



Mi Universidad

ENSAYO

NOMBRE DEL ALUMNO: Luis Fernando Roblero Cano.

TEMA: unidad 3 y 4

PARCIAL: I

MATERIA: calidad de los servicios de enfermería

NOMBRE DEL PROFESOR: Rubén Eduardo Domínguez.

LICENCIATURA: Enfermería.

Unidad III la mejora de la calidad.

La cadena cliente proveedor.

Cadena cliente/ proveedor externo: es la formada por un conjunto proveedor organización cliente.

La cadena cliente/ proveedor interno: es la que se forma por las diferentes actividades de la organización. Cada actividad genera un resultado que es el comienzo de la siguiente y así sucesivamente. Analizando esta cadena, se descubren diferentes actividades que se clasifican por su valor y su coste asociado respecto al producto final.

Actividades básicas, críticas o de valor añadido real: estas son las que generan como resultado el valor que el cliente espera.

Dentro de estas actividades se encuentra la logística interna, las operaciones de producción con mala logística externa, el marketing y el servicio postventa.

Actividades de apoyo como soporte o de valor añadido a la empresa: son las que dan soporte a las actividades primarias y garantizan el funcionamiento de la empresa pero no dan valor al cliente.

Estas pueden ser: aprovisionamiento como investigación y desarrollo.

Interrelaciones dentro de la cadena: son las relaciones internas entre las actividades entre sí o entre cliente y su proveedor.

la cadena de cliente proveedor se define como la relación que hay entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso.

El trabajo de equipo en el mejoramiento de la calidad.

La utilización de equipos de alta eficiencia o rendimiento para mejorar la eficiencia y efectividad de una institución es una técnica muy antigua. Estos equipos han sido utilizados en la industria y se introducen ampliamente en las instituciones sanitarias.

Trabajo en equipo: el concepto de trabajo en equipo es diferente al de comisión, pues en una comisión tradicional, por lo general ha significado un grupo de gente con un propósito definido y casi siempre estático. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el

propósito de lograr un objetivo definido. De los muchos tipos de equipos que trabajan en organizaciones, se distinguen dos que son los equipos autodirigidos y de proyecto.

Los trabajadores en el terreno son los expertos que ven primero los obstáculos para la calidad y el involucrarlos directamente es un proceso que se aprovecha su talento en la institución.

Los grupos de mejora de la calidad.

Un grupo de mejora son equipos de trabajo que se dedican a la mejora constante en la calidad. La idea del trabajo en grupo está basada en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes lo desempeñan diariamente.

Todo grupo debe de contar con un secretario o facilitador el cual actúa como líder y coordinador del grupo es el que convoca a reuniones, lleva el orden del día, recogen los acuerdos, modela las reuniones entre otras cosas.

Protocolo para la elaboración del plan de mejora.

La excelencia de una organización se marca por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora es producida cuando dicha organización aprende de sí misma, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

Para llevarlo a cabo es necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

*Identificar las acciones de mejora a aplicar

*Analizar su viabilidad.

*Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.

*Negociar las estrategias a seguir.

*Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

El plan que se elabora en base a este documento es el que permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora.

Unidad IV El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

Dirección y liderazgo.

Dirigir se trata de guiar, orientar conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. Esto implica tomar decisiones como el mando y el liderazgo. La dirección y el liderazgo son aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro. La dirección es una función difícil, Ya que la administrar enfrenta un complejo de factores, sobre los cuales es imposible tener el control y el conocimiento total.

El factor humano está formado por personalidades complejas con múltiples escalas de valores. Existen varias teorías para apoyar la dirección, algunas de las más conocidas son estas:

*Teoría del comportamiento

*Teoría de los rasgos de personalidad.

*Teoría de los estilos de liderazgo.

*La dificultad para dirigir según un determinado estilo radica en el hecho de elegir el estilo más adecuado según las circunstancias.

*Teorías de la motivación humana.

*Teoría de la expectativa.

*Teoría de las necesidades motivadoras de mcclerlland David c.mcclerlland.

*Motivadores administrativos de patton

Comunicación.

La dirección se lleva a cabo mediante los sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de organización. Este es uno de los componentes de la dirección.

La comunicación administrativa adopta las formas que pueden ser sencillas o complejas como su fin es hacia los cuales se orienta la comunicación en las empresas pueden resumirse de la siguiente manera:

Propósitos de la comunicación, retroalimentar el sistema administrativo, promover conductas cooperativas, lograr la eficiencia, y ejercer la dirección.

La comunicación se puede definir como el proceso dinámico con más fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o a varias, cuya recepción produce una respuesta también se puede llegar a identificar como un intercambio de información entre dos o más personas. Es un proceso al interior de la persona que inicia con un emisor así es cómo el emite un mensaje que se percibe.

Métodos de comunicación: esto se aplican conforme a los principios que los rigen, estos aseguran una recepción y una respuesta eficaz. Estos son los métodos básicos de comunicación: el oral, la palabra escrita como el lenguaje corporal.

Tipos de comunicación administrativa:

*Comunicaciones ascendente:

Comunicación horizontal comunicación

;arreras de la comunicación:

Incongruencia entre el contenido y la intención.

Deficiente redacción en el mensaje

Falta de claridad

No saber escuchar

Descuidos y omisiones

*Principios de la comunicación efectiva:

Principio dinámico es el flujo dinámico y constante de la comunicación que asegura la recepción y la respuesta.

*Principio de la congruencia debe de haber congruencia entre el contenido y la intención con que se emite el mensaje.

*Principio de formalidad para poder asegurar la recepción del mensaje con la transmisión se hace seleccionando el método y el tipo de comunicación adecuada para el tipo de mensaje.

Medios de comunicación:

- Oficios: documentos de carácter formal, donde se comunica información ascendente como descendente y horizontal
- Memorando: conjunto de documentos conocidos como memorando. El propósito del memorando es la comunicación cuya característica es que sea breve.
- Circulares: Son documentos de carácter general, en los que se comunica información a todo el personal. Boletines. Generalmente son documentos que tienen una periodicidad, se integran con información diversa.
- Periódicos. Documentos más formales que los boletines y cuya información variada intenta captar la atención con temas de interés general.
- Películas. Se utilizan con el propósito de difundir información utilizando recursos audiovisuales.
- Fotografías. Se utilizan como documentos que ilustran informaciones generales.
- Informes. Documentos cualitativos y cuantitativos que tienen como propósito la comunicación de aspectos específicos.
- Agendas. Son instrumentos en los cuales se concentran las tareas pendientes.