



Nombre del Alumno: Yubitza Ascencio Galera.

Nombre del tema: La Cadena Cliente-Proveedor y El Trabajo de Equipo en el Mejoramiento de la Calidad.

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°.

Lugar y Fecha de Elaboración: Pichucalco, Chiapas; a 04 de abril del 2024.

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.



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.



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 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.

La estructura interna de la cadena cliente-proveedor se fundamenta en:

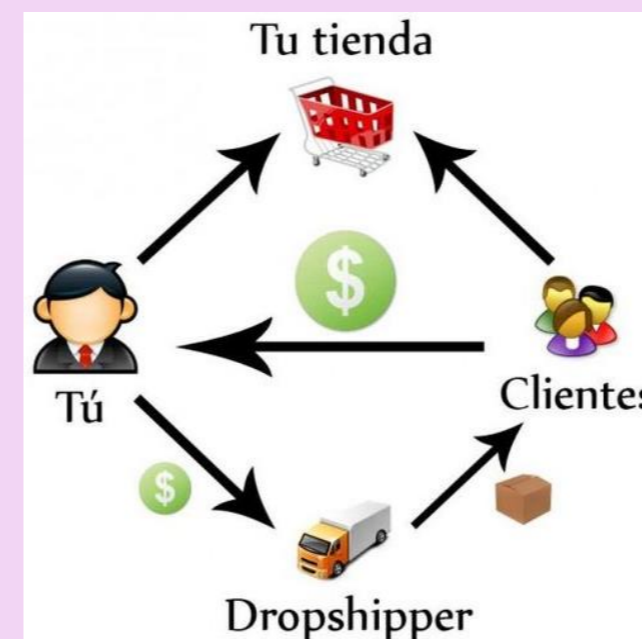
- **La confianza:** Capacidad de mantener los compromisos recíprocos respecto a los acuerdos y, repartición equitativa de los beneficios debidos a las mejoras de la productividad.
- **La paridad:** Tener en cuenta el punto de vista de cada uno.
- **La concertación:** Evaluación periódica de resultados, 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.

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.

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

Los elementos que forman el proceso son los siguientes:

- Entradas (inputs): materiales y materias primas.
- Actividades que agregan valor y transforman los inputs.
- Outputs que genera el proceso y que son a su vez inputs del siguiente, o outputs finales.
- Método de evaluación, que ha de evaluar el proceso completo y el nivel de satisfacción del cliente.



La organización debe seguir los pasos siguientes:

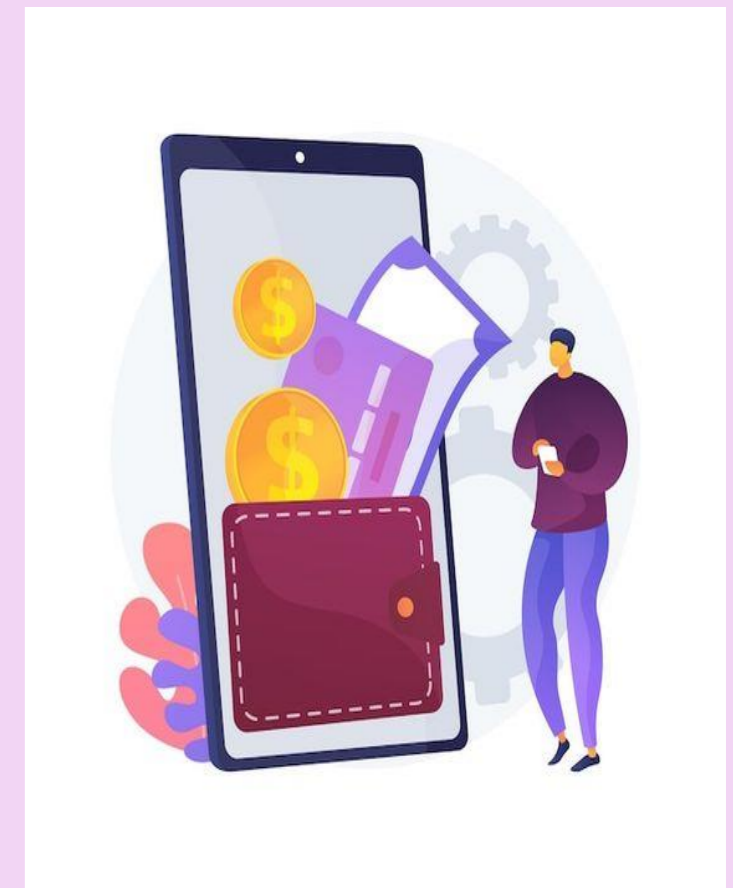
- Identificar a las partes interesadas.
- Traducir las necesidades en objetivos.
- Comunicar los objetivos y requisitos necesarios a toda la organización.
- Poner el foco en mejorar los procesos.
- Evaluar posteriormente la satisfacción del cliente, con el fin de mejorar en el futuro.

