

Carrera de Ingeniería Industrial

**“ESTRATEGIA DE MEJORA EN EL PROCEDIMIENTO DE  
COMPRA DE SERVICIOS PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE  
ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS EN LA CADENA DE  
SUMINISTROS DE UNA EMPRESA DE PERFORACION  
DIAMANTINA”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título**

**profesional de:**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**Autores:**

Joel Anthony Cherres Cespedes

Rosario Elena Díaz Toro

**Asesor:**

Mg. Ing. Walter Antenor del Carmen Rosas

**<https://orcid.org/0000-0002-6068-3996>**

**Lima - Perú**

**2024**

## Reporte de Similitud

### Joel Anthony Cherres Céspedes Rosario Elena Díaz ...

#### ESTRATEGIA DE MEJORA EN EL PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE SERVICIOS PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE AT...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Asesores

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::1:3081361060

Fecha de entrega  
16 nov 2024, 9:04 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
16 nov 2024, 9:06 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
ATEGIA\_DE\_MEJORA\_EN\_EL\_PROCEDIMIENTO\_DE\_COMPRA\_CHERRES-DIAZ.docx

Tamaño de archivo  
3.6 MB

94 Páginas

11,220 Palabras

61,771 Caracteres



Página 2 of 100 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3081361060




## 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

#### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

La presente investigación está destinada principalmente a Dios, por brindarnos sabiduría y fuerzas durante este largo camino; así como a nuestras familias, por su apoyo absoluto.

## **Agradecimiento**

A nuestras amistades, que durante todo el proceso nos impulsaron a culminar este objetivo profesional, a la Universidad Privada del Norte por todo el apoyo académico compartido y a la empresa MDH-PD SAC por permitirnos emplear su información para la presente investigación.

## Tabla de contenido

Reporte de Similitud .....	2
Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	4
Índice de tablas .....	7
Índice de Figuras .....	8
RESUMEN EJECUTIVO .....	10
ABSTRACT .....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	29
2.1 Antecedentes .....	29
2.2 Bases Teóricas .....	34
2.3 Marco conceptual .....	44
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	46
3.1 Diagnóstico situacional .....	46
3.2 Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos) .....	51

3.2.1 Unidad de estudio .....	51
3.2.2 Población.....	51
3.3. Formulación del problema .....	66
3.4. Objetivos de la investigación .....	66
3.5. Estrategia de solución .....	67
Actividades .....	76
1.Realización de auditorías semanales, para evaluar posibles acciones de mejora.	76
2.Mantener una directiva de la mejora continua, de la mano con nuestro Sistema Integrado de gestión.....	76
3.Demostrar los resultados cualitativos y cuantitativos, con la implementación del nuevo procedimiento de compra de servicios.....	76
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
5.1 Conclusiones .....	80
5.2 Recomendaciones .....	81
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>86</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Métodos y técnicas de recolección de datos .....	51
<b>Tabla 2</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
<b>Tabla 3</b> Ficha de Observación.....	53
<b>Tabla 4</b> Encuesta .....	54
<b>Tabla 5</b> Cantidad de ocurrencias con relación a las observaciones .....	58
<b>Tabla 6</b> Cantidad de ocurrencias con relación a las observaciones expresada en % .....	59

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b>	Uso de metales en las actividades económicas .....	13
<b>Figura 2</b>	Participación minera en el PBI del 2010 al 2020 .....	14
<b>Figura 3</b>	Participación de las exportaciones del 2010 al 2020.....	15
<b>Figura 4</b>	Ranking de Regiones mineras en el año 2023.....	16
<b>Figura 5</b>	Minería Subterránea y cielo abierto .....	17
<b>Figura 6</b>	Misión y Visión de MDH-PD SAC.....	20
<b>Figura 7</b>	Política para Prevención de accidentes por causas de fatiga y somnolencia....	21
<b>Figura 8</b>	Política de Uso de equipos de protección personal .....	22
<b>Figura 9</b>	Política de alcohol y drogas.....	23
<b>Figura 10</b>	Política del sistema integrado de gestión antisoborno (SGAS).....	24
<b>Figura 11</b>	Política del sistema integrado de gestión .....	25
<b>Figura 12</b>	Organigrama MDH-PD SAC .....	27
<b>Figura 13</b>	Organigrama área de Logística.....	28
<b>Figura 15</b>	Pasos del Ciclo Deming .....	42
<b>Figura 16</b>	Tiempos de atención promedio en días antes de la aplicación de la estrategia .....	48

