



**Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: Karla Sofía Tovar Albores*

*Nombre del tema: Enfoque Americano, japonés*

*Parcial: Primero*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: María del Carmen López Silba*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: Octavo*

- Los 14 puntos de Deming
1. Crear constancia en el mejoramiento de productos y servicios beneficiar.
  2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se beneficien.
  3. No depender más de la inspección masiva.
  4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios.
  5. Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio.
  6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
  7. Establecer líderes.
  8. Eliminar el miedo y construir confianza.
  9. Borrar las barreras entre los departamentos.
  10. Eliminar estórganes.
  11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
  12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo.
  13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto-mejora.
  14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación.

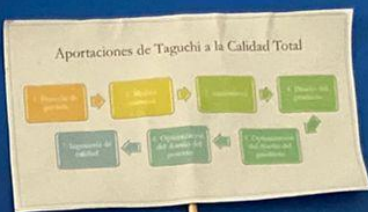
### APORTACIONES

Crosby afirma que la calidad está basada en 4 principios esenciales:

**PHILIP B. CROSBY**

No deficiente es simplemente una reproducción del error. En un producto o servicio en repetición, si existe alguna de cuatro cosas las características de un producto o servicio que satisfagan los criterios de repetibilidad.

- El sistema de control es la prevención.
- Cambiar siempre los recursos.
- El estándar de medición es cero defectos.
- La medida de la calidad es el porcentaje de cumplimiento.



**W. Edwards Deming**  
Nació en Cuervo Oriental y emigró a Estados Unidos en 1913, estudió ingeniería eléctrica y letras, trabajó para Westinghouse como agente de calidad, fue profesor de química y profesor de matemática.

**Joseph M. Juran**  
Nació en Nueva York, estudió en la Universidad de Columbia y realizó una maestría en física matemática.

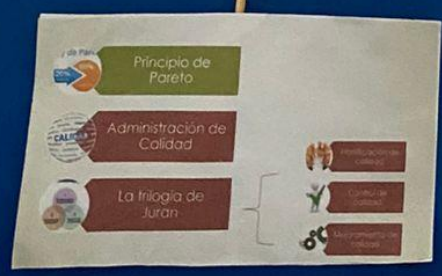
**Philip B. Crosby**  
Nació en Nueva York, estudió en la Universidad de Columbia y realizó una maestría en física matemática.

**William Ouchi**  
Nació en Tokio, estudió en la Universidad de Tokio y realizó una maestría en ciencias estadísticas.

**Dr. Genchi Taguchi**  
Nació en Tokio, estudió en la Universidad de Tokio y realizó una maestría en ciencias estadísticas.

**Kaoru Ishikawa**  
Nació en Tokio, estudió en la Universidad de Tokio y realizó una maestría en ciencias estadísticas.

**Walter A. Shewhart**  
Nació en Pennsylvania, estudió en la Universidad de Pennsylvania y realizó una maestría en física matemática.



### LA TEORÍA Z DE OUCHI

Características

- Participativa y está basada en la cooperación humana.
- Considera al trabajador como un ser humano en su rol laboral y personal.

Valores que más destacan en la teoría Z

