



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS
Escuela Académico Profesional de Ingenierías**

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Implementación del procedimiento de selección y evaluación
de proveedores en la empresa Corporación Inaya S.A.C.**

**para optar el título profesional en Ingeniería Industrial y de
Gestión Empresarial**


Autor:

**Br. Ayala Piñella, Juan Carlos
Identificador orcid:0000-0003-0988-3236**

Asesor :

**Mg. Ricardo Muñoz Muñoz
Identificador orcid: 0000-0002-1768-0650**

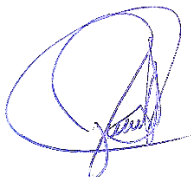
**Lima, Perú
2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Juan Carlos Ayala Piñella, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela Académica Profesional de Ingenierías de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Implementación del Procedimiento de selección y evaluación de proveedores en la empresa Corporación Inaya S.A.C.”** Asesorado por el docente: Muñoz Muñoz, Ricardo DNI 08248951 ORCID: 0000-0002-1768-0650 tiene un índice de similitud de 7% (siete) con código oid:14912:223377107 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor

Egresado: Juan Carlos Ayala Piñella
 DNI: 40667100



Firma

Muñoz Muñoz, Ricardo
 DNI:08248951

Lima, 06 de abril del 2023

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a toda mi familia y hogar que he formado, los cuales son mis amores y motivos fundamentales en mi desarrollo profesional.

Juan Carlos Ayala Piñella

Agradecimiento

Agradezco a nuestra Madre María Auxiliadora y Dios, por darme fuerzas en seguir adelante y lograr mis objetivos, entre ellos era el culminar muy carrera profesional, a la universidad y sus docentes por brindarme sus conocimientos y experiencias, y apoyo constante.

Resumen:

El propósito del presente informe de Suficiencia Profesional es el análisis y la evaluación de la Implementación del Proceso en la Selección de Proveedores de la Empresa Cooperacion Inaya S.A.C. en el cual se desarrolla mi experiencia profesional, desarrollando el cargo de Supervisor de Proyectos.

Los fundamentos teóricos que se tomaran en cuenta para el análisis de este informe, son la Teoría de Calidad Total (TQM) y la Norma ISO 9001, los cuales van ayudar a garantizar que todos los aspectos de la organización funcionen sin problemas y de manera eficiente.

La metodología aplicada en el presente informe, usando los fundamentos teóricos, nos permite explicar y analizar el desarrollo de mi experiencia profesional la Implementación del Procedimiento de la Evaluación de Proveedores de la empresa Cooperacion Inaya S.A.C.

Con el estudio y análisis de la experiencia profesional, vamos a tener resultados que nos van proporcionar bienes y servicios que ayudaran a la empresa a alcanzar sus objetivos. Con estos aportes se puedo concluir que se logró la implementación del procedimiento de selección y evaluación de proveedores.

Palabra Clave: Evaluación de proveedores, selección de proveedores, control de proveedores, sistema de gestión, calidad total.

Summary:

The purpose of this Professional Sufficiency report is the analysis and evaluation of the Implementation of the Process in the Selection of Suppliers of the Company Cooperacion Inaya S.A.C. in which my professional experience develops, developing the position of Project Supervisor.

The theoretical foundations that will be taken into account for the analysis of this report are the Total Quality Theory (TQM) and the ISO 9001 Standard, which will help ensure that all aspects of the organization function smoothly and efficiently. .

The methodology applied in this report, using the theoretical foundations, allows us to explain and analyze the development of my professional experience in the Implementation of the Supplier Evaluation Procedure of the company Cooperacion Inaya S.A.C.

With the study and analysis of professional experience, we will have results that will provide us with goods and services that will help the company achieve its objectives. With these contributions, it can be concluded that the implementation of the supplier selection and evaluation procedure was achieved.

Keywords: Supplier evaluation, supplier selection, supplier control, management system, total quality.

Índice

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen:	4
Índice.....	6
Introducción	8
Capítulo 1: Antecedentes y descripción de la empresa	10
1.1 Descripción de la empresa	10
1.1.1 Reseña Histórica	10
1.1.2 Actividades Principales	10
1.1.3 Área de alcance de la empresa	10
1.1.4 Organización de la empresa	10
Figura1 Organigrama	11
1.2 Antecedentes	11
1.3 Problemática de la Empresa	12
Figura2: Diagrama del proceso de compras	13
Tabla1: Causas frecuentes de problemas de proveedores:	14
Figura3 Grafico Pareto	15
Figura 4: Grafico Ishikawa.....	16
1.4 Objetivos	17
Objetivo Principal	17
Objetivo Especifico.....	17
1.5 Descripción general de la experiencia	17
Capitulo2 Fundamentos Teóricos	19
2.1 Bases Teóricas.....	19
2.2 Bases Conceptuales	24
2.3 Información de la empresa	27
2.4 Descripción del Puesto	27
Capítulo 3: Aporte y desarrollo de la experiencia	29
3.1. Contextualización:.....	29
3.2 Descripción detallada de la experiencia	29
3.3 Análisis de la experiencia	32
3.4 Aportes	33
Tabla2: Formatos de Cooperacion Inaya	34

Fifura5: Formato de Lista de proveedores aprobados	36
Figura6: Lista de selección de proveedores.....	37
Figura7: Evaluación y Reevaluación de desempeño de proveedores.....	38
Capitulo4: Propuesta.....	39
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Bibliografía	42
Anexo1	44

Introducción

Encontrar el proveedor adecuado es una parte crucial de cualquier negocio exitoso. Es importante tomarse el tiempo para evaluar a los proveedores potenciales y seleccionar el que mejor se adapte a sus necesidades. En le presente informe tendremos como objetivo sustentar mi Suficiencia Profesional, en la Implementación un Procedimiento de Selección de Proveedores. Porque con una buena selección de proveedores, se puede asegurarse de que la empresa tenga acceso a productos o servicios de calidad a precios competitivos. Al tomarse el tiempo para evaluar a cada proveedor, puede asegurarse de obtener el mejor valor por su dinero y elegir un proveedor que sea confiable y digno de confianza.

La importancia de este informe es que la actividad en cuestión siempre está enfocada al producto final, ya que elegir al proveedor equivocado afectará la calidad del producto, retrasará la entrega y perjudicará a la empresa. Se analizarán los procesos con su proceso de compra en base a la selección de productos para la venta, liberación de pedidos, seguimiento y aceptación. Hoy en día, todos los sistemas adoptados en las organizaciones están orientados a la mejora de procesos y, por lo tanto, a una prestación de servicios más rápida y eficiente en beneficio de los usuarios finales. El presente informe se Suficiencia Profesional, permitirá demostrar el nivel de experiencia alcanzado, requerido para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

El presente informe tendrá una estructura de la siguiente manera: en el Capítulo1, tendremos Antecedentes y Descripción de la Empresa donde tendremos una visión general y completa de los antecedentes, descripción y problemas de la empresa con sus proveedores, objetivo general y específicos que se desarrollara en el informe. En el Capítulo2 tendremos Fundamentos Teóricos, veremos los diferentes elementos como bases teóricas y conceptuales, información de la empresa, y descripción del puesto, detallando la experiencia profesional en el periodo contratado.

Prosiguiendo con la estructura del informe en el Capítulo3 veremos la Contextualización, descripción detallada de la experiencia, análisis y los aportes entregados para el beneficio de la empresa. En el Capítulo4 daremos las Propuestas, Conclusiones y Recomendaciones para el presente informe.

Los alcances fueron escribir y analizar mi Suficiencia Profesional, con la investigación de la Implementación del Procedimiento de selección y evaluación de proveedores, recibiendo el apoyo estratégico del área logística y de contabilidad que son las áreas encargadas de la gestión de compras, aquí está claro que las empresas certificadas ISO 9001 tienen mejores valores promedio para el factor TQM. Este informe se analiza el nivel de calidad de la empresa Cooperación Inaya S.A.C. en relación de sus proveedores y clientes.

En las limitaciones que encontramos como principal y más importante fue que la empresa no contaba con MOF (Manual de Organización y Funciones) y ROF (Reglamento de Organización y Funciones), y sin ninguna Manual para la Selección de Proveedores; cuando se trata de encontrar el proveedor adecuado para las necesidades de su negocio, es importante tener en cuenta todas las limitaciones del proveedor puede ser difícil encontrar una empresa que cumpla con todos sus requisitos y brinde servicios de calidad, las limitaciones que tendremos será la falta de conocimiento o transparencia de algunos proveedores.

Capítulo 1: Antecedentes y descripción de la empresa

1.1 Descripción de la empresa

1.1.1 Reseña Histórica

Corporación Inaya S.A.C. es una empresa especializada en la prestación de servicios para la minería y la construcción. Nuestra estrategia se enfoca en brindar soporte personalizado a nuestros clientes, evaluando el tiempo y costo de cada proyecto, brindando soluciones precisas, optimizando todos los recursos disponibles.

Actualmente contamos con un Certificado de Proveedor Aprobado, el cual es emitido a través de nuestro compromiso con la calidad del servicio, la salud y seguridad ocupacional y ambiental por parte de la Certificadora Eagle Consulting para la empresa minera Volcan Company.

1.1.2 Actividades Principales

Dentro de las principales actividades tenemos el desarrollo de estructuras y desarrollo de proyectos civiles y metálicos – ampliaciones, remodelaciones, acondicionamientos.

Alquiler de máquinas.- Tenemos amplia gama de maquinarias para construcción con precios de alquiler altamente competitivos. Entre nuestros equipos tenemos; excavadoras; retroexcavadoras; cargador frontal y volquetes, propios.

