

3.1 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 los resultados (proveedores).

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

Esta cadena debe poner de acuerdo a clientes y proveedores en dos principales temas:

Estos productores 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.

Los resultados en cuanto a la calidad, el costo y los tiempos a acordar según las necesidades de los clientes.

Las acciones se deben realizar conjuntamente para lograr una mejora continua de calidad del proceso, y por consiguiente, del producto o servicio en cuestión.

PROCESO DE LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

Uno 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 satisfechos.

El químico y administrador *Shikawa* enunció en 1960 diez principios de calidad para la relación entre cliente y proveedor:

- 1 El comprador y proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de la calidad 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 de ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, precio, condiciones de entrega y la forma de pago.
- 5 El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.
- 6 El cliente y proveedor han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y festeo.

TIPOS DE CADENA CLIENTE-PROVEEDOR.

CADENA CLIENTE/PROVEEDOR EXTERNO

- 3 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.
- 10 Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

CADENA CLIENTE/PROVEEDOR INTERNO

Es la formada por el conjunto Proveedor - Organización - Cliente, la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre productos.

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

ELEMENTOS DEL PROCESO

- ENTRADAS (inputs): materiales y materias primas.
- ACTIVIDADES: Agregan valor y transforman los inputs.
- Outputs: Genera el proceso del siguiente o finales.
- M. EVALUACIÓN: Evalúa el proceso completo y el nivel de satisfacción del cliente.

PARTES EN LA CADENA CLIENTE - PROVEEDOR.

- 1 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.
- 2 CLIENTES: Son personas físicas que reciben un bien o servicio a cambio del pago correspondiente.