

Resumen de Tesina

La importancia del proveedor en la gestión de la calidad. Propuesta para el departamento de Compras en empresas de servicios de perforación y terminación para la industria petrolera.

El propósito del presente trabajo es mostrar la importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones, haciendo foco en una parte del proceso de producción como lo es la relación cliente-proveedor. En el análisis se destaca lo valioso de establecer un vínculo sólido y a largo plazo con los proveedores que permita una garantía de calidad, en pos de satisfacer las necesidades de la sociedad.

En primer instancia se presentará el tema, se realizará una definición del problema identificado, hipótesis, objetivos, aportes teóricos y/o prácticos al campo disciplinar y motivos personales que llevaron a la investigación.

Luego, se avanzará en el primer capítulo con el marco teórico donde se muestran los antecedentes de la calidad, sus distintas definiciones, y los aportes en base a la relación cliente-proveedor de pensadores destacados de la disciplina como lo son W.E. Deming, K. Ishikawa, J.M. Juran.

El segundo capítulo desarrolla el estado actual del tema, como lo es la tendencia hacia la normalización de los sistemas de gestión. Se realizará énfasis en el concepto de una norma como lo es la ISO 9001:15, y los cambios introducidos en esta última actualización en relación a los proveedores. Luego, se realizará uno de los principales aportes, una comparación de los contribuciones de W.E. Deming, K. Ishikawa, J.M. Juran y la norma ISO 9001:15, sobre la relación con proveedores.

Para finalizar el marco teórico, se expondrá el concepto de gestión y sus antecedentes, para luego vincularlo con el de organización y calidad. De esta

manera, se observará la evolución que sufrió la gestión de la calidad en las organizaciones hasta la actualidad.

En el tercer capítulo, se realizará una implementación práctica de las variables analizadas en una organización dedicada a prestar servicios de perforación y terminación en la industria de los hidrocarburos de la provincia de Neuquén.

Finalmente, en el último capítulo se expondrán las conclusiones respecto de los temas desarrollados a lo largo del trabajo y recomendaciones para organizaciones de estas características.

Objetivos

A continuación se detallan los objetivos del presente trabajo:

- Mostrar el desarrollo teórico del concepto de calidad y sus antecedentes.
- Mostrar los aportes de los autores más relevantes en calidad, haciendo foco en la relación cliente-proveedor.
- Describir el concepto de norma, los sistemas de gestión, y los requisitos para proveedores que establece el sistema de gestión ISO 9001:2015.
- Realizar una comparación entre los autores expertos y la normativa en calidad, destacando la variable cliente-proveedor.
- Mostrar la evolución del concepto de gestión de la calidad.
- Mostrar los beneficios que genera incorporar la gestión de la calidad en la relación cliente-proveedor.
- Destacar los problemas que se observan y proponer mejoras en la gestión de la relación cliente-proveedor en una empresa de servicios

de perforación y terminación para la industria petrolera de la provincia de Neuquén y Mendoza.

Metodología

El trabajo consiste en un extenso desarrollo teórico e implementación práctica del mismo en una experiencia de campo.