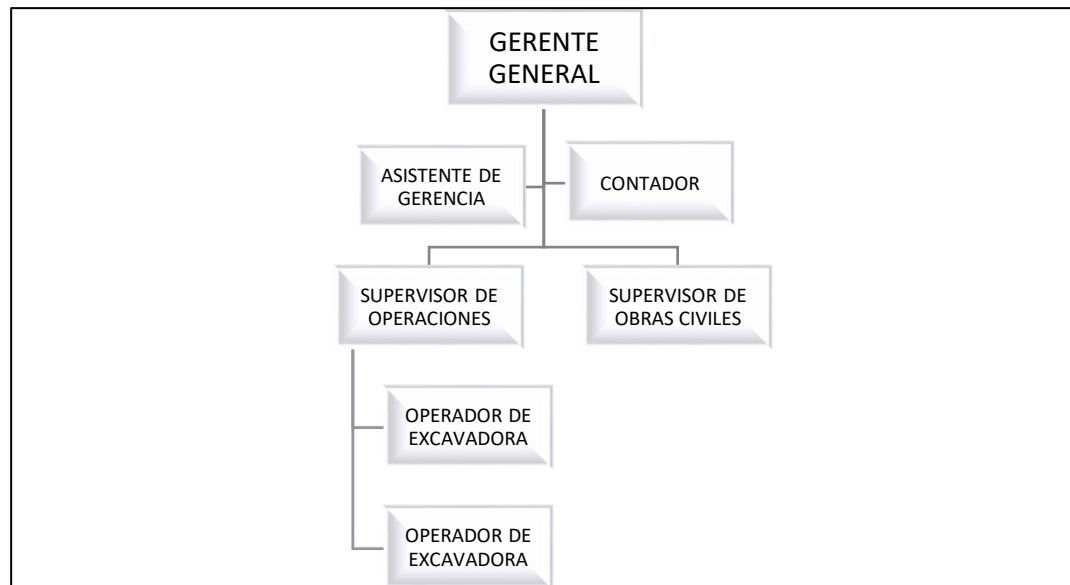
1.1.3 Área de alcance de la empresa

La empresa tiene una amplia cobertura de alcance a nivel nacional, y podemos llegar a donde nuestros clientes lo soliciten. A raíz de nuestra participación activa en obras y servicios con el estado, nos encontramos a disponer nuestro servicio en cualquier lugar del Perú, ya que contamos con una amplia gama de vehículos para por llegar a la obra o servicio ganado en las diferentes licitaciones.

1.1.4 Organización de la empresa

La organización de la empresa esta de la siguiente manera, dentro las políticas de la empresa, según el siguiente organigrama.

Figura1 Organigrama



1.2 Antecedentes

En la tesis titulada “La prevalencia de herramientas de calidad en la mejora del proceso de compra de alimentos nacionales e internacionales en una empresa avícola de la metrópolis de Lima”. Define que la evaluación y selección de proveedores en su investigación de tipo aplicada concluye con: Mejorar los procesos de compra de alimentos nacionales e internacionales para que el análisis se pueda hacer mejor. La identificación de estas causas conduce a sugerencias de ideas para ayudar a encontrar la causa del problema. La solución es eliminar los problemas identificados en esta etapa. Mejorar la preparación, registro y seguimiento de pedidos, ellos determinarán los términos del convenio (empresa - proveedor). Mejorar la recepción, verificación y clasificación de materiales, lo que ayudará a controlar y comprender el inventario actual, ya que el almacenamiento actual es impreciso. (Vilches, 2017)

Espino, dice en su tesis titulada Implementación de mejoras en la gestión de compras para aumentar la productividad en una distribuidora de alimentos para la carrera de Ingeniería Industrial en la Universidad de San Ignacio de Loyola, Perú., la cual es de tipo de investigación aplicada. Definiendo los siguientes resultados: Una mala gestión de compras debe reducir las necesidades de los clientes a ser atendidos. Diagnosticar y sugerir mejoras al área de compras. Aplicar herramientas tecnológicas y técnicas de

gestión de compras. Reducir los costes de producción en el área de compras. Acortar el tiempo de acuerdo al diagrama de proceso y operación. Comprender el tiempo estándar de los procesos de gestión de compras. Mejora de objetivos (cantidad y calidad) en la entrega de productos. Mejorar la gestión de compras para aumentar la demanda de los clientes. Hallar el equilibrio en la búsqueda de pérdidas económicas. La elevación de las necesidades del cliente se atiende cada vez más con las técnicas y herramientas utilizadas en el departamento de compras. (Espino, 2016)

Una nueva definición de TQM. Los autores creen que este sistema puede considerarse como una de las filosofías de gestión caracterizadas por sus principios, implementación y estrategias que enfatizan la mejora continua de la calidad, aumentan el empoderamiento de los empleados, apoyan a la alta dirección, mejoran el desempeño de los empleados, el trabajo en equipo, el liderazgo transformador, las recompensas y los incentivos, y gestión de proveedores (Dedy, 2016)

La gestión de la calidad es un tema central en las organizaciones. Muchas de ellas optan por implementar la norma y la norma ISO 9001. El propósito de este estudio es comparar el desempeño de las empresas ecuatorianas que cuentan con la certificación ISO 9001 con las que no, y luego analizar cómo afecta esto a los factores de éxito de Total .) según la metodología aplicada. (Benzaquen, 2016)

1.3 Problemática de la Empresa

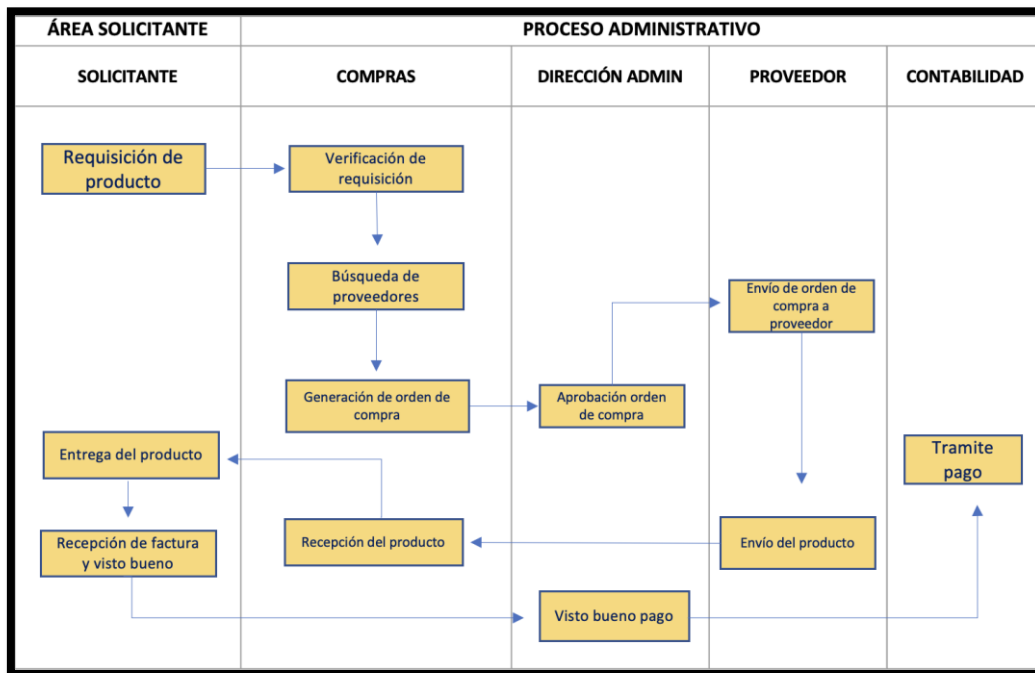
Como principal problemática se encuentra, al ser una empresa joven, buscando un desarrollo en sus actividades, y con la falta de personal no logra repartirse las funciones en las diferentes actividades.

La mala comunicación es una de las más frecuentes entre la empresa y sus diferentes proveedores, causando el mal desempeño de las actividades, frustración y retrasos en los trabajos. La falta de conocimiento de sus roles de cada colaborador, al no tener claro sus funciones, causando incompetencia en las diferentes actividades.

La ausencia de políticas de empresa en el área de compras es una de las principales causas del incumplimiento, el cual será un conjunto de estándares establecidos que los proveedores deberán respetar, en cuanto a su elección y permanencia, habilitando para prestar servicios, crédito y financiarse a sí mismos. En la evaluación de proveedores, el cuidado y la calidad del producto recibido debe ser de un estándar cuantitativo. La orden

de compra debe ser un documento muy detallado y evaluado, para que podamos exigirle al proveedor que cumpla con nuestra solicitud.

Figura2: Diagrama del proceso de compras



Problemas de los proveedores

- Problemas financieros, el proveedor no cuenta con stock de respuestas en diferentes pizas.
- Demora en entrega de cotizaciones.
- Demora en las entregas de productos
- Falta de cuidado con su presentación de productos.
- Proveedor, problemas de relación con el proveedor, se aceptó como proveedor por necesidad y buena en calidad y precio, sin embargo, la falta de comunicación no es satisfactoria para la empresa.
- El proveedor actualmente no responde a la mayoría de las consultas iniciadas por el departamento de compras por causas desconocidas
- Problemas de costos, el proveedor no puede proporcionar un costo competitivo siendo muy variable en sus cotizaciones.
- Proveedores que responden a consultas, pero no necesariamente tienen los mejores

precios.

