



**Mi Universidad**

## **Cuadro sinóptico**

*Nombre del Alumno: Dulce Alejandra Martínez Aguilar*

*Nombre del tema: Cuadro sinóptico*

*Parcial: III*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: María Cecilia Zamorano Rodríguez*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8*

**LA CADENA  
CLIENTE  
PROVEEDORA**

**CONCEPTO**

Relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso

Centro de esta relación o cadena, entran todas las actividades que con un valor añadido

**FASES**

- Inputs o entradas
- Outputs o salidas

**TEMAS**

- Resultados en cuanto a la calidad
- Las acciones de mejora continua de la calidad

**PROCESO**

- El consumidor final recibe un buen servicio
- Kaoru Ishikawa, experto en calidad mundial en 1960 diez principios de calidad

**PRINCIPIOS**

- 1- El comprador y el proveedor son responsable del control de calidad.
- 2- Ambas partes son independientes entre sí.

- 3- El comprador debe dar una información precisa.
- 4- El contrato entre ambas partes deben tener en cuenta la calidad.

**PRINCIPIOS**

- 5- El proveedor tiene que garantizar una calidad.
- 6- Clientes y proveedores evalúan y testean.

- 7- El acuerdo entre ambas partes deben incluir los procedimientos.
- 8- Ambas partes deben intercambiarse la información.

9- Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades

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

**ELEMENTOS**

- Entradas
- Actividades
- Outputs
- Método de evaluación

**TIPOS DE CADENA**

- La cadena cliente proveedor externa
- La cadena cliente proveedor interna

**LA CADENA  
CLIENTE  
PROVEEDORA**

**PARTES DE LA CADENA**

- Cliente
- Proveedor

**BIBLIOGRAFIA:** Antología y dispositivos de calidad en servicios de enfermería.