

The image shows the letters 'WDS' in a large, bold, blue, sans-serif font. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance as if they are floating above a white surface. The 'W' and 'D' are connected at the top, and the 'S' is positioned to the right of the 'D'.

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

TEMA: ANTECEDENTES ENFOQUES AMERICANO-JAPONES

PROFESOR/A: LIC. MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILBA

GRADO: 8VO. CUATRIMESTRE

GRUPO: (A) ESCOLARIZADO

ALUMNA: BETHSAIDA VAZQUEZ HERNANDEZ.

INTRODUCCIÓN



El concepto de la calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad, donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de la calidad, donde el mejoramiento continuo y bienestar es organizacional.

El término calidad se ha introducido en el mundo de la empresa, industrial, comercial y de servicios. Esto ha implicado la teoría del trabajo de calidad entender que el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, esto no asegura que el cliente este satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor. Conociendo los enfoques de las principales exponentes, Japoneses y Americanos es posible comparar sus diferencias y semejanzas. Inicialmente, todas tienen el objetivo de calidad como forma de subsistencia de las compañías, debido a los beneficios que esta trae a las mismas. Japoneses da más énfasis en el valor agregado que puede dar todo colaborador y el Americano no da un enfoque a apoyar sugerencias de los mismos.

Antecedentes Históricos

La calidad tiene su origen en el latín y significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

En el siglo XXI será el siglo de la calidad. "gestión de la calidad total" significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad.

Dentro de los principios y conceptos de calidad están:

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y externos.
- La participación de la dirección en la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para mejoramiento de productos.

3 enfoques fundamentales

- Enfoque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente.
- Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora.
- Valor de cada persona asociada.

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick se le conoce como el "padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

Aportaciones

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, selección de personal, el estudio de los trabajos humanos.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Modelo de empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

- Relevancia al enfoque del proceso administrativo
- organización
- Dirección
- control

Teoría del comportamiento

Enfoque diferente en la teoría administrativa moderna; al tener una fuerte influencia de la psicología organizacional explicó el comportamiento individual, grupal y organizacional.

Enfoques (Americano-Japones)

Organización para la calidad que requiere dos aspectos:

- coordinación para el control
- coordinación para crear el cambio

Enfoque Americano

conforman 3 personas: Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

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

Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.

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

Enfoque Japonés El objetivo, esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas. La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo.

CONCLUSIÓN



En conclusión podemos decir que, estos 3 temas se relacionan mucho en el ámbito de la calidad ya sea del producto u otra cosa relacionada, es de gran interés para el cliente ofrecer una buena calidad y ellos estén satisfechos por la calidad y servicio que se les brinda durante el proceso para ellos.

La calidad es un aspecto clave para el éxito de cualquier puesto. Ofrecer productos y servicios de alta calidad, permite a las empresas destacar entre la competencia, mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar sus beneficios.

Al tener una buena calidad del trabajo se consiguen unos objetivos establecidos.

La calidad se refiere a la medida en que un producto, o servicios cumple o supera las expectativas del cliente.



BIBLIOGRAFIA

UDS. (2024). *ANTOLOGIA UDS*. COMITAN, CHIAPAS: PUBLICADO EN PLATAFORMA.