Tabla1: Causas frecuentes de problemas de proveedores:

Causas	Frecuencias	%	Frec. Acum.	% Acum.
Proveedor no cuenta con stock	85	24.22	85	24.22
Demora en entrega de cotizaciones	80	22.79	165	47.01
Demora en entrega de productos	65	18.52	230	65.53
Dificultad de interrelación con el cliente	40	11.40	270	76.92
Falta de cuidado en su presentación	40	11.40	310	88.32
Mal de uso de EPPs	15	4.27	325	92.59
Mal uso de las herramientas	10	2.85	335	95.44
Desconocimiento del trabajo de los accesorios de las máquinas	10	2.85	345	98.29
Conocen los repuestos, pero no cómo funcionan	3	0.85	348	99.15
El proveedor actualmente no responde a la mayoría de las consultas iniciadas	1	0.28	349	99.43
Proveedor no puede proporcionar un costo competitivo siendo muy variable en sus cotizaciones.	1	0.28	350	99.72
No saben describir una falla en el reporte técnico	1	0.28	351	100.00

En Pareto vamos a categorizar y calificar diferentes problemas , según tabla de Causas frecuentes de problemas de proveedores.

Figura3 Grafico Pareto

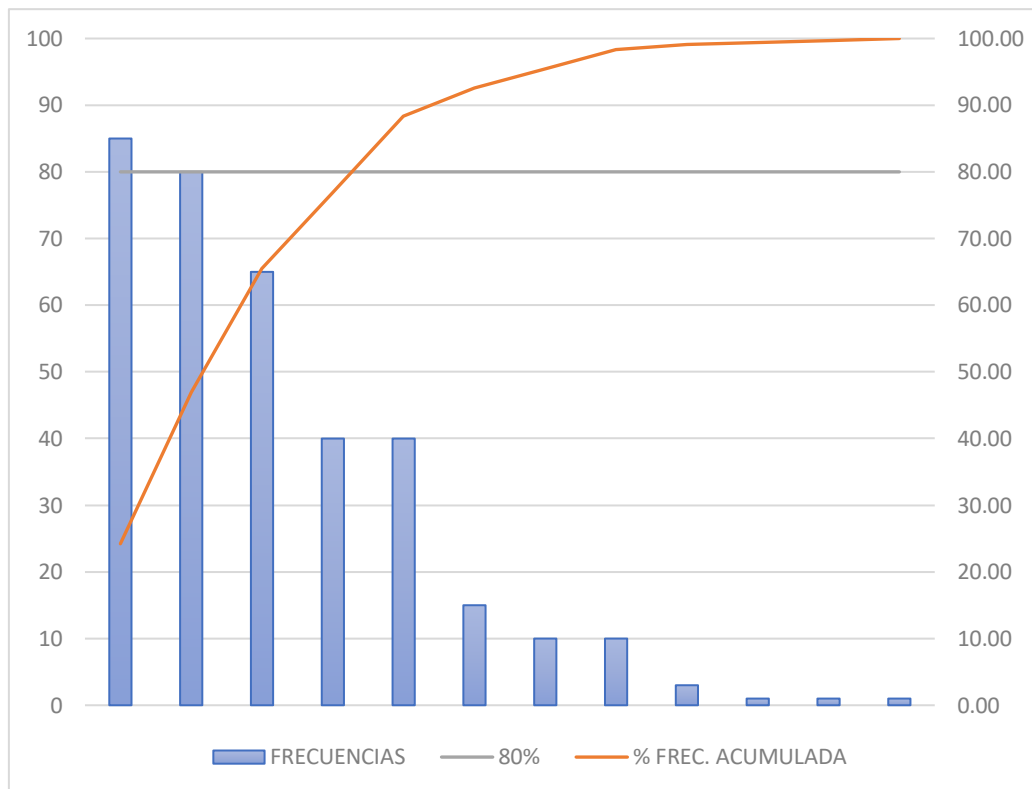
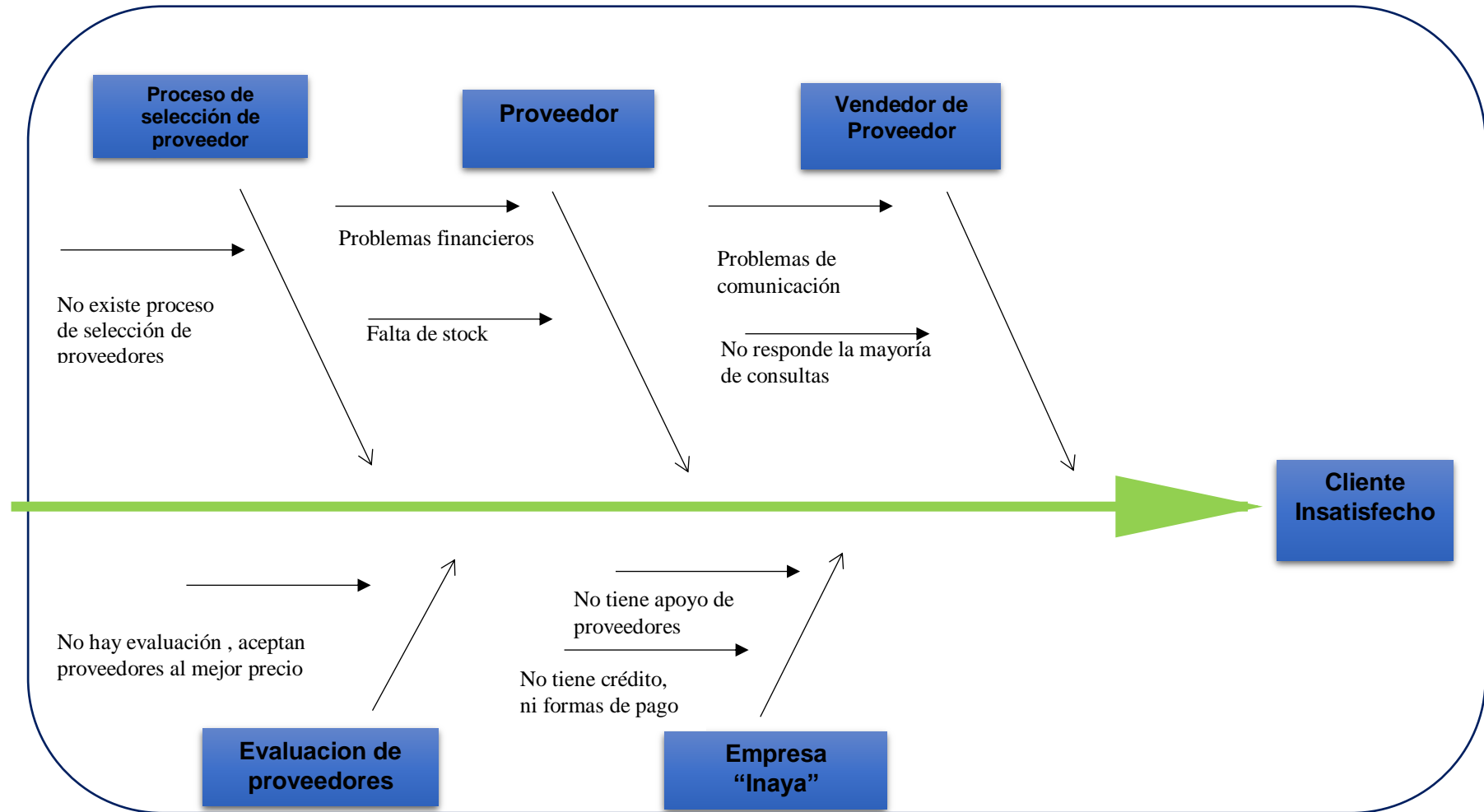


Gráfico Ishikawa

En el siguiente gráfico, podemos ver los problemas que debemos preocuparnos para tener una mejor selección de nuestros proveedores.

Nuestros proveedores deben ser evaluados y calificados en el tiempo, para poder tener una ejecución de nuestras actividades, y dar el mejor servicio a nuestros clientes,

Figura 4: Grafico Ishikawa



Formulación del Problema

Se tiene un mal grupo seleccionado de proveedores, generando atrasos y mala atención a los clientes de la empresa.

Elaborar un procedimiento en la selección y evaluación de proveedores, para mejorar el servicio en la empresa Corporación Inaya S.A.C.

1.4 Objetivos

Objetivo Principal

Implementar un procedimiento de selección y evaluación de proveedores en la empresa Corporación Inaya s.a.c.

Objetivo Especifico

- Determinar los procedimientos de selección de proveedores en la empresa Corporación Inaya s.a.c.
- Determinar los procedimientos de evaluación de proveedores en la empresa Corporación Inaya s.a.c.
- Identificar los principales puntos de monitoreo del proceso procedimiento de selección y evaluación de proveedores en la empresa Corporación Inaya s.a.c.

1.5 Descripción general de la experiencia

En Corporación Inaya S.A.C. Ingresé a trabajar en el año 2017, fui contratado para la planificación de los trabajos, supervisar y coordinar el desarrollo de los trabajos en temas de Calidad, Costo y Tiempo, estableciendo y supervisando el rendimiento de personal de obra, como:

- Los correctos procedimientos constructivos en las diferentes actividades de la obra, asegurando el cumplimiento del cronograma de obra contractualmente establecido.
- Reportar a la Gerencia del Proyecto, avance físico semanal de obra.
- Realizar coordinaciones con las áreas de administración y logística, para el correcto abastecimiento de recursos en las fechas previamente establecidas.

Entre las actividades mencionadas, me di cuenta que uno de los problemas más graves que tenía la empresa eran sus proveedores, por la falta de cumplimiento en las entregas a tiempo y lugar, y la falta de comunicación entre proveedor – cliente, generaba que nuestros trabajos en campo, se atrasaran incurriendo en el cumplimiento de los proyectos, costos a la empresa por horas muertas de operarios.

Y en vista que la empresa se encontraba con miras de obtener una homologación, debíamos tener un sistema de gestión de evaluación y selección de proveedores.

