



## **Ensayo**

**NOMBRE DEL ALUMNO: YERENI MADAÍ  
VELAZQUEZ RODAS**

**TEMA: LA MEJORA DE LA CALIDAD**

**PARCIAL: I**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE  
ENFERMERIA**

**NOMBRE DEL PROFESOR: RUBEN EDUARDO  
DOMINGUEZ**

**LICENCIATURA: ENFERMERIA**

**CUATRIMESTRE: 8**

**Frontera Comalapa Chiapas a 13 de febrero del 2023.**

# INTRODUCCION

Veremos como la cadena de proveedores los cuales son aquellos que originan resultados que representan entradas o recursos a dichos procesos que son los proveedores. Un equipo de mejora consiste en un pequeño número de personas con habilidades complementarias y con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, se utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.

Y por otro tema hablaremos sobre la dirección y el liderazgo el cual es la actividad destinada al liderazgo, la comunicación y el control de los esfuerzos de un grupo de individuos, que forman la empresa, hacia determinados objetivos comunes. Por otro lado, hablaremos sobre la supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, liderazgo dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar el logro de objetivos organizacionales mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado.

## **La cadena cliente proveedor**

Es la formada por el conjunto proveedor, organización, cliente, la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto. Es muy diferente la cadena cliente-proveedor interno, la cual las diferentes actividades de la organización. Cada actividad genera un resultado que es el comienzo de la siguiente y así sucesivamente.

Dentro de todas las actividades están, logística interna, operaciones de producción, logística externa (distribución, ventas) y el servicio post venta. Actividades de apoyo, soporte o de valor añadido empresas: dan soporte a actividades primarias y garantizan el funcionamiento de la empresa, pero no dan valor al cliente. La cadena cliente proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores llamados clientes y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (proveedores).

## **El trabajo de equipo en el mejoramiento de la calidad**

es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido, de los muchos tipos de equipos que trabajan en organizaciones, se deben distinguir dos: equipos auto dirigidos y de proyecto. Los trabajos auto dirigidos, que a veces son llamados auto administrados, se están haciendo más populares en la industria en general y en algunas instituciones sanitarias. Estos son una alternativa para organizar y administrar una institución, un equipo auto dirigido tendrá una estructura descentralizada en lugar de vertical, enfatizará menos el aspecto de supervisión y exigirá más responsabilidad por parte de personal.

Las instituciones que han adoptado el método de equipos auto dirigidos han tenido que hacer cambios significativos en su estructura organizativa estilo administrativo y cultura institucional. Como bien se ha probado que los equipos auto dirigidos han mejorado drásticamente la moral de los trabajadores, la productividad y la calidad de los servicios, no todas las organizaciones pueden lidiar con los cambios estructurales necesarios para cambiar de estilo administrativo hacia los equipos auto dirigidos. El equipo de proyecto por lo general, viene menos autoridad que el concentrarse en las prioridades relacionadas al plan estratégico de la organización, concientización de todo el personal, formación a fondo de los dirigentes y capacitación de los facilitadores y participantes de equipos a medida que se necesite, selección y establecimiento de un equipo para trabajar en la áreas de prioridad; recopilación de datos; análisis de datos, encontrar las causas de fondo, encontrar, probar y seleccionar soluciones un plan de transición de antiguos a nuevos procesos, identificar medidas, publicar informes periódicamente, equipo auto dirigido y los miembros son supervisados a diario en su trabajo, aunque talvez no tengan el poder de implementar sus propias defensas.

## **Los grupos de mejora calidad**

Estos son los equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad, la idea de trabajo en un grupo se basa en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente. La metodología plantea una primera parte que es la planificación del cambio y que se quiere lograr y una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA. Lo que queremos lograr es responder a un problema que ha sido priorizado y analizado y se expresa en la mejora que se quiere lograr.

## **Protocolo para la elaboración de un plan de mejora**

La mejora crece desde la capacidad que tiene en su organización y se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, de otras, 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. La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Una vez que se realiza es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejor implantada. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas, los objetivos que se proponen a alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

El plan elaborado en base a este documento permite tener una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientando a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final.

### **Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras**

Se debe de identificar, una vez realizado el diagnóstico la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

Para detectar los principales problemas, la solución de un problema y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo origina. Para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos. Para ello hay que determinar quién es el responsable de la puesta en marcha y de la ejecución de las acciones de mejora, las diferentes tareas a desarrollar, los recursos humanos y materiales necesarios, el periodo de consecución, la fecha de inicio, los indicadores de seguimiento y los responsables de realizar el control y seguimiento de las mismas.

### **Identificación de las áreas de mejora**

En este caso el conjunto de fortalezas y debilidades durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora. También es posible que el análisis centrado en los criterios del modelo, dada la interrelación que existe entre ellos, de lugar a la aparición de fortalezas y debilidades que, salvado los matices se puedan ver repetidas. Para esto se debe hacer una formulación para alcanzar el objetivo y una vez seleccionadas las acciones de mejora es consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas y del objetivo fijado. El número de acciones dependerá de la complejidad del problema y de la organización de la gestión interna de la titulación. Es importante tener en cuenta que este ejercicio se debe de hacer con total y plena libertad, las restricciones se tendrán en cuenta, cuando tengamos que hacer la priorización. Una vez elegidas por orden de prioridad, procedemos a construir el plan de mejoras incorporando también los elementos que permitirán realizar el seguimiento detallado del plan para garantizar su eficacia y eficiencia.

