



**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.  
LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.**

**LIC. ROMELIA DE LEON MENDEZ.  
ENSAYO.**

**PRESENTA LA ALUMNA:**

**XIMENA MAURICIO SALES.**

**MODALIDAD, CUATRIMESTRE Y GRUPO:**

**ENFERMERIA ESCOLARIZADO, 8VO  
CUATRIMESTRE "A".**

## 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).

Dentro de esta relación o cadena, entran todas las actividades que dan un valor añadido al producto o servicio que la empresa comercializa. Estos productos o servicios pasan por distintas fases, desde que son inputs o entradas hasta que se transforman en los definitivos outputs o salidas, que son el producto o servicio final que es comprado por el cliente.

Hay que tener en cuenta que una empresa puede hacer a la vez de proveedora y de cliente. Si los productos o servicios que comercializa van dirigidos a otras empresas que son las que luego lo venden a los consumidores finales, en esa relación haría de proveedora.

Sin embargo, si para crear sus productos o servicios requiere de otros inputs, como materias primas, deberá comprarlas a otras empresas. En esa otra relación será cliente, y la empresa a la que compra será la proveedora.

Por ello, esta cadena debe poner de acuerdo a clientes y proveedores en dos principales temas:

- Los resultados en cuanto a la calidad, el coste y los tiempos a acordar según las necesidades de los clientes.
- Las acciones se deben realizar conjuntamente para lograr una mejora continua de la calidad del proceso, y por consiguiente, del producto o servicio en cuestión.

### Proceso de la cadena cliente-proveedor

Además de lo comentado, uno de los objetivos primordiales de la relación entre el proveedor y el cliente es que el consumidor final reciba un bien o servicio con el cual quede completamente satisfecho. Con este fin, el químico y administrador de empresas japonés Kaoru Ishikawa, experto en calidad, enunció en 1960 diez principios de calidad para la relación entre cliente y proveedor:

- 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.

## 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

### Cómo trabaja un Grupo de Mejora

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.).

Para que resulte operativo el tamaño idóneo es que participen unas 4 ó 6 personas. Hay que establecer un calendario de trabajo y una duración máxima de las reuniones (no deben sobrepasar 1 hora)

Una vez identificada un área que precisa de mejoras se analizan que aspectos concretos del propio proceso de trabajo requieren de alguna modificación, mayor coordinación, suprimir algún paso, etc. utilizando distintas HERRAMIENTAS DE CALIDAD. Posteriormente se proponen distintos modos alternativos de actuación y se analizan sus pros y contras. En la medida de la posible se cuantifica cada uno de estos aspectos para ayudar a la decisión sobre qué hacer.

Se determina y documenta cómo pueden llevarse a la práctica las mejoras, se detallan sus ventajas y se somete a consideración de los responsables de las unidades implicadas.

Esta información se resume en un Acta, sencilla y concreta, pero que recoge la información significativa.

Una vez decidido con el responsable de la unidad la acción de mejora a implantar, ésta se aplica y, seguidamente, se comprueba si ha sido tan eficaz como se esperaba, actuando en consecuencia.

En una próxima reunión se procede de la misma forma identificando una nueva área de mejora y sus alternativas, en una secuencia que se denomina: ciclo de mejora.