Capítulo 2 Fundamentos Teóricos

2.1 Bases Teóricas

a. Calidad Total

La Calidad es el nivel en que se hacen los productos cubriendo de esta forma, expectativas del comprador teniendo presente las determinadas medidas como estabilidad, confiabilidad del producto y prestación de servicio; o sea una de la cualidad, la efectividad en la producción de un producto o de servicio. (Lopez, 2005).

La calidad total ha ido evolucionando en el tiempo, y según Katherine Saumeth Torres, tiene 5 etapas para su control: El primero es el Inspector, donde tendremos el primer campo de investigación; En la segunda etapa tenemos el control de calidad, aquí es donde se pone el control de calidad estadístico para que podamos tener información de lo que se va a estudiar; en la tercera etapa el aseguramiento de la calidad en esta etapa se utiliza una reevaluación de la calidad denominada “idoneidad para el propósito o aptitud para el propósito”, en la cuarta etapa tenemos la calidad total, es aquí cuando empresarios piensan que tiene la calidad para competir en el mercado, con los estándares recomendados por las normas ISO, como quinta y mejor etapa tenemos la Excelencia, esta fue fundada en Europa, como European Foundation for Quality Management (EFQM), la cual cuenta con lo que el cliente quiere o necesita, en donde se tiene que la calidad afecta a toda la empresa en general, por lo que hace responsable a todos sus miembros del resultado. A su vez, los grados de calidad de un producto se fundamenta en el nivel que la compañía cumpla con límites solicitados por el comprador, debido a que se determina al grado de satisfacción del comprador para así responder a las soluciones de las problemáticas. (Saumeth, 2012)

Calidad Total (TQM), (Chacon, 2018) , en su artículo, Teoría, Modelos y Sistema de Gestión, nos dice que La calidad total es un concepto que existe desde hace décadas. Es una forma de ver la calidad de los productos y servicios desde la perspectiva del cliente. Los modelos de calidad, los sistemas de gestión y los indicadores son todos componentes de la gestión de calidad total (TQM). TQM se enfoca en la mejora continua en todas las áreas de una organización, desde la producción hasta el servicio al cliente. Mediante el uso de estas herramientas, las organizaciones pueden asegurarse de que están brindando a sus clientes el más alto nivel de calidad posible.

En adelante daremos los conceptos fundamentales de la Calidad Total

La Calidad Total es un enfoque de gestión que se centra en la entrega de productos y servicios de alta calidad a los clientes. Fue popularizado por el ingeniero y estadístico estadounidense W. Edwards Deming, quien desarrolló el ciclo "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) para la mejora continua. También introdujo el concepto de Gestión de calidad total (TQM), que se basa en sus 14 puntos de mejora de la calidad. El objetivo de TQM es crear una cultura organizacional que valore la calidad y la satisfacción del cliente por encima de todo. Al implementar el ciclo PDCA de Deming y otros métodos de control de calidad, las organizaciones pueden asegurarse de que sus productos y servicios cumplan con las expectativas del cliente sin salirse del presupuesto.

La calidad total es un concepto que se basa en la idea de la mejora continua y la satisfacción del cliente. Fue propuesto por primera vez por el ingeniero W. Edwards Deming en la década de 1940 y luego por Dr. Kaoru Ishikawa manifestando que la calidad total se logra a través de una combinación de métodos, como el uso de diagramas de Pareto para identificar áreas de mejora, el establecimiento de metas y objetivos medibles y la implementación de mejoras de procesos para garantizar que los productos cumplan con las expectativas del cliente. También implica capacitar a los empleados en técnicas de control de calidad y alentarlos a que se apropien de su trabajo. Siguiendo estos pasos, las empresas pueden esforzarse por lograr la calidad total en todos los aspectos de sus operaciones.

El proceso de cero defectos de Philip Crosby es un método comprobado para mejorar la calidad en cualquier organización. Este método se enfoca en eliminar errores y defectos en productos y servicios, lo que lleva a una mayor satisfacción del cliente. Al seguir este proceso, las organizaciones pueden reducir los costos asociados con la corrección de errores y aumentar la lealtad de los clientes. Además, ayuda a crear una cultura de mejora continua dentro de la organización. Con este proceso, las empresas pueden asegurarse de que siempre buscan la excelencia y brindan los mejores servicios posibles a sus clientes.

Kaizen y 5S son dos herramientas poderosas que pueden ayudar a las empresas a obtener una ventaja competitiva. Kaizen es un término japonés que significa "mejora continua". Alienta a las empresas a realizar cambios incrementales en sus procesos y operaciones para aumentar la productividad, la eficiencia y la calidad. Por otro lado, 5S es una

metodología para la organización y limpieza del lugar de trabajo. Ayuda a crear un espacio de trabajo organizado con mayor seguridad, eficiencia y eficacia. Al usar Kaizen y 5S juntos, las empresas pueden mejorar sus procesos y garantizar que todas las áreas de la organización permanezcan organizadas. Esto les dará una ventaja sobre sus competidores al permitirles trabajar de manera más rápida y eficiente mientras producen productos o servicios de mayor calidad.

La Gestión de Calidad Total (TQM) es un enfoque para la gestión de procesos y sistemas organizacionales con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente a través de la mejora continua. Fue propuesto por primera vez por Sashkin en 1992 y desde entonces ha sido adoptado por muchas organizaciones como una forma de aumentar la eficiencia y reducir los costos. TQM se enfoca en mejorar la calidad de los productos y servicios, así como en optimizar los procesos para reducir el desperdicio y maximizar la satisfacción del cliente. Este artículo explora el papel que juega TQM en las organizaciones modernas, sus beneficios y cómo se puede implementar de manera efectiva.

Luego del planteamiento de sistematización de procesos, se procede a medir la satisfacción de los usuarios y su percepción de calidad. (Satorres, 2008), analizó varios parámetros y formuló una diferencia conceptual entre satisfacción y calidad percibida a considerar: La satisfacción no es una apreciación positiva de , sino una experiencia transitoria, afectivo-cognitiva del consumidor. La calidad percibida es una evaluación a largo plazo y se asocia con una actitud positiva sostenida hacia el servicio. Ambos miden la calidad contra un cierto estándar.

En el artículo de (De La Lama, 2008) muestra los acuerdos sociales y las nuevas estrategias operativas que ha desarrollado la dirección de la empresa para permitirle sobrevivir en el entorno competitivo global. Por un lado, la apuesta de la dirección por una nueva forma de gestión, menos autoritaria y más comprometida socialmente con la propia empresa, sus empleados y clientes; por otro lado, incluye métodos y técnicas que permiten a la empresa integrarse plenamente en el entorno científico. Este proyecto no solo contempla el desarrollo de la investigación científica en las áreas clásicas (Investigación y Desarrollo y Mercados), sino que se aplica íntegramente a toda la empresa, aplicando métodos operativos y estadísticos a los procesos productivos y planes

estratégicos, así como el Desarrollo por Diseño. Además de la dirección y los empleados, el plan de calidad global también incluye proveedores y clientes.

b. Norma ISO 9001:2015

Las empresas certificadas regidas al cumplimiento de la norma ISO 9001 está regida a las competencias de los consumidores logrando así la satisfacción de los clientes, logrando que sus consumidores sean fidelizados de que brindarán servicios correctos en cada una de las situaciones que se proponga a lo largo de brindar el producto terminado. La integración del sistema de gestión es una herramienta de gestión para una gestión eficaz, previniendo riesgos en el trabajo, la calidad y el medio ambiente, en las empresas con el fin de hacerlas más competitivas. Además, se puede decir que la integración de un sistema de gestión es la unión de tres puntos de vital importancia en cualquier empresa u organización: la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo. Esto se logra siguiendo estándares que han sido estandarizados por organizaciones internacionales. (Abril, 2012)

Algunos estudios han concluido que los sistemas de gestión basados en estándares internacionales como la ISO 9001 han ayudado significativamente a las empresas, mejorando su competitividad (Ciravegna, 2015), esto se debe a que ayudan a crear orden en la organización, y la implementación puede forjar medidas progresivas (Demuner, 2011) para competir en un mercado donde el día a día está organizado por estándares. Por ello, se ha determinado que la adopción del SGC , acorde a los puntos de la norma ISO 9001, se ha convertido en una herramienta fundamental para la creación de competitividad y el mantenimiento de las empresas en los países en vías de desarrollo. (Alzate, 2017)

ISO 9001:2015 es el estándar para los sistemas de gestión de calidad y proporciona un marco para la evaluación de proveedores. Ayuda a las organizaciones a identificar, administrar y evaluar a sus proveedores para garantizar que cumplan con las necesidades y expectativas de la organización. Esta metodología proporciona un enfoque estructurado para la evaluación de proveedores que puede ayudar a las organizaciones a mejorar la gestión de su cadena de suministro. (Ibañez, 2017)

Abdul Ticona, determinó realizó su tesis en la ciudad de Puno, titulada “Beneficios de implementar las normas ISO 9001 e ISO 14001” esta investigación a nivel explicativo

tiene como principal objetivo de desarrollo dar a conocer los beneficios derivados de la implementación de las normas ISO 9001 e ISO 14001 y su integración. Entre los beneficios clave que detalla el autor, se puede encontrar que mejora la utilización de la capacitación y los recursos de lo que lleva a una comunicación más efectiva en toda la organización, mejorando la comunicación cliente-proveedor. (Ticona, 2019)

ISO 9001:2015 es el estándar para los sistemas de gestión de calidad y proporciona un marco para la evaluación de proveedores. Ayuda a las organizaciones a identificar, administrar y evaluar a sus proveedores para garantizar que cumplan con las necesidades y expectativas de la organización. Esta metodología proporciona un enfoque estructurado para la evaluación de proveedores que puede ayudar a las organizaciones a mejorar la gestión de su cadena de suministro.

