



**Nombre del alumno (a): Araceli  
Guadalupe García Aguilar**

**Nombre del profesor (a): López Silva  
María del Carmen**

**Nombre del trabajo: mapa  
conceptual**

**Materia: calidad en los servicios de  
enfermería**

**Grado: octavo cuatrimestre**

**Grupo: "B"**

# LA MEJORA DE LA CALIDAD

## 3.1- LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

Definición

relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores

proceso

comprador y proveedor son responsables de aplicar el control de calidad

Ambas partes son independientes

comprador debe dar una información precisa y adecuada

El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad

Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor

acuerdo entre ambas partes

acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.

El proveedor tiene que garantizar una calidad

## 3.2.- LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

¿Qué es?

equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad

Misión

identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

¿Cómo trabaja?

contar con un Secretario (Facilitador) que actúa como líder y coordinador del grupo (convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones)

¿Cómo elaborar los proyectos de cambio?

metodología plantea una primera parte que es la planificación del cambio que se quiere lograr y una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA

Primera parte

¿Qué estamos tratando de lograr?  
¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?  
¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?

Segunda parte

- Actuar
- Planificar
- Estudiar
- Hacer

## **Bibliografía**

- Carmen, L. S. (2021). Calidad en los Servicios de Enfermería. Comitán Chiapas: Enero - abril.