



**Mi Universidad**

## **ENSAYO**

**NOMBRE DEL ALUMNO: ANGEL DE JESUS REYES RAMIREZ**

**TEMA: CADENA CLIENTE PROVEEDOR**

**PARCIAL: 3**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**NOMBRE DEL PROFESOR:**

**LICENCIATURA: ENFERMERIA**

## CADENA CLIENTE – PROVEEDOR

La cadena cliente proveedor es una relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso y de las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso.

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 *inputs* o entradas hasta que se transforman en los definitivos *outputs* o salidas, que son el producto o servicio final que es comprado por el cliente.

Hay que tener en cuenta que una empresa puede hacer a la vez de proveedora y de cliente. Si los productos o servicios que comercializa van dirigidos a otras empresas que son las que luego lo venden a los consumidores finales, en esa relación haría de proveedora.

Sin embargo, si para crear sus productos o servicios requiere de otros *inputs*, como materias primas, deberá comprarlas a otras empresas. En esa otra relación será cliente, y la empresa a la que compra será la proveedora.

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

2-Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia

3-El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue.

4-El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes.

5-El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.

6-Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.

7-El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.

8-Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.

9-Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.

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

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 genera 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

### 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.

La gestión de proveedores se ocupa de gestionar la relación con los suministradores de servicios de los que depende la organización.

### Clientes

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

Toda la relación cliente-proveedor ha de basarse en el enfoque al cliente final que consumirá el producto. Este es uno de los principios básicos del control de calidad ISO 9001: cubrir las expectativas y necesidades 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

La relación cliente proveedor constituye una dinámica en la que ambas partes intervienen aportando a la relación la complejidad de los factores humanos involucrados, corresponde en todo caso al proveedor, en su papel de servidor, liderar el proceso y asumir la iniciativa de facilitar los procesos de interacción humana con su cliente, buscando lograr una condición clave que influye de modo determinante para construir una relación sólida y duradera: la generación de confianza.

## 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 contfnuo. Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991.
- HERDA, Alvaro.- 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. 6\* ed. Madrid: dsevier; 2007. Neii 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 Cenlei. 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.