

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE TITULACIÓN POR TESIS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE COMPRAS PARA
INCREMENTAR EL NIVEL DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE COMPRAS DE
UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPOS DE
MOVIMIENTO DE TIERRAS Y TRANSPORTE DE PERSONAL**

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADA POR

Bach. LEVANO LEVANO, SEBASTIAN ANDRÉ

Bach. VEGA MERCADO, LUIS ENRIQUE

ASESOR: Mg. ROSALES LÓPEZ, PEDRO PABLO

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres, quienes han sido la motivación para seguir adelante.

Luis Vega

El presente trabajo es dedicado a mis padres, quienes han sido el soporte para seguir adelante con esta investigación.

Sebastian Levano

AGRADECIMIENTOS

Nuestro más profundo agradecimiento a nuestros padres por haber sido la motivación y el apoyo para realizar esta investigación.

Agradecemos a nuestros asesores por haber sido la guía para desarrollar correctamente esta investigación.

Por último, agradecemos a todas las personas que nos han acompañado en este camino.

Sebastian Levano

Luis Vega

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción del problema	2
1.2. Formulación del problema	6
Problema General.....	6
Problemas Específicos	6
1.3. Objetivo de la investigación.....	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
1.4. Importancia y Justificación del estudio (aporte, contribución)	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes del estudio de investigación.....	9
2.2. Bases teóricas.....	12
Mejora Continua	12
Estandarización de Procesos	14
Estrategia de Estandarización	14
Homologación de proveedores.....	16
Fase 1: Selección.....	16
Fase 2: Homologación.....	17
Ventajas de la homologación	17
Indicadores de Gestión.....	17
2.3. Definición de términos básicos	20
CAPÍTULO III.....	22
SISTEMA DE HIPÓTESIS	22
3.1. Hipótesis.....	22
Hipótesis Principal	22
Hipótesis Secundarias	22
3.2. Variables	23
Definición Conceptual de las Variables.....	23

Operacionalización de las Variables	23
CAPÍTULO IV	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
4.1. Tipo de Investigación.....	25
4.2. Método de Investigación	25
4.3. Diseño de Investigación	26
4.4. Población y muestra	27
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
Tipos de técnicas e instrumentos.....	28
Procedimiento para la recolección de datos	28
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
CAPÍTULO V	30
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
5.1. Diagnóstico previo a la mejora	30
5.2. Diagnostico posterior a la mejora	33
5.3. Análisis de Resultados	35
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS.....	47
ANEXO 1: Encuesta percepción operatividad de unidades vehiculares.....	48
ANEXO 2: Encuesta sobre documentación en el área de compras.....	50
ANEXO 3: Matriz de consistencia.....	56
ANEXO 4: Análisis SLEPT.....	57
ANEXO 5: Mejoras implementadas	65
ANEXO 6: Datos Muestra 1	75
ANEXO 7: Datos Muestra 2	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadísticos Descriptivos – Estandarización del proceso (Muestra 1)	30
Tabla 2: Estadísticos Descriptivos – Homologación de Proveedores (Muestra 1).....	31
Tabla 3: Nivel de Cumplimiento – Muestra 1	31
Tabla 4: Nivel de Cumplimiento – Muestra 1	32
Tabla 5: Medias de las dimensiones de la variable independiente – Muestra 1	32
Tabla 6: Estadísticos Descriptivos – Estandarización del proceso (Muestra 2)	33
Tabla 7: Estadísticos Descriptivos – Homologación de Proveedores (Muestra 2).....	34
Tabla 8: Estadísticos Descriptivos – Indicadores de Gestión (Muestra 2)	34
Tabla 9: Media de las dimensiones de la variable independiente - Muestra 2	35
Tabla 10: Prueba de Normalidad – Estandarización del Proceso	35
Tabla 11: Prueba No Paramétrica (U-Mann-Whitney) - Estandarización del Proceso ..	36
Tabla 12: Tabla Resumen – Estandarización del Proceso	36
Tabla 13: Pruebas de normalidad - Homologación de Proveedores.....	37
Tabla 14: Prueba de T-Student - Homologación de Proveedores.....	37
Tabla 15: Tabla Resumen – Homologación de Proveedores	38
Tabla 16: Prueba de normalidad – Indicadores de Gestión	38
Tabla 17: Prueba de T-Student– Indicadores de Gestión	38
Tabla 18: Tabla Resumen – Indicadores de Gestión	39
Tabla 19: Prueba de normalidad – Mejora Continua.....	39
Tabla 20: Prueba T Student – Mejora Continua	40
Tabla 21: Tabla Resumen – Mejora Continua	40
Tabla 22: Tabla Resumen General del Análisis.....	41
Tabla 23: Tasa de desempleo 1er Trimestre 2019	63
Tabla 24: Conflictos Sociales 2018	64
Tabla 25: Resumen Análisis PESTEL.....	64
Tabla 26: Ficha del Proceso de Compras.....	66
Tabla 27: Cuadro de Ponderación de Criterios	72
Tabla 28: Clasificación de Proveedor	72
Tabla 29: Matriz de Evaluación.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Frecuencia de los principales problemas según encuestados	3
Figura 2: Diagrama de Pareto de los problemas según los encuestados.....	3
Figura 3: Diagrama de frecuencia sobre encuesta al área de compras	4
Figura 4: Historial de compras a distintos proveedores de filtro de A/C Hilux 2017.	5
Figura 5: Representación de la estructura de la norma ISO 9001 con el ciclo PHVA ...	13
Figura 6: Relación de los indicadores de gestión con los objetivos	18
Figura 7: Inversiones en minería 1er Trimestre 2019	60
Figura 8: Exportaciones minera 1er Trimestre 2019	61
Figura 9: Inversión en Proyectos Mineros	62
Figura 10: Población Económicamente Activa 1er Trimestre 2019.....	62
Figura 11: Mapa de Procesos.....	65

RESUMEN

La presente investigación corresponde a una propuesta para la implementación de la mejora continua en el proceso de compras de una que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal con el objetivo de mejorar el nivel de atención del área de compras.

Para identificar los principales problemas del área de compras se realizó un análisis basado en los lineamientos que se plantean en los estándares internacionales y en la percepción del cliente interno. Producto del análisis realizado se identificaron tres grandes problemas: la falta de un proceso de compras debidamente definido, falta de criterios para seleccionar un proveedor y falta de indicadores que permitan monitorear el desempeño del proceso de compras.

Como solución a los principales problemas del área de compras y cumplir con el objetivo principal y los objetivos específicos de la investigación, se utilizaron la estandarización del proceso, la homologación de proveedores y la implementación de indicadores de gestión.

La prueba estadística arrojó como resultado, que la implementación de la estandarización del proceso generó una mejora significativa en el nivel de atención del área de compras, mientras que la homologación de proveedores y los indicadores de gestión se obtuvo que una mejora no era significativa; sin embargo, se evidenció una marcada tendencia hacia la mejora del nivel de atención del área.

Palabras Clave: Cadena de valor, nivel de atención, compras, estandarización, homologación de proveedores, indicadores de gestión.

ABSTRACT

The present investigation corresponds to a proposal for the implementation of continuous improvement in the purchasing process of one that provides rental services for earthmoving equipment and personnel transport with the aim of improving the level of attention in the purchasing area.

In order to identify the main problems in the purchasing area an analysis was carried out based on the guidelines set forth in international standards and in the perception of the internal customer. As a result of the analysis carried out, three major problems were identified: the lack of a properly defined purchasing process, lack of criteria to select a supplier and lack of indicators to monitor the performance of the purchasing process.

As a solution to the main problems of the purchasing area and to fulfill the main objective and the specific objectives of the investigation, the standardization of the process, the homologation of suppliers and the implementation of management indicators were used.

The statistical test showed that the implementation of the process standardization generated a significant improvement in the level of attention in the purchasing area, while the approval of suppliers and management indicators obtained that an improvement was not significant. However there was a marked tendency towards improving the level of attention in the area.

Key words: Value chain, level of attention, purchases, standardization, supplier approval, management indicators.

INTRODUCCIÓN

La industria minera es uno de los pilares principales de la economía peruana, con una contribución de alrededor del 15% del producto bruto interno nacional. Por esta razón existe una alta demanda del servicio de transporte de los minerales que estas unidades mineras extraen.

Para el desarrollo de la tesis se abordaron las dificultades que presenta el área de mantenimiento para entregar las unidades vehiculares operativas en las fechas pactadas con los clientes (50% falla en entrega de repuestos), estos problemas recaen en una gran mayoría por la demora del área de logística en la gestión de compras de los repuestos que se necesitan para el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades móviles.

En el capítulo I de la investigación se realiza el planteamiento del problema, donde se identifican los principales problemas del área de compras, el objetivo principal y los objetivos específicos de la implementación. Por último, se exponen la justificación y la importancia de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación; en el cual se desarrollan los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos básicos de la investigación.

En el capítulo III, se desarrolla el sistema de hipótesis; en el cual, se plantean la hipótesis principal y las hipótesis secundarios de la investigación. También, se desarrollan las variables de estudio y la definición conceptual de las mismas.

En el capítulo IV, se desarrolla la metodología de la investigación; en la cual se desarrollan el tipo de investigación, el método de investigación y el diseño de la investigación. Además, se determinan la población y la muestra a estudiar y por último se exponen las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

En el capítulo V, se realiza la presentación y el análisis de los resultados de la investigación; en este capítulo se realizó la prueba estadística que permitió comparar las medias antes y después de las implementaciones.

Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de los tesisistas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La empresa donde se realizó la investigación inicia sus actividades en el año 1999. Los principales servicios que ofrece son el alquiler de unidades para movimiento de tierra y transporte de personal para empresas mineras. La empresa busca brindar un servicio con altos estándares de calidad para sus clientes. Por eso, cuenta con unidades modernas, en las cuales se invierte constantemente en su mejoramiento y mantenimiento. Además, sus servicios están respaldados por la seguridad, responsabilidad, integridad y los valores organizacionales que la caracterizan. Su sede principal está ubicada San Juan Lurigancho, Lima - Lima.

Para asegurar la calidad del servicio, antes de que las unidades sean entregadas pasan por una revisión por parte del área de mantenimiento; en la cual, se verifica que las unidades cuenten con la capacidad técnica para cumplir con el servicio. De no ser el caso, las unidades son adaptadas o reparadas por el área de mantenimiento; para lo cual, se envía el requerimiento al área de compras para que se adquiriera los repuestos necesarios.

Para conocer los principales problemas de la empresa, se realizó una encuesta a los técnicos-mecánicos encargados de las reparaciones. Se encuestó a 35 técnicos, obteniéndose los siguientes resultados, que se muestran en la figura 1 y 2.

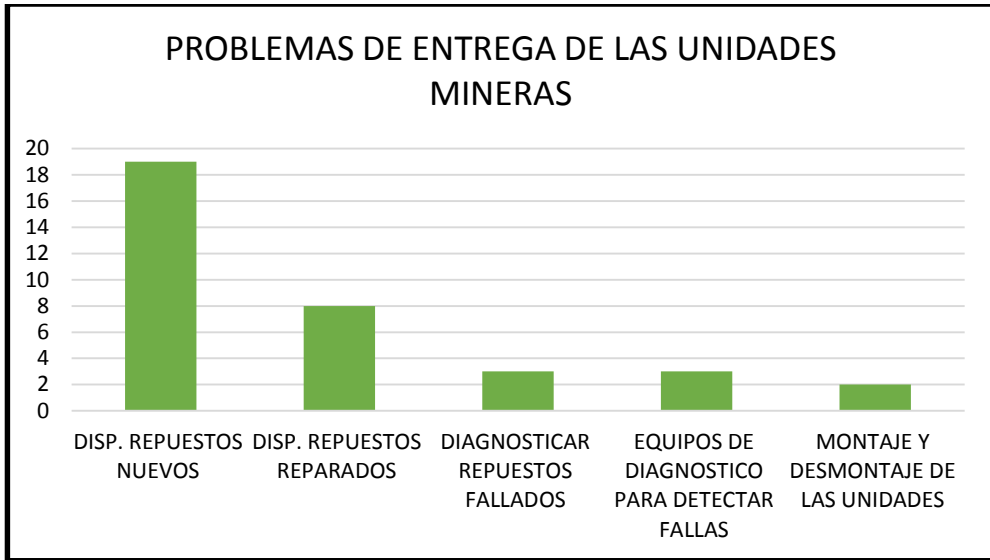


Figura 1: Frecuencia de los principales problemas según encuestados
Fuente: Elaboración propia

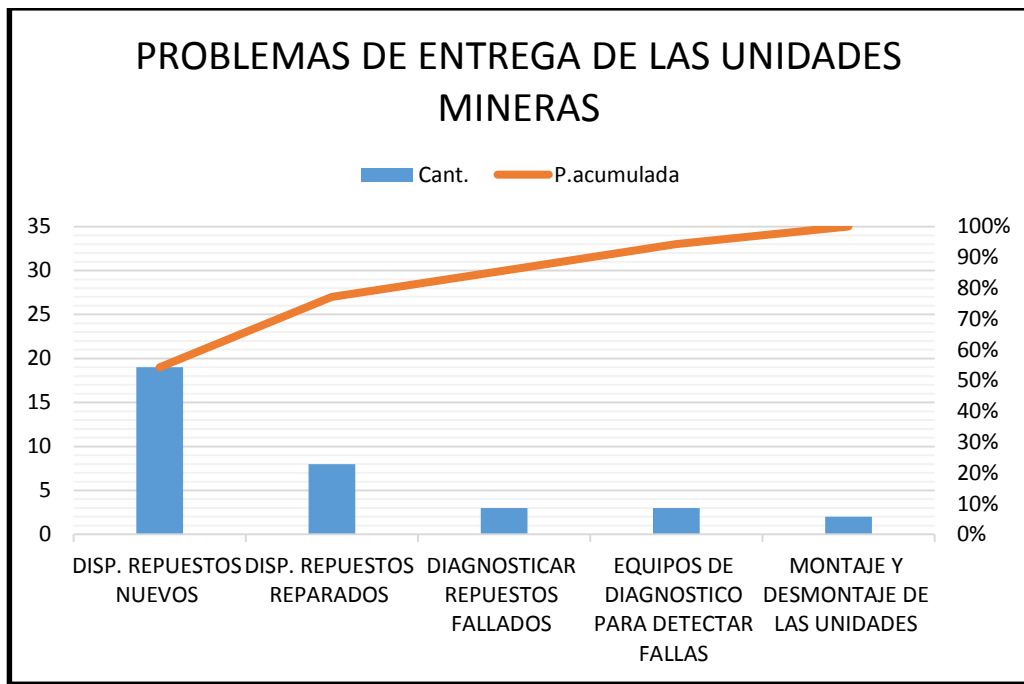


Figura 2: Diagrama de Pareto de los problemas según los encuestados
Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados, se observó que uno de los principales problemas en la entrega a tiempo de las unidades que están involucradas en los servicios, es debido en su gran mayoría a la entrega o disponibilidad de insumos para reparar las falencias de las unidades vehiculares, lo que ha generado la cancelación de algunos servicios y la pérdida de algunos clientes.

