

## CAPÍTULO 1: Conceptos Generales

Iniciando la presente monografía, es importante mencionar ciertos conceptos íntimamente relacionados con la misma; como es el caso de conocer que es un proveedor, en qué consiste la calidad y el concepto de la norma ISO en cuanto a la calidad referente a la selección y evaluación de proveedores.

Los proveedores<sup>1</sup> son aquellas personas físicas o jurídicas que surten a la empresa o institución de existencias (mercaderías, materias primas, envases, etc.), que posteriormente ésta venderá, transformará o elaborará.

Es importante que los proveedores surtan productos de calidad, pues de ahí dependerá el tipo de producto o servicio que como empresa o institución entregaremos al cliente.

La calidad<sup>2</sup> de un producto está dada por la percepción del cliente hacia ese producto, en función del conjunto de características que el consumidor evalúa para el producto, y del nivel significativo que cada una de ellas tiene para ese cliente.

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes que son las dimensiones básicas de la calidad<sup>3</sup>:

- Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- Dimensión económica: intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa

Otros factores relacionados con la calidad son:

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).

Los productos que se adquieran con los proveedores deben cumplir ciertas especificaciones mínimas para indicar hasta que momento dicho producto es aceptable:

---

<sup>1</sup> Concepto de proveedor, Contabilidad, <http://www.contabilidad.tk/acreedores-por-operaciones-de-trafico-i-71.htm>. [Consultada 17/11/09]

<sup>2</sup> Concepto de Calidad, Wikipedia, <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>. [Consultada 17/11/09]

<sup>3</sup> Dimensiones básicas de la calidad, Wikipedia, <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>. [Consultada 17/11/09]

- Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

La norma ISO<sup>4</sup> (International Organization for Standardization), es la organización internacional de estándares. Fundada en 1946, con sede principal en Ginebra, ISO establece o fija estándares internacionales.

Las temáticas que se desarrollarán en los siguientes capítulos muestran la forma correcta de realizar la gestión de selección y evaluación de proveedores para lograr compras aceptables con productos y servicios de calidad.

---

<sup>4</sup> Concepto ISO, Diccionario informático, <http://www.glosarium.com/term/822,14.xhtml>. [Consultada 17/11/09]