



Mi Universidad

Nombre del Alumno: IZARI YISEL PEREZ CASTRO

Nombre del tema: la mejora de la calidad

Parcial: 3

Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Nombre del profesor: DOC. ERNESTO TRUJILLO LÓPEZ

Nombre de la Licenciatura: ENFERMERÍA

Cuatrimestre: 8

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

Es la formada por las diferentes actividades de la organización. Analizando esta "cadena", descubrimos diferentes actividades que se clasifican por su "valor" y "coste asociado respecto al producto final"

Son las que generan como resultado el valor que el cliente espera.



Modelo cliente - proveedor interno



La cadena cliente/
proveedor

La cadena cliente/
proveedor interno

Actividades básicas,
críticas o de valor
añadido real

El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.

El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas

El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes.

El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.

El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.

Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.

Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso

Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.



Dentro de estas actividades

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

Interrelaciones dentro de la cadena

Son las relaciones internas entre las actividades entre sí o entre el cliente y el proveedor.

Actividades de apoyo, soporte o de valor añadido empresa

Dan soporte a actividades primarias, y garantizan el funcionamiento de la empresa; pero no dan valor al cliente.

Hay dos criterios básicos para conseguir unas buenas interrelaciones

- ✓ Optimización de actividades
- ✓ Coordinación de las actividades entre los diferentes componentes de la cadena, el cliente y el proveedor.
- ✓ Actividades sin valor añadido
- ✓ Analizar las limitaciones de la organización.
- ✓ Identificar los procesos internos, con sus factores críticos, y midiendo su coste para relacionarlo con el valor añadido final.
- ✓ Identificar las necesidades del cliente externo para orientar la organización hacia su satisfacción.
- ✓ Organizar la realización de actividades, y tomar decisiones lo más "cerca" del cliente.
- ✓ Diferenciar las mejoras aplicadas a procesos de las mejoras a departamentos
- ✓ Asignar responsables a cada proceso.
- ✓ Establecer indicadores: "medir" lo que hacemos para mejorar.
- ✓ Controlar los procesos y mejorar su funcionamiento.
- ✓ Medir el grado de satisfacción del cliente.

Podemos encontrar aprovisionamiento, investigación y desarrollo, administración de recursos humanos y la infraestructura de la empresa

Auto proyecto

- ✓ Se concentra en el mejoramiento de un proceso específico



Auto dirigido

- ❖ Son alternativas para organizar y administrar una institución.
- ❖ Existe más responsabilidad por parte de las personas



Es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido

Trabajo de equipo



EL TRABAJO DE EQUIPO EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Auto proyecto

- ❖ Concientización de todo el personal
 - ❖ Formación a todo los dirigentes
 - ❖ Capacitación de los facilitadores
 - ❖ Son cruciales para el éxito de cualquier sistema de monitoreo y mejoramiento de calidad
 - ❖ Son expertos que ven primero los obstáculos para la calidad
- Porque se reúne habilidades
 Talentos
 Conocimiento
- Se aprovecha su talento en la institución
- Para los problemas crónicos de calidad

Auto dirigido

Establece su propio plan dentro del objetivo colectivo de la institución y lo implementa

