

Nombre del alumno:

Lorena Marisela Vázquez Gómez.

Nombre del profesor:

Lic. Romelia De León Méndez.

Licenciatura:

Enfermería.

Materia:

Calidad En Los Servicios De Enfermería.

Nombre del trabajo:

Ensayo del tema:

“3.1. LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

3.2. LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD”

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.

Es la relación entre los individuos o grupos de individuos que reciben o se benefician con un proceso, (Clientes); y aquellos que originan resultados que representan entradas o recursos a dichos procesos, (Proveedores). 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 Existen dos tipos de cadenas: 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. Un cliente externo son todas las personas ajenas a la organización que requieren de nuestros servicios. Un ejemplo es el proceso de armado de carroza través de una cadena cliente proveedor entre empresas que transforman una materia prima en un producto que a su vez provee a otras empresas que realizan sub ensambles (clientes externos) y que a su vez proveen (proveedores externos) a empresas que realizan el armado final.

La cadena cliente/proveedor interna: es la formada por las diferentes actividades de la organización.

El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Yo soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo, y cliente de quien me hace llegar el resultado del suyo. Ejemplo: Proceso interno de empresa de moldeo de plásticos.

El primero de ellos expresa que tanto los compradores como los proveedores son responsables de monitorear el control de la calidad durante todo el proceso productivo. Ambas partes son independientes y en todo momento, debe prevalecer el respeto.

Los compradores deben manifestar cuáles son sus necesidades, detallando qué es lo esperan de un proveedor, esto en aras de evitar inconvenientes durante la entrega. Todo contrato debe garantizar la calidad, además de la cantidad, el precio, las formas de pago y las condiciones de la entrega.

Para el proveedor debe ser prioridad la satisfacción de los clientes, por ello la calidad debe estar sustentada en datos. De igual forma, los sistemas de pruebas, control y evaluación deben respaldarse en una serie de premisas acordadas entre ambas partes.

Estos acuerdos, deben incluir de manera obligatoria cuál es el procedimiento a seguir en caso de que haya inconformidad durante el proceso comercial. El intercambio oportuno de información es crucial para que un control de calidad alcance los resultados esperados.

Tanto los clientes como los proveedores deben mantener el control de todas las actividades que realizan, registrándolas cronológicamente en una bitácora, desde los pedidos, hasta la planificación de la producción a través de los inventarios, los procesos, los trabajos, todo en función de que la cadena fluya satisfactoriamente.

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD.

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. 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 y 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.

Fuente bibliografica:

Antología Proporcionada Por UDS Sobre Calidad En Los Servicios De Enfermería.

