



Nombre del alumno: Ortiz Domínguez Karla Mariana.

Nombre del tema: Ensayo: La mejora de la calidad

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María Del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo.

Comitán de Domínguez a 12 de Febrero del 2024.

La mejora de la calidad



Como primer tema esta la calidad cliente-proveedor externos el cual nos dice es la formada por las diferentes actividades de la organización. *Nos dice que las actividades básicas, críticas o de valor añadido real: son las que generan como resultado el valor que el cliente espera. Las interrelaciones dentro de la cadena: son las relaciones internas entre las actividades entre sí o entre el cliente y el proveedor.*

Los criterios básicos para conseguir para conseguir unas buenas interrelaciones son:

- ✚ Optimización de actividades
- ✚ Coordinación de las actividades
- ✚ Actividades sin valor añadido

Para realizar una correcta gestión de los procesos, debemos tener en cuenta unos puntos básicos:

- ✚ 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.
- ✚ 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.

La cadena cliente-proveedor nos dice que es la relación que existe entre las personas beneficiarias que son los clientes y las que entregan el resultado que son los proveedores.

El proceso es el siguiente:

- I. Tanto el cliente y el proveedor son responsables de tener el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.
- II. Ambos deben respetar la independencia que tengan.
- III. El cliente debe pedir exactamente sus necesidades y lo que quiere que el proveedor le entregue.
- IV. Se debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes.

- V. El proveedor debe garantizar al cliente la calidad del producto.
- VI. Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.
- VII. Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.
- VIII. Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

Como segundo subtema tenemos el trabajo de equipo en el mejoramiento de la calidad el cual un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. Los equipos auto dirigidos son una alternativa para organizar y administrar una institución establece su propio plan dentro del objetivo colectivo de la institución y lo implementa, trata de concentrarse en lo que necesita el paciente y mejora la eficiencia y calidad de su servicio o producto. *Los elementos claves en un equipo auto dirigido son darle al mismo la autoridad de tomar las decisiones importantes, respetar su autonomía, ser flexible en el enfoque y capacitar a los miembros en todas las funciones.*

Los equipos auto dirigidos 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 del personal.

Un grupo de mejora son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en 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 excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de si 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. La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo.

BIBLIOGRAFIA:

Antología UDS (2024), CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA , pag 62-75, recuperado el 08 de Febrero del 2024, <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/trabajos/2023/12/6584c48a9bf28/tareas/59a0b74f321d71830e25832cf1eb682d.pdf>