



Nombre de alumno: Karla Paulina López Santis

Nombre del profesor: María Cecilia Zamorano Rodríguez

Nombre del trabajo: Mejora de la calidad

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8vo

Grupo: B

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez Chiapas 11 marzo 2023

MEJORA DE LA CALIDAD

PROCESO { Se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o competencias (los clientes) y las que crean los métodos o maneras de realizarlo.

Dentro de este proceso o sistema entran todas las actividades que dan un valor añadido al producto o servicio que la empresa comercializa.



7 Los resultados en cuanto a la calidad, el costo y el tiempo de acuerdo según las necesidades de los clientes.

7 Las acciones se deben realizar conjuntamente para lograr una mejora continua de la calidad del proceso o servicio.

PROCESO DE LA CADENA CLIENTE - PROVEEDOR

Uno de los objetivos principales 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.

Scribe

Historia de la Calidad

con este fin, el cliente y Administrador de empresas Japones Kuroki Ishikawa, experto en calidad, empuja en 1960 10 principios de calidad, donde todos el proceso.

1.- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de asegurar el control de calidad conjuntamente durante todo el proceso.

2.- Ambas partes son independientes entre si y ambas deben respetar esa independencia.

3.- El comprador debe dar una inf. Precisa y adecuada sobre sus necesidades reales y lo que quiere que el proveedor le entregue.

4.- El contrato entre ambas partes debe de tener en cuenta la cantidad, cantidad y Precio.

5.- El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente.

6.- Clientes y Proveedores deciden los sistemas de control, evaluación, tests.

7.- Incluir los procedimientos

8.- Ambas intercambiar información

9.- Ambas llevar control de todas las actividades.

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

Scribe

TIPOS

Externa
 Cliente | Proveedor

Es la formada por el contrato
 proveedor - organizador - cliente.
 La organización es cliente o
 proveedor seg. se recibe o sumi-
 nistra producto.

Interna
 Cliente | Proveedor

Es la formada por las diferentes
 actividades de la organización,
 cada actividad genera un resul-
 tado que es el comienzo de la
 siguiente y así sucesivamente.

**TIPOS
 ACTIVIDADES**

Actividades
 básicas, críticas
 o de valor
 añadido

Son las que
 generan como
 resultado el
 valor que el
 cliente espera

- logística interna
- operaciones de producción
- logística externa

Actividades de
 apoyo, soporte
 o de valor
 añadido empresarial

Demuestran a
 actividades prim-
 arias y garantizan
 el funcionamiento
 de la empresa.

- Mantenimiento
- Investigación
- Desarrollo
- Adm. de P.H.

**ELEMENTOS
 DEL
 PROCESO**

Los elementos
 que forman
 el proceso
 son los
 siguientes:

- Entradas (input): Materias y materiales físicos.
- Actividades: que agregan valor y transforman los inputs.



7. **Outsourcing** es que genera el proceso de que son o se van a ser inputs del siguiente o outsourcing futuro.

8. **Métricas de satisfacción** que hay de manera en forma constante y el nivel de satisfacción del cliente.

TIPOS DE CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

Distinguimos dos tipos de cadenas Cliente-Proveedor's

Cadena Cliente-Proveedor externa es la que forman el proveedor - Organización, proveedor Cliente o proveedor.

Cadena Cliente-Proveedor interna estas formadas por distintas actividades de la Organización.

PARTES EN LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

En las partes involucradas en la Cadena son los Proveedores y los Clientes

9. **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.

Bibliografía: Antología de la materia “Calidad en los servicios de enfermería”.