c. Sistema de Gestión

El Sistema de gestión de calidad (SGC) es un instrumento que diseña las capacidades y manejo de procedimientos para la satisfacción del consumidor por medio de condiciones ya sean, administración de los insumos, recursos, competencia de trabajadores, archivos o información logrando así la estandarización de procedimientos, por lo cual, sus dimensiones deben cumplir parámetros a través, de guías las cuales, aplicará la mejora, teniendo una responsabilidad de acuerdo a la jerarquía de la empresa. Estos sistemas, provienen de necesidades distintas, por lo cual tenemos: el SGC ha sido desarrollada por la mejora de la competitividad de la organización; el sistema de gestión de seguridad por el cumplimiento de legislación nacional e internacional y por la intervención de las organizaciones sindicales y trabajadores. Los sistemas de gestión cumplen un mismo enfoque que es el llamado ciclo Deming que busca la mejora continua. (Peña, 2011)

“Sistema de Gestión Integrado HSEQ y algunas ventajas para la competitividad de las empresas en Colombia” con el objetivo principal de analizar el nivel de relevancia del fomento de los SGI en la economía nacional, el estudio es de naturaleza descriptiva. En esta tesis se concluyó que la implementación de un sistema de información geográfica refleja oportunidades para el país como el aumento de la competitividad. En los temas de SST de , se establecen objetivos que, cuando se alcancen, mejorarán el entorno laboral de

los compañeros de la empresa y garantizarán el cumplimiento de las leyes nacionales. Los requisitos de un sistema de calidad aseguran la competitividad de la industria, a medida que se vuelve más común su cumplimiento, aumentan los estándares de calidad y la competitividad de la industria. (Carbajal, 2019)

Cubas, es su investigación utilizó un diseño no experimental y enfoque descriptivo, realizaron su trabajo de investigación, titulado: “Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en trámite fácil en la municipalidad provincial de Lambayeque” demostró que para la gestión simplificada de los procesos se debe realizar el uso de las tecnologías de la información, la capacitación y capacitación del personal, ya que esto hace e que el falte atención por el tiempo que se tarda en encontrar soluciones, por tal motivo es muy importante que Las empresas públicas y privadas cuentan con sistemas que permiten mejorar la atención al ciudadano y así evitar la frustración de la atención. (Cubas, 2020)

2.2 Bases Conceptuales

Proveedores

Un proveedor es alguien que proporciona bienes y servicios a los clientes. Los proveedores pueden ser personas, empresas u organizaciones que ofrecen productos, servicios o información a sus clientes. Los proveedores son responsables de asegurar que los bienes y servicios que ofrecen satisfagan las necesidades y expectativas del cliente. También deben asegurarse de que sus productos sean de buena calidad y tengan un precio razonable. Los proveedores juegan un papel importante en el éxito de cualquier negocio. Ellos son los que brindan a los clientes un buen servicio y los productos que necesitan. Es fundamental que las empresas cuenten con proveedores confiables que puedan satisfacer sus necesidades y entregar bienes y servicios de calidad. Los proveedores deben poder comprender los requisitos de los clientes y mantenerse al día con las tendencias cambiantes para seguir siendo competitivos en el mercado. Con el proveedor adecuado, las empresas pueden asegurarse de que sus clientes reciban el mejor servicio posible y los mejores productos disponibles. (Alzate, 2017)

Gestión

En la actualidad, existe la necesidad de soluciones innovadoras para hacer frente

a las deficiencias y desviaciones en los procesos y la gestión de la organización, el hecho de que la implantación del sistema de calidad aporte y mejore los indicadores de rendimiento, productividad, incluyendo la incorporación de sistemas de gestión (calidad o seguridad y salud en el lugar de trabajo) que contribuyen significativamente a la productividad. Se ha demostrado que la integración de los sistemas de gestión se relaciona positivamente con altos niveles de desempeño en innovación y directamente con el desempeño organizacional. . (Rodríguez, 2019)

Competencias de los proveedores

Conocer las características de los proveedores de la competencia puede ser útil. Por ejemplo, por qué ofrecen productos y/o servicios que no pueden proporcionar ellos mismos. La ventaja de una empresa sobre sus competidores puede nacer e incluso construirse eligiendo al proveedor adecuado. A veces, la empresa trata de brindar un buen servicio, brindar productos diversos y de calidad, con mucho cuidado, pero la empresa tiene proveedores inconsistentes y poco confiables o depende de varios niveles sobre los cuales la empresa no tiene poder. Negociar precios o condiciones de venta de sus productos o servicios puede destruir cualquier negocio. En otros casos, las conveniencias brindadas por los respectivos proveedores tales como métodos de pago, formas y condiciones o periodicidad, la variedad de productos es suficientes para darle una ventaja competitiva para elegir. Para evaluar la calidad, considere los siguientes factores, comparaciones de proveedores y comparaciones de competidores: ¿Qué servicios adicionales ofrece? ¿Cuál es tu plazo de entrega? ¿Qué condiciones de pago y préstamo ofrecen? ¿En términos de puntualidad, variedad y calidad de su trabajo? ¿Qué producto o servicio ofreces? La competencia puede tener dos significados: que estás compitiendo contigo mismo o con otras empresas. Esto sugiere que la competitividad está asociada a una mayor transición de un estado a otro, definiciones que confirman la relación entre competitividad y productividad, pues incluye el aumento de los niveles de productividad más altos y mantenerla continuamente. La competitividad nos da una relación con la productividad, la rentabilidad y la liquidez, por lo que existe una relación entre ésta y el ciclo económico encargado de convertir los ingresos en efectivo y afectar la rentabilidad. y se adjunta a la sección operativa del balance general, estado de resultados y estado de flujos de efectivo. (Molina, 2013)

Control Interno

Algunas cosas están bajo nuestro control y otras no. Las cosas que están bajo

nuestro control son nuestras opiniones, nuestros deseos, nuestras apetencias, nuestras aversiones, y, en definitiva, cualesquiera que sean nuestras propias acciones. Las cosas que no están bajo nuestro control son nuestros cuerpos, nuestras posesiones, nuestras reputaciones, nuestras órdenes, y, en fin, todo lo que no se debe a nuestras acciones. Los controles internos son los métodos que sigue una empresa para proteger sus activos, para proteger sus activos, para proteger contra el desembolso indebido de activos, para proteger contra la corrupción, la ocurrencia de pasivos no conformes, para garantizar la precisión y confiabilidad de toda la información y actividades financieras, evaluar la efectividad de las operaciones, medir el cumplimiento de los libros establecidos por la empresa. (Holmes, 2015)

Implementación del procedimiento de evaluación de proveedores.

En un artículo de investigación en Colombia, titulado “Importancia de la implementación de un SGI (Sistema de Gestión Integrado) . en las empresas colombianas”, de naturaleza descriptiva, que tuvo como objetivo principal demostrar los beneficios que trae un sistema integrado de gestión en las empresas colombianas, brindando testimonios de empresas que han obtenido beneficios en sus operaciones. Se mencionan beneficios en los siguientes puntos, externamente (aumenta la satisfacción de los clientes) internamente (Incrementa la capacidad de los colaboradores y define las funciones de cada uno de ellos). El autor menciona diferentes beneficios obtenidos por la implementación de un SGI, llegando a las siguientes conclusiones: Incrementa la satisfacción del cliente ya que garantiza que los pedidos cumplan con las expectativas del cliente, se innovan los procesos según seguimiento y mejora de estos, aumenta la capacidad de los empleados, generando la motivación de éstos y su compromiso con la empresa. (Coneo, 2015)

Es importante indicar que en la evaluación de proveedores no todos pueden sacar el mismo provecho en su calificación. Lo mejor para los proveedores es la capacitación y la asistencia, también se puede ofrecer tener organizaciones muy fuertes como proveedores, frente a esto la evaluación tiene poco valor y sobre sale más la persuasión o la diplomacia.

También es posible tener un solo proveedor con esto es mejor proporcionar apoyo adicional.

Los sistemas de evaluación de proveedores son esenciales para que las empresas se aseguren de que sus proveedores cumplen con los estándares de calidad necesarios. Este sistema ayuda a las empresas a determinar qué proveedores son capaces de proporcionar los mejores productos y servicios que cumplan con los objetivos de la empresa. También les permite evaluar el desempeño de los proveedores existentes y compararlos con los nuevos potenciales. A través de este sistema, las empresas pueden asegurarse de obtener el mejor valor por su dinero al seleccionar proveedores confiables, rentables y de alta calidad.

Los sistemas de evaluación de proveedores son una parte importante de cualquier negocio, ya que garantizan que las empresas obtengan productos y servicios de la mejor calidad de sus proveedores. También brindan una forma para que las empresas realicen un seguimiento del desempeño de los proveedores a lo largo del tiempo y realicen las mejoras necesarias para garantizar la mejora continua. Finalmente, los sistemas de evaluación de proveedores pueden ayudar a las empresas a ahorrar dinero a largo plazo al garantizar que obtengan el mejor valor por su dinero.

2.3 Información de la empresa

Coorporacion Inaya S.A.C., es una empresa joven, que brinda toda clase de servicios generales y alquiler de maquinaria.

Sus principales clientes son aquellas empresas transnacionales que buscan tercerizar trabajos civiles y metalmecánicos, también se encuentra registrado en el RNP (Registro Nacional de Proveedores), en donde el estado se ha convertido en un cliente muy fuerte para la empresa, siempre buscando licitaciones en el SEACE (Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado).

2.4 Descripción del Puesto

Cuando la empresa me contrato me dio el cargo como Administrador de Proyectos.

