



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno: Keila Elizabeth Velasco Briceño

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Ensayo enfoques (Americano- Japonés)

Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Grado: 8 Cuatrimestre

Grupo: B

Comitán de Domínguez Chiapas a 21 de Enero de 2022

1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

En este ensayo conoceremos un poco sobre el enfoque americano y el enfoque japonés en los servicios de calidad en las empresas o actividades que realicemos a lo largo de nuestra vida, así como cada propuesta de mejora en las empresas que tienen los distintos enfoques.

Entendemos que para llevar una buena coordinación de calidad en alguna organización se requieren dos aspectos importantes como la coordinación para el control que se el punto central de un departamento de calidad y la segunda es la coordinación para crear el cambio algunas veces incluye organizaciones paralelas tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad, ambas coordinaciones están dirigidas a eliminar las barreras, o las paredes entre los departamentos funcionales, más adelante veremos cada enfoque y las distintas planeaciones para emprender la calidad.

Enfoque Americano

Este enfoque no ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado, por eso W. Edward Deming, Joseph M. Juran y Philips B. Crosby proponen principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad, pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación.

Para la administración de la calidad Deming propone catorce principios

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

Ya que la dirección debe demostrar constantemente su compromiso con esta declaración, Deming dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario

2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.

Deming dice no podemos aceptar más los niveles corrientemente aceptados de errores

3. Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.
 - ✚ Como cuando el auditor observa que hay desviaciones al manual y obliga a que se apeguen al procedimiento aunque éste esté mal.
 - ✚ Los supervisores no incorporan calidad al producto ni agregan valor alguno si su inspección consiste exclusivamente en verificar estándares de producción
 - ✚ La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas.

4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

El objeto de tratar estrechamente con los proveedores es conseguir un costo total bajo, más que un bajo precio de compra, se debe buscar la reducción del costo, por atacar las causas de desperdicios, involucrando productividad y calidad.

5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

En cambio Juran fue el precursor de la calidad en Japón y e considera el padre de la calidad y la definió como la adecuación al uso; es también el cumplimiento de las especificaciones, también dice que los principales aspectos de la calidad son técnicos y humanos.

Y Crosby fue el creador del concepto cero defectos y dice que hay tres componentes básicos para establecer y operar programas de solución de problemas y mejoramiento de la calidad como cuatro fundamentos o pilares de la calidad, cinco principios de la dirección por calidad y catorce pasos para un programa de mejoramiento de la calidad.

Enfoque Japonés

El objetivo esencial de este enfoque es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y los inversionistas

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

La Teoría Z de William Ouchi dice que cómo pueden las empresas hacer frente a la desafío japonés y analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano, inicio el estudio de empresas norteamericanas y japonesas, su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas, según el autor la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso lo cual es considerado la base de su teoría.

Kaoru Ishikawa estableció los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad, para él la calidad consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sean más económico, útil y siempre satisfaciendo al consumidor.

En conclusión cada enfoque está interesado a la calidad de los servicios que le brindan al consumidor solo que el enfoque japonés según Ishikawa tiene que ser igual de útil y productivo pero debe ser barato lo cual hace que ese producto se consuma más en cambio el enfoque americano necesita productividad y calidad, desarrolla pasos para lograr artículos con calidad y cero defectos.

Considero que la calidad en enfermería es de gran importancia ya que si ambos enfoques los aplicamos a el área de salud podremos lograr que los pacientes se sientan satisfechos con los servicios y cuidados que como enfermeros les proporcionamos.

FUENTE DE INFORMACIÓN

- 📄 UDS. Antología Calidad de los servicios de enfermería. Unidad 1. Pág.33 - 36. Recuperado el 21 de Enero del 2022.PDF
- 📄 Diapositivas de calidad en los servicios de enfermería. Recuperado el 21 de enero del 2022.PDF