Asimismo, enfocados en el problema de disponibilidad de repuestos, que es en su totalidad responsabilidad del área de compras, nos topamos que en dicha área las principales actividades como cotización, compras e ingreso almacén se aprende por medio de instrucción de los colaboradores con mayor antigüedad. Por esta razón se realizó una encuesta a los colaboradores del área.

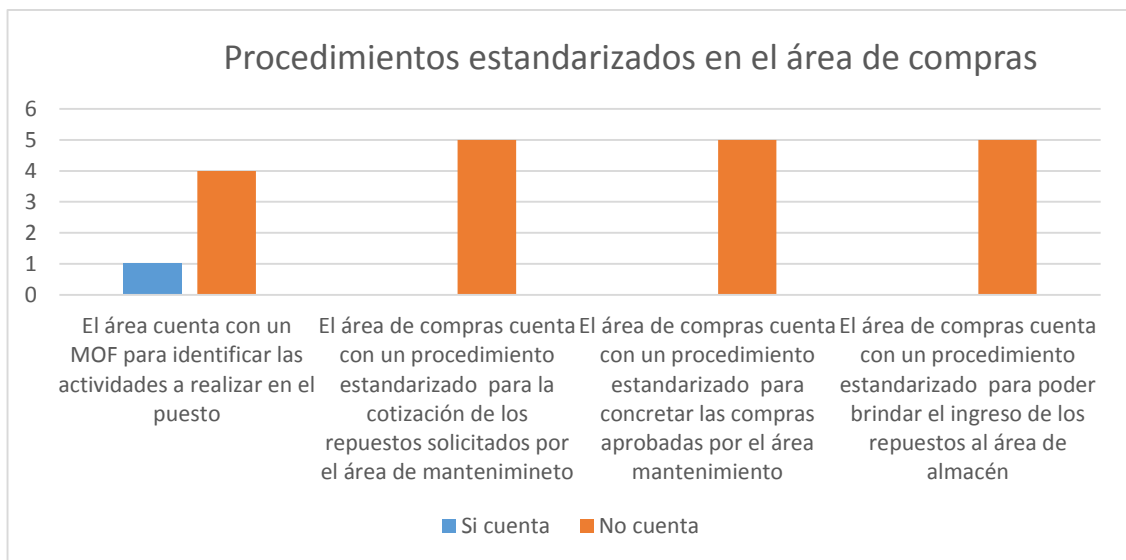


Figura 3: Diagrama de frecuencia sobre encuesta al área de compras
Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en la figura 3, el proceso de compras no se encuentra correctamente definido; es decir, no existe información documentada como manuales y procedimientos que les permitan a los colaboradores del área tener un marco de referencia para realizar sus funciones, este es uno de los principales problemas con los que cuenta el área.

La falta de información documentada del proceso de compras ha generado que el área no cumpla con el acuerdo de nivel de servicio con el área de mantenimiento, retrasando las revisiones de los equipos y a su vez la entrega del servicio.

Debido a que los proveedores no se encuentran homologados, no se han logrado establecer los requisitos de calidad para los insumos que se adquieren según las especificaciones técnicas de cada unidad, como se observa en la figura 4 un filtro de A/C se compró hasta en 9 proveedores en el lapso de un año. Por esta razón, existe gran cantidad de devoluciones por parte del cliente interno, retrasando así la entrega de la unidad operativa.

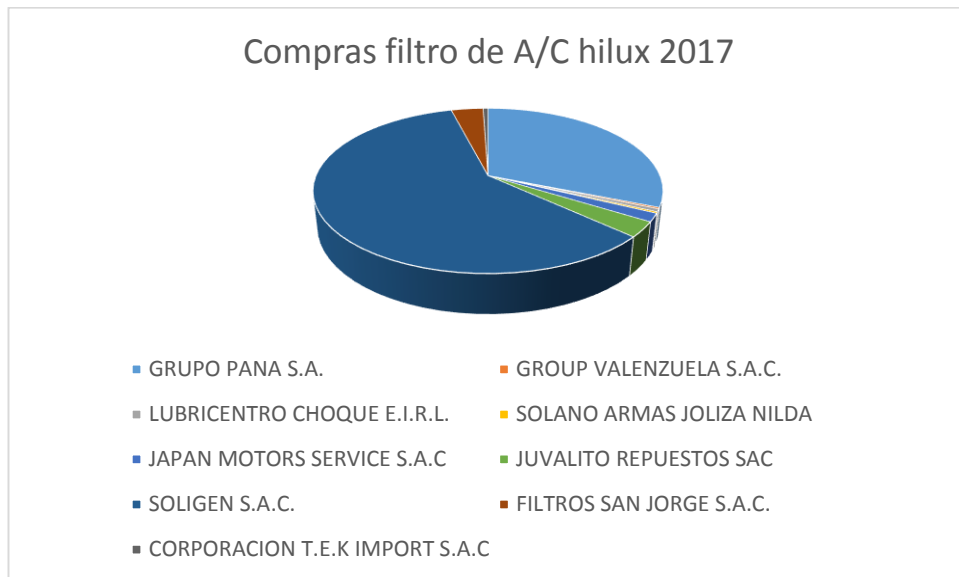


Figura 4: Historial de compras a distintos proveedores de filtro de A/C Hilux 2017.
Fuente: Elaboración propia

Además, no se cuenta con criterios para la evaluación de proveedores; que permitan seleccionar proveedores confiables y que brinden los productos de la mejor calidad posible.

Por último, no se cuenta con indicadores que permitan medir el desempeño del área de compras. Impidiendo así, que la alta gerencia tenga la visibilidad adecuada para identificar e implementar mejoras en el área (anexo 4).

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿En qué medida la implementación de la mejora continua para el proceso de compras incrementa el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?

Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida la estandarización del proceso de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?
- b) ¿En qué medida la homologación de la cartera de proveedores incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?
- c) ¿En qué medida la implementación de indicadores de gestión incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?

1.3. Objetivo de la investigación

Objetivo General

Determinar en qué medida la implementación de la mejora continua en el proceso de compras incrementa el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.

Objetivos Específicos

- a) Estandarizar el proceso de compras para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.

- b) Homologar la cartera de proveedores para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.

- c) Establecer indicadores de gestión en el área de compras que permitan incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.

1.4. Importancia y Justificación del estudio (aporte, contribución)

Teórica: Se implementó la mejora continua en el proceso de compras utilizando los conceptos de estandarización de procesos, homologación de proveedores e indicadores de gestión demostrando los conocimientos por parte de los tesisistas.

Práctica: La implementación de la mejora continua permitió mejorar el nivel de atención del área de compras y en consecuencia mejoró la competitividad de la empresa. Además, la implementación de la mejora demuestra la importancia práctica de la tesis.

Económica: La mejora en la competitividad de la empresa generará mayores ingresos para la empresa, ya que, evitó la pérdida de clientes y aumentó la captación de nuevos clientes.

Social: La mejora en el proceso de compras permitió que la empresa adquiriera unidades de mejor calidad, que garanticen la seguridad de los usuarios y no contaminen el medio ambiente. Además, permitió abrir nuevos puestos de trabajo para la atención de nuevos clientes. Asimismo, la satisfacción de los trabajadores que se transmitió con sus familiares.

Metodológica: Con el fin de lograr los objetivos de la investigación se utilizaron técnicas de investigación como el cuestionario, encuestas, búsqueda documental y consultas prediseñadas. Con la aplicación de estas herramientas se busca conocer el nivel de atención del área de compras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio de investigación

Altez, C. (2017) en su tesis de titulación de pregrado planteó como finalidad realizar un diagnóstico de los procesos de la cadena de suministros de la empresa RIALS S.I.R.L mediante la metodología SCOR.

Dentro de este análisis incluyó al proceso de abastecimiento, al cual dividió en dos subprocesos: compras y gestión de proveedores. Producto del diagnóstico se describieron observaciones para los subprocesos mencionados. En el caso del subproceso de compras describió como principal observación la falta de políticas y procedimientos que permitan reglamentar la gestión de compras de manera adecuada. Mientras que para el caso del subproceso gestión de proveedores describe como principal observación la falta de criterios para la homologación de estos.

El trabajo de Altez, C. (2017) se relaciona con la presente investigación debido a que concluye que “la falta de estandarización en el proceso de compras y la falta de criterios para la homologación de proveedores impide a la empresa generar una estrategia de abastecimiento que le permita tener un proceso más eficiente” (p.156). Y recomienda lo siguiente:

Estandarizar el proceso de compras estableciendo políticas y procedimientos que permitan mejorar la eficiencia de este. También, recomienda la implementación de criterios para la homologación de proveedores de modo que la empresa pueda evaluar y categorizar a sus proveedores para establecer estrategias de negociación efectivas. Y por último recomienda la implementación de indicadores que permitan medir el desempeño de la gestión de compras y la gestión de proveedores (p.158).

Pinero, M. (2008) en su tesis de pregrado Sistema evaluación y homologación de proveedores:

Desarrolla una metodología para evaluar la homologación de proveedores, teniendo como base la gestión de compras y la evaluación de proveedores en ISO 9001:2000. Toda vez que son los requisitos que más pueden contribuir a mejorar los resultados de las organizaciones y también, muy probablemente, los peores interpretados y asimilados (p.1).

Pinero, M. (2008) concluye en general que la homologación de proveedores permite llevar la gestión de compras desde una perspectiva holística, teniendo criterios relacionados a todas las áreas productivas de la empresa (p.45).

Este trabajo se relaciona con la presente investigación debido a que como solución del problema el autor propone el desarrollo de una metodología de homologación de proveedores, la cual abarca la fase de evaluación de proveedores y la fase de selección de proveedores.

Valencia, P. (2015) en su tesis de postgrado Sistema de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de la municipalidad de Lima Metropolitana:

Plantea la medición de la correlación entre la efectividad de un sistema de indicadores de gestión de indicadores y la efectividad del proceso de recaudación de rentas de la Municipalidad Metropolitana de Lima utilizando el Balanced Score Card como herramienta estratégica para realizar la gestión de indicadores en base a los objetivos que se planteen.

Los resultados expuestos por el autor indican que la implementación de indicadores de gestión y/o la mejora continua de los que ya existen impactan directamente en la efectividad del proceso, esto debido a que los indicadores de gestión permiten encontrar oportunidades de mejora.

Este trabajo guarda relación con la presente investigación, ya que se demuestra estadísticamente que la implementación o mejora de indicadores de gestión mejoran la efectividad del proceso, es decir, a mayor nivel de efectividad en los indicadores, mayor será el nivel de efectividad del proceso.

Barrios, J. (2012) en su tesis de pregrado Propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta su integración con los procesos comercial y planeación de producción para la empresa ARTPRINT LTDA

Desarrolla una mejora integral del proceso de compras, buscando alinearlos con las políticas de calidad de la empresa. Propone la implementación de criterios para seleccionar, evaluar y clasificar a los proveedores de la empresa para disminuir la cantidad de no conformidades en los insumos adquiridos por el área de compras, siendo la principal causa de estas los tiempos de entrega de los proveedores (p.26-54).

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo debido a que concluye “que la implementación de criterios para seleccionar, evaluar y clasificar proveedores disminuye en un 35% el indicador de no conformidades” (p.75). Esto demuestra que efectivamente la homologación de proveedores mejora el desempeño del área de compras.

Espinoza, C. (2014) en su tesis de pregrado Diseño y planeación de la cadena de suministros para empresa de comercialización de tractores agrícolas a nivel nacional, expresa lo siguiente:

Se identificó que uno de los problemas más importantes de la empresa es la pérdida de ventas por la no disponibilidad de las unidades cuando algún cliente las requiere. Esto se debe a que el área de compras adquiere unidades solo tomando en cuenta el stock de unidades.

El autor plantea como propuesta de solución la utilización del método de la curva de intercambio, el cual le permitirá al área de compras determinar el lote óptimo de pedido teniendo en cuenta factores como el costo de almacenamiento, costos operacionales, costos financieros y la demanda. Al realizar compras basadas en el lote óptimo de pedido disminuirán los casos de pérdida de ventas debido a la falta de disponibilidad de unidades.

Este trabajo se relaciona con la presente investigación, ya que, el autor propone estandarizar el proceso de compras utilizando la herramienta del lote óptimo de compra.

Cano, M. (2013) en su tesis Propuesta de mejoramiento de la gestión de la cadena de abastecimiento enfocada en la planeación de la demanda, proceso de compras y gestión de inventarios para la línea de negocio de pollo en canal de la empresa Pollo Andino S.A. plantea:

El desarrollo de una mejora del proceso de abastecimiento basado en herramientas como la planeación de la demanda, gestión de inventarios y la estandarización del proceso de compras. En base al análisis realizado por el autor, se demuestra que la empresa cuenta con un proceso de compras netamente empírico, el cual le genera sobrecostos.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso debido a que con el fin de disminuir los sobrecostos, se propone estandarizar el proceso de compras y la implementación de indicadores de gestión que permitan tener visibilidad del proceso y permitan identificar oportunidades de mejora.

2.2. Bases teóricas

Mejora Continua

Maldonado J. (2018) en su investigación sobre la mejora continua afirma lo siguiente:

Las empresas más competitivas aplican la filosofía de calidad total en todos sus niveles jerárquicos, esto implica que exista un proceso de mejora continua que busque siempre la excelencia y la innovación que lleve a las empresas a aumentar su competitividad, disminuir sus costos y aumentar los niveles de satisfacción del cliente (p.173).

Huaynate H. (2018) define la mejora continua de la siguiente manera:

La mejora pretende incrementar el desempeño de los procesos productivos que generan servicios y productos. Esta filosofía es la base para la estabilización de los procesos y la identificación de oportunidades de mejora. Producto de la mejora de procesos se pueden derivar acciones correctivas y/o preventivas (p.67).

García M., Quispe C. y Paez L. (2003) su investigación sobre mejora continua y calidad indican lo siguiente:

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PDCA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad (p.92).

