

LICENCIATURA:

LICENCIATURA EN ENFERMERIA

GENERACION:

2020-2023

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL TEMA:

ELABORACION DE UN ENSAYO

NOMBRE DEL ALUMNO:

JESUS ALBERTO GOMEZ GOMEZ

NOMBRE DEL DOCENTE:

PEDRO ALEJANDRO BRAVO

FECHA DE ENTREGA:

21 DE ENERO DEL 2022

INTRODUCCION

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Como bien se sabe desde los últimos años los servicios de enfermería se han preocupado por el nivel de calidad de los servicios que se prestan y sobre todo de garantizar la satisfacción de los usuarios

Para llevar a cabo la calidad en los servicios de enfermería la coordinación de las actividades de la calidad requiere de dos aspectos, coordinación para el control la cual es el punto central de un departamento de calidad, la otra es, coordinación para crear el cambio, incluye organizaciones paralelas como consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad, estas formas de organización son para eliminar la barrera.

Dentro de lo es el enfoque americano no ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma para llegar al éxito. En este enfoque lo conforman tres personas las cuales proponen principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad mismo que se ven enfocados en la planeación, ejecución, control y actuación. El primer personaje que conforma dicho enfoque es W. Edwards Deming quien propone catorce principios para administrar la calidad, el segundo es Joseph M. Juran, quien define la calidad como adecuación al uso, afirma que es posible planificar la calidad y considera que los principales aspectos de la calidad son: técnicos, relativamente fáciles de cumplir, y el segundo es, humanos, hoy en día los más difíciles de cumplir. De igual manera J.M, Juran propone diez pasos para la mejoría de la calidad. Y por último esta Philip B. Crosby norteamericano, creador del concepto "cero defectos" es uno de los grandes en el tema de administración de la calidad, también incluyo sus tres principios básicos: la definición de calidad esta de acuerdo a las necesidades, un manejo estándar equivale a cero errores, la medida de la calidad es el precio de la inconformidad mismo que también que considera un programa de catorce pasos para el impulso de la calidad

Dentro del enfoque japones esta Kaoru Ishikawa ingeniero japones y discípulo de Deming y Juran es el creador del concepto de Calidad Total, participo en el movimiento de calidad japones, siendo sus principales contribuciones el Diagrama de Causa y Efecto, integro lo que hoy se conoce como las siete herramientas estadísticas básicas del control total de calidad y también círculos de calidad. Ahora bien en lo que se refiere la teoría Z o bien método japones de William Ouchi según el autor "la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso" lo cual es considerado la base de su teoría. Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la del tipo A, las del tipo J, las de tipo Z que tienen una nueva cultura, la cultura Z.

DESARROLLO

La calidad en el campo de los servicios de salud toma mas relevancia, ya que no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, si no mejorar su calidad de vida de igual forma busca insensatamente niveles más altos de calidad en sus productos y servicios. Ya que si consideramos el hospital como una empresa productora de servicios sanitarios parece necesario desarrollar controles de calidad.

Enfoque Americano

Como ya se había mencionado este enfoque no ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma.

Dicho enfoque lo conforman 3 personas quienes proponen principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad, pero siempre basándose en cuatro puntos importantes como la planeación, ejecución, control y actuación.

La administración de la calidad (W. Edwards Deming)

El es quien propuso catorce principios para administrar la calidad: 1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión, 2. Nueva filosofía, 3. Re-definir el propósito de la inspección afirma Deming la inspección cien por ciento rutinaria, 4. Las compras, Deming convoca a las organizaciones a avanzar hacia un proveedor único para cada insumo, así mismo menciona que el precio no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra, 5. Mejorar constantemente, aun los procesos altamente automatizados brindan oportunidad de mejora, 6. Entrenamiento y capacitación de los trabajadores con esto no solo se consigue mejores empleados sino mayores resultados en cuanto a calidad y costos, 7. Liderazgo es mas bien un orientador que ayude a la gente a hacer mejor su trabajo y que identifique quienes son los que necesiten mayor ayuda, 8. El miedo es necesario expulsar el miedo y generar confianza entre la gente, 9. Optimizar los esfuerzos de los equipos, grupos y áreas de staff también, hacia las metas y propósitos de la compañía, 10. Eliminar las exhortaciones a la fuerza de trabajo, 11. a) Eliminar las cuotas numéricas de producción, b) Eliminar AxO (Administración por Objetivos), 12. Remover las barreras que roban a la gente el orgullo de la manufactura. 13. Fomentar el auto mejoramiento y la calidad de vida. 14. Empezar la acción para lograr la transformación.

