



**Nombre del alumno:**

**Anai Asucena vazquez Vazquez**

**Nombre del catedrático:**

**María del Carmen López**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

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

**Grado: 8vo cuatrimestre**

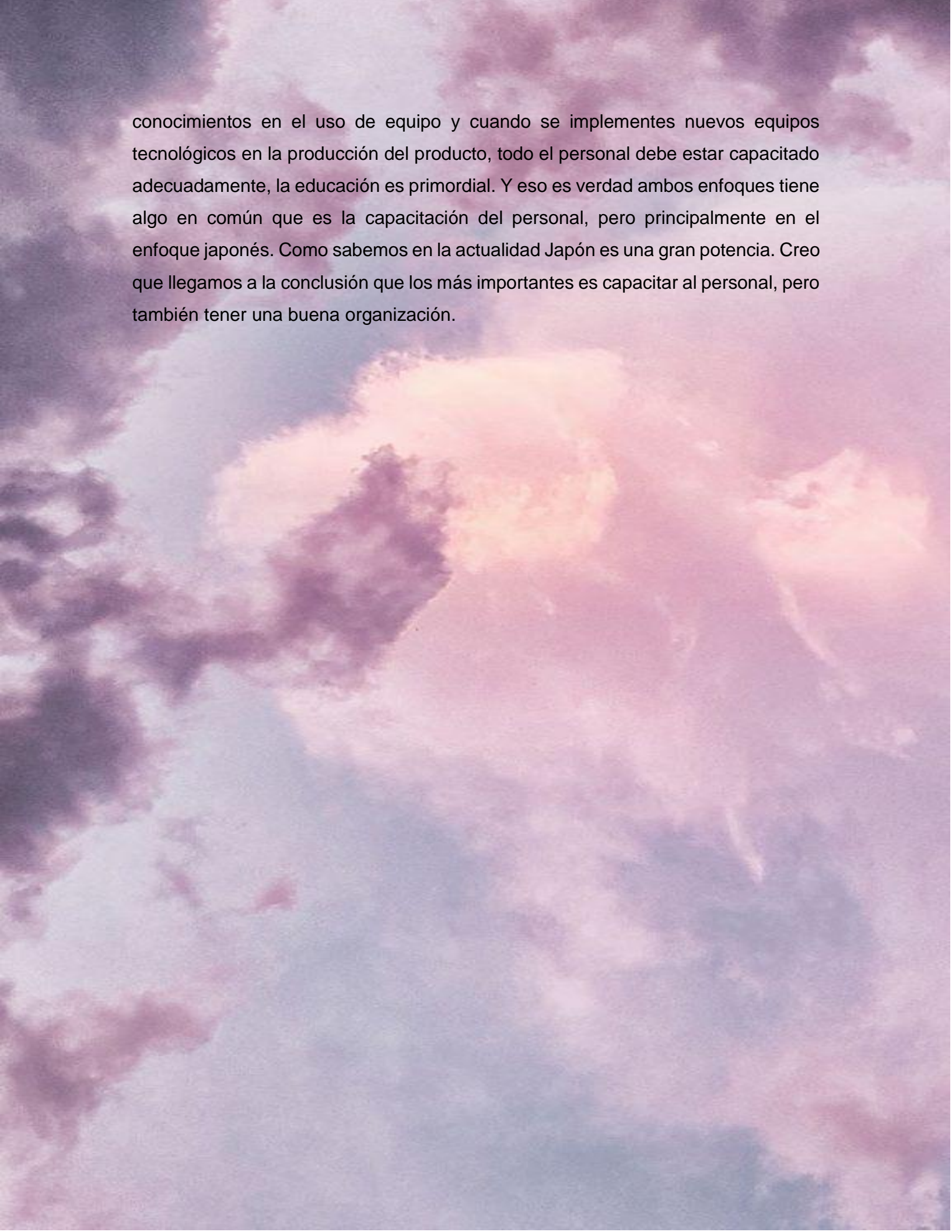
**Grupo: "B"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 20 de enero de 2022.

