



Mi Universidad

Nombre del Alumno: José Andrés cantoral acuña

Nombre del tema: LA MEJORA DE LA CALIDAD

Parcial: 4

*Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE
ENFERMERIA*

Nombre del profesor: ALFONSO VELAZQUEZ RAMIREZ

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8-º

LA MEJORA DE LA CALIDAD

Es la formada por el conjunto Proveedor Organización- Cliente. la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto.

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



La mejora de la calidad es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. La norma UNE-EN-ISO 9000:2005 dice que “la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.



La mejora de la calidad es un enfoque para evaluar el rendimiento de los sistemas y procesos, y luego determinar las mejoras necesarias tanto en áreas funcionales como operativas.



LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

La cadena cliente/ proveedor externa: es la formada por el conjunto Proveedor- Organización- Cliente. la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto. La cadena cliente/ proveedor interna: es la formada por las diferentes actividades de la organización.

La cadena cliente - proveedor es la interconexión de persona e instituciones que trabajan para alcanzar un objetivo y poder brindar una buena atención de calidad.



Objetivo

• La relación cliente – proveedor es que el cliente tenga la certeza de que el bien o servicio que le sea entregado o brindado sea de excelente calidad.



• La estructura interna de la cadena cliente-proveedor se fundamenta en:

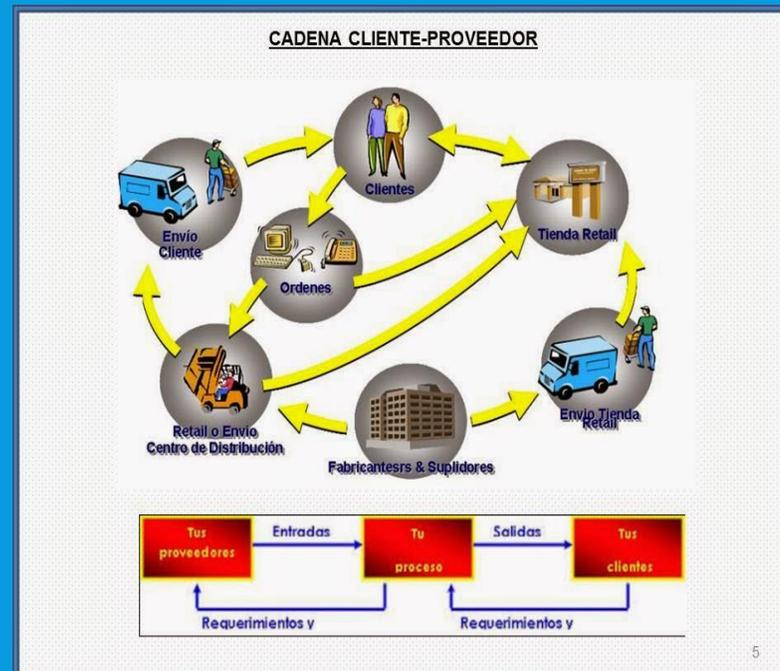
La confianza: Capacidad de mantener los compromisos recíprocos respecto a los acuerdos y, repartición equitativa de los beneficios debidos a las mejoras de la productividad.

• *La paridad:* tener en cuenta el punto de vista de cada uno.

• *La concertación:* evaluación periódica de resultados, soluciones de dificultades y arreglo de litigios.

• *La comunicación:* intercambio de todas las informaciones útiles y adhesión de todos los empleados.

• *La sinergia:* adicionar las energías individuales que permitan al grupo: optimizar recursos, transferir tecnologías y experiencias.



EL TRABAJO DE EQUIPO EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



el propósito de las capacitaciones es mejorar el rendimiento de las organizaciones cada vez más

El trabajo en equipo se logra cuando dividimos los esfuerzos en las actividades de los Macro procesos que desarrollamos, para lograr de esta forma multiplicar los resultados de la gestión de la Secretaría.

Un equipo que desee superar esta disfunción muestra comportamientos como los siguientes:

- Que los miembros admitan debilidades y errores para poder superarlos.
- Se atreven a pedir ayuda mutuamente.
- Aceptan preguntas y aportaciones de otros miembros del equipo
- Aprecian e indagan capacidades y experiencias de todos los miembros
- Ofrecen y aceptan disculpas sin dudar
- Evitan comentar en público lo que debe ser privado entre los miembros



Cualidades de los equipos de mejora continua ¡6 Team.

Solucionadores de problemas

Perseverantes

Orientado a resultados

Líderes

main consulting group.

El trabajo en equipo fomenta la comunicación eficaz

El trabajo en equipo mejora la lluvia de ideas

El trabajo en equipo fomenta un objetivo común

El trabajo en equipo mejora las habilidades de resolución de problemas

El trabajo en equipo ayuda a desarrollar confianza



Referencia bibliográfica

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/mejora-de-la-calidad>

<https://es.smartsheet.com/quality-improvement-process>

<https://controlestadisticocarloscastillo.weebly.com/13-cadena-cliente-proveedor.html#:~:text=La%20cadena%20cliente%2F%20proveedor%20externa,diferentes%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

<http://guillermoneria-controlestadistico.weebly.com/13-cadena-cliente-proveedor/cadena-cliente-proveedor>

<https://www.lifeder.com/cadena-cliente-proveedor/>

<https://prezi.com/pt9suc8q4wob/cadena-cliente-proveedor/>

<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/adbe529d-df6c-4f81-a38a-89fe927a64fe/content>

<https://www.modernizacionsecretarias.gov.co/index.php/el-trabajo-en-equipo-en-pro-de-la-calidad-de-la-educacion-y-logro-de-objetivos>

<https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>

<https://cicr.or.cr/el-trabajo-en-equipo-para-la-calidad/>