

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Carrera de Ingeniería Industrial



**MEJORA EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE
COMPRAS, RESPECTO A LA VALIDACIÓN
DE NUEVOS MATERIALES, GESTIÓN DE
NO CONFORMIDADES Y EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EN LA
EMPRESA SAN ESTEBAN S.A.**

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero
Industrial

Sebastián Álvarez Popovich

Código 20120070

Asesor

Pedro Damián Ayala Chacaltana

Lima – Perú

Julio de 2020

RESUMEN

A inicios del año 2019 se emprendieron los proyectos de mejora en el proceso de validación de nuevos materiales, gestión de no conformidades y la evaluación de desempeño de los proveedores; siendo estas tres partes del proceso de gestión de compras de la empresa San Esteban S.A. El primer proceso mostraba ineficiencia en la gestión, careciendo de comunicación entre las áreas involucradas, teniendo como consecuencia demoras en las pruebas, desorden en el almacén y malestar entre los trabajadores. Respecto al segundo proceso, las actividades requerían de una considerable cuota de tiempo al ser manuales, lo cual impedía la comunicación fluida con los proveedores respecto a sus no conformidades. Y en cuanto a la evaluación de desempeño no estaba siendo objetiva al solo considerar los criterios de cantidad entregada y calidad. Ante ello, se utilizó la herramienta Ishikawa para analizar las causas y se estableció indicadores para medir los procesos; con estos resultados se plantearon propuestas y mediante la matriz Impacto Esfuerzo y Riesgo se seleccionaron las mejores alternativas. Para el primer caso se determinó que se requería modificar el procedimiento y tomar los distintos escenarios de acción de las áreas involucradas, se modificaron los formatos y se estableció un flujograma. Para el segundo caso, se automatizó el proceso mediante SAP logrando que el flujo de comunicación sea inmediato y que toda la información este al acceso de todas las áreas involucradas. Finalmente para la evaluación de desempeño se incluyó también la evaluación del sistema de gestión de los proveedores, su nivel de atención y en el criterio de cantidad se tomó en cuenta los tiempos de entrega, criterios que se tuvieron que calcular.

Palabras Claves: Proceso de validación de materiales; evaluación de desempeño de proveedores; estudio de tiempo de la gestión de no conformidades; automatización por SAP; implementación del indicador de OTIF y nivel de atención.

ABSTRACT

At the beginning of 2019, improvement projects were undertaken in the validation process of new materials, non-conformance management and performance evaluation of suppliers; these three being part of the purchasing management process of the company San Esteban S.A. The first process showed inefficiency in management, lack of communication between the areas involved, resulting in delays in testing, disorder in the warehouse and discomfort among workers. Regarding the second process, due the activities were manual, they required a considerable amount of time, which prevented fluid communication with suppliers regarding their nonconformities. And as for the performance evaluation, it was not being objective because it just considers the criteria of quantity delivered and quality. Given this, the Ishikawa tool was used to analyze the causes and indicators were established to measure the processes; with these results, proposals were proposed and the best alternatives were selected through the Impact and Effort matrix. For the first case, it was determined that it was necessary to modify the procedure and take the different action scenarios of the areas involved, the formats were modified and a flowchart was established. For the second case, the process was automated through SAP, ensuring that the communication flow is immediate and that all the information is accessible to all the areas involved. Finally, for the performance evaluation it was also included the evaluation of the supplier management system, its attention level and in the quantity criteria was taken into account the delivery times, criteria that had to be calculated.

Keywords: Material validation process; supplier performance evaluation; time study of the management of nonconformities; SAP automation; OTIF indicator implementation and level of attention.