Dentro de las funciones otorgadas fueron de Planificación de los trabajos, y coordinar con el personal en horarios rotativos.

Vigilar y controlar el desarrollo de los trabajos en temas de Calidad, Costo y Tiempo;

establecer y supervisar rendimientos de personal.

Supervisar los correctos procedimientos en las diferentes actividades, asegurando el cumplimiento del cronograma de trabajos metalmeccánico contractualmente establecido.

Reportar a la Gerencia del Proyecto, avance en los proyectos, obras o servicios asignados.

Realizar coordinaciones con las áreas de administración y logística, para el correcto abastecimiento de materias primas o material de trabajo y EPPs

Obras o servicios específicos:

- Coordinador de la obra de Tendido de Media Tensión, en Grupo las Palmas Pucusana , FAP
- Supervisor en Obra de Implementación de Módulos para oficinas y habitaciones, en Grupo las Palmas Pucusana , FAP
- Supervisor de la Obra de Infraestructura metálica de la Torre de Control, del Grupo Aéreo N°8.
- Supervisor de la Obra en el Campo deportivo de Colegio Polo Jiménez FAP
- Homologación con Bureau Veritas para Minera Volcán

Capítulo 3: Aporte y desarrollo de la experiencia

3.1. Contextualización:

Cuando ingrese a la empresa, se había obteniendo su primera licitación en el año 2017, con un servicio de implementación de servicios eléctricos, la falta de liquidez en su momento nos llevó a los bancos, los cuales nos negaron los préstamos para la ejecución del mismo, con el capital de la empresa iniciamos la ejecución de este servicio, y adelanto del contratante, logrando así su primer trabajo con una entrega exitosa dentro de los tiempos establecidos en el contrato. Así fue como la empresa empezó a crecer, ejecutando obras con entidades privadas.

En fechas de marzo de 2020, nos tocó vivir la época de la pandemia, golpeando fuertemente a la empresa, intentando abrir lista de clientes, la empresa se inscribió en el RNP (Registro Nacional de Proveedores) intentando ganar alguna licitación de servicios, la cual no fue exitosa para la empresa.

La empresa se inclino a importar productos, los cuales dieron el soporte para mantenerse activa.

En el 2021, la empresa se propuso lograr ser proveedor de la minera Volcan, iniciando así un trabajo en un Sistema de Gestión Integrado, Logrando la homologación en el año 2022, y con esta el inicio de sus operaciones en mina.

3.2 Descripción detallada de la experiencia

Fui incorporado desde en el mes de julio en la plantilla comencé a trabajar buscando personal, especializado en sistema de tendido eléctrico de baja tensión, desde el ingeniero residente, ingeniero seguridad, y operarios.

En mi análisis y conocimiento de las diferentes áreas de la empresa, llegué a conclusión que era necesario tener un sistema donde podamos obtener un mejor grupo de proveedores

seleccionados para la empresa, recibí el apoyo de la gerencia, con la sugerencia implementar un sistema de gestión para la selección de proveedores actos para la empresa.

A continuación, vamos a informar los puntos que se dieron para obtener una Lista de proveedores inicial, los cuales serán evaluados, presentando la documentación previa solicitada:

Los proveedores de “COORPORACION INAYA S.A.C.” deberán cumplir con proporcionar los siguientes datos:

- ✓ Razón Social y nombre de gerente y vendedor de la empresa
- ✓ N.º de RUC o N.º de DNI de la persona de Contacto (en caso sea nacional)
- ✓ Dirección Comercial (nacional) o lugar de Procedencia (representaciones)
- ✓ N.º celular o teléfono de persona de contacto

3.2.1 Selección de proveedores

- Para el caso de proveedores nuevos, realizar una entrevista con su representante, registrando las preguntas establecidas en el formato “Selección de Proveedores SGI-F-CM-01”.
- La calificación se realiza según:
 - ✓ Deficiente : (05 – 10) puntos
 - ✓ Regular : (11 – 12) puntos
 - ✓ Satisfactorio : (13 – 15) puntos
 - ✓ Bueno : (16 – 17) puntos
 - ✓ Excelente : (18 – 20) puntos
- En el caso que la pregunta no es aplicable al proveedor se le califica con un puntaje igual a satisfactorio.
- Si el puntaje promedio es igual o mayor a 13, el proveedor es “APROBADO”, de no alcanzar este puntaje será “DESAPROBADO”.
- En el caso que el proveedor sea “APROBADO” será incorporado a la Lista de Proveedores Aprobados SGI-F-CM-02.
- Para el caso de proveedores antiguos que vienen trabajando con “COORPORACION INAYA S.A.C.” ingresaran directamente a la Lista De Proveedores Aprobados SGI-F-CM-02.

3.2.2 Evaluación del desempeño

Evaluación:

La evaluación de proveedores es un proceso importante para que las empresas se aseguren de que sus proveedores satisfagan las necesidades de los clientes y cumplan con los estándares requeridos. Las empresas necesitan evaluar a sus proveedores con regularidad y volver a evaluarlos cuando sea necesario para asegurarse de que estén brindando productos y servicios de la mejor calidad.

La evaluación de proveedores ayuda a las empresas a comprender qué necesitan sus clientes, qué tan bien se están desempeñando sus proveedores y cómo pueden mejorar su relación con ellos. También les ayuda a identificar áreas en las que pueden mejorar la calidad de sus productos o servicios. Al evaluar periódicamente a sus proveedores, las empresas pueden asegurarse de que están obteniendo de ellos la mejor relación calidad-precio. Se recomienda utilizar al menos tres criterios para evaluar a un proveedor:

- Evaluar semestralmente el desempeño de los proveedores de un producto o servicio y registrar los resultados obtenidos en el formato “Evaluación y Reevaluación del desempeño de los Proveedores SGI-F-CM-03”
- Los criterios de la evaluación son los siguientes:
 - ✓ Capacidad de respuesta
 - ✓ Tiempo de entrega
 - ✓ Cumplimiento en cuanto a lo solicitado (calidad/producto y/o servicio)

Calificación/Reevaluación

La definición de los criterios de evaluación:

Calidad: El conjunto de características de una entidad que le dan a la entidad su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas, es el conjunto de características de una entidad que le permiten satisfacer necesidades latentes y establecidas. (Ruiz, 2004)

Servicio: Es una actividad primaria o auxiliar que no produce directamente bienes o productos físicos. El servicio representa la parte intangible de la transacción entre el cliente y el proveedor. (Collier A. D., 2006)

Calificar/Reevaluar, anualmente a los proveedores, según los criterios establecidos.

Registrar en el formato “Evaluación y Reevaluación del desempeño de los Proveedores SGI-F-CM-03.

- ✓ Deficiente : (05 – 10) puntos
- ✓ Regular : (11 – 12) puntos
- ✓ Satisfactorio : (13 – 15) puntos
- ✓ Bueno : (16 – 17) puntos
- ✓ Excelente : (18 – 20) puntos

3.2.3 Vigencia del proveedor

- De desaprobar al proveedor si obtiene un puntaje promedio correspondiente a deficiente durante 2 veces seguidas. La primera vez se le envía una carta de amonestación con el objetivo que mejore la calidad del producto y/o servicio realizado. La segunda vez se le comunica al proveedor que ha sido descalificado como proveedor de la empresa.
- Observar al proveedor si obtiene un puntaje promedio correspondiente a regular, hasta tres veces, enviándole cartas de amonestación para que mejore la calidad del producto y/o servicio, pero a la tercera vez se le comunica que ha sido descalificado como proveedor de la empresa.
- El proveedor sigue aprobado si obtiene un puntaje promedio correspondiente a satisfactorio, bueno o excelente.

3.3 Análisis de la experiencia

Debe haber una mejora en el desempeño de los procesos de adquisiciones al cambiar la forma en que se seleccionan y evalúan los proveedores.

Ciertos factores afectan la evaluación del proveedor más que otros para lograr una mejora significativa en los procesos de compras.

Se va mejorar las relaciones cliente-proveedor y del flujo de trabajo, la respuesta de los proveedores y de la propia empresa al modelo propuesto

Los formatos implementados para evaluación y selección de proveedores eventualmente tendrán un impacto positivo en la satisfacción del cliente.

Estandarización de las medidas de evaluación en un lenguaje común, así como un desarrollo real de los proveedores claridad de procesos entre departamentos.

Se espera que dicha metodología genere competencia entre empresas son proveedores de una familia de productos que permiten la mejora de procesos de adquisiciones.

En el análisis de mi experiencia profesional trabajar en el proceso de un sistema de gestión en las empresas para evaluar la calidad de su gestión, obras, servicios y propuestas, fue una herramienta importante para asegurar que se mantenga el control externo e interno, y que las obras y servicios de la empresa estén a la altura, mediante mi análisis la empresa puedo identificar áreas en las que deben mejorar para brindar un mejor servicio al cliente o aumentar la eficiencia. La experiencia profesional es un factor clave a la hora de asegurar la calidad de un producto o servicio, tener el sistema de gestión adecuado es esencial para que las empresas mantengan el control sobre sus operaciones y garanticen que cumplen con los más altos estándares de calidad.

Tener la experiencia profesional adecuada puede ayudar a las empresas a mantenerse por delante de la competencia y garantizar que sus productos o servicios sean de calidad superior. Con los sistemas de gestión adecuados, las empresas pueden asegurarse de que están brindando a sus clientes una excelente experiencia en todo momento, garantizando a futuro posibles nuevas negociaciones.

3.4 Aportes

Las organizaciones recurren cada vez más a los sistemas de gestión para que sus operaciones sean más eficientes y rentables. Estos sistemas van ayudar a agilizar la selección de proveedores y otros procesos, lo que permite a las empresas centrarse en sus competencias básicas. También ayudan a asegurarse de que todos los documentos necesarios estén en los formatos correctos, lo que ayuda a reducir los errores manuales. Con la ayuda de estos sistemas de gestión, las organizaciones ahora pueden rastrear fácilmente sus contribuciones y asegurarse de que cumplan con las regulaciones.