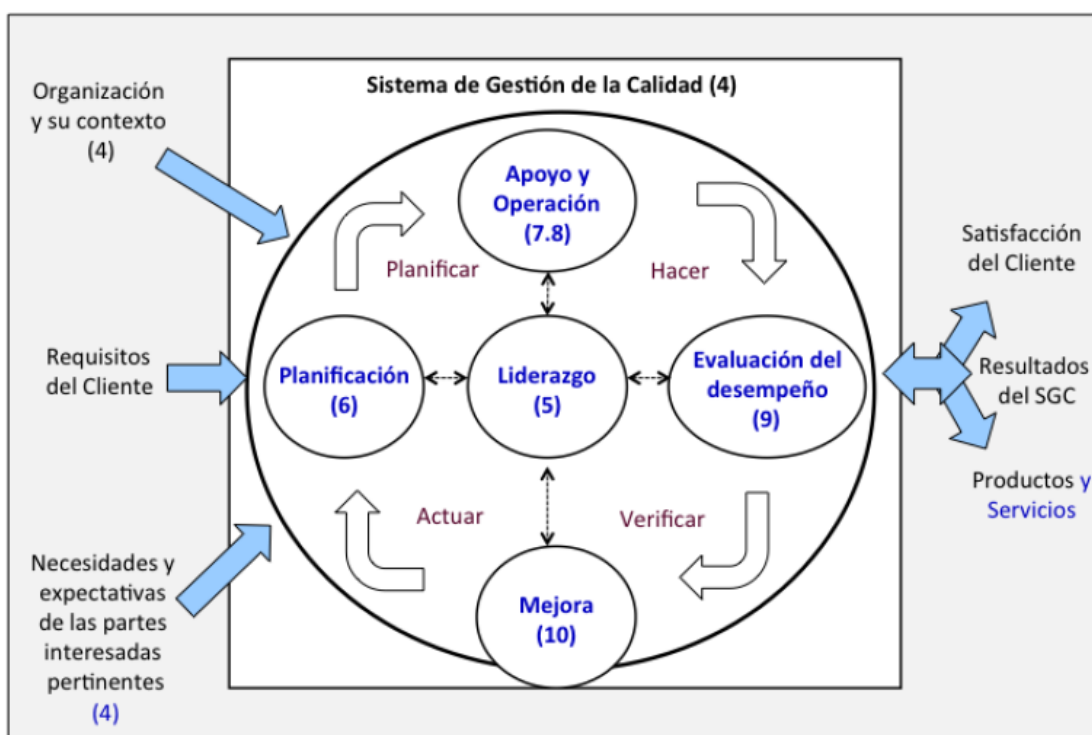


Figura 5: Representación de la estructura de la norma ISO 9001 con el ciclo PDCA
Fuente: International Standardization Organization, 2015

La figura 5 muestra el ciclo PDCA en el marco de gestión de la norma ISO 9001, al respecto Jimeno J. (2013), el ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act, PDCA), describe de la siguiente forma los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua:

- Planificar: se identifica cuáles son aquellas actividades de la organización susceptibles a la mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. La identificación de oportunidades de mejora se puede realizar mediante grupos de trabajo, lluvias de ideas, identificando nuevas tecnologías, entre otros.
- Hacer: se realizan los cambios necesarios para implementar las mejoras identificadas.
- Verificar: Se deben realizar pruebas sobre las mejoras implementadas. En caso de que la mejora no cumpla con las expectativas iniciales se realiza modificaciones para ajustarla a los objetivos esperados.
- Actuar: una vez finalizado el periodo de prueba se analizan los resultados y se comparan con la situación antes de la mejora. Si los resultados son satisfactorios se debe proceder a implementar la mejora en forma definitiva en toda la organización (p.45).

Estandarización de Procesos

Medina J. Mosquera A. & Mosquera H. Jimenez P. (2014) afirman que “los estándares son normas que orientan sobre los requisitos indispensables que debe cumplir determinado proceso, producto o servicio para alcanzar sus objetivos de calidad” (p.9).

Para Buitrago D. & Fernando D. (2007), la estandarización se puede definir como:

La estandarización es la recolección y documentación de información acerca del funcionamiento (quién, cómo y cuándo) de los procesos de una manera precisa, clara, exacta y de fácil comprensión. Esta estandarización permite llevar un control de los procesos de manera que se pueda evaluar su gestión para generar un mejoramiento en cuanto a los recursos, las metodologías y la calidad del mismo y del producto o salidas (p.24).

Estrategia de Estandarización

Según lo citado en la investigación de Abreu J. & Diez J. (2007), toda estrategia de estandarización debe contar con los siguientes elementos básicos:

- El establecimiento de la misión, objetivos, propósitos y metas que se pretenden alcanzar con el producto estandarizado por país, esto con el fin de tener una misión acorde a la organización y lograr la creación de una cultura organizacional. Se destaca este punto como la base de partida de cualquier aspecto o decisión a tomar ante proyectos futuros.
- El desarrollo de un plan que logre definir claramente el qué, cómo, dónde y quién de lo que se pretende realizar, cuidando que esté relacionado con el establecimiento de actividades a largo plazo.
- La elección de un líder que dirija las acciones de cada uno de los elementos, además de tomar las decisiones al final de cada una de las fases. Generalmente el líder del proyecto es un gerente de marca. A pesar de la dificultad que implica el proceso de estandarización de productos, es necesario que una persona se encuentre involucrada en todos los aspectos que se realicen en cada una de las áreas, monitoreando cada elemento que determina su desarrollo.
- Establecer un criterio de evaluación de resultados para la toma de decisiones incluyendo análisis financieros que permitan determinar la oportunidad del negocio y la posibilidad de su realización. Es necesario establecer un grado de comparación, que actúe como punto de referencia para la toma de decisiones. Éste se puede definir con base en la experiencia, conocimientos o estudios previamente realizados.
- Elaboración de reportes finales que presentan las actividades realizadas en cada fase y los resultados de desempeño, con el fin de tomar la decisión de seguir adelante o no con el proyecto. Además, permite la estandarización de cada actividad realizada y logra mantener el control.
- El continuo monitoreo de la competencia y las nuevas tecnologías que puedan afectar el desempeño del producto, estableciendo acciones ante los posibles escenarios competitivos. El olvidarse de lo que ocurre fuera de la empresa podría resultar en una de las mayores amenazas que condujeran al fracaso.
- Una continua retroalimentación entre los departamentos, para lograr el mejor desempeño en cuanto a calidad del producto y tiempo de lanzamiento a los mercados. La comunicación es la base para el buen trabajo en conjunto, sobre todo aquel en el que se involucran tantas áreas (p.122).

Homologación de proveedores

Mora L. (2010) afirma que la gestión de proveedores se divide en dos grandes aspectos selección de proveedores y evaluación de proveedores. Sobre la selección de proveedores afirma lo siguiente:

El análisis y selección de proveedores es uno de los procesos claves en la organización, ya que genera y mantiene la competitividad de esta. Existen cuatro elementos que enmarcan la visión estratégica del análisis y selección de proveedores, los cuales son: identificación, asesoría y racionalización de la base de proveedores, desarrollo integral y proactivo, alineación de los objetivos de la cadena de suministros y alta velocidad de respuesta (Mora, 2010, p.46).

Y sobre la evaluación de proveedores se indica lo siguiente “la evaluación de proveedores tiene como propósito agilizar los procesos en la cadena de suministros, haciéndolos más eficientes para cada una de las partes; con miras a la satisfacción del cliente” (Mora L., 2010, p.46).

Fase 1: Selección

Dueñas J. (2018) afirma que la fase de selección de proveedores debe comenzar con los proveedores con los que ya cuenta la empresa y se deben establecer revisiones periódicas al desempeño de estos.

La fase de selección de proveedores comienza con la verificación de los proveedores ya existentes para todos los bienes y servicios, y la necesidad de búsqueda de otros nuevos para la obtención de mejoras en aspectos tales como calidad, tiempo de entrega, precio, especificaciones técnicas, etc. Esta tarea debe realizarse periódicamente con el fin de obtener una base de datos de proveedores, para que en el supuesto de que sea necesario el cambio, se acceda a la información de manera rápida y efectiva (p.55).

Además, Dueñas J. (2018) recomienda que “la base de datos recopilada debe ser lo más completa posible, por lo que requiere que se guarde toda la información que el proveedor pueda ofrecer y que pueda ser útil para la toma de decisiones” (p.55).

Fase 2: Homologación

Dueñas J. (2018) sobre la fase de homologación indica lo siguiente:

La empresa se asegura de que el proveedor seleccionado cumple con las condiciones establecidas comúnmente mediante los denominados sistemas de gestión de calidad. Además, se deberán establecer los siguientes puntos en el acuerdo con el proveedor:

- Los objetivos que se persiguen.
- Las áreas del proceso productivos que deberán controlarse.
- Responsables del programa.
- La metodología a utilizar.
- Métodos y herramientas necesarias.
- Criterios de evaluación del desempeño (p.65).

Ventajas de la homologación

Dueñas J. (2018) afirma que las ventajas de ejecutar un correcto proceso de homologación de proveedores son las siguientes:

- Eliminación de costos asociados al control de productos o servicios al proceso productivo.
- Reduce las devoluciones por defectos de calidad análogos
- Disminuye los tiempos de abastecimiento existentes desde que se hace la petición al proveedor hasta que los productos o materias primas llegan al almacén del comprador (p.90).

Indicadores de Gestión

Rincón R. (1998) define los indicadores de gestión como “una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, negocio o de las ventas de una compañía” (p.49). En ese sentido, para Rincón R. (1998), los indicadores de gestión “son

una forma clave para retroalimentar un proceso y monitorear el avance o la ejecución de un proyecto”. (p.49)

Mientras que Beltrán J. (2010) afirma que “los indicadores de gestión son la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas” (p.34).

Otro punto importante para la definición de un indicador de gestión es el diseño, al respecto Rincón R. (1998) afirma que “el correcto diseño de los indicadores de gestión permite mantener controlada una situación específica y facilita la toma de decisiones, ya que permite identificar tendencias” (p.49).

Los indicadores de gestión deben definirse en función de los objetivos que se imponga la organización, en ese sentido, Fernández A. (2004) indica que “los indicadores de gestión deben estar relacionados con los objetivos de la empresa, a través de un plan de mejora continua” (p.27).

En la Figura 5 se observa gráficamente la relación entre los indicadores de gestión y los objetivos de la empresa.

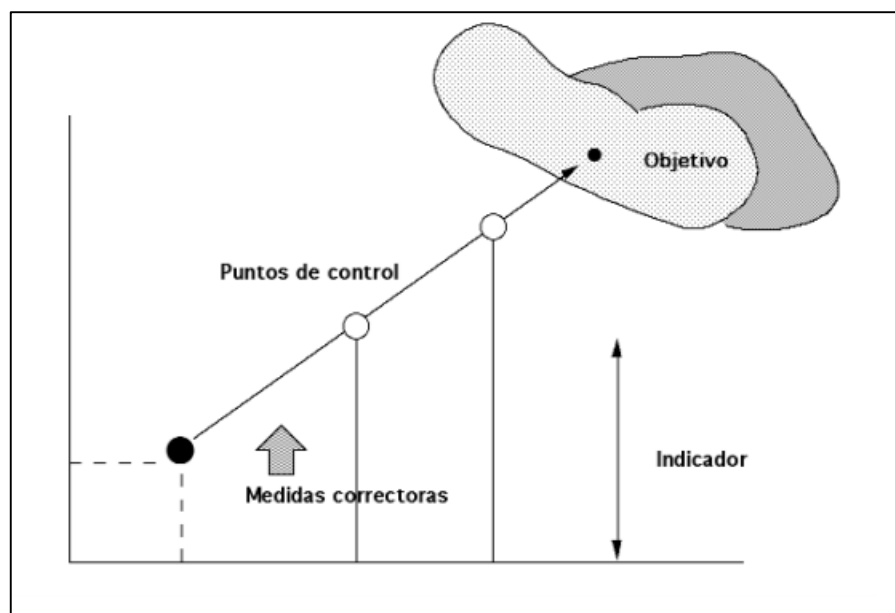


Figura 6: Relación de los indicadores de gestión con los objetivos
Fuente: Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando Integral (2004)

Clasificación de los indicadores de gestión

Rincón R. (1998) indica que “los indicadores de gestión se clasifican en base a cuatro perspectivas: Financiera, Cliente, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento” (p.54).

Fernández A. (2004), define cada tipo de indicador de la siguiente manera:

- Indicadores Financieros: Son los valoran conceptos como la rentabilidad, el crecimiento, la estabilidad y la creación de valor para los accionistas.
- Indicadores de Procesos Internos: Reflejan la situación de la empresa con relación al mercado y a la competencia.
- Indicadores de Clientes: Miden como la organización transforma las expectativas del cliente en productos terminados.
- Indicadores de Aprendizaje y Cumplimiento: Parten de la premisa de que las personas son el mayor capital de la organización, miden el liderazgo, la capacidad participativa y el crecimiento personal en responsabilidad e iniciativa (p.39).

Determinación de los indicadores de Gestión

Para Rincón R. (1998) un indicador de gestión debe cumplir los siguientes requisitos:

- Simplicidad: El indicador debe ser capaz de describir el fenómeno a medir, en poco tiempo y con pocos recursos.
- Adecuación: El indicador debe describir por completo el fenómeno a medir, reflejando la magnitud del hecho y evidenciando las desviaciones sobre el nivel esperado.
- Validez en el tiempo: Los indicadores se deben poder reproducir en el tiempo y en las mismas condiciones.
- Conocimiento por parte de los usuarios: Se debe involucrar al personal desde la fase de diseño del indicador y se le debe proporcionar los recursos y capacitaciones necesarias para la puesta en marcha.
- Auditabilidad: El indicador debe permitir que un tercero, ajeno al proceso, pueda verificar que se están realizando las mediciones de manera correcta.
- Oportunidad: Los datos deben poder ser recolectados a tiempo, a fin de que el análisis de estos sea realizado oportunamente (p.50).

Fernández A. (2004) sobre la determinación de un indicador de gestión afirma lo siguiente:

La selección definitiva de los indicadores que han de formar el cuadro de mando puede ayudarse mediante el estudio crítico de los inicialmente elegidos, de acuerdo con un cuadro de evaluación que pueda someterse a los agentes interesados. De esta forma y, mediante el tratamiento estadístico de múltiples valoraciones individuales o grupales, puede alcanzarse un consenso sobre los indicadores finalmente escogidos por la organización (p.36).

Beneficios de los indicadores de Gestión

Rincón R. (1998) indica que los principales beneficios del uso de indicadores de gestión son los siguientes:

- Mejora en la satisfacción del cliente, debido a que se priorizan los procesos más importantes.
 - Permiten controlar el desempeño de una organización, de un área en particular o de un proceso en específico, logrando así la mejora continua.
 - Retroalimentación directa entre el colaborador y las actividades que realiza.
- (p.49)

2.3. Definición de términos básicos

- **Proceso**

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (International Standardization Organization, 2015, p.19).

- **Proveedor**

“Organización que proporciona un producto o un servicio” (International Standardization Organization, 2015, p.19).