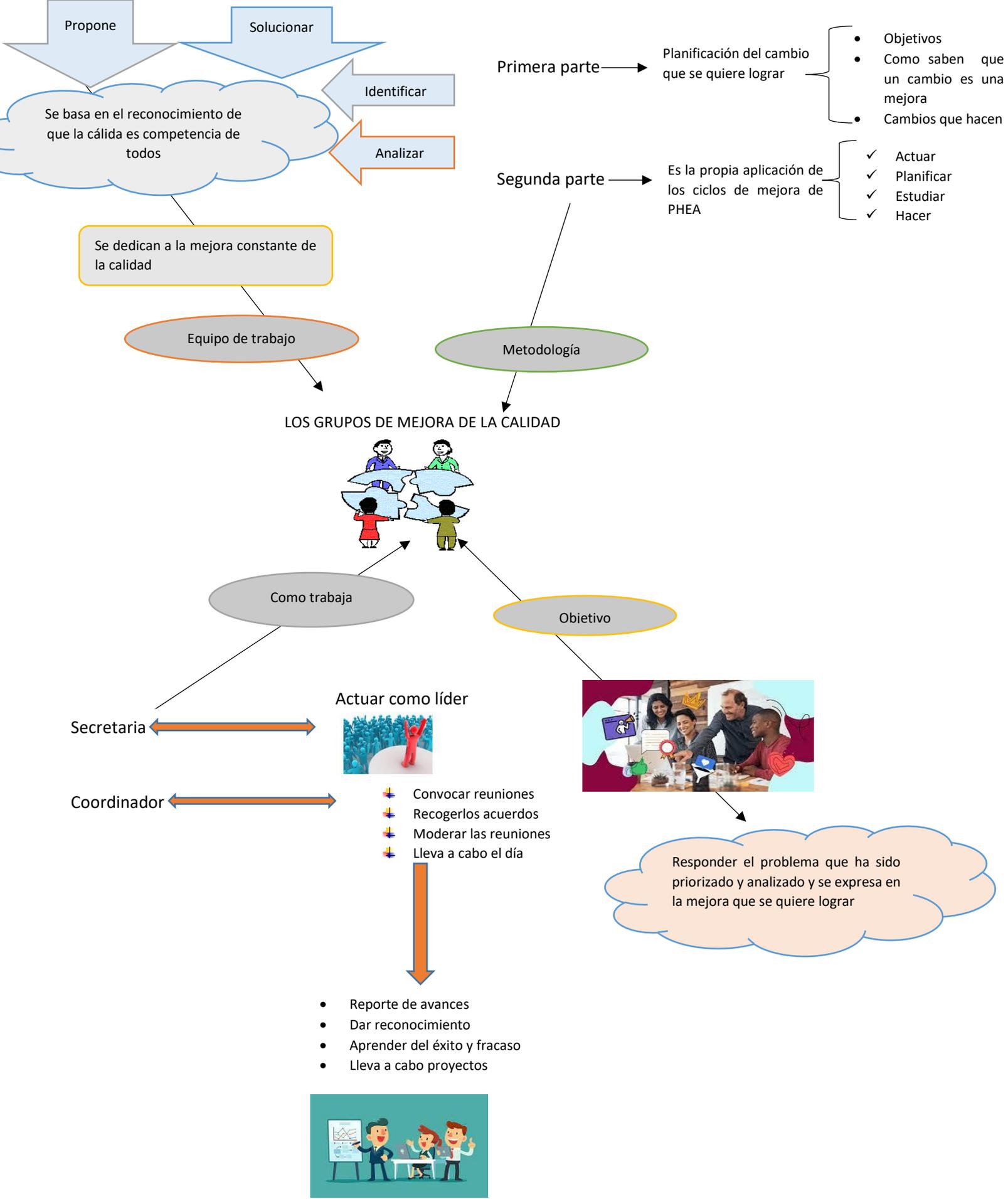
Se concentra en lo que necesitan el paciente mejora la eficiencia la calidad de su autonomía y servició

Elementos

- ❖ Cambios en la estructura:
- ❖ Estilo administrativo
- ❖ Cultura institucional

- ✓ Cambios en la moral de los trabajadores
- ✓ Productividad
- ✓ Calidad de los servicios

- ❖ Respeto su autonomía
- ❖ Son flexibles
- ❖ Calidad de los servicios



La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y 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



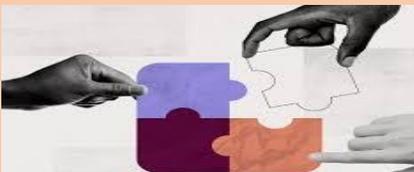
Servicio que presta a la sociedad es realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra, al terminar se realiza estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades



PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, las principales fases a desarrollar dentro del mismo. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización,