La evaluación de proveedores es una parte importante de las operaciones de cualquier negocio. Implica seleccionar a los proveedores adecuados, establecer mecanismos de

control interno y evaluar el desempeño. El objetivo es asegurar que la empresa tenga acceso a productos y servicios de calidad a precios competitivos. Al evaluar cuidadosamente a los proveedores, las empresas pueden reducir los costos y mejorar su eficiencia general. Existen numerosas razones para evaluar a los proveedores. Por ejemplo, al evaluar cuidadosamente el desempeño de los proveedores, una empresa puede determinar si cumplen con los estándares de calidad y las obligaciones contractuales. Mediante la evaluación de proveedores, las empresas pueden identificar economías de escala u oportunidades de retorno de la inversión que pueden no ser evidentes para todos los responsables de la toma de decisiones sobre recursos en la organización. El objetivo de la evaluación de proveedores es garantizar que la empresa tenga acceso a productos y servicios de calidad a precios competitivos. Al evaluar cuidadosamente a los proveedores, las empresas pueden reducir los costos y mejorar su eficiencia general en términos de actividades de gestión de la cadena de suministro, como la planificación de la asignación, la gestión del inventario y las decisiones de compra.

Con estos formatos vamos a aportar a que, en el sistema de gestión integrado, llevemos un control de todos nuestros proveedores, con los cuales tengamos una mejor atención a nuestros clientes, en la siguiente tabla se presentan los formatos trabajados, revisados y aceptados por la gerencia de la empresa.

Tabla2: Formatos de Cooperacion Inaya

Código	Nombre del Registro	Responsable del Control
SGI-F-CM-01	Selección de Proveedores	Asistente de Gerencia
SGI-F-CM-02	Lista de Proveedores Aprobados	Asistente de Gerencia
SGI-F-CM-03	Evaluación y reevaluación del desempeño del proveedor	Asistente de Gerencia

Definiciones de aportes:

Proveedor Aprobado

Aquel proveedor de productos, servicios o materia prima que se encuentra habilitado para poder proveer o realizar trabajos en “COORPORACION INAYA S.A.C.”.

Proveedor Observado


Aquel proveedor de productos, servicios o materia prima que se encuentra con calificativo de regular; a quien se le enviaría comunicaciones para que mejore la calidad del producto o servicio solicitado.

Proveedor Desaprobado

Aquel proveedor de productos o servicios que se encuentra inhabilitado para proveer productos y poder realizar trabajos en “COORPORACION INAYA S.A.C.”.

Se obtuvo Certificación de Homologación como proveedor de la Compañía Minera Volcan, con la Certificadora Eagle Consulting, en Anexo 1

Figura6: Lista de selección de proveedores

 COOPERACION INAYA LTDA SAC	SISTEMA DE GESTION	Código	SGI-F-CM-01	REV
		Fecha Elab:	01/09/2022	01
		Fecha Rev:	02/09/2022	PAG
		Fecha Ap :	03/09/2022	1/1
SELECCIÓN DE PROVEEDORES				

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

NOMBRE DEL PROVEEDOR	
CODIGO / RUC	
ACTIVIDAD / SERVICIO	
TELEFONO / FAX / E-MAIL	
CONTACTO	

CUESTIONARIO	RESULTADO PUNTUACION	OBSERVACIONES
A. ¿El proveedor cuenta con procedimientos documentados para realizar su trabajo, y están implementados en forma efectiva?		
B. ¿El personal del proveedor esta capacitado y entrenado adecuadamente?		
C. ¿Los equipos y/o herramientas de trabajo utilizados son de una tecnología adecuada?		
D. ¿Los materiales usados para realizar su trabajo son de una calidad adecuada, que permita cumplir en forma efectiva el trabajo?		
E. ¿La infraestructura ofrecida es adecuada y acorde con su especialidad (instalaciones, maquinarias, vehiculos)		
F. ¿Puede demostrar la aplicación de criterios o procedimientos de seguridad y salud para la ejecución de sus trabajos?		
G. ¿Cuentan con elementos, dispositivos, equipos de protección personal, etc. de seguridad para realizar sus trabajos?		
H. ¿Cuenta en forma permanente con atención médica o seguro privado contra accidentes laborales?		
I. ¿Posee experiencia reciente mayor a 1 año comprobable ante empresas industriales de primer nivel por los productos y/o servicios dados?		
J. ¿Cuenta con sistemas administrativos ágiles para atender cualquier requerimiento de los clientes internos y externos?		
PUNTAJE TOTAL		


APROBADO	<input type="checkbox"/>
DESAPROBADO	<input type="checkbox"/>

DEFICIENTE	: (05 – 10) puntos
REGULAR	: (11 – 12) puntos
SATISFACTORIO	: (13 – 15) puntos
BUENO	: (16 – 17) puntos
EXCELENTE	: (18 – 20)puntos

.....
RESPONSABLE DE LA SELECCION

(*) Se aprueba con un puntaje promedio igual ó mayor a satisfactorio
(**) Cada pregunta vale 2 puntos

Figura7: Evaluación y Reevaluación de desempeño de proveedores

 COOPERACION INAYA LTDA SAC	SISTEMA DE GESTION	Código	SGM-F-CM-03	REV
		Fecha Elab:	01/09/2022	01
		Fecha Rev:	02/09/2022	PAG
		Fecha Ap :	03/09/2022	1/1
EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR				

EVALUACION Y REEVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR

NOMBRE DEL PROVEEDOR:
.....

SERVICIO / ACTIVIDAD:
.....

criterios de evaluacion	AÑO:		
	Junio	Diciembre	reevaluacion
CERTIFICADO DE CALIDAD (MAXIMO 2 PUNTOS)			
TIEMPO DE TRABAJO CON "INAYA" (MAXIMO 5 PUNTOS)			
REPRESENTACION DE LA COMPAÑIA (MAXIMO 3 PUNTOS)			
CAPACIDAD DE RESPUESTA (MAXIMO 3 PUNTOS)			
TIEMPO DE ENTREGA (MAXIMO 4 PUNTOS)			
CUMPLIR CON LO SOLICITADO (CALIDAD/PROD./SERVICIO) (MAXIMO 3 PUNTOS)			
TOTAL DE PUNTAJE			

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

.....

ASISTENTE DE GERENCIA

DEFICIENTE	05 – 10 puntos (es desaprobado)
REGULAR	11 – 12 puntos (es observado)
SATISFACTORIO	13 – 15 puntos (sigue aprobado)
BUENO	16 – 17 puntos (sigue aprobado)
EXCELENTE	18 – 20 puntos (sigue aprobado)

Capítulo4: Propuesta

Es necesario investigar las diferentes situaciones que se pueden presentar cuando afectan la competitividad de la empresa

En un proceso de compras, dado que este proceso consta de actividades, la clave para lograr los más importantes objetivos de la empresa es producir y crear un servicio.

Según la evaluación en la empresa los proveedores de gran importancia para la efectividad del negocio, porque las compras realizadas corresponden al 40-70% de la facturación costes totales de producción. Debido a este nivel de riesgo es importante tener un buen grupo de proveedores, para ello el sistema de gestión es muy importante el cual debe estar en constante mejoramiento, y la propuesta es que haya un departamento especializado en la mejora continua de los todos los procesos.

La implementación de la metodología para mejorar el proceso de las compras y las relaciones cliente-proveedor pueden conducir a una reducción y mejora de costos, reactividad y flexibilidad de los proveedores, y obtener apoyo de otros departamentos de la empresa.

Además, los proveedores estarán más interesados en la empresa, que esto conduce a buenas relaciones entre ellos y, en última instancia con objetivos “win - win”. Y formar relaciones a exitosas con proveedores, se alienta la asistencia y la continua mejora de la cadena de suministro; El proveedor siempre se comprometerá a brindar un producto de calidad y tratará de hacerlo en menor tiempo y a un mejor costo, beneficiará a la empresa y a sus clientes.

Conclusiones

Se determino un proceso para el procedimiento de selección de proveedor de la empresa, se realizará un análisis de las características en general de cada proveedor, donde en primera instancia será verificar, su prestigio, referencias, localización geográfica, trayectoria en su experiencia, también será importante tener su ubicación geográfica de sus centros de atención.

En el procedimiento de evaluación, se va evaluar la calidad de servicio del proveedor, acá se va prevenir imprevistos en la entrega de suministros o atrasos con a logística, generando gastos extras, o compras apresuradas a otros proveedores; se evaluará el margen de error y fiabilidad con los plazos de entra, procesos de devoluciones, la eficiencia de sus vendedores con tiempos de respuestas en sus comunicaciones.

Se identificaron los principales puntos para monitorear a los proveedores seleccionados, se implementó formatos para la evaluación y reevaluación del desempeño de proveedores, estas matrices se comparan al proveedor con el proveedor ideal para la empresa , formato SGI-F-CM-03. En la selección se dará un cuestionario para la selección de un proveedor , el cual será evaluado posteriormente, formato SGI-F-CM-01. Y para llevar un registro de los proveedores seleccionados aprobados para la empresa, se implementó el formato de Lista de Proveedores Aprobados SGI-F-CM-02.

Recomendaciones

Con aplicación de esta metodología, se recomienda que el personal encargado de la selección de proveedores, sea personal preparado y calificado con las normas y políticas de la empresa.

