



Mi Universidad

**NOMBRE DEL ALUMNO: KARINA LISSETH GARCÍA
GARCIA**

TEMA: CADENA DE CLIENTE PROVEDOR

PARCIAL: 3

ENSAYO

**MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE
ENFERMERÍA**

NOMBRE DEL PROFESOR: DRA. ROMELIA DE LEÓN

LICENCIATURA: LIC. EN ENFERMERÍA

Como introducción al tema vamos a definir que es la cadena de cliente proveedor y también sobre la importancia que tiene esta cadena en nuestra vida cotidiana

La cadena de cliente proveedor se define como la relación entre los individuos o grupos de individuos que reciben o se benefician con un proceso, "Clientes"; y aquellos que originan resultados que representan entradas o recursos a dichos procesos, "Proveedores".

El objetivo de esta cadena es que el cliente tenga la certeza de que el bien o servicio que le sea entregado o brindado sea de excelente calidad.

Cabe mencionar que también existen dos tipos de cadena, que a continuación vamos a definir cada una de ellas:

1. La cadena cliente/ proveedor externo: es la formada por el conjunto proveedor-organización-cliente. la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto.
2. La cadena cliente/ proveedor interno: 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. Analizando esta "cadena". Como punto importante hay que mencionar que en este tipo de cadena hay puntos importantes que se deben de considerar:
 - 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.
 - Interrelaciones dentro de la cadena: son las relaciones internas entre las actividades entre sí o entre el cliente y el proveedor.

Dentro de estas cadenas un punto fundamental para el buen funcionamiento de estas son las interrelaciones, la cual ayuda al buen funcionamiento, a continuación, veremos los criterios básicos de la interrelación:

- Optimización de actividades: hacer bien las tareas iniciales, consigue mejores resultados en las posteriores.
- Coordinación de las actividades entre los diferentes componentes de la cadena, el cliente y el proveedor.
- Actividades sin valor añadido: no añaden valor ni satisfacen al cliente.

Para realizar una correcta gestión de los procesos, debemos tener en cuenta unos puntos básicos:

- ✓ Analizar las limitaciones de la organización.

- ✓ Identificar los procesos internos, con sus factores críticos, y midiendo su coste para relacionarlo con el valor añadido final.
- ✓ Identificar las necesidades del cliente externo para orientar la organización hacia su satisfacción.
- ✓ Organizar la realización de actividades, y tomar decisiones lo más "cerca" del cliente.
- ✓ Diferenciar las mejoras aplicadas a procesos "qué hacemos y para quién" de las mejoras a departamentos "cómo se hacen".
- ✓ Asignar responsables a cada proceso.

- ✓ Establecer indicadores: "medir" lo que hacemos para mejorar.
- ✓ Controlar los procesos y mejorar su funcionamiento.
- ✓ Medir el grado de satisfacción del cliente.

Podemos concluir que la cadena cliente-proveedor es una parte fundamental dentro de las organizaciones para que estas tengan fluidez tanto interna como externa en sus actividades dando una interacción óptima con los proveedores y de esta manera tener una satisfacción plena en nuestros clientes.