



**Nombre de alumno: Mariana Isabel  
Chaidez Chávez**

**Nombre del trabajo: Resumen**

**Maestro: Ámbar Alcázar**

**Grado: 7to**

**Grupo: Enfermería**

Ocosingo, Chiapas a 07 de febrero 2025



# LA MEJORA DE CALIDAD

## LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

a cadena cliente/proveedor se compone de la relación entre proveedores, la organización y los clientes. Puede dividirse en dos tipos:

1. Cadena cliente/proveedor externo: Involucra la relación entre proveedores, la empresa y los clientes finales.
2. Cadena cliente/proveedor interno: Comprende las actividades dentro de la organización, donde cada tarea genera un resultado que impacta en la siguiente.

Las actividades dentro de la organización se clasifican en:

- Actividades básicas o de valor añadido real: Generan valor directo para el cliente, como logística, producción, ventas y servicio postventa.
- Actividades de apoyo: No generan valor directo para el cliente, pero garantizan el funcionamiento de la empresa, como aprovisionamiento, recursos humanos e infraestructura.
- Actividades sin valor añadido: No benefician al cliente y deben eliminarse.

Gestión eficiente de la cadena

Para optimizar la cadena cliente/proveedor, se deben considerar:

- Identificar procesos internos y sus costos en relación con el valor final.
- Orientar la organización hacia la satisfacción del cliente.
- Coordinar actividades para mejorar eficiencia y eliminar tareas innecesarias.
- Establecer indicadores de medición y responsables para cada proceso.
- Evaluar la satisfacción del cliente.

Proceso cliente-proveedor

1. Tanto el comprador como el proveedor deben garantizar la calidad en todo momento.
2. Son entidades independientes y deben respetar esa independencia.
3. El comprador debe comunicar claramente sus necesidades.
4. El contrato debe especificar calidad, cantidad, precio, entrega y pago.
5. El proveedor debe certificar la calidad del producto.
6. Se deben acordar controles y evaluaciones de calidad.
7. El contrato debe incluir procedimientos en caso de discrepancias.
8. Ambas partes deben intercambiar información relevante.
9. Se debe llevar un control riguroso del proceso, desde pedidos hasta inventarios.
10. Siempre se deben considerar los intereses del consumidor final.

En resumen, la clave para una gestión eficiente de la cadena cliente-proveedor es optimizar actividades, mejorar la comunicación y garantizar la calidad en cada etapa del proceso.

## EL TRABAJO DE EQUIPO EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

El uso de equipos de alto rendimiento es una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y calidad en instituciones sanitarias. Estos equipos se diferencian de las comisiones tradicionales por ser grupos integrados con un objetivo claro. Existen dos tipos principales:

1. Equipos auto dirigidos:
  - Son permanentes y descentralizados.
  - Enfatizan la autonomía, la flexibilidad y la responsabilidad del personal.
  - Mejoran la moral, productividad y calidad de los servicios, pero requieren cambios estructurales en la organización.
2. Equipos de proyectos:
  - Son temporales y pueden abarcar varios departamentos.
  - Se enfocan en mejorar procesos específicos.
  - No siempre tienen autoridad para implementar cambios, pero trabajan dentro del plan estratégico de la organización.
  - Sus funciones incluyen recopilación y análisis de datos, identificación de problemas, prueba de soluciones y monitoreo de calidad.

Importancia del Trabajo en Equipo en la Mejora de Calidad

- Facilita la colaboración de expertos con diversas habilidades para encontrar soluciones efectivas y duraderas.
- Los trabajadores en el terreno identifican obstáculos y aportan su experiencia.
- Aumenta la satisfacción, motivación y eficiencia del personal.
- Fomenta la transparencia, la cooperación y la participación en la mejora de calidad.
- Genera un impacto positivo en toda la organización al fortalecer el compromiso con la mejora continua.

En conclusión, los equipos de alto rendimiento, especialmente los de proyectos, son esenciales para mejorar la calidad y eficiencia en instituciones de salud, ya que promueven soluciones colectivas y optimizan el desempeño organizacional.