<b>Figura 17</b> Flujograma para la adquisición de servicios .....	50
<b>Figura 18</b> Diagrama de Ishikawa .....	57
<b>Figura 20</b> Actual Procedimiento Logístico de Adquisición de Bienes y Servicios Corporativo .....	62
<b>Figura 21</b> Ejemplo de un requerimiento de servicios de alquiler .....	63
<b>Figura 22</b> Ejemplo de un requerimiento de servicios de reparación.....	64
<b>Figura 23</b> Lista de requerimientos de servicios generados bajo el mismo código .....	65
<b>Figura 24</b> Diagrama de Gantt.....	68
<b>Figura 25</b> Visualización de documentos adjuntos en un requerimiento de servicios .....	70
<b>Figura 26</b> Nuevo flujograma para la adquisición de servicios.....	71
<b>Figura 27</b> Clasificación de Servicios por su naturaleza .....	72
<b>Figura 28</b> Flujo para la solicitud de transporte de materiales entre almacenes .....	73

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación denominado “Estrategia de mejora en el procedimiento de compras de servicios para reducir los tiempos de atención en los requerimientos de la cadena de suministros de una empresa de perforación diamantina” se desarrolla en el contexto de la mejora continua, gracias a la aplicación de herramientas que nos permiten lograr la satisfacción del cliente. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la Ficha de Observación y la Técnica de la entrevista. El objetivo general es proponer una estrategia de mejora en el procedimiento de compra de servicios para reducir los tiempos de atención de los requerimientos en la cadena de suministros de la empresa MDH-PD SAC, siendo sus variables: Procedimiento de Compras y Cadena de Suministros. Todo ello se logra gracias a la aplicación de la metodología del Ciclo Deming o también denominada PDCA y PHVA, que en la presente investigación nos permite, a través de sus cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar, identificar y reducir las actividades que no agregan valor dentro de la cadena. Finalmente, tras la aplicación de la herramienta, las conclusiones y recomendaciones brindadas, se demuestra el beneficio cuantitativo y cualitativo para la organización.

***Palabras claves:*** Gestión, mejora continua, cliente, tiempos, herramienta.

## **ABSTRACT**

This research work called "Improvement strategy in the service purchasing procedure to reduce response times in the requirements of the supply chain of a diamond drilling company" is developed in the context of continuous improvement, thanks to the application of tools that allow us to achieve customer satisfaction. The techniques used for data collection were the Observation Sheet and the Interview Technique. The general objective is to propose an improvement strategy in the service purchasing procedure to reduce response times for requirements in the supply chain of the company MDH-PD SAC, its variables being: Purchasing Procedure and Supply Chain. All this is achieved thanks to the application of the Deming Cycle methodology or also called PDCA and PHVA, which in this research allows us, through its four steps: plan, do, verify and act, to identify and reduce activities that do not add value within the supply chain. Finally, it is expected that, after applying the tool, the conclusions and recommendations provided will demonstrate the quantitative and qualitative benefit for the organization.