- **Norma ISO 9001**

“Norma internacional que establece los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, centrándose en todos los elementos que administrativos de calidad que la empresa debe implementar para ser capaz de brindar productos y servicios de calidad” (International Standardization Organization, 2015, p.18).

- **Evaluación de proveedores**

“Proceso en el cual, se evalúa a los posibles proveedores de la empresa. Basándose en criterios en criterios establecidos por la empresa” (International Standardization Organization, 2015, p.12).

- **Modelo AHP**

“El AHP un método matemático creado para evaluar alternativas cuando se tienen en consideración varios criterios” (Osorio, Herrera y Vinasco, 2008, p.23).

- **Calidad**

“La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes” (International Standardization Organization, 2015, p.11).

- **Control y seguimiento**

“El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objetivo de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” (Munch, L, 2014, p.33).

CAPÍTULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

Hipótesis Principal

Implementando la mejora continua en el proceso de compras se incrementa el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.

Hipótesis Secundarias

- a) Estandarizando el proceso de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.
- b) Homologando la cartera de proveedores incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.
- c) Estableciendo indicadores de gestión que midan el desempeño del área de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.

3.2. Variables

Definición Conceptual de las Variables

Variable Independiente (X) – Implementación de mejora continua

Huaynate H. (2018) define la mejora continua de la siguiente manera:

La mejora pretende incrementar el desempeño de los procesos productivos que generan servicios y productos. Esta filosofía es la base para la estabilización de los procesos y la identificación de oportunidades de mejora. Producto de la mejora de procesos se pueden derivar acciones correctivas y/o preventivas (p.67).

Variable Dependiente (Y) – Nivel de Atención

Stauss y Neuhaus (1997) sugieren que es posible que la repuesta que un cliente da al valorar su nivel de satisfacción está conectada con varios componentes emocionales, cognitivo e intencionales. Por ello los autores plantean, desde un punto de vista cualitativo, distintos tipos de satisfacción/insatisfacción.

Philip Kotler, et al (1989) La satisfacción del cliente se puede entender cómo, el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Operacionalización de las Variables

Variable Independiente (X) – Implementación de mejora continua

Se define operacionalmente como la adquisición de la filosofía de mejora continua que permite a la empresa tener una mejora en el proceso de compras y disminuir las devoluciones.

Indicadores:

Implementación SI = 1

Implementación No = 0

Dimensión 1: Estandarización del proceso de compras

Se refiere a documentar el proceso de compras en el cual se describe minuciosamente las instrucciones y actividades que se realizan en este proceso. Acciones específicas que se realizan en el puesto de comprador.

Indicadores:

Proceso estandarizado SI = 1

Proceso estandarizado No = 0

Dimensión 2: Homologación de proveedores

Se define operacionalmente como los criterios que la empresa utilizo para poder seleccionar y evaluar la cartera de proveedores, y así poder contar con los productos e insumos de mejor calidad para las unidades vehiculares.

Indicadores:

$$\text{Factor homologacion} = \frac{\text{N}^\circ \text{ d eproveedores homologados}}{\text{Total de proveedores}}$$

Dimensión 3: Indicadores de gestión

Se define operacionalmente como los indicadores usados para poder medir el desempeño del proceso de compras, con esto se mantuvo un control constante de las mejoras que se implementaron.

Indicadores:

Nº de indicadores implementados

Variable Dependiente (Y) – Nivel de Atención

Se define operacionalmente como el nivel de satisfacción que tiene el cliente interno (área de mantenimiento) por el grado de atención que le brindó el área de compras, con respecto al abastecimiento de repuestos e insumos.

Indicador:

$$\text{Factor de atención} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos atendidos a tiempo}}{\text{Total de requerimientos}}$$

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación

Tamayo M. (1999), afirma que la investigación aplicada se basa en “el estudio y la aplicación de la investigación problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías” (p.43).

Como se cita en la investigación de Vargas Z. (2009):

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (p.159)

Teniendo en cuenta las bases teóricas mencionadas anteriormente y debido a que el objetivo fue estudiar el problema concreto que se venía dando en el proceso de compras de la empresa., el tipo de investigación fue la investigación aplicada.

4.2. Método de Investigación

Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista P. (2010) afirman “en las investigaciones cuasi experimentales, se manipula por lo menos una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes. En este tipo de investigación no se asignan los sujetos aleatoriamente ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están conformados antes del experimento” (p.151).

Teniendo en cuenta las bases teóricas mencionadas anteriormente y debido a que las muestras se escogieron sin utilizar ningún método aleatorio, el método de investigación utilizado fue el método cuasi experimental.

4.3. Diseño de Investigación

Sabarwal S. & White, H. (2014) sobre el diseño cuasi experimental afirman lo siguiente:

Tanto en los diseños experimentales (ensayos controlados aleatorios) como en los cuasiexperimentales, el programa o política se considera como una «intervención» en la que se comprueba en qué medida un tratamiento — incluidos los elementos del programa o la política evaluados— logra sus objetivos, de acuerdo con las mediciones de un conjunto preestablecido de indicadores. No obstante, un diseño cuasiexperimental carece, por definición, de distribución aleatoria. La asignación a las condiciones (tratamiento versus ningún tratamiento o comparación) se lleva a cabo por autoselección (los participantes eligen el tratamiento). (p.1).

Tamayo M. (1999), indica que el diseño cuasi experimental tiene las siguientes características:

- Es apropiada en situaciones naturales, en que no se pueden controlar todas las variables de importancia.
- Su diferencia con la investigación experimental es más bien de grado, debido a que no se satisfacen todas las exigencias de ésta, especialmente en cuanto se refiere al control de variables. (p. 46-47)

Además, Arbaiza L. (2014) afirma que bajo el diseño cuasi experimental es el más apropiado para el diseño de grupos de medición antes y después

Se evalúa el nivel en que el grupo experimental, ya formado, presenta la variable dependiente antes de aplicarse la intervención; luego del estímulo, se

vuelve a medir la variable dependiente para observar si hay alguna variación entre los resultados previos al tratamiento y los posteriores a él (p.140).

Teniendo en cuenta las investigaciones mencionadas anteriormente y debido a que la presente investigación tiene como objetivo estudiar el problema concreto que se venía dando en el proceso de compras de la empresa, el diseño de investigación utilizado fue el diseño experimental.

4.4. Población y muestra

Población de estudio.

Para la evaluación del nivel de atención del cliente interno, la población de la investigación estuvo conformada por la totalidad de requerimientos solicitados por el área de mantenimiento de la empresa en el periodo comprendido entre enero 2018 – mayo del 2019.

Muestra.

Se determinó la muestra por el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, por esta razón se tomó el mes de julio 2018 y enero 2019, para presentar los mejores resultados para la investigación.

De la población se obtuvo las siguientes muestras:

Muestra 1:

- Julio del 2018
- M1 = 235 requerimientos atendidos

Muestra 2:

- Enero del 2019
- M2 = 330 requerimientos atendidos

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tipos de técnicas e instrumentos

Explica en su libro Metodología de la Investigación, que en la actualidad en la investigación científica hay una variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (Bernal, C. 2010, p. 192).

Las técnicas que se aplicaron a la presente investigación son las siguientes:

Cuestionario

Está compuesto por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y además son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

Análisis documental

En esta técnica se obtienen datos de fuentes secundarias como: libros, boletines, revistas, folletos y periódicos; se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés.

Entrevistas cerradas.

Esto grupos, comunes en la evaluación y la comunicación, son una herramienta útil para evaluar los conocimientos y actitudes de los trabajadores que forman parte de la empresa.

De esa manera se puede cual es el nivel de manejo de información de cada área.

Procedimiento para la recolección de datos

1. Para realizar el análisis de la información primero se recopiló la información del área de compras, la cual se extrajo a través del software que se usa para la gestión de las compras.

2. Luego se trabajó la información en el software Microsoft Excel, en el cual se utilizó la herramienta Tabla Dinámica, lo que permitió generar gráficos y dashboard que permitieron darle un mejor tratamiento a la información.
3. Una vez tratada la información se midió el indicador que nos permitió conocer la situación actual del área de compras.
4. Después de aplicadas las mejoras, se recopiló la información y se procesó en el software SPSS, lo que nos permitió conocer la correlación entre la variable dependiente e independiente.
5. Por último, se volvió a medir el indicador, para determinar cuantitativamente la mejora de la gestión de compras.

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Hojas de cálculo Microsoft Excel

El tratamiento de la información recopilada a través de las herramientas antes expuestas se realizó en hojas de cálculo del software Microsoft Excel. Este software permitió obtener los gráficos que se presentan en esta investigación y tabular la información para que pueda ser procesada en la herramienta estadística.

Software Estadístico SPSS

Se utilizó el software SPSS para realizar el análisis estadístico de la información previamente tratada en Microsoft Excel.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diagnóstico previo a la mejora

Hipótesis específica 1: Estandarización del proceso

La estandarización del proceso se midió en base al tiempo de atención de un requerimiento de compras. Se analizó estadísticamente la muestra 1, de la cual, se obtuvo como tiempo medio de atención 7.74 días laborables por requerimiento, tal como se muestra en la Tabla 1. Para ver el detalle de la información analizada, revisar el Anexo 6.

Tabla 1: Estadísticos Descriptivos – Estandarización del proceso (Muestra 1)

Mejora Implementada		Estadístico	Desv. Error		
Tiempo de Atención	No implementada	Media	7.74	0.489	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6.78	
			Límite superior	8.70	
		Media recortada al 5%		6.80	
		Mediana		4.00	
		Varianza		56.278	
		Desv. Desviación		7.502	
		Mínimo		1	
		Máximo		45	
		Rango		44	
		Rango intercuartil		9	
		Asimetría		2.376	0.159
		Curtosis		7.504	0.316

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis específica 2: Homologación de Proveedores

La homologación de proveedores se midió en base al número de devoluciones por semana que se encontraron dentro de la muestra 1. El análisis estadístico arrojó los resultados especificados en la Tabla 2. En la cual, se puede observar una media de 5 devoluciones por semana. Para ver el detalle de la información analizada, revisar el Anexo 6.

Tabla 2: Estadísticos Descriptivos – Homologación de Proveedores (Muestra 1)

Homologación		Estadístico	Desv. Error
Devoluciones No homologado	Media	5.00	0.707
	95% de Límite inferior	2.75	
	de Límite superior	7.25	
	confianza para la media		
	Media recortada al 5%	4.94	
	Mediana	4.50	
	Varianza	2.000	
	Desv. Desviación	1.414	
	Mínimo	4	
	Máximo	7	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	3	
	Asimetría	1.414	1.014
Curtosis	1.500	2.619	

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis específica 3: Indicadores de Gestión

Esta variable se midió en base al nivel de cumplimiento de 3 indicadores, los cuales se detallan en la Tabla 3. El nivel de cumplimiento de los indicadores se analizó estadísticamente obteniéndose los datos contenidos en la Tabla 4. Se puede observar que la media de cumplimiento es de 35.33%. Para ver el detalle de la información analizada, revisar el Anexo 6.

Tabla 3: Nivel de Cumplimiento – Muestra 1

INDICADOR	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Atención de requerimientos	89%
Atención dentro de los primeros 2 días	17%
Requerimientos a proveedores homologados	0%

Fuente: Programa SPSS

Tabla 4: Nivel de Cumplimiento – Muestra 1

		Indicadores	Estadístico	Desv. Error	
Medición n	Indicadores no implementados	Media	0.3533	0.27278	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	-0.8204	
			Límite superior	1.5270	
		Media recortada al 5%			
		Mediana	0.1700		
		Varianza	0.223		
		Desv. Desviación	0.47248		
		Mínimo	0.00		
		Máximo	0.89		
		Rango	0.89		
		Rango intercuartil			
Asimetría	1.483	1.225			
Curtosis					

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis Principal: Mejora Continua

Analizando la muestra 1, se obtuvieron las medias de las 3 dimensiones de las variables, tal como se expresa en la Tabla 5.

Tabla 5: Medias de las dimensiones de la variable independiente – Muestra 1

		Mejora_Continua	Estadístico	Desv. Error	
Dimensiones	Mejora No Implementada	Media	4.3633	2.15693	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	-4.9172	
			Límite superior	13.6439	
		Media recortada al 5%			
		Mediana	5.0000		
		Varianza	13.957		
		Desv. Desviación	3.73591		
		Mínimo	0.35		
		Máximo	7.74		
		Rango	7.39		
		Rango intercuartil			
		Asimetría	-0.745	1.225	
		Curtosis			

Fuente: Programa SPSS

5.2. Diagnostico posterior a la mejora

Hipótesis específica 1: Estandarización del proceso

Luego de la implementación se analizó estadísticamente la muestra 2, en la cual se observa una media de atención de 4.5 días por requerimiento. En la Tabla 6 se observan los datos obtenidos. Para ver el detalle de la información analizada, revisar el Anexo 7.

Tabla 6: Estadísticos Descriptivos – Estandarización del proceso (Muestra 2)

Mejora Implementada		Estadístico	Desv. Error
Tiempo de Atención Implementada	Media	4.50	0.230
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4.05
		Límite superior	4.95
	Media recortada al 5%	3.93	
	Mediana	3.00	
	Varianza	17.473	
	Desv. Desviación	4.180	
	Mínimo	1	
	Máximo	33	
	Rango	32	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	2.874	0.134
	Curtosis	11.671	0.268

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis específica 2: Homologación de Proveedores

Luego de la implementación de la homologación se analizó la muestra 2, en la cual se obtuvo que el número de devoluciones disminuyó a 16 con una media de 3.5 devoluciones por semana. En la Tabla 7 se observan los datos obtenidos. Para ver el detalle de la información analizada, revisar el Anexo 7.

Tabla 7: Estadísticos Descriptivos – Homologación de Proveedores (Muestra 2)

Homologación		Estadístico	Desv. Error		
Devoluciones	Proceso Homologado	Media	3.50	0.645	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1.45	
			Límite superior	5.55	
		Media recortada al 5%	3.50		
		Mediana	3.50		
		Varianza	1.667		
		Desv. Desviación	1.291		
		Mínimo	2		
		Máximo	5		
		Rango	3		
		Rango intercuartil	3		
		Asimetría	0.000	1.014	
		Curtosis	-1.200	2.619	

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis específica 3: Indicadores de Gestión

Luego de la implementación, se analizó el nivel de cumplimiento de los indicadores en la muestra 2 y se obtuvo una media de cumplimiento de 68.87%, la información obtenida se muestra en la Tabla 8. Para ver el detalle de la información analizada, revisar el Anexo 7.