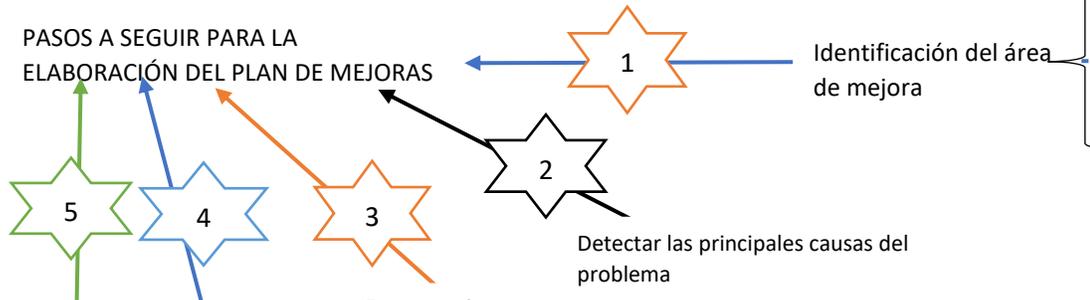
El plan elaborado en base a este documento permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final.



El plan de mejoras permite

- ✚ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✚ 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 la estrategia a seguir. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- ✚ Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS



Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve.

Dificultad de la implantación

Seleccionar las acciones de mejora

Formulación del objetivo

La solución de un problema, superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación



Identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

- ✚ El diagrama de espina (causa-efecto)
- ✚ Diagrama de Pareto
- ✚ Casa de la calidad
- ✚ Tormenta de ideas.

Seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas.

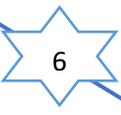
- Expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr
- Ser concretos
- Y estar redactados con claridad.

La dificultad en la implantación de una acción de mejora puede ser un factor clave a tener en cuenta, puesto que puede llegar a determinar la consecución, o no, del mismo.

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización

Características

- ❖ ser realistas
- ❖ acotados
- ❖ flexibles
- ❖ comprensibles
- ❖ obligatorios



Seguimiento del plan de mejoras.

Elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas.

Por cada área de mejora identificada se rellenará una tabla

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁREAS DE MEJORA
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.
(-)	(-)	(-)

ÁREA DE MEJORA Nº 1:	
Descripción del problema	
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de mejora	1. 2. 3. (...)
Beneficios esperados	

Se deben identificar las causas siguiendo las recomendaciones establecidas

Cuando se conoce las causas que originaron el problema se fija el objetivo a conseguirlo

Detectar las principales causas del problema

Formulación del objetivo

Identificación de áreas de mejora

- 01 Esté abierto a la retroalimentación
- 02 Reflexione sobre sus experiencias
- 03 Establezca objetivos
- 04 Busque recursos
- 05 Abrazar el fracaso



Área de mejora hace referencia a aquella actividad que no se realiza de manera eficaz

Selección de las acciones de mejora

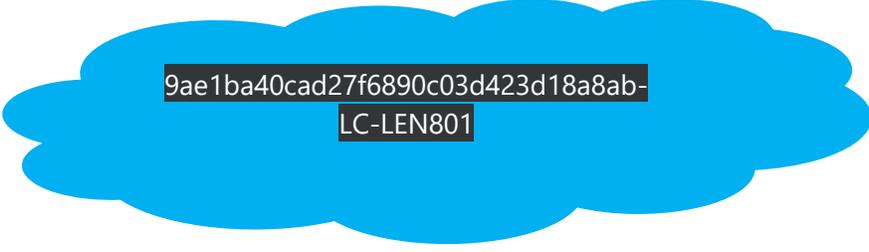
Es consecuencia lógica de conocimiento de problemas causas y objetivos fijados

Aplicando una mitología adecuada se puede seleccionar las acciones más apropiadas

PLAN DE MEJORAS N-(N+X)							
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempo (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
1.1	a) b) c) (-)						
1.2	a) b) c) (-)						
(-)							
2.1	a) b) c) (-)						
2.2	a) b) c) (-)						
(-)							

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización

El número de acciones dependerá de la complejidad del problema y de la organización de la gestión irri... de la titulación



9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-
LC-LEN801