



**Nombre de alumnos: Rafael  
Alejandro Velazco Bermúdez**

**Nombre del profesor: Lic. Rosario Cruz**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

**Materia: Calidad en Servicios de  
Enfermería**

**Grado: 8vo Cuatrimestre**

**Grupo: A**

Pichucalco , Chiapas a 27 de febrero del 2021.

## RELACION CLIENTE-PROVEEDOR

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.

De la misma manera que otros dependen de nosotros para satisfacer sus necesidades, nosotros dependemos de que otro nos provean cosas tales como información, capacitación, material y sistemas denominados proveedores internos.

Toda organización humana bajo el modelo de Calidad Total es una cadena de relaciones Cliente-Proveedor, Siendo el cliente/usuario externo el que orienta el sentido de las relaciones internas. Aun cuando la aplicabilidad de la cadena se extiende tanto a los clientes/usuarios externos como a los internos. La relación cliente-proveedor es un proceso racional que, siguiendo un método sistemático, conduce a los miembros de dos unidades funcionales a ponerse de acuerdo de manera formal:

Sobre los resultados (calidad, costo y plazo) a satisfacer dentro de la definición de necesidades del cliente/usuario.

Sobre las acciones a desarrollar en común para mejorar de forma continua la calidad de los procesos, productos y/o servicios intercambiados.

### LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR SE FUNDAMENTA EN:

- **La confianza:** Capacidad de mantener los compromisos recíprocos respecto a los acuerdos y, repartición equitativa de los beneficios debidos a las mejoras de la productividad.
- **La paridad:** tener en cuenta el punto de vista de cada uno.
- **La concertación:** evaluación periódica de resultados, soluciones de dificultades y arreglo de litigios.
- **La comunicación:** intercambio de todas las informaciones útiles y adhesión de todos los empleados.

- **La sinergia:** adicionar las energías individuales que permitan al grupo: optimizar recursos, transferir tecnologías y experiencias.
- **Los desafíos:** la estructura y funcionamiento de las partes debe ser tal que facilite los procesos de:
- **Innovación:** asociación para la definición, la concepción y la realización de un proceso, producto y/o servicio.
- **Calidad:** orientada esencialmente hacia la supresión de controles de recepción/subcontratación de recursos (calidad concertada).
- **Gestión de inventarios:** persecución de la eliminación de inventarios intermedios y la flexibilidad (JIT).
- **Información:** reducción de plazos y optimización de equipos.

La cadena cliente/ proveedor externa: es la formada por el conjunto Proveedor- Organización- Cliente. la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto. La cadena cliente/ proveedor interna: es la formada por las diferentes actividades de la organización.

**Cliente externo.**- Es el consumir final de los productos o servicios que le ofrece el cliente interno para satisfacer sus necesidades.

**Cliente Interno.**- Es la persona que necesita de recursos e insumos para ofrecer un servicio de calidad al consumidor final.

**La cadena cliente/ proveedor externa:** es la formada por el conjunto Proveedor- Organización- Cliente. La organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto.

**La cadena cliente/ proveedor interna:** es la formada por las diferentes actividades de la organización. Cada actividad genera un resultado que es el comienzo de la siguiente, y así sucesivamente

### **EQUIPO DE MEJORA**

Su actuación se sustenta 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 Equipos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad, en aras a una mejora constante de la calidad.

Un Equipo de Mejora consiste en un pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.

Pueden estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales, lo que cuenta es el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

El papel de los Equipos de Mejora puede aglutinarse en alguno de estos tres objetivos:

- Detectar e investigar posibles áreas de mejora.
- Plantearse alternativas de solución a problemas propios de la organización.
- Promover la participación de todos los niveles organizativos, teniendo en cuenta las ideas de cada uno de los miembros y consiguiendo un buen ambiente de trabajo.

## COMO TRABAJAN LOS EQUIPOS DE MEJORA

Dentro de la composición del Equipo de Mejora, podemos destacar dos figuras:

### **Miembro de apoyo del Servicio de Calidad:**

Es la persona encargada de acompañar al grupo de mejora en sus primeras sesiones y de asesorar a sus integrantes en la metodología del trabajo en equipo y en el uso de herramientas de solución estructurada de problemas.

Su presencia es necesaria para evitar una deficiente definición inicial del problema que desencamine los esfuerzos del grupo.

Asimismo facilitara todo aquellos recursos o conocimientos que el equipo de Mejora necesite para llevar a cabo sus objetivos.

### **Secretario del Equipo de Mejora.-**

Normalmente se elige un Secretario que actúa como líder del grupo (convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones, etc.). Su rol es centrar los objetivos de las reuniones, mantener una discusión ágil, cortar las actitudes negativas que vayan contra la dinámica grupal, generar consensos y resumir las conclusiones del grupo. En este sentido, su rol se aproxima más al de un moderador que al de un líder en sentido estricto. Lo habitual, para que resulte práctico, es que participen unas 4 ó 6 personas.

La participación en el Equipo es siempre voluntaria.

Pueden ser tanto de una misma unidad como de distintas unidades, lo que añade valor a los resultados del grupo ya que implica puntos de vista más amplios.

