



**Asignatura:**

Calidad en los servicios de enfermería

**Alumno:**

Manuel Alejandro Guzmán López

**Docente:**

Pedro Alejandro bravo Hernández

**Carrera:**

Lic. Enfermería  
8 cuatrimestre

**Grupo:**

“A”

**Turno:**

Matutino

## Introducción

Estos temas se enfocan en el manejo de las empresas y su dirección para su mejor calidad de cada empresa para que los usuarios tengan una de las mejores experiencias para ello no solo la empresa tiene que mejorar si no también los que dan el servicio ellos también tienen que mejorar para poder brindar la mejor calidad y experiencias para el usuario

Con la ayuda de Deming todas las empresas japonesas logran su apego en la industria mundial sobresaliendo por la calidad de sus productos, fama que guardan hasta la actualidad

Al igual que Deming, Joseph moses hacha la mala calidad a mala dirección y además señala que todo programa de calidad que se complementa en una empresa de mejora y liderazgo comprometido a la mejora continua, además amplía el concepto de cliente internos y externos

## Desarrollo

Enfoque americano y japonés

Enfoque americano:

Deming señala que la calidad se determina por la integración del producto, el usuario y el servicio que da la compañía durante el uso del producto por parte de usuario además propone un sistema para los productos conocidos como ciclo Deming

Deming señala que la calidad se determina por la interacción de producto, el usuario y el servicio que da la compañía durante el uso del producto por parte del usuario además propone un sistema para los productores conocidos como ciclo Deming

También plantean catorce principios para él, mejoramiento constante de la calidad

1. Crear conciencia de mejora continua entre todos los colaboradores
2. Adopción de una filosofía de la empresa
3. Implementación de medidas de mejora al proceso para dar calidad
4. Dejar de lado las compras guiadas solo por el precio y forma lazos largos y de confianza
5. Mejorar los procesos de la empresa continuamente
6. Preparar a los colaboradores para el uso de control estadístico para la mejora de calidad
7. Enseñar el liderazgo a los colaboradores para la mejora continua

8. Mejorar el ambiente de trabajo donde un error significa la posibilidad de mejorar
9. Remover las barreras entre departamentos y promover cooperación
10. Eliminar las metas y lemas referentes a la calidad
11. Eliminar cuotas numéricas y metas por objetivo
12. Eliminar las barreras que rodean a los colaboradores el disfrute de su trabajo
13. Promover el auto mejoramiento en todos los aspectos de la vida entre los empleados
14. Tomar acciones que ayuden y apoyen día a día el mejoramiento continuo

Enfoque japonés:

Después de la segunda guerra mundial Japón logró rescatar su economía y paso a ser líder mundial en el tema de calidad esto gracias a la adopción de metodología de Deming

Karoru Ishikawa

Ingeniero japonés que creó el concepto de calidad total vigente en la actualidad, el cual hace énfasis en que los productores y servicios deben ser perfectos

Para Ishikawa la calidad debe apoyarse de seis herramientas básicas

1. Gráfica del proceso
2. Hojas de registro y comparación
3. Diagrama de causa y efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Gráficos de control six sigma
6. Histograma

Semejanza y diferencia del enfoque japonés y americano

Como diferencia principal en el enfoque americano y japonés, es que el japonés da más énfasis en el valor agregado que puede dar todo colaborador al aportar sus ideas y puntos de vista para mejorar la calidad del producto. Cosa que la perspectiva americana. Aunque busca el involucramiento del personal en el tema de conciencia de la calidad no da un enfoque a apoyar sugerencia de los mismos ya que establecen que el control total de la calidad o de la implementación de mismo esta los directivos

## Conclusión

Ambos enfoques dan ciertas estrategias para un mejoramiento de las empresas es posible obtener información de ambas naciones para la calidad de cada empresa pueda dar un servicio de mejor calidad y con ello los trabajadores deben tener en cuenta que ellos también deben adaptarse a los cambios para el mejoramiento de la empresa

Para que cualquier estrategia de calidad funcione correctamente la empresa tiene que llevar a cabo un trabajo en equipo con sus trabajadores

Ya que al no ser así la debilidad de uno es la debilidad de todos al haber coherente en las acciones y metas de calidad que se busquen