



Mi Universidad

Nombre del Alumno:

Fernanda Paribanú Jiménez García

Nombre del Tema:

La cadena Cliente - Proveedor

Parcial:

4

Nombre de la Materia:

Calidad en los Servicios de
Enfermería

Nombre del Profesor:

Alfonso Velázquez Ramírez

Nombre de la Licenciatura:

Enfermería

Cuatrimestre:

8

LA CADENA CLIENTE - PROVEEDOR

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.

Interrelaciones dentro de la cadena: son las relaciones internas entre las actividades entre sí o entre el cliente y el proveedor.

Hay dos criterios básicos para conseguir unas buenas interrelaciones:

- Optimización de actividades: hacer bien las tareas iniciales, consigue mejores resultados en las posteriores.
- Coordinación de las actividades entre los diferentes componentes de la cadena, el cliente y el 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.

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:

1. Innovación: asociación para la definición, la concepción y la realización de un proceso, producto y/o servicio.
2. Calidad: orientada esencialmente hacia la supresión de controles de recepción/subcontratación de recursos (calidad concertada).
3. Gestión de inventarios: persecución de la eliminación de inventarios intermedios y la flexibilidad (JIT).
4. Información: reducción de plazos y optimización de equipos.

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.

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...



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 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.



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.



LA CADENA CLIENTE - PROVEEDOR

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.

4-El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes.

5-El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.

6-Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.

7-El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.

8-Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.

9-Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.

10-Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

La relación perfecta entre un proveedor y un cliente no es algo fácil de construir. En ella se juegan muchísimos factores determinantes. Desde la reciprocidad en el trato hasta la precaución de escoger una relación libre de cualquier otro tipo de conexiones. Desde los procesos más especializados como el manejo acordado de los procesos de control de calidad, hasta la práctica casi cotidiana de una comunicación constante, lograr esa relación perfecta es asunto de trabajo dedicado.



Los clientes y los proveedores pasan a convertirse en sujetos activos que forman parte de toda una cadena de producción. Los proveedores pueden definirse como personas naturales o jurídicas que facilitan a las compañías los recursos que se necesitan para que pueda realizarse una actividad económica. Una gestión efectiva permite consolidar las relaciones con las personas que suministran los servicios vitales para una organización.



Existen una serie de buenos hábitos que generan, impulsan y fortalecen estos valores, algunos pueden ser:

Ser cada uno responsable por la aplicación de los controles de calidad correspondientes.

Ambos deben ser independientes, respetar sus independencias y preservarlas en el tiempo.

El cliente debe ser claro y directo respecto a lo que su negocio necesita.

Los contratos deben ser siempre claros, contemplar y exponer abiertamente factores como cantidades, calidades, precios, formas de pago.

La calidad de los productos negociados siempre debe ser respaldadas con datos.

Deben acordarse siempre métodos de evaluación y prueba de productos.

Debe existir siempre un canal de comunicación claro y efectivo.

Una cadena cliente-proveedor es el proceso detallado de una relación cliente- proveedor. En ella se describen todas las actividades que se llevan a cabo y valorizan al producto o servicio que tu empresa comercializa. Es en detalle cada una de las fases por las que pasa el producto, desde su condición de inputs, o productos de entrada para transformación y producción, hasta los outputs definitivos a comerciar con el cliente.



Los factores que principalmente influyen en la cadena de producción son las entradas, en especial de materia prima y materiales, seguido de las actividades que le añaden valor a los procesos intermedios y finalmente, las salidas que arroja y que llevan a otros niveles en la cadena. Los principios de calidad y de atención al cliente son los que permiten evaluar si los procesos han culminado correctamente, bajo altos estándares de eficiencia y de rentabilidad.

Por otro lado, los clientes son las personas físicas o jurídicas que adquieren un producto o que reciben algún servicio a cambio de alguna retribución económica. La relación entre la empresa como cliente y los proveedores se enfoca en la satisfacción de las necesidades de los consumidores finales, todo con base en las normativas de control de calidad ISO 9001 que están destinadas a alcanzar las expectativas del mercado.

EL TRABAJO DE EQUIPO EN EL MEJORAMIENTO 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.

Las diferentes etapas de trabajo de un Equipo de Mejora en la UMH son:

