



Nombre de alumnos:
Anai azucena Vázquez Vázquez

Nombre del profesor:
María del Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Ensayo

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8vo

PASIÓN POR EDUCAR

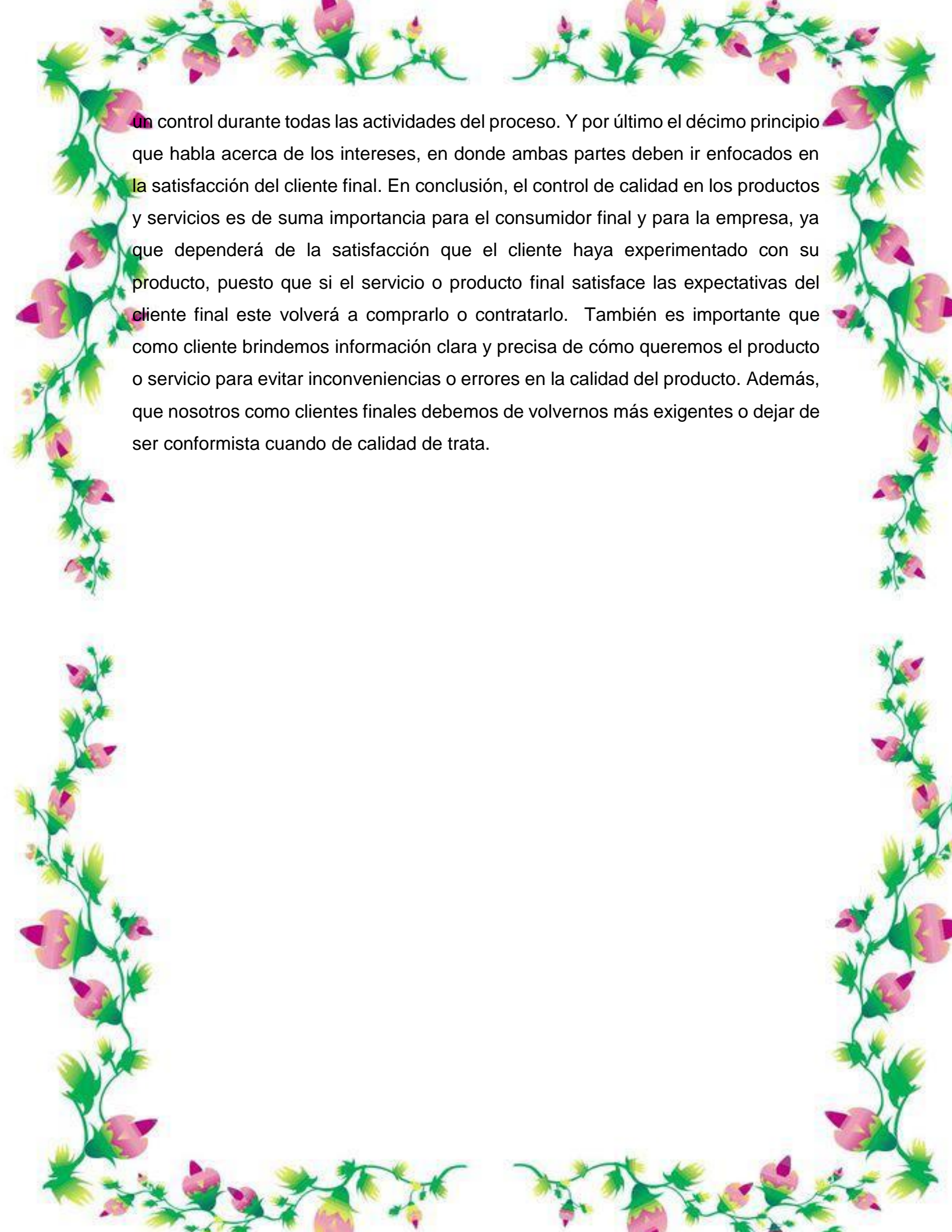
Grupo: "B"

Comitán de Domínguez Chiapas a 26 de enero de 2022.

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

En este ensayo se pretende hablar acerca del tema de la cadena cliente proveedor, se tratará de explicar el tema de una forma sencilla y de fácil comprensión. En donde se mencionará y resaltarán los puntos más importantes de este tema. Para comenzar debemos de saber a qué la cadena cliente proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (proveedores). Debemos de tomar en cuenta que, 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 entradas hasta que se transforman en los definitivos outputs o salidas, que sería el producto o servicio que es comprado por el cliente.

Unos 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. El químico industrial japonés, administrador de empresas y experto en el control de calidad, Kaoru Ishikawa enunció en 1960, diez principios de calidad para la relación entre cliente y proveedor, que a continuación mencionare de que trata cada una de ellas. En donde el primer principio nos habla de que el comprador y el proveedor son los únicos responsables de aplicar el control de calidad durante todo el proceso. El segundo principio nos dice que ambas partes son completamente independientes y que ambos deben de respetar la independencia del otro. El tercer principio habla de que el comprador debe de ser claro y preciso respecto a lo que quiere que se le entregue. El cuarto principio se refiere al contrato entre ambas partes en donde se debe de tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago. El quinto principio dice que el proveedor debe garantizar la satisfacción del cliente. El sexto principio se debe de acordar el sistema de control, evaluación y testeo. El séptimo principio dice que debe de existir un acuerdo entre ambas partes, en caso de que exista alguna discrepancia. El octavo principio dice que en ambas partes debe existir una comunicación para intercambiar información necesaria para garantizar calidad en el proceso. El noveno principio nos dice que el proveedor y el cliente deben de llevar



un control durante todas las actividades del proceso. Y por último el décimo principio que habla acerca de los intereses, en donde ambas partes deben ir enfocados en la satisfacción del cliente final. En conclusión, el control de calidad en los productos y servicios es de suma importancia para el consumidor final y para la empresa, ya que dependerá de la satisfacción que el cliente haya experimentado con su producto, puesto que si el servicio o producto final satisface las expectativas del cliente final este volverá a comprarlo o contratarlo. También es importante que como cliente brindemos información clara y precisa de cómo queremos el producto o servicio para evitar inconveniencias o errores en la calidad del producto. Además, que nosotros como clientes finales debemos de volvernos más exigentes o dejar de ser conformista cuando de calidad se trata.

Bibliografía:

UDS. Universidad del Sureste. 2021. Antología de calidad en los servicios de enfermería. PDF. Recuperado el 26 de febrero de 2022.