



Nombre del alumno:

DE LEON PEREZ JENNY CITLALI.

Nombre del profesor:

MTRA. DE LEON MENDEZ ROMELIA

Licenciatura:

ENFERMERIA

Materia:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre del trabajo:

Ensayo del tema:

“LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR Y LOS GRUPOS DE MEJORA CONTINUA.”

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de Marzo del 2021

En el presente ensayo se habla de un tema la cual es la siguiente La cadena cliente-proveedor por lo tanto 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. 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.

También se hablara de otro tema de importancia de grupo mejora

¿Qué es un grupo de mejora? 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.

Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades que añaden valor al producto o servicio y que, en cada etapa, comienzan siendo entradas y, tras una transformación, se convierten en salidas que deben satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente o usuario ya sea interno o externo.

Por actividad entendemos el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado. Así, el Sistema o macroproceso de la empresa, es un conjunto de procesos o elementos interrelacionados, que tiene por finalidad la consecución de un objetivo común. Los grupos de mejora continua como bien se ha dicho anteriormente, es decir, 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.).

Para concluir con el tema aprendí que La idea que mejor representa el concepto de Calidad es, precisamente, la de la mejora continua. Cualquier plan de calidad, o de sistema de calidad, tiene como objetivo último introducir mejoras en la estructura, en los procesos de trabajo y, como no, en los resultados que se alcanzan. La mejora continua es un proceso y necesita ser gestionado, existe una fuerte relación entre la mejora continua y la satisfacción del cliente externo e interno dada la relevancia del vínculo que tiene con la mejora continua, es imprescindible medir la satisfacción del cliente externo e interno y tomar las acciones correspondientes. la medición de los resultados dentro de la organización abre posibilidades ilimitadas a la mejora continua, por lo tanto, al desempeño empresarial. Frecuentemente los análisis y debates quedan

restringidos a la participación e intereses de los especialistas en estos temas, para quienes los aspectos aquí tratados pueden resultar importantes y útiles; pero obvios. La utilidad de cualquier contenido que no rebasa estas fronteras es sumamente limitada. Es por ello que resulta necesario difundirlos dentro de las organizaciones, donde serán validados, enriquecidos y, con este valor agregado en el conocimiento, lograr un desempeño individual y colectivo sobresaliente. Por tanto La formación de equipos dentro de una organización permite obtener beneficios tanto para la organización como para los miembros que la conforman. Estos equipos deben tener intereses, resultados y metas comunes; además de esto se deben conformar tomando en cuenta las habilidades de cada uno de sus miembros; ya que estas deben complementarse. Otro aspecto importante en la formación de equipos es la toma de decisiones, esta debe darse de manera consensada. También debe existir coordinación, complementariedad, comunicación, confianza y compromiso entre sus miembros.