Se recomienda que estos formatos sean reevaluados periódicamente, buscando una mejora continua para la selección sus proveedores, con el control interno es una parte importante de las operaciones de cualquier organización, con este proceso las organizaciones se aseguran de que su personal está desempeñando sus funciones de manera adecuada y que está adecuadamente capacitado para hacerlo. Es esencial que las organizaciones cuenten con sistemas de control interno sólidos, ya que les ayuda a proteger sus activos y lograr los objetivos de la organización.

Un buen almacenamiento es otro de los factores más importantes cuando se trata del valor del producto. Ya sea que esté almacenando elementos físicos o datos digitales, tener una solución de almacenamiento confiable y segura puede marcar la diferencia en la calidad de su producto. Con un buen almacenamiento, puede asegurarse de que sus productos estén a salvo de daños y robos, además de poder acceder a ellos rápida y fácilmente cuando sea necesario.

Bibliografía

- 9001, C. i. (s.f.). *Material del curso; Interpretacion de la Norma ISO 9001:2015*. Lima SGS.
- 9001:2015, I. (s.f.). *Certificacion - Sistema de Gestion de Calidad*. SGS Consulta 2015.
- Abril, C. S. (2012). *Guia para integracion de un sistema de gestion*. Madrid, España: Fundacion Confemetal.
- Alzate, A. M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana*, 576-592.
- Barquero, M. (2016). *Manual Practico de Control Interno*. Barcelona: Profit.
- Benzaquen, D. I. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización*.
- Carbajal, M. D. (2019). "Los Sistemas Integrados de Gestión HSEQ y algunos beneficios para la competitividad empresarial en Colombia".
- Chacon, J. C. (2018). Teoria Modelo y Sistemas de Gestion. *Revista Espacios*, Vol. 39, Pag. 14.
- Ciravegna Martins Da Fonseca, L. M. (2015). ISO 14001:2015: An Improved Tool for Sustainability. *Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol. 8, No. 1, pp37-50.
- Collier A. D., & E. (2006). *Operations Management: Goods Service and Value Chains*. Ohio: Thonson South Western.
- Coneo, O. M. (2015). Importancia de la implementacion de in sistema de gestion en empresas colombianas. *Revista Administracion de Negocios*.
- Coopers & Lybrand. (2015). *Manual de Auditoria*. Valencia: Deusto.
- Cubas, H. L. (2020). "Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque". Chiclayo.
- De La Guerra, L. (2016). *Sistema de Control Interno*. Madrid: OCOE .
- De La Lama, A. (2008). Teoria del Control de la Calidad. *Denarius Revista de economia y administacion*, Pag 16.
- Dedy, A. Z. (2016). Analysis of the Impact of Total. *IOP Conference Series: Materials*.
- Demuner Flores, M. d. (2011). esultados ISO en PYMES de la cadena de proveeduría de la industria automotriz: Estudio cualitativo. *Gestion y Estrategia*, pp 37-51.
- Española, R. A. (s.f.). *Real Academia Española*.
- Espino. (2016). *Implementación de la gestión de compras para mejorar la productividad en la concesion de alimentos*. *Universida San Ignacio de Loyola* . *Llma Peru* . Lima.
- Holmes, A. (2015). *Principios Basicos de Auditoria*.

- Ibañez, A. (2017). A. M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana* 576 - 592.
- Instituto Nacional de Calidad. (14 de Enero de 2017). *Empresas sin sistemas de gestión*.
Obtenido de
<https://www.inacal.gob.pe/normalizacion/noticia/empresasinsistemadegestion>
- Juran, J. M. (1990). Juran y el liderazgo de la calidad. *Un Manual para directivos*.
- Linares, M. J.-I. (2011). Factores administrativos en el éxito de TQM: un análisis relacional con ecuaciones estructurales. *ULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 8(45), 125-138.
- Lopez, e. L. (2005). Evaluacio de la calidad. *Revista Internacional*.
- Mantilla, S. (2017). *Auditoria de Control Interno*. Bogota: OCOE.
- Molina, C. A. (2013). Índice de competitividad empresarial. *Realidad y Reflexión*, 129.
- Peña, D. E. (2011). Sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo,. *Ciencias Holguín*, 1-11.
- Rodríguez, Y. L. (2019). La gestión integral como una herramienta de la productividad. *Signos*, 11-13.
- Ruiz, L. C. (2004). La gestion de la calidad total en empresa moderna.
- Satorres, M. (2008). Análisis de la Relación entre la Calidad y Satisfacción. *Castellano de Plana*.
- Saumeth, K. T. (2012). Calidad y su evolucion: una revision. *Dimens Empres*, 100-1007.
- Ticona, A. F. (2019). *Benficio de Implementacion de la Norma ISO 9001 e ISO 14001*. Lima.
- Ticona, A. F. (2019). *Benficio de Implementacion de la Norma ISO 9001 e ISO 14001*. Lima.
- Vilches. (2017). *Incidencias de las Haciendas de CALidad en la Mejora del Proceso de Compras de Alimentos e Internacional en una empresa Avicola*. Lima.

Anexo1



0921-22-PE-EC
Página 1 de 3

Lima, 29 de setiembre de 2022

Señores
COORPORACION INAYA LTDA S.A.C.
Presente. -

Ref.: Homologación de Contratistas Volcan Compañía Minera

Estimados señores:

Nos es grato dirigirnos a ustedes, con el fin de informar los resultados de desempeño del Proceso de Homologación de Contratistas realizado por **EAGLE CONSULTING S.A.C.** a su empresa **COORPORACION INAYA LTDA S.A.C.** entre los días 12 de setiembre y 29 de setiembre del 2022.

Alcance:

1. Servicio de maquinaria de línea amarilla con operador y rigger.

El objetivo principal de la Homologación, fue la Evaluación del Rendimiento de Seguridad actual del Contratista en relación con la clase de trabajo que realiza en el Sitio, conociendo con mayor detalle las fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora en las áreas de enfoque:

- a) Seguridad en el lugar de trabajo,
- b) Gestión de la Seguridad del Procesos, y
- c) Disciplina Operativa.

Se remitieron los siguientes documentos asociados y alineados con el Objetivo de la Homologación para ser considerados durante el Proceso:

- a) REG-VOL-GLO-06-14 Rev. 01 - Formulario de Homologación para Empresas Contratistas, y
- b) GO-HP-F-13 V.02 - Cuestionario Documentos exigibles para Empresas Contratistas.

Durante el proceso la persona de contacto de la empresa **COORPORACION INAYA LTDA S.A.C.** fue el Sr. Juan Carlos Ayala.

La visita en Sitio fue realizada por el Auditor Manuel Lores y se llevó a cabo el día 27 de setiembre en **PJ. TNTE E PALACIOS NRO. 10 LIMA - LIMA - PUEBLO LIBRE.**

El Informe de Desempeño del Auditor basado en la recopilación y evaluación de la información tanto Cultural como en el Sitio - PSM, le asigna el siguiente Puntaje:

RESUMEN - RESULTADOS:

Categorías	Cultura	Entrevista Virtual - PSM	Objetivo Cultura	Objetivo PSM
Característica (sistema/método)	84%	83%	80%	80%
Aplicación (disciplina operacional)	86%	89%	80%	80%
Resultados (salidas / KPI's)	92%	94%	80%	80%

GO-HP-F-13 V.02
9-05-22

**DETALLE - RESULTADOS**

ÍTEM	ÁREA EVALUADA	Características (sistemas / métodos)	Aplicación (disciplina operacional)	Resultados (salidas / KPI'S)
1	Compromiso de la gerencia	93%	93%	77%
2	Política de seguridad	100%	90%	100%
3	Procedimiento y normas	87%	83%	87%
4	Metas, objetivos y planes	73%	83%	97%
5	Profesionales de seguridad	93%	93%	97%
6	Respuesta de la gerencia y organización de línea	97%	77%	93%
7	Organización interna	93%	93%	80%
8	Motivación y participación	83%	87%	100%
9	Comunicación efectiva	77%	83%	100%
10	Formación y desarrollo	67%	87%	90%
11	Auditorías	70%	83%	83%
12	Investigación y análisis de incidentes	80%	83%	100%
13	MOC - personal	70%	83%	87%
14	Gestión de contratista	100%	100%	100%
15	Planificación de emergencia	80%	87%	90%
16	Control de calidad	60%	93%	90%
17	PSSR	90%	90%	100%
18	Integridad mecánica	83%	90%	100%
19	MOC - instalaciones	63%	80%	93%
20	PSI	97%	87%	100%
21	MOC - tecnología	83%	90%	87%
22	Evaluación de riesgos y análisis de peligros	87%	97%	97%
23	Transporte	97%	87%	90%
	Puntaje total	84%	88%	93%

Basado en el Puntaje asignado, el resultado de la Homologación de Contratistas de la Empresa COORPORACION INAYA LTDA S.A.C.es:

APROBADO

Para evaluación de oportunidades de mejora se les adjunta el Formulario de Homologación para Empresas Contratistas - REG-VOL-GLO-06-14, completado por el Auditor durante la Visita en Sitio

Asimismo, para fines consiguientes se les adjunta la Constancia de Homologación

EAGLE Consulting S.A.C., agradece la confianza deposita para llevar a cabo el Proceso de Homologación y la oportunidad de agregar valor a la Gestión de Seguridad y a los procesos asociados.



0921-22-PE-EC
Página 3 de 3

Cualquier consulta adicional contactar a la Sra. Cecilia Ángeles al Cel 943766525 que gustosamente lo atenderemos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Carlos Marin Oliva".

.....
JUAN CARLOS MARIN OLIVA
GERENTE GENERAL
EAGLE CONSULTING S.A.C.



de EXPERIENCIA y DISPONIBILIDAD
PERMANENTE

GO-HP-F-13 V.02
9-05-22