1. Decidir voluntariamente participar en un Equipo de Mejora.
2. Identificar un área que precise de mejoras dentro de las actividades objeto de su responsabilidad.
3. Cumplimentar y firmar debidamente la solicitud de propuesta de equipo de mejora y enviarla al Servicio de Calidad.
4. Revisión por parte del Servicio de Calidad de la propuesta de equipo de mejora, y en caso de ser correcta, la eleva a Vicegerencia para el V°B° de la misma.
5. Se comunica al proponente la aprobación de la propuesta y se autoriza el inicio de la actividad.
6. Una vez aprobada la propuesta, se podrá convocar la reunión inicial y futuras reuniones de trabajo del Equipo de Mejora.
7. Se inicia la actividad analizando qué aspectos concretos del propio proceso de trabajo requieren de alguna modificación, mayor coordinación, suprimir algún paso, etc.
8. Proponer distintos modos alternativos de actuación y analizar sus fortalezas y debilidades. Se analizan costes, ventajas y posibles desventajas. En la medida de la posible se cuantifica cada uno de estos aspectos para ayudar a la decisión sobre qué hacer.
9. 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.
10. Finalizado el proceso, se recogen las conclusiones, y se plasman en el documento Acta Final del Equipo de Mejora, el cual es remitido al Servicio de Calidad en el plazo máximo de 1 año, a contar desde la reunión inicial del Equipo de Mejora.
11. De no recibirse el acta final en el plazo de un año, el Servicio de Calidad lo solicitará al proponente del equipo, quien debe remitirlo en un plazo no superior a 1 mes. En caso de no recibirse transcurrido dicho plazo, el equipo de mejora se dará por cancelado.
12. Próximo a finalizar el año natural, tendrá lugar una "Jornada de Benchmarking y Equipos de Mejora" organizada por el Servicio de Calidad. Durante este acto de difusión, se darán a conocer las actividades realizadas por cada uno de los Equipos de Mejora.

Estos equipos están conformados por enfermeras y por auxiliares de enfermería que, en combinación, suponen un alto respaldo y apoyo a la atención sanitaria. De hecho, todas las atenciones que un paciente necesita durante su ingreso hospitalario son asistidos siempre por el equipo de enfermería.



Los objetivos que persiguen los equipos de mejora son:

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

La participación en los Equipos de Mejora es siempre voluntaria y lo habitual, para que el equipo resulte práctico en su funcionamiento, es que participen entre 4 y 6 personas. El número de integrantes del equipo no puede ser inferior a 3, ni superior a 10, siendo necesario que estén implicadas como mínimo dos unidades administrativas diferentes, lo que añade valor a los resultados del grupo ya que implica puntos de vista más amplios.



El trabajo en equipo se logra cuando dividimos los esfuerzos en las actividades de los Macroprocesos que desarrollamos, para lograr de esta forma multiplicar los resultados de la gestión de la Secretaría.

La calidad en los productos y servicios de las empresas está íntimamente relacionada con la capacidad de los colaboradores de trabajar en equipo. Al igual que las familias en los equipos de trabajo se pueden presentar disfunciones que afectan su capacidad de producir con calidad por lo que se debe comprender cómo solucionarlas.

El trabajo en equipo en enfermería no solo redundará en una satisfacción personal por parte del profesional sanitario, también a nivel de calidad asistencial porque el paciente se sentirá cuidado y respaldado.



No hay que olvidar que las enfermeras y enfermeros son actores fundamentales en el sistema sanitario. Dan respuestas a las necesidades de los pacientes, todas ellas basadas en buenas prácticas contrastadas y de acuerdo con la evidencia científica existente; aparte de servir en muchos casos de puente o intermediario entre el médico y el paciente.

Así, la misión principal del equipo de enfermería es cuidar del paciente. Se trata de quienes están pendientes todo el rato de la evolución y de los cuidados necesarios de los que precisa un enfermo, aunque también se encargan de otras labores como el apoyo y la atención a la familia de las personas enfermas.

Referencias Bibliográficas

1. Buscado en: <https://controlestadisticocarloscastillo.weebly.com/13-cadena-cliente-proveedor.html#:~:text=La%20cadena%20cliente%2F%20proveedor%20externa,diferentes%20actividad es%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.> (9 de Abril 2024)
2. Buscado en: <http://guillermoneria-controlestadistico.weebly.com/13-cadena-cliente-proveedor/cadena-cliente-proveedor> (9 de Abril 2024)
3. Buscado en: <https://www.lifeder.com/cadena-cliente-proveedor/> (9 de Abril 2024)
4. Buscado en: <https://www.lifeder.com/cadena-cliente-proveedor/> (9 de Abril 2024)
5. Buscado en: https://contunegocio.es/que-es-la-cadena-cliente-proveedor/#google_vignette (9 de Abril 2024)
6. Buscado en: <https://yosoyempleo.es/cadena-cliente-proveedor/> (10 de Abril 2024)
7. Buscado en: <https://calidad.umh.es/plan-director/equipos-de-mejora-2/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20un%20Equipo%20de,mejora%20constante%20de%20la%20calidad.> (9 de Abril 2024)
8. Buscado en: <https://www.modernizacionsecretarias.gov.co/index.php/el-trabajo-en-equipo-en-pro-de-la-calidad-de-la-educacion-y-logro-de-objetivos> (9 de Abril 2024)
9. Buscado en: <https://cicr.or.cr/el-trabajo-en-equipo-para-la-calidad/> (9 de Abril 2024)
10. Buscado en: <https://www.unir.net/salud/revista/trabajo-en-equipo-enfermeria/#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20en%20enfermer%C3%ADa%20no%20solo%20r edunda%20en,fundamentales%20en%20el%20sistema%20sanitario.> (9 de Abril 2024)