



# **UNIDAD I**

## **ANTECEDENTES**

### **1.3 ENFOQUES (AMERICANO Y JAPONES)**

#### **ESTUDIANTE:**

XOCHITL CONCEPCION PEREZ ALMEIDA

#### **PROFESOR:**

*Lic. Alfonso Rodríguez Estrada.*

#### **MATERIA:**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.**

**8VO Cuatrimestre**

**LIC. EN ENFERMERIA.**

# ENFOQUES (AMERICANO- JAPONES)

## ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD

Requiere dos aspectos

Coordinación para el control

Punto central de un departamento de calidad.

Coordinación para crear el cambio.

Incluye organizaciones paralelas.

Las nuevas formas de organización (enfoques)

### Enfoque americano

Observa

La calidad de la empresa para poder llegar al éxito planeado

Conformada por 3 personas.

Se enfoca en

- Planeación
- Ejecución
- Control
- Actuación

14 principios

Según W. Edwards

Crean y difunden la misión entre los empleados

La definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario.

Adoptar la nueva filosofía de la calidad y ser parte de la cultura organizacional.

La cultura organizacional debe ser eficaz tanto como el recurso humano y recurso material debe funcionar adecuadamente

Re definir el propósito de la inspección y de la autoridad.

La inspección es pieza fundamental para mejorar la calidad, "todos tras el error, todos tras la causa"

Fin a la práctica de adjudicar las compras solo sobre la base de la meta del precio

El precio no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra.

### Teoría Z. (sinergia resultante de ambos enfoques)

"El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios."

1. Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad, la principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
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. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
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. La transformación es trabajo de todos.

### Enfoque japonés

objetivo

Mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

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.

Los japoneses crean

Metodologías

Implica a el ejercicio en la compañía, sino que pueden ser percibidas como formas de vida en la búsqueda de dar lo mejor de sí, siendo un factor que favorece a la cultura no solo empresarial sino social de Japón.

Involucramiento colectivo por un fin común

Japoneses y Crosby

El costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo

El modelo japonés esta cimentado en:

- Los inventarios justo a tiempo.
- Los círculos de calidad.
- El control estadístico del proceso.
- Las operaciones a prueba de errores
- El proceso de la mejora continua.
- Las huelgas trabajando

Algunas acciones que permiten reforzar su filosofía

- El cantar el himno a la calidad.
- El cantar el himno a la compañía.
- El izar la bandera de la calidad.
- El izar la bandera de la compañía.
- El hacer gimnasia en el lugar de trabajo.