Keywords: Management, continuous improvement, client, time, tool.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. M., & Pulido, H. G. (2018). Filosofía de la Calidad: fundamentos para su gestión. *Gestión de la Calidad*, 36.
- Ángeles Gil, M. A. (2017). *Propuesta de una metodología de lean logistics para ser aplicada en los procesos de operadores logísticos en cadenas de suministros en Colombia* (Master's thesis, Universidad de La Sabana).
- Ayala Acosta, N. S., & Piñas Esteban, C. D. P. (2023). La gestión de la cadena de suministro verde y su asociación con la gestión de relaciones con proveedores de las grandes mineras exportadoras de cobre del Perú 2020-2021.
- Bonilla, V. E., Amarillo, A. Y. C., & Calderón, J. A. (2020). El valor agregado de la planificación estratégica en la cadena de suministro. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(3), 1-20.
- Becerra Chamorro, J. A. (2021). Gestión de la perforación diamantina a través de metodologías ágiles (SCRUM–KANBAN).
- Campos-Gómez, A. A. D. C., Hernández-Hernández, M. A., & Aniceto-Vargas, P. F. (2021). Análisis documental del concepto estrategias de aprendizaje aplicado en el contexto universitario. *Psicumex*, 11.
- Cárdenas Rozo, J. F. (2022) Gestión del riesgo en la cadena de suministro en el transporte multimodal de las empresas exportadoras de minerales en Colombia.
- Carreño, A. (2018). Cadena de suministro y logística. Fondo Editorial de la PUCP.
- Chopra, S., & Peter, M. (2008). Administración de la cadena de suministro. Pearson

educación.

Coral, A. S. (2014). Administración de compras. Grupo Editorial Patria.

Corral, Á. C. (2018). *Cómo hacer de la cadena de suministro un centro de valor*. Marge Books.

Eichengreen, B. (2021). La globalización del capital: historia del sistema monetario internacional. Antoni Bosch Editor.

Escobar Bada, M. I., & Galindo Moreno, S. M. (2021). Factores críticos del componente producción de la cadena de suministro en la pequeña minería de Ancash.

Escudero Serrano, M. J. (2014). Gestión de compras. Ediciones Paraninfo, SA.

Farfán Díaz, L. V. (2017). Diseño de una estrategia de optimización del proceso de compras de Cía. Minera Teck Quebrada Blanca SA.

Gilio Ramos, A. B., & Melgarejo Sosa, E. G. (2021). La gestión de compras y su relación con el servicio al cliente en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú SAC en el año 2020.

Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Arequipa, Arequipa, Perú*.

Granados Babilonia, H. R., & Guevara Chávez, Á. R. (2021). Modelo de gestión de la cadena de suministro bajo el enfoque PDCA para mejorar el abastecimiento de bolas de acero a una empresa minera al Sur del Perú.

Hernández, B. L. S. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Telos: Revista de Estudios*

*Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 732-748.

Herrera Herbert, J. (2020). Introducción a la Minería Subterránea. Vol. IV: Métodos de explotación de interior.

Hurtado Ganoza, F. (2018). Gestión logística.

Icarte Ahumada, G. A. (2016). Aplicaciones de inteligencia artificial en procesos de cadenas de suministros: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 24(4), 663-679

Izquierdo, M. A. C. (2021). Propuesta de estandarización de procesos para mejorar la gestión de proyectos de desarrollo comunitario en una empresa minera (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Nicaragua, E. (2018). Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1(1), 1-89.

Orellana Ferro, R. C., & Roncal Solis, L. V. (2019). Propuesta de un modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una compañía minera del sur del Perú.

Palacios, D., & Rodriguez, M. (2021). Herramientas de logística esbelta aplicadas a un sistema de abastecimiento de materiales. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 8(2), 70-81.

Osorio Reyes, M. A. (2023). Nuevo modelo de gestión de abastecimiento para una compañía minera.

Sabrià, F. (2024). La cadena de suministro. Marge Books.

Salazar, M., & Miller, J. (2019). *La ética profesional docente para un mejor desempeño*

*laboral* (Doctoral dissertation, Panamá: Universidad UMECIT, 2019.).

Sierra Caballero, F. (2019). La entrevista en profundidad. Función, sentido y técnica. Arte y oficio de la investigación científica: cuestiones epistemológicas y metodológicas.

Tundidor, A., Hernández, E., Peña, C., Martínez, J., Campos, J., & Hernández, C. (2018). Cadena de suministro 4.0. Marge books.

Ubicado en la página web de MDH-PD SAC (<https://mdh.com.pe/>).

Zapata, A. (2016). Ciclo de la calidad PHVA. Universidad Nacional de Colombia.