## **Dirección y liderazgo**

Dirigir, guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de los objetivos. Liderazgo es una característica de las organizaciones humanas, lo cual es importante distinguir entre el liderazgo como una cualidad personal y el liderazgo como una función administrativa.

Estos dos son los 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. como tal establece criterios sobre administradores según su comportamiento con los subordinados. La teoría de los rasgos de personalidad perdió su credibilidad, debido principalmente a cierta superficialidad en sus argumentos, también es importante que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas, característica que no es común a todas las personas, por otra parte, se requiere personas que tengan ascendente sobre grupos determinados. La teoría de los estilos del liderazgo se toma en cuenta las características mostradas al practicar liderazgo, como tal el liderazgo tiene que ser motivacional para que esto conlleve al ser humano a lograr una meta, en la medida que su participación realmente beneficie al grupo para obtener dicho resultado.

## **Comunicación**

la comunicación es uno de los componentes de la dirección la cual las diferentes teorías de los problemas de la organización. La comunicación se define como un proceso dinámico, fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o varias, cuya recepción produce una respuesta. La comunicación es un proceso al interior de la persona que inicia con un emisor, de esta forma, el que emite un mensaje se percibe. Pero la comunicación es también un proceso interpersonal, es decir, cuando la comunicación se produce entre las personas, porque el emisor produce el mensaje y pone el movimiento al intercambio.

## **Control**

Es el valor el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas, métodos y medios de control, es detectar oportunamente desviaciones en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlas. Los propósitos de este es evaluar los logros de los objetivos establecidos, proponer y sugerir alternativas administrativas, entre otras cosas. La teoría de sistemas incorpora el control de los insumos en el proceso y en el producto. La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado y su realización plena, los objetivos es promover la calidad de los servicios para los usuarios, proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales.

La supervisión como sistema de control tuvo fuertes críticos, ya que se aplicó frecuentemente como instrumento restrictivo y de represión. El proceso de las formas de supervisar y los grandes avances producidos por supervisores que efectivamente desarrollaron a sus empleados, produjo una motivación por estudiar el sistema de control. Los métodos de control son los archivos que son conjuntos de documentos debidamente clasificados y ordenados que integran los datos históricos y la información esencial, también la auditoria y técnicas de control que emplean se reflejan de los recursos en relación al logro.

## **Criterios de evaluación de la atención**

En su carácter propósito, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios. Los indicadores de los procedimientos que se presentan en esta primera etapa fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgo y daños innecesarios al paciente, por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento ser responsabilidad directa de área de enfermería. La evolución del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones diarias o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución. La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar, se debe hacer con lo que se ha hecho, este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos, para esto se necesita un patrón de referencia que para este caso está compuesto por indicadores, uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia.

## **Registro y formas de evaluación**

La enfermería es el eje central en el plan de cuidados de enfermería y dentro de los atributos contempla responsabilidades de cuidado y protección de la vida humana y para ello requiere dentro del proceso de planeación, contar con herramientas de control para garantizar cuidados con los más altos estándares en materia de calidad. La importancia de los registros clínicos de enfermería con respecto a la calidad y seguridad del paciente se demuestra también por la comisión nacional del arbitraje médico, que sustenta más de la cuarta parte de expedientes clínicos de pacientes cuyas quejas fueran atendidas mediante arbitraje, los registros de enfermería no cumplieron con lo establecido en la normativa oficial, concluyendo que constituyen un factor de riesgo para la seguridad del paciente. Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, su realización correcta permite la comunidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

## **Supervisión de la atención de enfermería**

Por lo tanto, es una responsabilidad más grande que puede hacer un profesional, la supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan sean los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio entre las funciones principales de una supervisión están; planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado. También se debe de hacer un recorrido para verificar la asistencia del personal, la condición de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, detectando riesgos en la gestión, así como valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde. Es importante obtener el título de licenciatura como lo dicta la ley, pero sobre todo es importante que se preparen diariamente realizando un trabajo de calidad de acuerdo a los principios científicos y tratar de mantenerse bien actualizado.

# CONCLUSION

Llegamos a la conclusión de que todo esto es muy importante porque para detener un desempeño debe de tener una cadena de clientes y un trabajo en equipo para el mejoramiento de la calidad y el cual los grupos de mejora es la calidad y el trabajo en equipo es uno de los pasos más importantes, el grupo de mejora se basa en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes lo realizan diariamente y por otro lado nos dan a entender que sin una dirección y liderazgo no se lograra nada ya que es de gran importancia y de gran ayuda para que haya una mejor comunicación entre todos y lograr los objetivos adquiridos.

# BIBLIOGRAFIA

HARRINGTON. H. James – mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá. 1992. Caicedo Escobar, Carlos, - gerencia estratégica y mejoramiento continuo

Kerouac 5, Pepin J, Duquette A, Mayor F. El pensamiento enfermero. Barcelona Masson. 1996

Collieie Mf. Promover la vida. Madrid; McGraw-Hill interamericana, 1993.  
Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación de enfermería. Madrid; McGraw-Hill interamericana 1997.

Marrine Tomey A, Raile Alligood M. modelos y teorías en enfermería 6 ed. Madrid: dservier; 2007