: Ana Belén Gómez Álvarez

Parcial: 1er parcial

Nombre de la materia: Calidad en los Servicios de Enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la licenciatura: Lic. En Enfermería

Cuatrimestre: 8 "B"

Lugar y fecha: Comitán de Domínguez Chiapas, enero de 2024

Phillip B. Crosby

Nació el 18 de Junio de 1926 Winter Park, Florida. Fue un hombre de negocios y autor estadounidense que contribuyó a la teoría de la gestión y las prácticas de la gestión de calidad en el mundo corporativo.

El norteamericano, creador del concepto "Cero defectos" (CD) es uno de los grandes en el tema de la administración de la calidad y uno de los más famosos consultores de empresas.

Fue director de calidad en la International Telephone and Telegraph (ITT) donde desarrolló y aplicó las bases de su método.

De acuerdo con Crosby existen tres componentes básicos para establecer y operar programas de solución de problemas y mejoramiento de calidad:

1 a) Cuatro fundamentos (mutuamente complementarios)

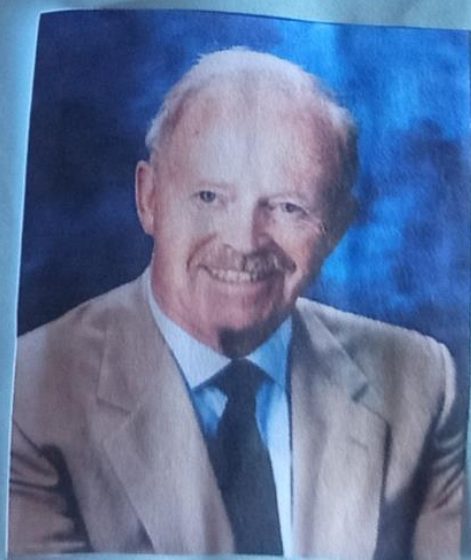
- Pleno involucramiento de la dirección.
- Administración profesional de la calidad.
- Programas originales
- Reconocimiento.

1. b) Cinco principios de calidad:

- Calidad significa cumplir requisitos de funcionamiento.
- No existen problemas de calidad. Los problemas surgen a falta de calidad.
- No existen ahorros al sacrificar la calidad.
- La única medida de desempeño es el costo de calidad.
- El único estándar de desempeño es de cero defectos.

1. c) Catorce pasos para un programa de mejoramiento de calidad.

- 1.- Compromiso pleno de la dirección y gerencia con el mejoramiento de la calidad.
- 2.- Formación de un equipo de mejoramiento de la calidad.
- 3.- Determinar el nivel actual de la calidad.
- 4.- Estimar el costo del cumplimiento de las normas de calidad o de la no calidad.



Su teoría proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más eficazmente en equipo.

Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son:

- Confianza en la gente y de esta para la organización.
- Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas.
- Relaciones sociales más estrechas.

La conclusión principal es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo y no de la cultura.

Taguchi

Nació en Japón en el año 1924, tras realizar importantes aportes en asuntos tan destacables como el control de la calidad de los productos en empresas.

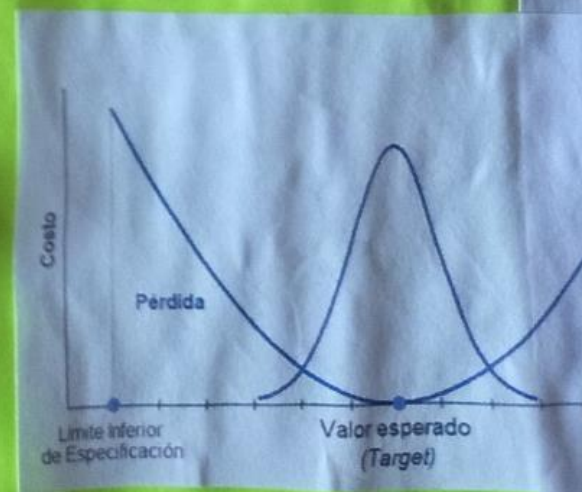
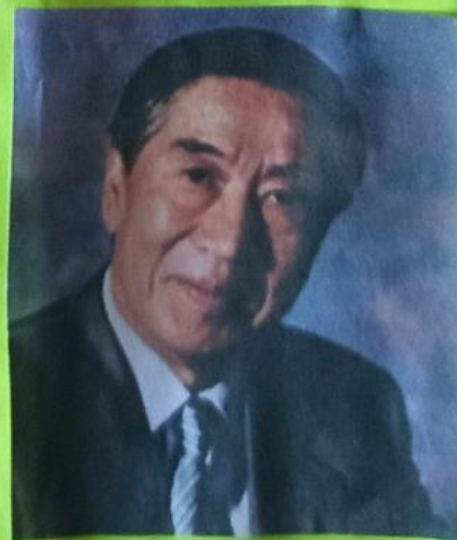
Taguchi afirmaba que la calidad de un producto estaba determinada por todas aquellas etapas que tenía que superar hasta llegar al consumidor. Desde su diseño, producción y entrega, hasta la utilidad que le aportaba dicho producto a la persona que hacía uso de él.

Por último definía la calidad como la pérdida que generaba el producto en relación a la sociedad.

Taguchi P
de pérdida
tamente d
cional.

Diseño e
El diseño d
siste en
das variab
influyen S
variable d

Taguchi S
So con el
a la indus
modificó la
nales de
Jaques Had
do determi
rimentos s
cabo para c
de mayor



CONCLUSION

El enfoque americano se centra en la motivación de los empleados y en las causas que subyacen a su comportamiento, algunos de los principales autores del enfoque americano en gestión de calidad son William Edwards Deming, Joseph Moses Juran, Philip Bayard Crosby. El enfoque americano se caracteriza por:

- Centrarse en la motivación de los empleados
- Destacar los conocimientos y habilidades de los empleados
- Aprovechar el esfuerzo de los empleados para cumplir los objetivos de la empresa

El enfoque japonés se centra en la calidad, la organización y la mejora continua. Este enfoque se basa en la filosofía Kaizen y se ha aplicado en la gestión de calidad, la formación y el desarrollo personal, los autores principales fueron Ouchi, Taguchi e Ishikawa. El enfoque japonés de la calidad se caracteriza por:

- La idea de que la calidad es responsabilidad de todos en la organización
- La importancia de la educación continua
- La necesidad de planear, hacer y verificar permanentemente
- La orientación al cliente
- La maximización del esfuerzo con la menor cantidad de recursos
- La reducción de búsquedas y la limpieza

El enfoque americano y el enfoque japonés se diferencian en varios aspectos, como la gestión de calidad, la cultura laboral y la gestión de recursos humanos. Dentro de la gestión de calidad el enfoque americano se centra en la motivación de los empleados y el enfoque japonés se centra en la mejora continua en todos los aspectos de la vida, incluyendo la laboral.