Tabla 8: Estadísticos Descriptivos – Indicadores de Gestión (Muestra 2)

Indicadores		Estadístico	Desv. Error		
Medición	Indicadores Implementados	Media	0.5567	0.20739	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	-0.3357	
			Límite superior	1.4490	
		Media recortada al 5%			
		Mediana	0.3800		
		Varianza	0.129		
		Desv. Desviación	0.35921		
		Mínimo	0.32		
		Máximo	0.97		
		Rango	0.65		
		Rango intercuartil			
		Asimetría	1.678	1.225	
		Curtosis			

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis Principal: Mejora Continua

Analizando la muestra 2, las medias de las 3 dimensiones de la variable que se obtuvieron se expresan en la Tabla 9.

Tabla 9: Media de las dimensiones de la variable independiente - Muestra 2

Mejora_Continua		Estadístico	Desv. Error	
Mejora Implementada	Media	2.8533	1.18245	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	-2.2343	
		Límite superior	7.9410	
	Media recortada al 5%			
	Mediana	3.5000		
	Varianza	4.195		
	Desv. Desviación	2.04806		
	Mínimo	0.56		
	Máximo	4.50		
	Rango	3.94		
	Rango intercuartil			
	Asimetría	-1.279	1.225	
	Curtosis			

Fuente: Programa SPSS

5.3. Análisis de Resultados

Hipótesis específica 1: Estandarización del proceso

Se realizó el análisis estadístico de los resultados obtenidos en la muestra 1 (antes de la implementación) y la muestra 2 (después de la implementación). Se realizó la prueba de normalidad, la cual indicó que los datos no son normales. En la Tabla 10 se expresan los resultados de la prueba mencionada.

Tabla 10: Prueba de Normalidad – Estandarización del Proceso

		Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de Atención	No implementada	0.736	235	0.000
	Implementada	0.701	330	0.000

Fuente: Programa SPSS

Como los datos no son normales, se procedió a realizar una prueba no paramétrica, por lo que se realizó la prueba de U-Mann-Whitney. A través de la cual, se obtuvieron los datos expresados en la Tabla 11.

Tabla 11: Prueba No Paramétrica (U-Mann-Whitney) - Estandarización del Proceso

Prueba U de Mann-Whitney	
U de Mann-Whitney	26147.500
W de Wilcoxon	80762.500
Z	-6.667
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Fuente: Programa SPSS

Como la prueba de U-Mann-Whitney arrojó una significancia menor a 0.05 se demuestra que las medias son independientes.

Resumen

Con lo expresado anteriormente podemos establecer que el nivel de atención del área de compras mejora significativamente luego de la estandarización del proceso puesto que el tiempo de atención de los requerimientos se reduce en un 42% como podemos observar en la Tabla 12.

Tabla 12: Tabla Resumen – Estandarización del Proceso

Sistema	Media	Desviación Estándar	% de Mejora
Proceso no estandarizado	7.74	7.5	42%
Proceso estandarizado	4.5	4.18	

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis específica 2: Homologación de proveedores

Se realizó el análisis estadístico de los resultados obtenidos en la muestra 1 (antes de la implementación) y la muestra 2 (después de la implementación). Se realizó la prueba de normalidad, la cual indicó que los datos son normales. En la Tabla 13 se expresan los resultados de la prueba mencionada.

Tabla 13: Pruebas de normalidad - Homologación de Proveedores

Homologación		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Devoluciones	No homologado	0.827	4	0.161
	Homologado	0.993	4	0.972

Fuente: Programa SPSS

Como los datos son normales, se realizó la prueba de T-Student, a través de la cual se obtuvieron los datos de la Tabla 14.

Tabla 14: Prueba de T-Student - Homologación de Proveedores

		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Devoluciones	Se asumen varianzas iguales	0.168	1.500	0.957	-0.843	3.843
	No se asumen varianzas iguales	0.169	1.500	0.957	-0.847	3.847

Fuente: Programa SPSS

Como la prueba de T-Student arrojó una significancia mayor a 0.05 se demuestra que las medias no son independientes.

Resumen

Con lo expresado anteriormente podemos establecer que el nivel de atención del área de compras no mejora significativamente luego de la homologación de proveedores puesto que el número de devoluciones por requerimiento se está reduciendo solo en un 30% como podemos observar en la Tabla 15. Esto se debe a que el proceso de homologación se implementó desde cero.

Tabla 15: Tabla Resumen – Homologación de Proveedores

Sistema	Media	Desviación Estándar	% de Mejora
Proveedores no Homologados	5	1.41	30%
Proveedores Homologados	3.5	1.29	

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis específica 3: Indicadores de Gestión

Se realizó el análisis estadístico de los resultados obtenidos en la muestra 1 (antes de la implementación) y la muestra 2 (después de la implementación). Se realizó la prueba de normalidad, la cual indicó que los datos son normales. En la Tabla 16 se expresan los resultados de la prueba mencionada.

Tabla 16: Prueba de normalidad – Indicadores de Gestión

Dimensiones		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Mejora no Implementada	Mejora no Implementada	0.887	3	0.345
	Mejora Implementada	0.819	3	0.160

Fuente: Programa SPSS

Como los datos son normales, se realizó la prueba de T-Student, a través de la cual se obtuvieron los datos de la Tabla 17.

Tabla 17: Prueba de T-Student – Indicadores de Gestión

		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Medición	Se asumen varianzas iguales	0.585	-0.20333	0.34267	-1.15474	0.74807
	No se asumen varianzas iguales	0.587	-0.20333	0.34267	-1.15474	0.74807

Fuente: Programa SPSS

Como la prueba de T-Student arrojó una significancia mayor a 0.05 se demuestra que las medias no son independientes.

Resumen

Con lo expresado anteriormente podemos establecer que el nivel de atención del área de compras no mejora significativamente luego de la implementación de indicadores de gestión, puesto que el cumplimiento de los indicadores se mejoró solo en un 33%, tal como se puede observar en la Tabla 18. Sin embargo, se puede observar una tendencia positiva hacia la mejora.

Tabla 18: Tabla Resumen – Indicadores de Gestión

Sistema	Media	Desviación Estándar	% de Mejora
Indicadores no implementados	0.35	0.47	60%
Indicadores implementados	0.56	0.36	

Fuente: Programa SPSS

Hipótesis general

Se realizó el análisis estadístico de los resultados obtenidos en la muestra 1 (antes de la implementación) y la muestra 2 (después de la implementación). Se realizó la prueba de normalidad, la cual indicó que los datos no son normales. En la Tabla 19 se expresan los resultados de la prueba mencionada.

Tabla 19: Prueba de normalidad – Mejora Continua

		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Dimensiones	Mejora No Implementada	0.978	3	0.717
	Mejora Implementada	0.925	3	0.471

Fuente: Programa SPSS

Como los datos son normales, se realizó la prueba de T-Student, de la cual se obtuvieron los datos de la Tabla 20.

Tabla 20: Prueba T Student – Mejora Continua

		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Dimensiones	Se asumen varianzas iguales	0.572	1.51000	2.45978	-5.31945	8.33945
	No se asumen varianzas iguales	0.581	1.51000	2.45978	-6.17376	9.19376

Fuente: Programa SPSS

Como la prueba de T-Student arrojó una significancia mayor a 0.05 se demuestra que las medias no son independientes.

Resumen

La prueba sobre la hipótesis general indica que la implementación de la mejora continua no mejora significativamente el nivel de atención del área de compras. Esto se debe a que la muestra 2 fue medida durante el primer mes de investigación, donde el plan de implementación de la homologación de proveedores y los indicadores de gestión se encontraba en las fases iniciales. En la Tabla 21 se expresa el porcentaje de mejora no significativa.

Tabla 21: Tabla Resumen – Mejora Continua

Estado	Media	Desviación Estándar	%Mejora
Mejora sin implementar	4.33	3.73	34%
Mejora implementada	2.85	1.97	

Fuente: Programa SPSS

Resumen General del Análisis

Tabla 22: Tabla Resumen General del Análisis

	HIPÓTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	SITUACIÓN SIN MEJORA (Media y Desviación)	SITUACIÓN CON MEJORA (Media y Desviación)	% VARIACIÓN
HIPÓTESIS PRINCIPAL	Implementando la mejora continua en el proceso de compras se incrementa el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.	Implementación de mejora	Nivel de atención	4.33	3.37	49%
				2.9	1.97	
HIPÓTESIS SECUNDARIAS	a. Estandarizando el proceso de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.	Estandarización del proceso	Tiempo de atención de requerimientos	7.74	7.5	42%
				4.5	4.18	
	b. Homologando la cartera de proveedores incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.	Homologación del proceso	Devoluciones por mes	5	1.41	30%
				3.5	1.29	
	c. Estableciendo indicadores de gestión que midan el desempeño del área de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.	Indicadores de gestión	Cumplimiento de indicadores	0.35	0.47	33%
				0.68	0.28	

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

- 1) Según la tabla 12 se pudo establecer que el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios a mineras mejora significativamente luego de la estandarización del proceso de compras puesto que se reduce el tiempo de atención de los requerimientos, evidenciando una mejora del 42%.
- 2) Según la tabla 15 no se pudo establecer qué nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios a mineras no mejora significativamente luego de la homologación de proveedores puesto que se reducen el número devoluciones por parte del área de mantenimiento, sin embargo, se observa una tendencia hacia la mejora, evidenciando una mejora del 30%.
- 3) Según la tabla 18 pudo establecer que el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios a mineras no mejora significativamente luego de la implementación de indicadores de gestión, sin embargo, se observa una tendencia hacia la mejora, evidenciando una mejora del 60%.
- 4) Según la tabla 21 se pudo establecer que el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios a mineras mejora significativamente luego de la implementación de la mejora continua, evidenciando una mejora del 35%.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda aplicar las herramientas y metodología utilizada en otros procesos, ya sean procesos productivos, de apoyo o estratégicos.
- 2) Se recomienda aplicar las herramientas y metodologías brindadas en otras empresas dentro del mismo sector y en sectores distintos.
- 3) Se recomienda establecer tiempos para el monitoreo de los indicadores planteados, a fin de que la alta dirección pueda conocer los resultados de la implementación y pueda tomar decisiones correctas.
- 4) Se recomienda tener un seguimiento y evaluación de las herramientas y metodologías usadas en otras áreas de la empresa para así poder tener los objetivos de la empresa.

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. & Diez J. (2009). *Impacto a la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma Nuevo León, Nuevo León, México.
- Altez, C. (2017). *La gestión de la cadena de suministro: el modelo scor en el análisis de la cadena de suministro de una pyme de confección de ropa industrial en lima este. Caso de estudio: RIALS E.I.RL.* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Arbaiza L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Primera Edición. Perú: Esan Ediciones.
- Barrios, J. (2012). *Propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta su integración con los procesos comercial y planeación de producción para la empresa ARTPRINT LTDA.* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, Colombia.
- Beltrán J. (2010). *Indcadores de Gestión*. Segunda Edición. Colombia: 3R Editores.
- Bernal, C. (2010), *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Colombia: Pearson
- Buitrago, D. & Valvuela D. (2007). *Estandarización de procesos de una empresa productora de lecha de la sabana de Bogotá.* (tesis de pregrado) Universidad de La Salle, Bogota, Colombia.
- Cano, M. (2013). *Propuesta de mejoramiento de la gestión de la cadena de abastecimiento enfocada en la planeación de la demanda, proceso de compras y gestión de inventarios para la línea de negocio de pollo en canal de la empresa Pollo Andino S.A.* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, Colombia.
- Dueñas J. (2018). *Gestión de Proveedores*. Primera Edición. Perú: IC Editorial.
- Espinoza, C. (2014). *Diseño y planeación de la cadena de suministros para empresa de comercialización de tractores agrícolas a nivel nacional.* (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Fernández, A. (2004). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando Integral*. Primera Edición. España: IDEPA.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoinformativo Interactivo*. Primera Edición. Perú: Fondo Editorial Continental.
- García M., Quispe C. & Paez L. (2003). *Mejora Continua de la Calidad en los Procesos*. Industrial Data. Volumen 6.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huaynate, H. (2018). *Aplicación de mejora continua en la gestión del planeamiento operativo minero y su influencia en el beneficio económico mina Untuca – Cori Puno S.A.C.*(tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- International Standardization Organization (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Ginebra, Suiza.
- Jimeno J. (2013). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. PDCA Home. Recuperado de: <https://www.pdcahome.com>
- Krajewski, Lee J. (2008). *Administración de Operaciones*. Octava Edición. México: Pearson Educación.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Octava Edición. Mexico: Pearson Educación.
- Madrid, J. (2011). *Estudio de buenas prácticas en los compradores del sector público*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Maldonado J. (2018). *Gestión de Procesos*. Primera Edición. Honduras: Editorial UNAH
- Medina J., Mosquera A., Mosquera H. & Jimenez P. (2014). Construyendo la Calidad en los ejercicios de prospectiva y vigilancia tecnológica. Programa Editorial Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Mora, L. (2010). *Gestión Logística Integral*. Segunda Edición. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Munch, L (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Segunda Edición. México: Pearson Education.
- Osorio J., Herrera M. & Vinasco A. (2008). *Modelo para la evaluación de proveedores utilizando AHP*. Ingeniería y Desarrollo. Volumen 20.
- Pinedo, N. (2008). *Sistema de evaluación y homologación de proveedores* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rincon R. (1998). Los Indicadores de Gestión Organizacional: Una Guía para su Definición. Revista Universidad Eafit.
- Sabarwal S. & White, H. (2014). *Diseño y métodos cuasiexperimentales*. Centro de Investigaciones Innocenti. UNICEF. Florencia, Italia.
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Primera Edición. España: Diaz de Santos.
- Servera, D. (2010). *Concepto y evolución de la función logística*. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.
- Tamayo, M. (1999). *Serie Aprende a investigar: La investigación*. Tercera Edición. Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).
- Valencia, H. (2015). *Sistema de indicadores de gestión para la recuadación de rentas de la municipalidad de Lima Metropolitana* (tesis de postgrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. REVISTA EDUCACIÓN.
- Stauss, B. y Neuhaus, P. (1997), *El modelo de satisfacción cualitativa*, vol. 8

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta percepción operatividad de unidades vehiculares

Encuesta operatividad de unidades vehiculares

Especialidad técnica: _____

Fecha: ___/___/___

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre la disponibilidad de repuestos nuevos reparados que son los utilizados para la reparación de las unidades vehiculares.