Partes en la cadena cliente-proveedor

- **Proveedores:** es la persona natural o jurídica que suministra a las organizaciones con los recursos necesarios para que estas puedan llevar a cabo su actividad.
- **Clientes:** son las personas físicas o jurídicas que reciben un bien o servicio a cambio del pago correspondiente.

Actividades básicas, críticas o de valor añadido real: son las que generan como resultado el valor que el cliente espera. Dentro de estas actividades están: logística interna, operaciones de producción, logística externa (distribución), el marketing (ventas) y el servicio post venta.

Actividades de apoyo, soporte o de valor añadido empresa: dan soporte a actividades primarias, y garantizan el funcionamiento de la empresa; pero no dan valor al cliente. Aquí podemos encontrar: aprovisionamiento, investigación y desarrollo, administración de recursos humanos y la infraestructura de la empresa.



El Trabajo de Equipo en el Mejoramiento de la Calidad.



El trabajo en equipo es una de las herramientas más importantes cuando hablamos de eficiencia organizativa.

Ventajas de trabajar en equipo

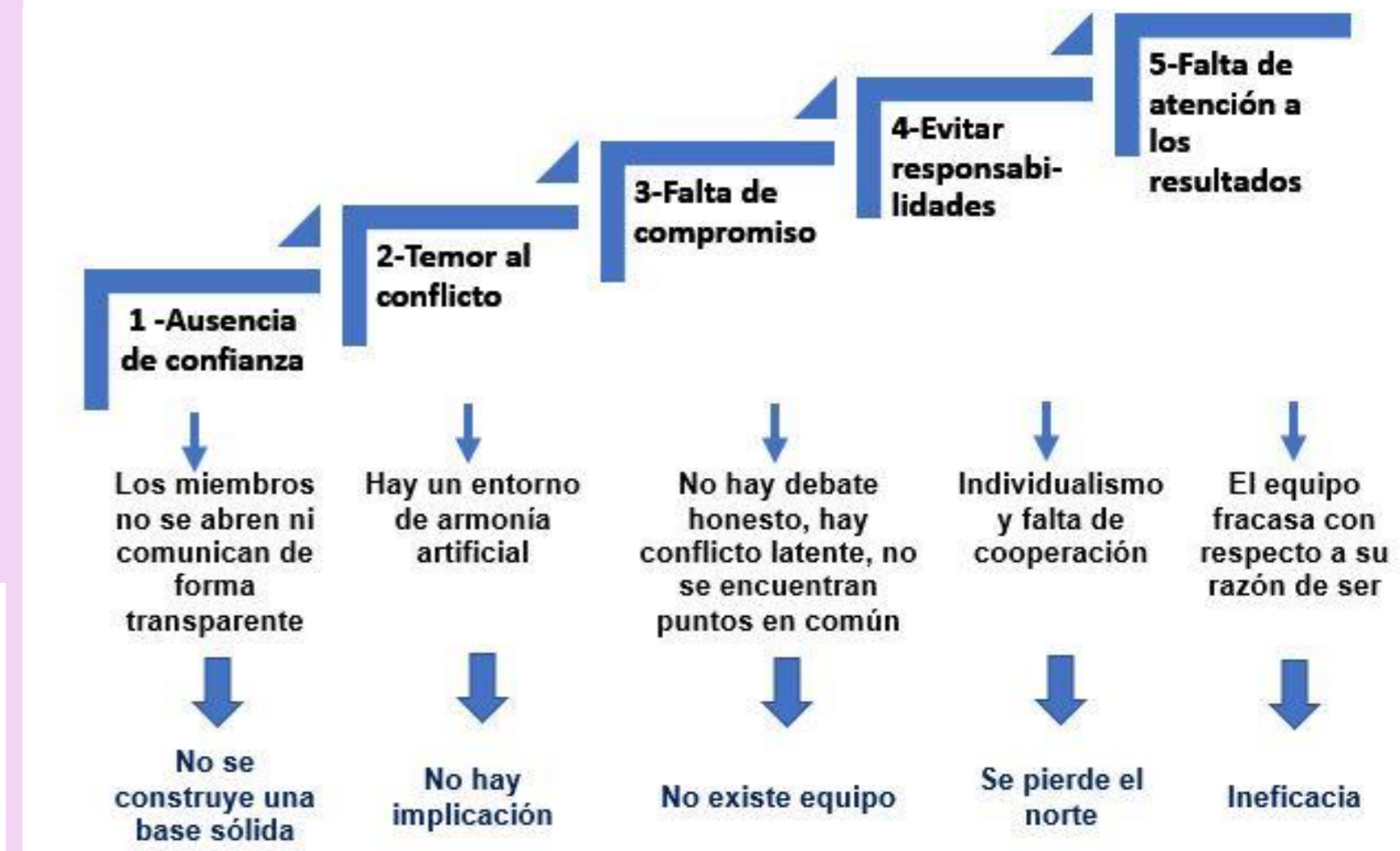
1. El trabajo en equipo fomenta la comunicación eficaz.
2. El trabajo en equipo mejora la lluvia de ideas.
3. El trabajo en equipo fomenta un objetivo común.
4. El trabajo en equipo mejora las habilidades de resolución de problemas.
5. El trabajo en equipo ayuda a desarrollar confianza.
6. El trabajo en equipo mejora la cultura corporativa.
7. El trabajo en equipo genera eficiencia.
8. El trabajo en equipo aumenta el compromiso de los empleados.
9. El trabajo en equipo motiva a los equipos de alto rendimiento.
10. El trabajo en equipo desarrolla las fortalezas individuales.
11. El trabajo en equipo mejora las habilidades de toma de decisiones.