## LOS GRUPOS DE MEJORA DE CALIDAD

Los Grupos de Mejora son equipos de trabajo enfocados en la optimización continua de la calidad dentro de una organización. Se basan en la idea de que la calidad es responsabilidad de todos y que quienes mejor conocen los procesos son quienes los ejecutan a diario.

Características de los Grupos de Mejora

- Misión: Identificar, analizar y proponer soluciones a problemas o ineficiencias.
- Integración: Suelen ser equipos temporales, con miembros de diferentes unidades y perfiles profesionales.
- Liderazgo: Cuentan con un Facilitador o Secretario, encargado de coordinar reuniones, registrar acuerdos y moderar discusiones.

Objetivos de los Grupos de Mejora

1. Aplicar metodologías y herramientas para mejorar la calidad de los servicios.
2. Fomentar la participación del personal en la optimización de procesos.
3. Impulsar la creatividad e iniciativas de cambio dentro de la organización.
4. Crear conciencia sobre oportunidades de mejora y establecer objetivos claros.
5. Implementar proyectos de cambio y evaluar sus avances.
6. Reconocer logros y comunicar resultados.
7. Aprender de experiencias exitosas y fracasos para el aprendizaje organizacional.

Metodología para la Mejora Continua

La metodología de mejora sigue dos etapas principales:

1. Planificación del Cambio

Se responde a tres preguntas clave:

- ¿Qué estamos tratando de lograr? (Definir objetivos y metas).
- ¿Cómo sabremos que un cambio representa una mejora? (Definir indicadores).
- ¿Qué cambio podemos implementar para lograr la mejora? (Identificar soluciones).

2. Aplicación del Ciclo PHEA

Se sigue el ciclo de mejora continua:

- Planificar: Diseñar estrategias de cambio.
- Hacer: Implementar las acciones propuestas.
- Estudiar: Evaluar resultados y su impacto.
- Actuar: Ajustar y mejorar el proceso según los hallazgos.

Conclusión

Los Grupos de Mejora son herramientas clave para optimizar la calidad dentro de una organización. A través de metodologías estructuradas como el Ciclo PHEA, permiten identificar problemas, proponer soluciones y fomentar una cultura de mejora continua en los servicios de salud y otras áreas.

## PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

La excelencia organizacional se logra mediante la mejora continua de todos los procesos diarios. Para ello, una organización debe aprender de sí misma y de su entorno, adaptando su estrategia a los cambios y a sus fortalezas y debilidades.

Plan de Mejoras: Clave para el Crecimiento

El plan de mejoras es un instrumento estratégico que define los cambios necesarios en los procesos de la organización para mejorar el servicio percibido. Su función principal es detectar, planificar y controlar las acciones de mejora, además de prever y corregir posibles problemas.

Beneficios del Plan de Mejoras

- Identifica las causas de las debilidades detectadas.
- Determina las acciones correctivas necesarias.
- Evalúa la viabilidad de las mejoras propuestas.
- Prioriza las acciones estratégicas.
- Proporciona un sistema de seguimiento y control.
- Facilita la negociación de estrategias.
- Aumenta la eficiencia y eficacia de la gestión.
- Motiva a la comunidad a elevar los niveles de calidad.

Implementación y Seguimiento

El éxito del plan radica en su correcta implementación y monitoreo, asegurando que las mejoras sean estructuradas, planificadas y orientadas a optimizar la calidad del servicio. En el ámbito universitario, este enfoque permite elevar el nivel educativo y garantizar una mejor experiencia para los estudiantes.

## PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

Identificar el área de mejora

Detectar las principales causas del problema

Formular el objetivo

Seleccionar las acciones de mejora

Realizar una planificación

Llevar a cabo un seguimiento

## IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA.

El conjunto de fortalezas y debilidades detectadas durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora. Es posible que el análisis centrado en los criterios del modelo, dada la interrelación que existe entre ellos, de lugar a la aparición de fortalezas y debilidades que, salvando los matices, se puedan ver repetidas. Siempre que sea posible se deberán integrar en grades bloques siguiendo una lógica convenida.