

**MATERIA: ADMINISTRACION DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD.**

**MTRO. CP. VICTOR TADEO CRUZ.**

**PRESENTA LA ALUMNA:**

**Linda Yazmin Morales Ramirez.**

**GRUPO, SEMESTRE Y MODALIDAD:**

**4 to. CUATRIMESTRE.**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN SISTEMA DE SALUD.**

**SEMIESCOLARIZADO.**

**FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS**

**19/09/ 2020**

INTRODUCCION

En el mundo nos encontramos con elementos que podemos derivarlas y relacionatlas con la calidad, en el contexto del proceso de modernización del estado en el mundo cada vez mas globalizado, el tema de calidad constituye hoy en día un imperativo para todas las empresas y organizaciones que quieren hacer de satisfacción a sus clientes o usuarios.

En épocas sucesivas al origen del hombre, los trabajos y la vida en general se han

ido especializando en sus actitudes y en sus formas, continuando con el objetivo de

que las cosas salgan correctamente y podamos ganar en nuestro nivel de vida.

La principal herramienta de esta sistemática eran los cuadros de contro. Es cierto que es Deming la figura con la que todos relacionamos el origen de la calidad, pero los estudios efectuados por él, tienen una clara base en las ideas que ya había puesto en práctica Shewhart.

Los primeros se conocieron como los estándares de la guerra, aprobando y eligiendo el uso de cuadros de control para el análisis de datos, y suposterior aplicación en la producción.

Lo anteriormente descrito era lo único que existía en el ámbito del control de la

calidad en estos años, puesto que la calidad no era un elemento que interesaba

demasiado a las empresas y organizaciones de esta época.

En este apartado veremos clientes y calidad, para mejorar la gestión de nuestra organización.

Las características del entorno comercial actual, en los países occidentales, viene

dada por una serie de aspectos que debemos tener muy en cuenta:

1. La oferta de productos y servicios es mayor que la demanda de los mismos.

2. Existe gran parecido en los productos y servicios que se ofrecen.

3. Los precios son muy similares.

4. El posible cliente o comprador, recibe una gran cantidad de información

acerca de las diferentes ofertas comerciales.

Todo esto nos lleva a que los clientes potenciales tengan numerosas opciones para

elegir y que de su decisión dependa el éxito del establecimiento u organización a la

que se acude.

Todo esto provoca que el mercado sea enormemente competitivo y que para triunfar haya que esforzarse continuamente en conocer lo que valoran nuestros posibles clientes.

Además de todos estos aspectos, nos encontramos con que nuestros clientes no

sólo tienen mucho donde elegir, sino que además exigen una «calidad» del producto

o servicio que buscan.

No podemos ofrecer calidad sin pensar en el precio, ya que con el mismo limitamos El número de clientes que pueden acceder a nuestros servicios y productos.

El sector sanitario podemos hablar, por un lado, de partes interesadas y, por otro,

lo que son clientes propiamente dichos.

Como «partes interesadas», y tal y como define el propio término, podemos

identificar una gran diversidad. Así, nos encontramos que algunos entes, que tienen

interés en que hagamos las cosas bien, pueden ser: los usuarios, las familias de los

posibles usuarios, los políticos, los proveedores, y la sociedad en general.

Ahora bien, si nos centramos en las personas que son usuarios reales y no

potenciales de nuestros servicios, podemos distinguir también varios.

Por ello, este cliente también tiene sus requisitos, y de él también va a depender en gran medida nuestro trabajo.

nos encontramos con un sector excesivamente politizado y con una

gran cantidad de intereses sociales, con lo que en muchas ocasiones, si bien en la

teoría esto no debería ser así, dificulta el éxito de los modelos más comunes de

gestión.

Pensemos en todas las posibilidades de mejora relacionadas con la satisfacción del cliente así como en su insatisfacción.

Stisfacción es por esto que todos los modelos de gestión nos exigen medir esta información del grado de satisfacción, ya que es otra fuente de información que debemos contrastar con la que nosotros disponemos para guiar el «barco» de nuestra organización.

En conclución

Para mi punto de vista Creo que es un proceso aprendizaje enseñanza Que facilita la trasmición de conocimientos y saberes y el desarollo de habilidades