

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA



DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A
TRAVÉS DEL MÉTODO 5´S EN EL ÁREA DE COMPRAS PARA LA MEJORA
DE LOS PROCESOS INTERNOS EN UNA ENTIDAD PRESTADORA DE
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LA REGIÓN LIMA,
2020

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Administrativo

AUTOR:

LADY ESTEFANI VILCHEZ CARDENAS

ASESOR:

ROGER ORLANDO LUJÁN RUÍZ

LIMA – PERÚ
2020

Resumen

El presente estudio titulado Diseño e Implementación de la Gestión de la Calidad a través del Método 5'S en el Área de Compras para la Mejora de los Procesos Internos en una Entidad Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en la Región Lima, 2020 que tuvo como objetivo diseñar e implementar la gestión de calidad mediante el uso de las 5'S para mejorar los procesos internos en el área de compras en una entidad prestadora de servicio de Agua potable y alcantarillado en la Región Lima, 2020, para ello se realizó un estudio de tipo aplicada de nivel explicativo tomando como muestra las adquisiciones de bienes y servicios durante un periodo de seis meses. Para el diagnóstico de la situación actual se usó el diagrama de Ishikawa y Pareto y como herramienta de mejora de continua se usó el método 5S.

Los resultados mostraron que luego de la implementación del método 5S en los procesos de compras se mejoró la eficiencia de 56% a 93% con respecto a la eficacia se incrementó de 51% al 85% y por último la calidad de las compras mejoró de 51% a 85%. Con respecto al costo y beneficio se obtuvo un S/2.65 el cual muestra la viabilidad económica de la implementación. Por lo tanto, se concluyó que el diseño e implementación de la gestión de calidad mediante el uso de las 5S permitió mejorar los procesos internos en el área de compras en una entidad prestadora de servicio de Agua potable y alcantarillado en la Región Lima, 2020.

Palabra claves: Método 5S, Proceso de compras, Calidad, Eficiencia, Eficacia

Abstract

The present study entitled Design and Implementation of Quality Management through the 5's Method in the Purchasing Area for the Improvement of Internal Processes in a Potable Water and Sewerage Service Provider in the Lima Region, 2020 that aimed to design and implement quality management through the use of the 5's to improve internal processes in the purchasing area in a drinking water and sewerage service provider entity in the Lima Region, 2020, for which it was carried out a study of an applied type of explanatory level taking as a sample the acquisitions of goods and services during a period of six months. For the diagnosis of the current situation, the Ishikawa and Pareto diagram was used and the 5S method was used as a continuous improvement tool.

The results showed that after the implementation of the 5S method in the purchasing processes, the efficiency improved from 56% to 93% with respect to the effectiveness, it increased from 51% to 85% and finally the quality of the purchases improved from 51% to 85%. Regarding the cost and benefit, a $S / 2.65$ was obtained, which shows the economic viability of the implementation. Therefore, it was concluded that the design and implementation of quality management through the use of 5S allowed to improve internal processes in the purchasing area in a drinking water and sewerage service provider entity in the Lima Region, 2020.

Keywords: 5S method, Purchasing process, Quality, Efficiency, Effectiveness