

RESUMEN

Autor **Yi Zapata, V.I.**
Autor **Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru).**
corporativo **Facultad de Economía y Planificación**
Título **Propuesta de mejora para el proceso de evaluación de
proveedores de una empresa de construcción civil**
Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación

Código

Estado

Sala Tesis

E20. Y5 - T

EN PROCESO

Descripción 77 p. : 13 fig., 2
tablas, 15 ref.
Incluye CD ROM

Tesis Trabajo Monográfico
(Ing Gestión
Empresarial)

Bibliografía Facultad : Economía
y Planificación

Sumario Sumarios (En, Es)

Materia **EMPRESAS**
CONSTRUCCIONES
COMPRA
TOMA DE
DECISIONES
ANALISIS DE
COSTOS Y
BENEFICIOS
GESTION
EVALUACION
PERU
PROVEEDORES
INFORMACION
FIABLE

Nº PE2018000893 B / M

estándar EUV E20

El propósito de la presente investigación fue determinar las acciones de mejora necesarias para el proceso de evaluación de proveedores definido en el Sistema de Gestión de Calidad de una empresa de construcción civil, con la finalidad de corregir las causas que originan que la información generada por el proceso no sea fiable para la toma de decisiones. La investigación se enmarcó en un estudio de tipo exploratorio con diseño no experimental de tipo transversal. Los datos fueron extraídos de un proyecto ejecutado en el departamento de Moquegua, empleándose entrevistas a profundidad realizadas a expertos, encuestas a involucrados y listas de verificación trabajadas sobre la documentación manejada por el Área Logística. Los

resultados demostraron que existe una preferencia hacia los métodos informales de evaluación de proveedores. La información que se genera mediante el proceso estándar se percibe como una exigencia para mantener la certificación ISO 9001 y no necesariamente un medio para controlar el desempeño de los proveedores. De esta manera se pudo concluir que las medidas implementadas por la empresa en su Sistema de Gestión de Calidad, en lo concerniente a la evaluación de proveedores, no son idóneas para los fines del personal involucrado en la compra de materiales, contratación de servicios y seguimiento de los proveedores; percibiéndose que lo exigido por el sistema certificado conlleva solo a un beneficio comercial. Se concluyó que las principales causas del problema, se encuentran en la configuración del procedimiento establecido por el Sistema de Gestión de Calidad y en el escaso conocimiento que el personal involucrado tiene sobre el mismo. Asimismo se concluyó que las acciones de mejora propuestas, las cuales apuntan a conseguir un procedimiento con adecuados criterios de evaluación, de uso práctico e inclusivo con las partes interesadas, garantizarán un mayor uso y fiabilidad de la información generada.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine improvement actions needed for supplier evaluation process defined in the Quality Management System from a civil construction company, with the purpose to correct the origin causes that make generated information by the process not to be reliable for decision making. The research was framed in an exploratory study with no experimental design of the transverse type. Data was extracted from a project executed in Moquegua Department, using data collection techniques and instruments, in-depth interviews with experts, surveys with involve parties and checklists on the documentation handled by the Logistics Department were used. Results have shown the existence of preference by informal methods from the suppliers. Generated information by the standard process is perceived as a requirement to maintain ISO 9001 certification and not as a medium for performance supplier control. This way was possible to conclude that the implemented measures made by the company in its Quality Management System, regarding the evaluation of suppliers, are not suitable for the purposes of the personnel involved in the materials purchase, services contracts and providers monitoring; perceiving that it was required by the certified system entails only a commercial benefit. It was concluded that the main causes of the problem are in the procedure configuration established by the Quality Management System and the limited knowledge that the personnel involved have about it. It was also concluded that the proposed improvement actions, which aim to achieve a procedure with adequate evaluation criteria, of practical and inclusive use with the interested parties, will guarantee a greater use and reliability of the information generated.