



Mi Universidad

súper nota

Nombre del Alumno FRANCISCO AGUSTIN CANTORAL ALVAREZ

Nombre del tema LA MEJORA DE CALIDAD

4 Parcial

Nombre de la Materia CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre del profesor ALFONSO VELAZQUEZ RAMIREZ

Nombre de la Licenciatura ENFERMERIA

8 Cuatrimestre

Pichucalco, Chiapas; 08 de abril del 2024

LA MEJORA DE LA CALIDAD

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 interno: es la formada por las diferentes actividades de la organización.



La relación cliente proveedor constituye una dinámica en la que ambas partes intervienen aportando a la relación la complejidad de los factores humanos involucrados, corresponde en todo caso al proveedor, en su papel de servidor, liderar el proceso y asumir la iniciativa de facilitar los procesos de interacción humana.



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



- 1. Comprador y proveedor son totalmente responsables por la aplicación del Control de Calidad.
- 2. Comprador y proveedor deben ser independientes y respetar esa independencia.
- 3. El comprador debe suministrar información clara y adecuada sobre lo que requiere.
- 4. El contrato entre las partes debe contemplar: Calidad, Cantidad, Precio, Condiciones de entrega y Forma de pago.
- 5. El proveedor debe certificar y garantizar una Calidad satisfactoria, respaldada con datos.
- 6. Las partes deben previamente acordar los métodos de evaluación y ensayo.

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

Logística interna, operaciones de producción, logística externa (distribución), el marketing (ventas) y el servicio post venta.



EL TRABAJO DE EQUIPO EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

¿Qué es el trabajo en equipo?

Los Equipos de Mejora tienen como **misión** identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad, en aras a una mejora constante de la calidad. Un **Equipo de Mejora** consiste en un pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso.



El trabajo en equipo surge de la necesidad de mejorar rendimientos, actitudes y la lealtad del grupo de trabajo y ocurre cuando un grupo de personas tratan de cooperar, utilizando sus habilidades individuales y aportando retroalimentación constructiva, más allá de cualquier conflicto que a nivel personal pudiera haber entre los individuos.

Un miembro ideal del equipo debe:

1. Representar cualquier disciplina e idealmente trabajar directamente con el sistema objetivo de mejora.
2. Estar dispuesto a aprender de otros miembros del equipo.
3. Estar dispuesto a mantener una comunicación abierta con el personal, los líderes y los consumidores.
4. Estar dispuesto a asumir una responsabilidad individual que contribuya al éxito del equipo.
5. Comprometerse con el éxito del proyecto de mejora.



Una de las metas principales del sistema de calidad es la satisfacción de los clientes, cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y sus valores, las empresas diseñan y elaboran un producto o prestan un servicio, el logro de la satisfacción del cliente permite que la venta de ese producto o servicio le reporta un margen de beneficio.

Una de las ventajas de trabajar en equipo es que cuando trabajamos juntos completamos las tareas más rápido y eficientemente. Además, trabajar en equipo permite a cada miembro compartir conocimientos y habilidades, lo que puede resultar en soluciones más innovadoras y creativas.



Los objetivos que persiguen los equipos de mejora son:

1. Detectar e investigar posibles áreas de mejora.
2. Plantearse alternativas de solución a problemas propios de la organización.
3. Promover la participación de todos los niveles organizativos, teniendo en cuenta las ideas de cada uno de sus integrantes y consiguiendo un buen ambiente de trabajo.

Referencia bibliografica

1. <https://controlestadisticocarloscastillo.weebly.com/I3-cadena-cliente-proveedor.html#:~:text=La%20cadena%20cliente%2F%20proveedor%20externa,diferentes%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>
2. <https://www.aleph5.com/la-relacion-cliente-proveedor/#:~:text=La%20relaci%C3%B3n%20cliente%20proveedor%20constituye,los%20procesos%20de%20interacci%C3%B3n%20humana>
3. <http://guillermoneria-controlestadistico.weebly.com/I3-cadena-cliente-proveedor/cadena-cliente-proveedor>
4. <https://prezi.com/pt9suc8q4w0b/cadena-cliente-proveedor/>
5. <https://view.genial.ly/61355bb6da6bb60d97b8d14d/interactive-content-I3-cadena-cliente-proveedor#:~:text=Actividades%20b%C3%A1sicas%2C%20cr%C3%ADticas%20o%20de,y%20el%20servicio%20post%20venta.>
6. <https://calidad.umh.es/plan-director/equipos-de-mejora-2/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20un%20Equipo%20de,mejora%20constante%20de%20la%20calidad.>
7. <https://www.questionpro.com/blog/es/trabajar-en-equipo/>
8. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411427.html>
9. <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>
10. <https://calidad.umh.es/plan-director/equipos-de-mejora-2/>