## **ENFOQUE AMERICANO-JAPONES**

En este ensayo se pretende hablar acerca de ¿qué es la calidad?, ¿Cuáles son sus principios?, como los diferentes autores describen a la calidad. Todo esto se vera de acuerdo al enfoque americano y japonés. Como es que surgió la necesidad de la calidad y cómo fue que ambos enfoques evolucionaron a través de los principios del otro. Como es que el enfoque americano tomo las mejores estrategias o técnicas de calidad japonesa para moldear sus principios y viceversa. Ambos enfoques tomaron lo que era más útil para ellos. Se dice que para la organización de la calidad se realiza coordinando las actividades de calidad a través de una organización requiere de dos aspectos: la coordinación para el control y la coordinación para crear el cambio. En el enfoque americano no ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planteado. Dentro del enfoque americano encontramos a tres principales personajes, los cuales son los siguientes: W. Edwards Deming y la administración de la calidad, Joseph M. Juran y Philips B. Crosby. Dentro de las aportaciones de Deming en la calidad incluyen los siguientes puntos: el ciclo de la calidad y 14 principios. Según Deming el ciclo de la calidad era plan (planear), Do(hacer), Act (actuar) y Check (verificar). Desde mi punto de vista si se sigue este ciclo en la elaboración de algún producto, tendremos más probabilidad de no cometer tantos errores o perdidas de materia prima. Además, Deming propuso 14 principios los cuales mencionares a continuación: 1. Constancia en el propósito, 2. Adoptar una nueva filosofía, 3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva, 4. Compite con calidad y no con el precio de venta: él decía que lo que más importaba en un producto era la calidad, puesto que el usuario no le importaría si el precio fuera algo costoso pero que el producto que adquirió en verdad valga la penas. Por ejemplo, en los casos de los zapatos existen marcas que sus precios van desde 800 a 900 pesos, pero el zapato vale la pena porque son cómodos, duraderos y flexibles, pero también hay zapatos baratos, pero no son duraderos. 5. Mejora continua, 6. Capacitación a los trabajadores: si todos los trabajadores se encontraran bien capacitados el margen de errores mínimo. 7.fomentar el trabajo en equipo. 8. Eliminar el miedo de la organización 9. Eliminar barreras entre departamentos, 10. Eliminar slogans, 11. Eliminar estándares de

productos, 12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo, 13. Educación para el personal, y 14. Retroalimentación. Todo lo mencionado anteriormente son los aportes de Deming en la calidad. Ahora bien, hablaremos del segundo autor que es: Joseph Juran el define a la calidad como: “adecuación al uso; es también el cumplimiento de las especificaciones”. El afirmaba que era posible planificar la calidad a alcanzar en la producción. El considera que los principales aspectos de la calidad son: Técnicos, relativamente fáciles de cumplir y humanos, hoy en día los más difíciles de cumplir. Juran señala específicamente que los problemas de calidad se deben fundamentalmente a la mala dirección más que a la operación. Además juran propuso diez pasos para la mejoría de la calidad: 1) crear conciencia de la necesidad y oportunidad del mejoramiento, 2) determinar metas de mejoramiento, 3) organizarse para lograr estas metas, 4) proporcionar entrenamiento, 5) desarrollar proyectos para resolver problemas, 6) reportar los problemas sin ocultar los errores, 7) dar reconocimiento, 8) comunicar resultados, 9) mantener conciencia de los registros, 10) mantener la mejora en todos los sistemas, sub- sistemas y procesos de la compañía. Como último autor del enfoque americano tenemos a Philip Crosby él fue el creador del concepto cero defectos, el creía que una buena organización no debería de existir ningún error. Para alcanzar la calidad definió los siguientes 14 pasos: compromiso general, equipo de mejoramiento de calidad, medición de la calidad, evaluación del costo de calidad, conciencia de calidad, acción correctiva, establecer un comité, entrenar a los supervisores, etc. Ahora hablaremos del enfoque japonés y el principal exponente del enfoque japonés es Ishikawa él dijo que el control de calidad consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor. El propuso los siguientes principios: la calidad empieza y termina con la educación, el primer paso en la calidad es conocer lo que el cliente requiere, el estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección, eliminar la causa raíz y no los síntomas y el control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas. Ishikawa cree que para que la empresa funcione correctamente todos los trabajadores deben de ser capacitados, todos deben de tener



conocimientos en el uso de equipo y cuando se implementes nuevos equipos tecnológicos en la producción del producto, todo el personal debe estar capacitado adecuadamente, la educación es primordial. Y eso es verdad ambos enfoques tiene algo en común que es la capacitación del personal, pero principalmente en el enfoque japonés. Como sabemos en la actualidad Japón es una gran potencia. Creo que llegamos a la conclusión que lo más importantes es capacitar al personal, pero también tener una buena organización.

**Bibliografía:**

UDS. Universidad del Sureste. 2021. Calidad en los servicios de enfermería. Recuperado el 20 de enero de 2022.