SECCIÓN 1: OPERATIVIDAD DE UNIDADES VEHICULARES

¿Cuál diría usted que es el principal problema para poner operativa las unidades vehiculares? Evalúe su nivel en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy poco, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es muy bueno.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

A. Disponibilidad de repuestos nuevos

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. Se entrega a tiempo los repuestos solicitados en los requerimientos	1	2	3	4	5

B. Disponibilidad de repuestos reparados

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. Se entrega a tiempo los repuestos reparados solicitados en los requerimientos	1	2	3	4	5

C. Diagnóstico de repuestos fallados

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. Se esta detectando a tiempo la fallas con las que vienen las unidades	1	2	3	4	5

D. Equipos de diagnostico

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. Se cuenta con los equipos de diagnostico para poder detectar las fallas	1	2	3	4	5

E. Montaje y desmontaje de repuestos

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. Se cuenta con los isnumos y herramienta para poder maniobrar	1	2	3	4	5

Muchas Gracias

ANEXO 2: Encuesta sobre documentación en el área de compras

Encuesta sobre estandarización del proceso

Especialidad técnica: _____

Fecha: ____/____/____

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre si se cuenta con unos documentos indispensables para desempeñar actividades en el área de compras.

SECCIÓN 1: OPERATIVIDAD DE UNIDADES VEHICULARES

¿Se cuenta con los principales documentos para poder realizar el trabajo en el área de compras? Evalúe su nivel en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy poco, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es muy bueno.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

A. El área cuenta con un MOF para identificar las actividades a realizar en el puesto

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. El area cuenta con un MOF para indentificar las actividades a realizar en el puesto	1	2	3	4	5

B. Proceso de compras estandarizado

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101.El area de compras cuenta con un procedimiento estandarizado para la cotizacion de repuestos solicitados en un RQ	1	2	3	4	5

C. Procesos de compras aprobadas

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101.El area de compras cuenta con un procedimiento estandarizado para concretar las compras aprobadas	1	2	3	4	5

D. Procedimiento de regularización de repuestos

Tema	Nivel de escala				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101.El area de compras cuenta con un procedimiento estandarizado para poder brindar el ingreso el ingreso de los repuestos al area de almacén	1	2	3	4	5

Validación de instrumento a través de juicios de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Respetado Juez: EMERSON J. BRAVO PANDURO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia con más de 5 años en el puesto de analista de compras, en la evaluación, revisión y validación de la presente encuesta que será aplicada para realizar una investigación.

El título de la investigación es:

“Mejora continua en el proceso de compras para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicio de alquiler de equipos de movimiento de tierras y transporte de personal”.

El Objetivo de la prueba es: Identificar los principales problemas del área de compras, según la percepción del cliente interno.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Formato de la encuesta.

Expresándole nuestros más sinceros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Luis Enrique Vega Mercado
DNI: 70341058
Sebastian André Levano Levano
DNI: 75858437



Firma del Experto Validador

Nombres y apellidos:
DNI: 43540428

CARTA DE PRESENTACIÓN

Respetado Juez: Cano Ballero Noñga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

El título de la investigación es:

“Mejora continua en el proceso de compras para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicio de alquiler de equipos de movimiento de tierras y transporte de personal”.

El Objetivo de la prueba es: Identificar los principales problemas del área de compras, según la percepción del cliente interno.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Formato de la encuesta.

Expresándole nuestros más sinceros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Luis Enrique Vega Mercado
DNI: 70341058
Sebastian André Levano Levano
DNI: 75858437

Firma del Docente Validador
Nombres y apellidos: Cano Ballero
DNI: 10476485

CARTA DE PRESENTACIÓN

Respetado Juez: GUSTAVO E. ALVARADO BURSA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia con más de 5 años en el puesto de analista de compras, en la evaluación, revisión y validación de la presente encuesta que será aplicada para realizar una investigación.

El título de la investigación es:

“Mejora continua en el proceso de compras para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicio de alquiler de equipos de movimiento de tierras y transporte de personal”.

El Objetivo de la prueba es: Identificar los principales problemas del área de compras, según la percepción del cliente interno.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Formato de la encuesta.

Expresándole nuestros más sinceros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Luis Enrique Vega Mercado
DNI: 70341058
Sebastian André Levano Levano
DNI: 75858437

 Multicoaster S.A.C.
Gustavo Alvarado Bursa
DPTO. LOGISTICA

Firma del Experto Validador

Nombres y apellidos:
DNI: 06024690

CARTA DE PRESENTACIÓN

Respetado Juez: DEMETRIO HUGO MANDUJANO NEIRA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

El título de la investigación es:

“Mejora continua en el proceso de compras para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicio de alquiler de equipos de movimiento de tierras y transporte de personal”.

El Objetivo de la prueba es: Identificar los principales problemas del área de compras, según la percepción del cliente interno.

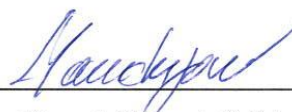
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Formato de la encuesta.

Expresándole nuestros más sinceros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Luis Enrique Vega Mercado
DNI: 70341058
Sebastian André Levano Levano
DNI: 75858437



Firma del Docente Validador
Nombres y apellidos: DEMETRIO HUGO MANDUJANO NEIRA
DNI: 07601347

ANEXO 3: Matriz de consistencia

MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE COMPRAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE COMPRAS DE UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPOS DE MOVIMIENTO DE TIERRAS Y TRANSPORTE DE PERSONAL

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la implementación de la mejora continua para el proceso de compras incrementa el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida la implementación de la mejora continua en el proceso de compras incrementa el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Implementando la mejora continua en el proceso de compras se incrementará el nivel de atención al área de mantenimiento de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p>	<p>Variable independiente (X)</p> <p>Implementación de mejora continua</p> <p>Variables dependientes (Y)</p> <p>Nivel de atención hacia el cliente interno</p>	<p>Indicador</p> <p>Implementación Si = 1 Implementación No = 0</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método de Investigación: Cuantitativo –Cuasi Experimental</p> <p>Diseño de Investigación: Cuasi Experimental</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿En qué medida la estandarización del proceso de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?</p> <p>2. ¿En qué medida la homologación de la cartera de proveedores incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?</p> <p>3. ¿En qué medida la implementación de indicadores de gestión incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal?</p>	<p>Objetivo Especifico</p> <p>1. Estandarizar el proceso de compras para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p> <p>2. Homologar la cartera de proveedores para incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p> <p>3. Establecer indicadores de gestión en el área de compras que permitan incrementar el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. Estandarizando el proceso de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p> <p>H2. Homologando la cartera de proveedores incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p> <p>H3. Estableciendo indicadores de gestión que midan el desempeño del área de compras incrementa el nivel de atención del área de compras de una empresa que brinda servicios de alquiler de equipos de movimiento de tierra y transporte de personal.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Estandarización del proceso de compras</p> <p>Homologación de proveedores</p> <p>Indicadores de gestión</p>	<p>Indicador</p> <p>Estandarización del proceso de compras</p> <p>Proceso estandarizado = 1 Proceso no estandarizado = 0</p> <p>Factor de homologación</p> <p>Número de proveedores homologados/Total de proveedores</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Nº de indicadores implementados</p>	<p>Técnicas de Recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos - Registros - Cuestionario <p>Población Total de requerimientos del área de mantenimiento en el periodo enero – mayo 2019.</p> <p>Muestra M1: 235 Requerimientos de julio 2018 M2: 330 Requerimientos de enero 2019</p>

ANEXO 4: Análisis SLEPT

Diagnóstico y situación actual

Antecedentes de la empresa

La empresa en mención con más de 15 años en el rubro del servicio a unidades mineras dedicado al traslado del personal y acarreo de mineral ofrece el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos que se entregan a las unidades mineras como parte del servicio que se brinda, sean vehículos livianos como camionetas 4x4 hasta volquetes con una capacidad de carga de 20 toneladas.

Actualmente la empresa cuenta con más de 300 unidades vehiculares distribuidas en diferentes unidades mineras como Argentum, Huaron, Contonga, Lincuna, Iscaycruz.

Evaluación externa - Análisis PESTEL

Fuerzas políticas-legales

En la actualidad, el objetivo primordial de la política minera peruana es otorgar concesiones mineras. Los esfuerzos del Estado para cumplir con este objetivo se centran en cuidar que la explotación se lleve a cabo respetando el medio ambiente y en crear condiciones para el progreso del sector, garantizando un marco normativo estable y armonioso para las empresas y la sociedad. Los lineamientos de la Política Minera son:

- Desarrollar nuevos proyectos en áreas concedidas.
- Promover la filosofía empresarial responsable (laboral-social ambiental).
- Alentar la reinversión de utilidades en procesos con alto valor agregado.
- Promover el desarrollo y la explotación racional de los recursos.
- Promover la inversión y producción a cargo de la empresa privada.

- Concesiones productivas

Un objetivo básico de la Ley General de Minería es la inversión en exploración y el desarrollo de proyectos en las áreas concedidas. Para ello, a través del marco normativo de promoción del sector minero, el Estado desalienta la tenencia de concesiones con fines especulativos. En ese sentido, el Estado, ha introducido penalidades para los derechos mineros vigentes improductivos (que no tengan producción y por ende no rindan frutos económicos) considerando el costo de oportunidad de no otorgarlo a otro concesionario.

- Estabilidad minera

Como parte importante de la promoción de la inversión en la década del 90, el Estado tuvo como política minera acelerar el proceso de privatización del sector, garantizando a los inversionistas la más plena estabilidad y seguridad jurídica, cambiaria y tributaria. Esta promoción a la privatización así como la Inversión Extranjera Directa (IED) ejercida durante esos años, tuvo efectos expansivos en el capital físico del sector. En la actualidad, el Estado mantiene la política minera de la década del 90 toda vez que cumple los contratos pactados que otorgan a varias empresas del sector estabilidad en materia tributaria, administrativa y cambiaria. Como parte de estos acuerdos dichas empresas se encuentran protegidas frente a alteraciones en el marco legal que algún gobierno decida realizar durante el periodo del contrato. Asimismo, el Estado alienta la reinversión de utilidades en todas las actividades mineras, reafirmando su compromiso con el sector.

Fuerzas Económica—Financiera

La minería juega un rol importante en la economía peruana a través de la generación de valor agregado, divisas, impuestos, inversión y empleo. A nivel departamental la importancia de la minería se hace evidente por su participación en la actividad económica, la transferencia del canon minero y la promoción de recursos para el desarrollo a través del aporte directo recursos. A nivel nacional, en un contexto de altos precios internacionales de los minerales, la minería ha experimentado un importante dinamismo que se refleja en la provisión de divisas a la economía, la generación de ingresos y regalías mineras, la creación de empleos directos e indirectos, y el incremento del crecimiento potencial de la economía.

Con respecto a la evolución de la producción metálica nacional, se observa en el cuadro N o 5, que para el 2015 y 2019, en el mercado específico del cobre, se registró un total de 1,235,345 y 1,700,814 toneladas métricas finas (TMF) de concentrados de cobre, lo cual representó un crecimiento de 38% durante dicho periodo. Este crecimiento fue impulsado principalmente por el incremento de la demanda mundial del mineral. Según el reporte estadístico del Ministerio de Energía y Minas (MEM), hasta abril del 2016 la producción de cobre creció en un 51.7% con respecto al mismo periodo del año anterior, principalmente por la producción de Las Bambas. Además, las regiones con mayor participación en la producción cuprífera fueron Arequipa (171,551 TMF), Ancash (152,174 TMF) y Cusco (109,345 TMF), con una participación de 24.42%, 21.66% y 15.57%, respectivamente. Además, cabe resaltar que para el caso peruano, entre los años 2011 al 2015, se iniciaron nuevas operaciones mineras, modernizaciones y ampliaciones.

La inversión minera crecería alrededor de 19% en 2018 y 23% en 2019, las tasas de crecimiento más altas desde 2011, debido a que se consolida el inicio de un nuevo ciclo

de inversiones por el desarrollo de proyectos como Quellaveco, Mina Justa y la ampliación de Toromocho. Perú tiene una cartera de 49 proyectos mineros por US\$ 58,5 mil millones, de los cuales US\$ 28,1 mil millones (48% de la cartera de proyectos mineros) se encuentran en las fases de factibilidad e ingeniería de detalle (previas a la construcción). Un grupo importante de estos proyectos –por alrededor de US\$ 12,2 mil millones– empezará construcción entre 2018 y 2019, lo que consolidará el desarrollo de un nuevo ciclo minero.



Figura 7: Inversiones en minería 1er Trimestre 2019

Fuente: Organismo supervisor de la inversión en energía y minería (OSINERMING).

En 2018, la inversión minera fue impulsada por la culminación en la construcción de proyectos iniciados en periodos previos y las obras preliminares de nuevos proyectos. Entre enero y junio de 2018, la inversión minera creció 31,4%, principalmente, por las mayores inversiones de Southern en la ampliación de Toquepala (inversión total: US\$ 1 255 millones) que tiene un avance de 95% hasta junio último, y Shougang en la segunda etapa de la ampliación de Marcona (US\$ 1 300 millones) que fue inaugurada el 31 de julio de 2018. En lo que resta del año, la inversión minera continuará creciendo por el inicio de construcción de nuevos proyectos como Quellaveco (US\$ 5 300 millones), la ampliación de Toromocho (US\$ 1 300 millones) y Mina Justa (US\$ 1 348 millones)

El valor de las exportaciones minero-metálicas en los últimos años ha descendido, principalmente debido a la reducción de los precios internacionales de los metales y del volumen exportado. En este sentido, al analizar el caso del cobre, la desaceleración de las grandes economías industriales como la de China, generó una menor demanda y consecuentemente un exceso de oferta, lo que explica la caída en el precio y la disminución en el valor exportado. Sin embargo, la mayor producción por parte de Constanca, Chinalco y Cerro Verde, permitieron que en el primer trimestre del 2019 se registre un decrecimiento de 12.02% con respecto al mismo periodo del año anterior.

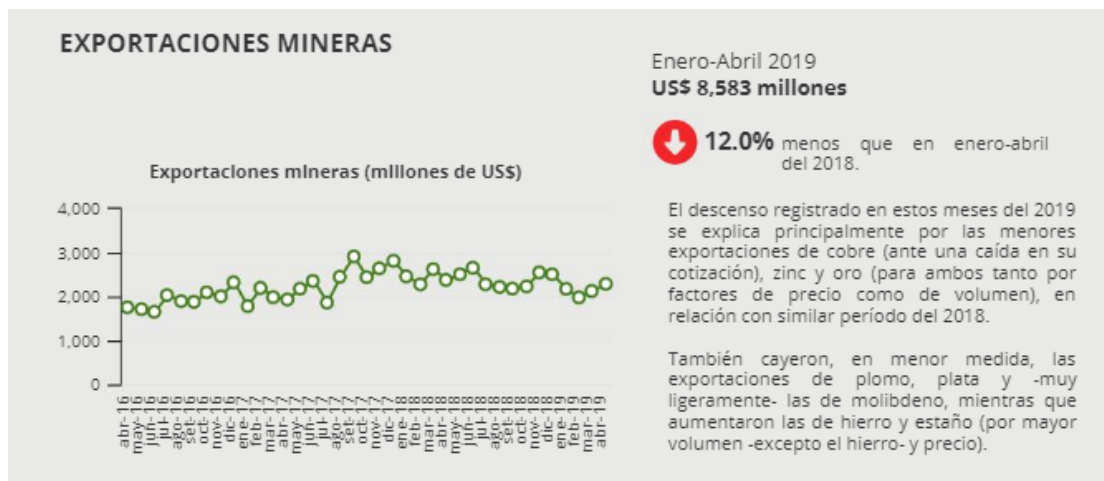


Figura 8: Exportaciones minera 1er Trimestre 2019

Fuente: Organismo supervisor de la inversión en energía y minería (OSINERMIN).

