

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE PAGO A
PROVEEDORES PARA INCREMENTAR LA GESTION DE LA
EMPRESA AMERICA MOVIL S.A.C., 2020**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

AUTOR:

MUÑOZ MISPIRETA, KARLA GRETA

Para optar el Título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL

ASESOR:

LUJÁN RUÍZ, ROGER ORLANDO

2020

Resumen

Se observa que la empresa América Móvil S.A.C presenta una deficiencia significativa en uno de sus principales procesos y es el pago a los proveedores. Lo que esto ha reflejado es que la empresa que no tiene la eficiencia y la eficacia en sus procesos internos desde que llega el formato de liquidación a la empresa hasta el momento de notificarle que puede gestionar su pago.

Lo que se pretende con este estudio y con la observación directa del problema, es plantear una serie de alternativas a la empresa en su proceso interno, además de mejorar la relación proveedor – empresa.

Se realizaron encuestas a los principales proveedores, donde se dio a conocer que la empresa tiene un problema en los procedimientos que lleva actualmente, los cuales están ocasionando constantes quejas por parte de ellos. Además, la desinformación que brinda la empresa al momento de preguntar en que parte del proceso se encuentra su solicitud. También se realizó encuestas a los colaboradores del área de control financiero que ejecutan el proceso, donde se llega a concluir que las actividades del proceso son muy repetitivas y manuales, lo que les genera agotamiento por las largas jornadas laborales. Por tal motivo, en el presente trabajo de propuesta se plantean diversas mejoras al proceso actual.

Asimismo, se realizó la evaluación económica de la propuesta de mejora ofrecida a la empresa. Se llegó a la conclusión que es relevante mejorar el proceso para seguir evitando las quejas de los proveedores, mal clima entre los colaboradores, evitar el desgaste de la relación proveedor empresa, y optimizar la gestión de la empresa.

Siendo de esta manera que se plantea el presente estudio en la empresa América Móvil S.A.C. para dar solución al problema actual y para que la marca siga abarcando cada día más con estos clientes potenciales, que son nuestros “proveedores”.

Palabras claves: Pago a proveedores, proceso, eficiencia, eficacia, gestión

Abstract

It's observed that the company América Móvil S.A.C has a significant deficiency in one of its main processes and is the payment to suppliers. What this has reflected is that the company that does not have the efficiency and effectiveness in its internal processes since the liquidation format arrives at the company until it is notified that it can manage its payment.

What is intended with this study and with the direct observation of the problem, is to propose a series of alternatives to the company in its internal process, in addition to improving the supplier-company relationship.

Surveys were carried out on the main suppliers, where it was announced that the company has a problem in the procedures it currently carries, which are causing constant complaints from them. In addition, the misinformation offered by the company when asking what part of the process is your request. Surveys were also carried out on the employees of the financial control area that execute the process, where it is concluded that the activities of the process are very repetitive and manual, which causes them to be exhausted by the long working hours. For this reason, the present proposal work proposes several improvements to the current process.

Likewise, the economic evaluation of the improvement proposal offered to the company was carried out. It was concluded that it is relevant to improve the process to continue avoiding supplier complaints, bad weather among employees, avoid wear and tear on the company supplier relationship, and optimize the management of the company.

Thus, the present study is proposed in the América Móvil S.A.C. to solve the current problem and for the brand to continue to cover more and more with these potential customers, who are our "suppliers".

Keywords: Payment to suppliers, process, efficiency, effectiveness, management