



## **Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: yuriceyda López velasco.*

*Nombre del tema: cuadro sinóptico*

*Parcial: 3*

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

*Nombre del profesor: D.A.E. maría Cecilia zamorano Rodríguez.*

*Nombre de la Licenciatura: enfermería.*

*Cuatrimestre: 8*

LA MEJORA DE LA CALIDAD

TIPOS DE CADENA CLIENTE - PROVEEDOR.

PARTES DE LA CADENA CLIENTE - PROVEEDOR.

ELEMENTOS DEL PROCESO

Son 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 generan 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 cadena cliente - proveedor externa.

es la forma el proveedor - organización - cliente la organización puede ser cliente o proveedor dependiendo de si recibe o suministra el producto.

la cadena cliente - proveedor interna.

es la que esta formada por las distintas actividades de la organización cada una genera un resultado que ha su vez lleva al realizar la actividad siguiente.

Proveedores

es la persona natural o jurídica que suministra a las organizaciones son los recursos necesarios para que estas puedan llevar a cabo la actividad.

Clientes

son las personas físicas o jurídicas que reciben un bien o servicio a cambio del pago correspondiente.

toda relación cliente - proveedor ha de basarse en el enfoque al cliente final que consume el producto.

la organización debe seguir los pasos siguientes.

- Identificar las partes interesadas.
- Traducir las necesidades en objetivos.
- Comunicar los objetivos y requisitos necesarios a todos la organización.
- Poner el foco en mejorar los procesos.

¿QUÉ ES LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR.

se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores.

Dentro de esta relación o cadena entran todas las actividades que dan un valor añadido al producto o servicio que la empresa comercializa.

PROCESO DE LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR.

el comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad.

ambas partes son independientes entre si y ambos deben respetar.

en contrato en ambas debe tener en cuenta la calidad y la cantidad.

el proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente.

## BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl. - La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill.

Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos. - Gerencia estratégica y mejoramiento continuo.

Dennis, SMITH, David. - Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Álvaro. -

Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de

calidad? Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David. - La gerencia estratégica. Legis, editores,

1990. CIE. - Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993. Kerouac 5,

Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona-. Masson; 1996.

Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP,

Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª ed. Madrid: Elsevier; 2007. Neill RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado. Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª ed. Madrid: Elsevier; 2007. Watson J. Watson's caring theory.

University of Colorado. Health Sciences Center. School Nursing. [En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en:

<http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp> Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999.