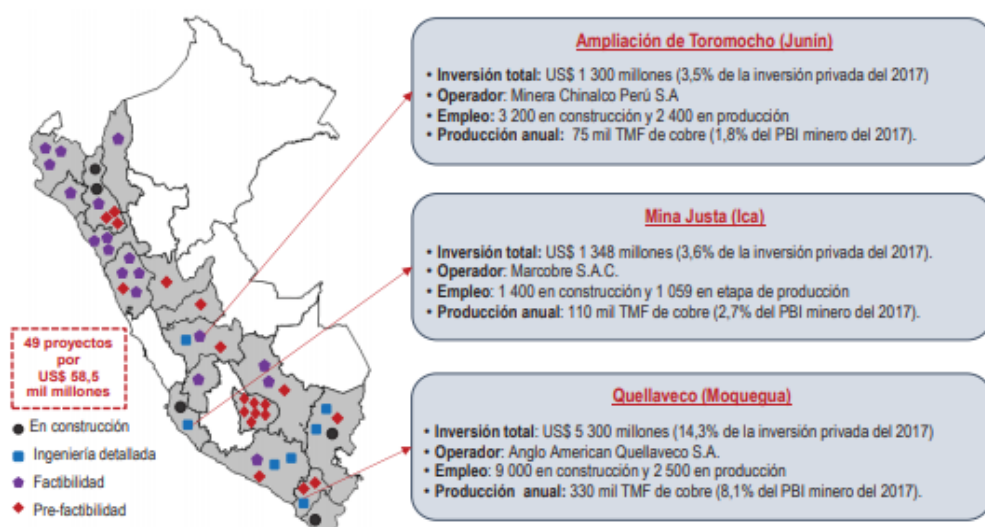


Figura 9: Inversión en Proyectos Mineros

Fuente: Organismo supervisor de la inversión en energía y minería (OSINERMIN).

Factores Sociales

Para el análisis de los factores sociales se consideran las siguientes variables

Población en edad de trabajar

Según la INEI, la población en edad de trabajar está comprendida por todas las personas de más de 14 años. Esta se divide en la Población Económicamente Activa (PEA) y la Población Económicamente No Activa (NO PEA).

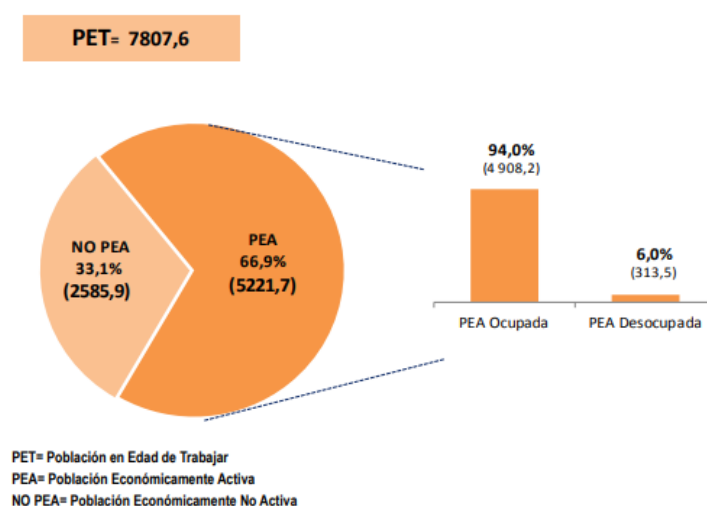


Figura 10: Población Económicamente Activa 1er Trimestre 2019

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

En el informe trimestral del mes de agosto, la INEI indica lo siguiente:

Población económicamente activa

La población económicamente activa (PEA) o fuerza de trabajo, la integran las personas que están ocupadas y las que buscan estarlo. La PEA representa el 66,9% (5 millones 221 mil 700 personas) de la población en edad de trabajar. Comparada con similar trimestre del año anterior aumentó ligeramente en 0,1% (6 mil 400 personas). Población económicamente activa ocupada En el trimestre de análisis se estima en Lima

Metropolitana 4 millones 908 mil 200 personas con empleo, lo cual representa el 94,0% de la PEA.

Población económicamente activa desocupada

Es aquella que busca activamente un empleo, en el trimestre de análisis ascendió a 313 mil 500 personas, lo cual representa el 6,0% de la PEA. Población económicamente no activa (NO PEA). El 33,1% (2 millones 585 mil 900 personas) de la población en edad de trabajar, es población inactiva, comparado con similar trimestre del año anterior, se incrementó en 4,0% (99 mil 400 personas).

Tasa de desempleo

Según lo presentado por la INEI, se puede observar que la tasa de desempleo del segundo trimestre del 2019 ha disminuido en 2,6% con respecto a la tasa de desempleo del mismo trimestre del 2018.

Sexo	Mayo-Junio-Julio 2018	Mayo-Junio-Julio 2019	Variación	
			Absoluta (Miles)	Porcentual (%)
Total	321,7	313,5	- 8,2	- 2,6
Hombre	137,9	152,9	15,0	10,9
Mujer	183,8	160,6	-23,2	-12,7
Tasa de desempleo				
Total	6,2	6,0	-	-
Hombre	4,9	5,5	-	-
Mujer	7,7	6,6	-	-

Tabla 23: Tasa de desempleo 1er Trimestre 2019
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Factores Ecológicos

Para el análisis de los factores ecológicos se toma en cuenta el número de conflictos sociales relacionados a factores socio ecológicos, ya que, según lo indicado por el banco mundial. La mayoría de los conflictos sociales en el Perú se da por preocupaciones medioambientales. En ese sentido, la defensoría del pueblo reporta lo siguiente:

Tabla 24: Conflictos Sociales 2018

Tipo	TOTAL	%	Gobierno nacional	Gobierno regional	Gobierno local	Poder Judicial	Org. Const. Autónomo	Poder legislativo
TOTAL	180	100.0%	115	36	18	5	5	1
Socioambiental	115	63.9%	93	18	4	0	0	0
Asuntos de gobierno nacional	17	9.4%	17	0	0	0	0	0
Asuntos de gobierno local	16	8.9%	0	1	13	0	2	0
Comunal	11	6.1%	1	8	1	0	1	0
Otros asuntos	7	3.9%	0	1	0	4	2	0
Asuntos de gobierno regional	7	3.9%	0	7	0	0	0	0
Laboral	4	2.2%	2	1	0	1	0	0
Electoral	0	0.0%	0	0	0	0	0	0
Demarcación territorial	3	1.7%	2	0	0	0	0	1
Cultivo ilegal de coca	0	0.0%	0	0	0	0	0	0

Fuente: Defensoría del Pueblo – SIMCO

En el cuadro podemos observar que el 63.9% de los conflictos sociales registrados en el periodo 2018 se deben a factores socioambientales.

Resumen de análisis PESTEL

Tabla 25: Resumen Análisis PESTEL

RESUMEN ANALISIS PESTEL		
Puntaje del 1 (el menos importante) al 09 (el más importante)		
	Puntaje	Peso
Fuerzas Politicos - Legales	3	7.50%
Estabilidad minera	9	22.50%
Fuerzas Economico - Financiera	5	12.50%
Incremento de producción nacional	6	15.00%
Fuerzas Sociales	4	10.00%
Mayor inversion en la educación	5	12.50%
Fuerzas Ecologicos	4	10.00%
Responsabilidad social - ambiental	4	10.00%
TOTAL	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5: Mejoras implementadas

Estandarización de procesos

Identificación de proceso

Como paso inicial para la identificación de los procesos es necesario definirlos y clasificarlos de acuerdo con su nivel: mega proceso, procesos, actividades y tareas. Con base en esto se desarrolla un despliegue en donde se levantan o identifican de manera individual cada uno del proceso de la empresa con sus respectivas actividades y tareas.

Como paso inicial se maneja el mapa de proceso, que representa de manera gráfica la clasificación de los mega procesos y procesos más significativos de la empresa.

Mapa de procesos

Con el mapa de procesos podemos tener una visión general, en donde podemos identificar y clasificar los procesos más representativos según su tipo estratégico, operativos y de soporte.



Figura 11: Mapa de Procesos
Fuente: Elaboración propia

Una vez mapeado, nos centraremos en el proceso crítico que buscamos estandarizar en nuestro caso el proceso de compras.

Levantamiento de proceso

Procesos operativos. Los procesos operativos son los que transforman los recursos para obtener el producto y/o servicio. En el mapa se encuentran representados como:

- Compras
- Mantenimiento

Ficha de proceso de compras

Tabla 26: Ficha del Proceso de Compras

NOMBRE	COMPRAS	CLASIFICACIÓN	Proceso
	CÓDIGO		MT-04
RESPONSABLES	JEFE DE COMPRAS: Moises Ayala / SUPERVISOR DE COMPRAS: Johana Torres		
INICIA	Atención de Requerimientos de repuestos e insumos solicitados por el área de mantenimiento		
TERMINA	Entrega de repuesto e insumos en almacén		
ELABORACIÓN	1. Luis Enrique Vega Mercado / 2. Sebastian Andre Levano Levamo		
OBJETIVO	Proveer de los repuestos e insumos a los técnicos encargados para poder realizar el mantenimiento preventivo y correctivos a las unidades vehiculares de los clientes		
INDICADORES	1. Cantidad de devoluciones 2. Numero de órdenes generadas por mes 3. Tiempo de entrega de repuestos		
INFIRMACIÓN DE ENTRADA	Requerimientos del área de mantenimiento	Documentos	
		Requerimiento de materiales	
INSUMOS	Requerimientos de materiales		
PROVEEDORES	Encargados del área de mantenimiento, Técnicos mecánicos		
INFIRMACIÓN DE SALIDA	Recepción y atención de pedidos	Documentos	
		Órdenes de compras/ Facturas- Guías remisión	
PRODUCTO	Repuestos para el mantenimiento preventivo y correctivo		
CLIENTE	Proceso Operacional, proceso gerencial		
RECURSO HUMANO	Ingeniero Industrial, Administrador		
EQUIPOS Y MATERIAL	Computadora, teléfono, útiles de oficina, impresora		


Fuente: Elaboración propia


Estandarización del proceso de compras


Con la estandarización se busca unificar y simplificar los procesos desarrollados en la empresa documentándolos de tal manera que sean de fácil entendimiento al personal y se lleven a cabo bajo los parámetros designados para cada actividad.

Además, se establecen los límites y responsables para cada uno de ellos. Para la estandarización de los procesos se utiliza el Diagrama DIPP (diagrama, insumo, proceso, producto).

A continuación, se presenta el documento del proceso de compras de la empresa como Manual de Procesos y Procedimientos y, el Manual de Funciones derivado del mismo.

EMPRESA DE SERVICIOS		
FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE APROBACION	
<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS PARA UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS A MINERAS</p>		
ELABORADO POR		APROBADO POR
Luis Enrique Vega Mercado		
Sebastian Andre Levano Levano		

EMPRESA DE SERVICIOS																			
FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE APROBACION																		
INDICE DE CONTENIDO																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">CONTENIDO</th> <th style="width: 30%;">N° PAGINA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"> 1. Definición, Objetivos y Alcance </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Definición </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Objetivos específicos </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Alcance </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 2. Mapa de procesos </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 3. Descripción de procesos operativos </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> MT-04 Compras </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 4. Registros Anexos </td> </tr> </tbody> </table>		CONTENIDO	N° PAGINA	1. Definición, Objetivos y Alcance		Definición		Objetivos específicos		Alcance		2. Mapa de procesos		3. Descripción de procesos operativos		MT-04 Compras		4. Registros Anexos	
CONTENIDO	N° PAGINA																		
1. Definición, Objetivos y Alcance																			
Definición																			
Objetivos específicos																			
Alcance																			
2. Mapa de procesos																			
3. Descripción de procesos operativos																			
MT-04 Compras																			
4. Registros Anexos																			
ELABORADO POR		APROBADO POR																	
Luis Enrique Vega Mercado																			
Sebastian Andre Levano Levano																			

EMPRESA DE SERVICIOS		
FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE APROBACION	
<p align="center">1. Definición, Objetivo, Alcance</p> <p>1.1. Definición</p> <p>El manual de procesos y procedimientos de compras, es una norma establecida para una empresa que brinda servicios a unidades mineras, en este manual se definen los procesos con sus respectivos procedimientos, actividades y todos los elementos que agregan valor al servicio que brinda la empresa</p> <p>1.2. Objetivos</p> <p align="center">Conocer, integrar y unificar de forma ordenada el proceso y procedimiento de compras de una empresa que brinda servicio a unidades mineras</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignar responsables para la ejecución, control y evaluación de procesos Cumplir con los requerimientos de calidad establecidos Medir, analizar, controlar el proceso de compras Generar la mejora continua <p>1.3. Alcance</p> <p>El alcance de este manual es para toda el área de compras, ya que se clasifican y delimitan el proceso por completo</p>		
ELABORADO POR		APROBADO POR
Luis Enrique Vega Mercado		
Sebastian Andre Levano Levano		

MEGAPROCESO		PROCESO: COMPRAS		CÓDIGO: MT-04	
RESPONSABLE DEL PROCESO		Proceso	Sub-proceso	Actividad	
PARTICIPANTES		Administrador			
OBJETIVO		Proveer de los repuestos e insumos a los técnicos encargados para poder realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a las unidades vehiculares de los clientes			
PARTICIPANTES		Administrador, Ingenieros Industriales			
OBJETIVO		Proveer de los repuestos e insumos a los técnicos encargados para poder realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a las unidades vehiculares de los clientes			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Encargados de mantenimiento	necesidades y requisitos del cliente interno	<pre> graph TD A([Necesidad]) --> B[Se genera RQ] B --> C{Stock} C --> D[Solicitud compras] D --> E[Cotización] E --> F[Cuadro comparativo] F --> G{Aprueba} G --> H[OC] H --> I([Fin]) G --> C </pre>	Cotizar repuestos solicitados por mantenimiento	Órdenes de compra	Procesos gerenciales
Técnicos mecánicos				Generar OC para atención de repuestos	Entrega de repuestos solicitados
RECURSOS		Negociaciones de precios con los proveedores			
		Coordinación de entrega puesto en almacén			
		Seguimiento de crédito y pagos de los proveedores			
Humanos		Inventario			
Administrador, Ing industrial		Rotación y movimiento de repuestos en almacén		Formatos	Orden de compra, requerimiento de materiales, notas de salida, notas de ingreso