Joseph M. Juran de nacionalidad rumana Juran es considerado como uno de los gestores de la revolución de la calidad en Japón, el define la calidad como: adecuación al uso es también el cumplimiento de las especificaciones.

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos principales, llamados la Trilogía de calidad: 1. Planificación de la calidad, el proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad, 2. Control de calidad, el proceso

de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones. 3. Mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes.

Philip B. Crosby Norteamericano, creador del concepto "Cero Defectos", es uno de los grandes en el tema de administración de la calidad el propone los siguientes:

Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby

1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad
2. Forme equipos para el mejoramiento.
3. Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actuales y potenciales.
4. Evalúe el coste de la calidad.
5. Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
6. medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
7. comisión para el programa "cero defectos".
8. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organice una "jornada de los cero defectos".
10. Aliente a los individuos para que se fijan metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
11. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
13. Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
14. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

Enfoques japones

Kaoru Ishikawa, ingeniero japonés y discípulo de Deming juran, es el creador del concepto de calidad Total, Señala que el control de la calidad puede apoyarse en estas siete herramientas básicas: Gráfico del proceso, hoja de registro y lista de verificación, Diagrama de Pareto, el diagrama causa-efecto ("espina de pescado"), análisis de correlación y dispersión, gráfico de control, histogramas.

William Ouchi: teoría Z, Ouchi identificó los siguientes trece pasos que permiten transformar la organización en una empresa Z: 1. Comprender primeramente el Tipo Z 2. Reevaluar la filosofía, 3. Definir la nueva filosofía a implementar y hacer partícipe a la directiva de la nueva dirección a tomar. 4. Comenzar la implementación, 5. Desarrollar los lazos personales entre los participantes, 6. Reevaluar el progreso hasta este punto, 7. Participar al sindicato en el proceso, 8. Estabilizar el número y categorías de empleados. 9. Establecer el sistema (lento) de evaluación y promoción de los trabajadores. 10. Ampliar y generalizar las carreras de los trabajadores, 10. Implementación final hasta este punto, 11. Promover la participación y dedicación de los trabajadores a la organización, 12. Promover la dedicación totalmente envolvente entre los empleados.

CONCLUSION

La calidad es de suma importancia en cualquier empresa ya que desde años anteriores se ha significado hacer las cosas bien y de la mejor forma es por eso que es importante ir evolucionando y mejorando obteniendo de esa manera mejores resultados. Se puede identificar cuatro etapas de la calidad: control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total, y mejoramiento continuo de la calidad.

Dentro de lo que es el enfoque americano, se trata de que no ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma

Deming propone catorce principios para administrar la calidad. Es importante mencionar algunas palabras que menciona Deming durante una conferencia en México, "Se lo dije a los japoneses, se lo digo a ustedes ahora: no veo razón alguna para que las organizaciones mexicanas no puedan llegar a ser las mejores altamente competitivas en el mundo, lo tienen todo. Nuevo equipo no es la solución, sino aprender a mejorar la calidad y la productividad con lo que se tiene.

Juran es el autor de una metodología para determinar los costos evitables y la calidad inevitable y el concepto de gestión de la calidad en toda la empresa. Se concentran en tres procesos principales, 1. Planificación de la calidad, el proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad, 2. Control de calidad, el proceso de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones. 3. Mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes, Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas.

Philip B. Crosby Norteamericano creador del concepto "Cero Defectos, se concentra en la medición y es equivalente a estar seguro de todas las características que satisfagan en las necesidades de los clientes.

En el enfoque japonés Ishikawa define el control de calidad (CC) como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil

Para Ouchi calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez. La teoría Z = Cultura Z. La teoría Z de Ouchi busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto superarse para su propio bien y el de la empresa