



**NOMBRE DEL ALUMNO:**

**Blanca Azucena Sánchez López**

**NOMBRE DEL PROFESOR: Romelia De León**

**LICENCIATURA:**

**ENFERMERÍA**

**MATERIA: Calidad de los Servicios**

**CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:**

**SÉPTIMO "A", ESCOLARIZADO**

**NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO: Ensayo de la  
mejora de la calidad**

Frontera Comalapa, Chiapas a 12 de marzo de 2020.

La mejora de la calidad es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. El objetivo de la mejora continua de la calidad debería ser incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño.

Un plan de mejora es como el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. ... A su vez, los planes de mejora pueden ser proactivos. Es decir, dirigirse a mejorar un área de gestión, un servicio o un proceso.

#### LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

La cadena cliente-proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores).

La cadena cliente - proveedor es la interconexión de persona e instituciones que trabajan para alcanzar un objetivo y poder brindar una buena atención de calidad. ... Sobre los resultados (calidad, costo y plazo) a satisfacer dentro de la definición de necesidades del cliente/usuario.

#### CLIENTE - PROVEEDOR.

Es la relación cliente – proveedor es que el cliente tenga la certeza de que el bien o servicio que le sea entregado o brindado sea de excelente calidad. ... El contrato entre las partes debe contemplar: Calidad, Cantidad, Precio, Condiciones de entrega y Forma de pago.

El proceso que hay que llevar a cabo se conforma de 10 que son:

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

2-Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia

3-El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue.

4-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.

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

6-Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.

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

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

9-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.

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

## LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

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.

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales. Generalmente son equipos "temporales" que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

Todo grupo debe 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, etc.). con esto se quiere lograr lo siguiente:

- Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población.
- Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.
- Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleven a mejoras en la atención de salud.
- Crear conciencia de las oportunidades de mejora.
- Fijar objetivos de mejora.
- Organizar para el logro de objetivos

El mejoramiento en la calidad puede aplicarse a cualquier tipo de organización, pública, privada, paraestatal, o intergubernamental, con o sin fines de lucro, y con sede y actividades en cualquier parte del mundo. Actualmente, este proceso de mejora en la calidad principalmente se basa en la norma ISO 9001,<sup>1</sup> cuya certificación implica entre otras cosas la visita anual de un auditor.