INDICADORES		
INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA
Calidad	Devoluciones / Compras	Mensual
Capacidad del proveedor	Entrega / Pedido	Mensual
Tiempo de entrega	Dias transcurridos entre pedido y llegada	Mensual
Capacitación	N° de capacitaciones por año	Trimestral
		METAS
		0 devoluciones
		100%
		2 dias
		12 al año

Homologación de proveedores

Evaluación de proveedores

Los proveedores serán evaluados bajo 4 criterios, los cuales serán ponderados según la siguiente tabla:

Tabla 27: Cuadro de Ponderación de Criterios

CRITERIOS	Ponderación
Calidad	30%
Nivel de Servicio	20%
Precio	30%
Oportunidad	20%

Fuente: Elaboración propia

Proveedores serán calificados según la siguiente tabla

Tabla 28: Clasificación de Proveedor

Nomenclatura	Puntaje	Comentario	Calificación
A	3 a 4	Proveedor altamente confiable	Apto
B	2 a 2.9	Proveedor que cumple parcialmente los requisitos de la empresa	Apto Parcialmente
C	1 a 1.9	Proveedor que no cumple los requisitos de la empresa	No apto

Fuente: Elaboración propia

Matriz de calificación de proveedores

Tabla 29: Matriz de Evaluación

CRITERIOS	Pregunta	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
		4	3	2	1
Calidad	¿Cumplió el proveedor con la calidad del producto ofrecido con respecto a los requerimientos especificados?	El insumo cumple con los requisitos de calidad requeridos y no se presentaron devoluciones por parte del cliente interno	El insumo cumple con los requisitos de calidad requeridos y se presentaron devoluciones por parte del cliente interno	El insumo cumple parcialmente con los requisitos de calidad requeridos y se presentaron devoluciones por parte del cliente interno	El insumo no cumple con los requisitos de calidad requeridos
Nivel de Servicio	¿El proveedor cumple con el servicio post-venta y las garantías?	El proveedor se comunica con la empresa para asegurar el nivel de servicio de los insumos suministrados	El proveedor atiende los requerimientos de la empresa con prioridad	El proveedor atiende los reclamos y requerimientos de la empresa pero demora en la respuesta	El proveedor no atiende los requerimientos y reclamos de la empresa
Precio	¿El precio es competitivo?	El precio se encuentra muy por debajo del promedio y no sufre variaciones intempestivas	El precio se encuentra alineado al promedio con ligeras variaciones de incremento	El precio es elevado con respecto al promedio con ligeras variaciones de incremento	El precio está muy por encima del promedio y sufre variación drásticas de incremento
Oportunidad	¿El proveedor cumple con la cantidad y fecha pactada?	El proveedor entregó la cantidad solicitada en la fecha acordada	El proveedor entregó la cantidad solicitada con 1 día de retraso	El proveedor entregó la cantidad solicitada con más de un día de retraso	El proveedor no entrega la cantidad solicitada y tiene un retraso de más de 1 día

Fuente: Elaboración propia

Indicadores de Gestión

Se implementaron los siguientes indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD
Porcentaje de atención de requerimientos	$\frac{\textit{Requerimientos atendidos}}{\textit{Total de requerimientos recibidos}}$	Mensual
Requerimientos atendidos dentro de los 2 primeros días	$\frac{\textit{Requerimientos atendidos dentro de los 2 días}}{\textit{Total de requerimientos atendidos}}$	Mensual
Porcentaje de requerimientos a proveedores homologados	$\frac{\textit{\#Requerimientos a proveedores homologados}}{\textit{Total de requerimientos atendidos}}$	Mensual

RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	11/08/2018	12
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4

RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028544	0	0	GALINDO JARA SAVINO	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	29/08/2018	29
RQ-028544	0	0	GALINDO JARA SAVINO	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	07/08/2018	10
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028526	MCO0006872	G940 (02)	BENAVIDES ROMERO ROLIN WILLIAM	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	01/08/2018	29/08/2018	25
RQ-028526	MCO0006872	G940 (02)	BENAVIDES ROMERO ROLIN WILLIAM	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	01/08/2018	29/08/2018	25
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	03/08/2018	5

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1

RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-027879	0	0	CARDENAS DEL AGUILA ERIS	JDIAZ	18/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	26/07/2018	8
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	02/08/2018	3
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2

RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	2
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17

RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	01/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-027115	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	JDIAZ	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	27/07/2018	16
RQ-027107	0	0	GALINDO JARA SAVINO	GPIZAN	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	29/08/2018	44
RQ-027107	0	0	GALINDO JARA SAVINO	GPIZAN	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	29/08/2018	44
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	18/07/2018	9

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-027066	0	0	ALLCCA TORRES JORGE LUIS	JMONTALVO	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	23/08/2018	40
RQ-027879	0	0	CARDENAS DEL AGUILA ERIS	JDIAZ	18/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	26/07/2018	8
RQ-027058	0	0	VARILLAS LAUREANO JORGE	JDIAZ	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	29/08/2018	45
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	03/08/2018	7
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	06/07/2018	06/07/2018	06/07/2018	02/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	06/07/2018	06/07/2018	06/07/2018	02/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	06/07/2018	06/07/2018	06/07/2018	02/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	06/07/2018	06/07/2018	06/07/2018	02/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	06/07/2018	06/07/2018	06/07/2018	02/08/2018	24
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	03/08/2018	4
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	09/07/2018	09/07/2018	09/07/2018	18/07/2018	9

RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	07/08/2018	11

Detalle de Devoluciones

FecDevolución	Devolución	NSalida	OCompra	Proveedor	Familia	Código	Descripción	UM	Cantidad
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000285	SEGURO PATIN FRENO A9429940109	UND	2
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000286	ABRAZADERA TUBO ESCAPE A9429970290	UND	1
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000676	ARANDELA N007349019003	UND	4
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000697	PERNO DIFERENCIAL N304017008039	UND	6
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000698	TORNILLO M10X1,5X12 N304017010042	UND	10
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000748	TUERCA M14 N913023014003	UND	5
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001210	ARANDELA DISTANCIADORA A3464230752	UND	2
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001224	PLATO DE FRENO A6594201644	UND	1
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001225	PLATO DE FRENO A6594201744	UND	1
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001568	CASQUILLO - ACT A0003250485	UND	1
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001621	GOLILLA DISTANCIADORA A9473250070	UND	2
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001982	PIN CHICHARRA N001444014216	UND	2
24/07/2018	DEV-000124	NS-018807	OC-017963	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010005624	TUERCA N913023018002 (PEDIR 010000646)	UND	2
24/07/2018	DEV-000123	NS-018805	OC-017973	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010000888	TUBO ESCAPE A9424904219	UND	1
24/07/2018	DEV-000122	NS-018804	OC-017970	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001543	BARRA DE UNION ACT A94332302117390	UND	2
19/07/2018	DEV-000121	NS-018693	OC-017969	M & M REPUESTOS Y SERVICIOS S.A.	REPUESTOS	010001544	BARRA ESTABILIZADORA ACT A9433230565	UND	1
19/07/2018	DEV-000120	NS-018692	OC-017964	M & M REPUESTOS Y SERVICIOS S.A.	REPUESTOS	010001552	HOJA 03 DELT. 3344K A94432007020003	UND	1
16/07/2018	DEV-000119	NS-018560	OC-018146	TAI LOY S.A	ECONOMATO	070000926	SOBRE MANILA TAM/ OFICIO	UND	20
10/07/2018	DEV-000118	NS-018350	OC-018242	K3VIN CAR ELECTRIC E.I.R.L.	LINEA AMARILLA	130000964	AUTOMATICO ARRANCADOR 183 450 001 (0 331 450 001)	UND	1
03/07/2018	DEV-000117	NS-018161	OC-017143	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010003575	CABLE ELECTRICO A0015400836	UND	1

Devoluciones por semana

Semana	N° de devoluciones
Semana 1	4
Semana 2	7
Semana 3	5
Semana 4	4

Indicadores Medidos

Antes	Porcentaje
Promedio de cumplimiento	89%
Atención dentro 2 días	17%
Requerimientos a proveedores homologados	0%

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028544	0	0	GALINDO JARA SAVINO	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	29/08/2018	29
RQ-028544	0	0	GALINDO JARA SAVINO	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	7/08/2018	10
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028526	MCO0006872	G940 (02)	BENAVIDES ROMERO ROLIN WILLIAM	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	1/08/2018	29/08/2018	25
RQ-028526	MCO0006872	G940 (02)	BENAVIDES ROMERO ROLIN WILLIAM	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	1/08/2018	29/08/2018	25
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7

RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028684	MCO0010170	B8F-960	IBAÑEZ VARGAS LUCAS RICARDO	JDIAZ	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	3/08/2018	5
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-027879	0	0	CARDENAS DEL AGUILA ERIS	JDIAZ	18/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	26/07/2018	8
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3

RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	2/08/2018	3
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13

RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028695	MCO0009214	F6X-922	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	30/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	13/08/2018	13
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-028745	0	0	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	2
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028777	MCO0010293	ALK-710	MONTALVO VALENCIA POLAY URBANO	JDIAZ	31/07/2018	31/07/2018	1/08/2018	20/08/2018	17
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-027115	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	JDIAZ	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	27/07/2018	16
RQ-027107	0	0	GALINDO JARA SAVINO	GPIZAN	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	29/08/2018	44
RQ-027107	0	0	GALINDO JARA SAVINO	GPIZAN	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	29/08/2018	44
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	18/07/2018	9
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-027066	0	0	ALLCCA TORRES JORGE LUIS	JMONTALVO	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	23/08/2018	40
RQ-027879	0	0	CARDENAS DEL AGUILA ERIS	JDIAZ	18/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	26/07/2018	8
RQ-027058	0	0	VARILLAS LAUREANO JORGE	JDIAZ	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	29/08/2018	45
RQ-028576	MCO0008174	C5W-716	REQUEJO PALACIOS JOSE CARLOS	JDIAZ	27/07/2018	27/07/2018	27/07/2018	3/08/2018	7
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-028337	0	0	TUFINO CRISTOBAL LINCOLN FLORENTINO	JDIAZ	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	1
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	2/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	2/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	2/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	2/08/2018	24
RQ-026844	0	0	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	2/08/2018	24
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4

RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028797	MCO0010146	B8F-954	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	3/08/2018	4
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-027422	MCO0007628	C8S-721	CONDORHUAMAN CHUCYA EMILIANO	GPIZAN	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	27/07/2018	14
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	18/07/2018	9
RQ-027093	MCO0009494	ASK-900	HERRERA MEDINA CONFESOR ROYLER	GPIZAN	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	18/07/2018	9
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11
RQ-028465	MCO0009400	246C	ACUÑA SOLIER SEFERINO	JDIAZ	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	7/08/2018	11

Detalle de Devoluciones

FecDevolucion	Dovolucion	NSalida	OCompra	Proveedor	Familia	Codigo	Descripcion	UM	Cantidad
25/01/2019	DEV-000085	NS-014268	OC-013111	RODRIGUEZ PILLCO MALENY	MATERIALES DIVERSOS	110000109	PINTURA URETANO	GL	0.12
25/01/2019	DEV-000084	NS-014263	OC-013081	ARANGO HUAMANI ZULEMA VALENT	MATERIALES DIVERSOS	110000836	SPRAY ANTI ESPATTER	UND	1
22/01/2019	DEV-000083	NS-007304	OC-012558	I.C.C. PERU S.A.C.	LINEA AMARILLA	130001284	BIT EEND 6Y-2805	UND	2
22/01/2019	DEV-000082	NS-014171	OC-011652	GRUPO PANA S.A.	REPUESTOS	010008860	ARANDELAS SATELITE HILUX 2017 41351-0K060	UND	8
21/01/2019	DEV-000081	NS-014166	OC-012863	AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERU S.A.	REPUESTOS	010009963	TAPA DE BOCAMASA DELANTERO 51851-5H000	UND	2
21/01/2019	DEV-000081	NS-014166	OC-012863	AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERU S.A.	REPUESTOS	010009964	RESORTE DE ZAPATA 58186-4S000	UND	8
17/01/2019	DEV-000080	NS-014121	OC-012221	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010001938	PIÑON Y CORONA 41:8 LO915 A3183501139	UND	1
17/01/2019	DEV-000079	NS-000984	OC-012516	DANCOLMEX PERU S.A.C.	REPUESTOS	010006878	ESPEJO REDONDO PANORAMICO 3 1/2"	UND	2
17/01/2019	DEV-000078	NS-014113	OC-013006	DIVECENTER S.A.C.	REPUESTOS	010006260	MARCO SUJECION CAJA FUSIBLES A0005401023	UND	1
12/01/2019	DEV-000077	NS-001548	OC-012918	PINO HUAMANI TEOFILO	MATERIALES DIVERSOS	110000208	BANDEJA GALVANIZADA 60X40X09CM	UND	4
12/01/2019	DEV-000077	NS-001548	OC-012918	PINO HUAMANI TEOFILO	MATERIALES DIVERSOS	110000769	BANDEJA GALVANIZADA 45X35X12 CM	UND	2
07/01/2019	DEV-000076	NS-013822	OC-012638	RODRIGUEZ PILLCO MALENY	MATERIALES DIVERSOS	110000851	PINTURA URETANO BICAPA AMARILLO	GL	0.5
04/01/2019	DEV-000075	NS-013782	OC-012519	RODRIGUEZ PILLCO MALENY	MATERIALES DIVERSOS	110001189	PINTURA BICAPA MATIZADO GRIS	GL	0.12
04/01/2019	DEV-000074	NS-013781	OC-012525	RODRIGUEZ PILLCO MALENY	MATERIALES DIVERSOS	110001266	LIJA MICROFINA CIRCULAR #3000	UND	2
03/01/2019	DEV-000073	NS-013721	OC-012408	DIVECENTER S.A.C.	MUEBLES Y ENSERES	040000060	ACEITE MOBILFLUID 424	GL	60
02/01/2019	DEV-000072	NS-013691	OC-012127	P & S TRANSPORTE S.A.C.	REPUESTOS	010003230	ANILLOS STD (JGO 1 PISTON) HD65 23040-45500	UND	1

Devoluciones por semana

Semana	N° de devoluciones
Semana 1	5
Semana 2	2
Semana 3	3
Semana 4	4

Indicadores Medidos

Después	Porcentaje
Promedio de cumplimiento	0.97
Atención dentro 2 días	0.38
Número de requerimientos a proveedores homologados	0.75