Los equipos pueden realizar gran variedad de actividades de solución de problemas, como determinar las necesidades del cliente, elaborar un diagrama de flujo para estudiar un proceso, elaborar una lluvia de ideas para encontrar soluciones a problemas, elegir proyectos, recomendar acciones correctivas y registrar la eficacia de las soluciones.



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.

Patrick Lencioni, escritor estadounidense ha escrito un libro denominado "Las cinco disfunciones de un equipo".



Las 5 C del trabajo en equipo.

- **Comunicación:** Cuando hablamos de comunicación no nos referimos solo a las relaciones interpersonales sino también a la comunicación entre departamentos y en mantener informados a todo el grupo de la evolución de la compañía.
- **Coordinación:** Otra de las claves para fomentar el trabajo en equipo es la coordinación entre los miembros del grupo de trabajo y el líder o responsable de cada proyecto.
- **Complementariedad:** Para que el trabajo en equipo se encamine a una mayor productividad es importante que los grupos de trabajo están compuestos por personas de distinto perfil que sean complementarias.
- **Confianza:** Los buenos resultados no dependen solo de la carga o cantidad de trabajo sino también de la confianza entre los miembros del equipo para comunicar cualquier problema que pueda surgir u ofrecer su punto de vista.
- **Compromiso:** El compromiso con la actividad que los miembros del equipo van a realizar es la última de las 5 C para conseguir un buen trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es un proceso en el que diferentes personas aportan sus habilidades, conocimientos y tiempo para alcanzar metas de forma conjunta.

El apoyo mutuo entre los miembros de equipos se desarrolla cuando el entusiasmo de una persona se deteriora durante un proyecto largo. El espíritu de trabajo de equipo puede ser un ejemplo para otros, al permear a otros sectores de la organización y alentar a todo el personal a que participe en el programa de mejoramiento de calidad, para entender su naturaleza, propósito y dirección.

El participar en un equipo les da a los empleados mayor control en la tarea de mejorar la calidad, lo que lleva a una mayor satisfacción, motivación y eficiencia. También les resta importancia a los secretos y competencia dentro de una organización y reduce el nivel de enajenación.



El equipo de Recursos Humanos debe prestar atención a la presencia de habilidades blandas durante la selección de personal. Estas son algunas de las más relevantes para desarrollar mejor el trabajo en equipo:

- Empatía.
- Inteligencia emocional.
- Flexibilidad.
- Capacidad y predisposición para la colaboración.
- Creatividad.
- Habilidades de comunicación.
- Capacidad de organización.
- Iniciativa.
- Sociabilidad

Se puede definir el trabajo en equipo como una interesante herramienta para retener talento y reducir la tasa de rotación. Esto a su vez minimiza los costes de abrir procesos de contratación de nuevos empleados.

Referencias bibliográficas.

1. Encontrado en: <http://guillermoneria-controlestadistico.weebly.com/13-cadena-cliente-proveedor/cadena-cliente-proveedor> (04 de abril 2024)
2. Encontrado en: <https://www.lifeder.com/cadena-cliente-proveedor/> (04 de abril 2024)
3. Encontrado en: <https://controlestadisticocarloscastillo.weebly.com/13-cadena-clienteproveedor.html#:~:text=La%20cadena%20cliente%2F%20proveedor%20externa,diferentes%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n> (04 de abril 2024)
4. Encontrado en: <https://www.slideshare.net/AlejandroSaavedra8/cadena-cliente-proveedor> (04 de abril 2024)
5. Encontrado en: <https://contunegocio.es/que-es-la-cadena-cliente-proveedor/> (04 de abril 2024)
6. Encontrado en: <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace> (04 de abril 2024)
7. Encontrado en: <https://es.linkedin.com/pulse/los-equipos-de-trabajo-en-un-ambiente-calidad-total-merino-manosalva#:~:text=Las%20personas%20que%20pertenece%20a,trabajo%20y%20para%20solucionar%20problemas> (04 de abril 2024)
8. Encontrado en: <https://cicr.or.cr/el-trabajo-en-equipo-para-la-calidad/> (04 de abril 2024)
9. Encontrado en: <https://www.personio.es/glosario/trabajo-en-equipo/> (04 de abril 2024)
10. Encontrado en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411427.html> (04 de abril 2024)