

Universidad Dr. José Matías Delgado  
Facultad de Economía, Empresa y Negocios



Seminario de Especialización Profesional  
Monografía Especializada  
“Selección y evaluación de proveedores”

Presentado por

Lilian Elizabeth Pacas Ramírez

Gladys Marcela Ramírez Guerra

Gabriela María Vanegas Rodríguez

Para optar el grado de  
Licenciatura en Ciencias de la Computación  
Licenciatura en Mercadeo  
Licenciatura en Mercadeo

Antiguo Cuscatlán, 27 de noviembre de 2009

## ÍNDICE

RECONOCIMIENTOS		IV
ABREVIATURAS		V
CAPITULO 1	Conceptos generales	02
CAPITULO 2	Normas ISO en la selección y evaluación de proveedores	04
	Gestión de las compras y evaluación de proveedores en ISO: 9001:2008	04
	Sistema de evaluación de proveedores	06
CAPITULO 3	Selección de proveedores	08
	Importancia en la selección de proveedores	08
	Identificación de posibles proveedores	08
	Descripción de proceso de selección	11
	Criterios para la selección de proveedores	13
	Métodos de selección de proveedores	15
CAPITULO 4	Evaluación de proveedores	18
	Importancia de la evaluación de proveedores	18
	Criterios para la selección de proveedores	18
	Métodos de evaluación de proveedores	20
	Partes de la evaluación de proveedores	22
	Período de evaluación de proveedores	25
CAPITULO 5	Políticas de las organizaciones	27
	Errores en las políticas de compras	27
CONCLUSIONES		28
RECOMENDACIONES		29
BIBLIOGRAFÍA		31
GLOSARIO		33
ANEXO ÚNICO		34

## FIGURAS Y TABLAS

FIGURA 1	Tipo de búsqueda según la situación de la empresa	09
FIGURA 2	Diagrama de flujo para seleccionar al proveedor	10
FIGURA 3	Procedimiento para la evaluación de proveedores	18
TABLA 1	Aspectos que se desean conocer de los proveedores	11
TABLA 2	Escala de valoración	20
TABLA 3	Criterio 1 Nivel de calidad de los productos suministrados	21
TABLA 4	Criterio 2 Tiempo de entrega	21
TABLA 5	Criterio 3 Ubicación geográfica	21
TABLA 6	Cuadro período de evaluación para productos	26
TABLA 7	Cuadro período de evaluación para servicios	26

## RECONOCIMIENTOS

Primero queremos agradecer a Dios Todopoderoso, nuestro Señor, nuestra guía y nuestro proveedor; el cual ha sido fiel para que podamos alcanzar esta meta. Él, quién nos brindó toda la sabiduría e inteligencia; por lo que, el esfuerzo plasmado a lo largo de este documento se lo ofrecemos de todo corazón; y manteniendo férrea la plena conciencia, que siempre de su mano podremos alcanzar otros proyectos que serán para su gloria.

A nuestros padres, a quienes agradecemos de todo corazón por su inmenso amor, cariño, comprensión, apoyo y su valiosa formación ética y moral. Por inducirnos en el camino del bien y por los sacrificios hechos durante toda nuestra carrera para convertirnos en profesionales. GRACIAS por apoyarnos a lograr cada una de nuestras metas a lo largo de nuestras vidas y sobre todo por creer en cada una de nosotras.

A nuestros hermanos por el apoyo y compañía que nos brindan en todo momento.

A nuestros maestros, no sólo de la carrera, si no de la vida, que de una u otra manera forman parte de los ahora somos. Ya que compartieron con nosotros sus conocimientos, sus experiencias y sus valiosos consejos. Especialmente a cada uno de los docentes de la UJMD quienes han sido parte esencial en cuanto a la culminación de nuestros estudios superiores, especialmente al Lic. Mauricio Aguiluz y a la Inga. Yanira de Coto, nuestros asesores y al equipo de la ASI que impartió cada uno de los temas de Gestión de Calidad.

A nuestros amigos que siempre estuvieron pendientes de cada una de nosotras, por su apoyo incondicional.

Marce, Ely y Gaby

## ABREVIATURAS

CBR	Razonamiento basado en casos	
CNR	Centro Nacional de Registros	
ISO	International Organization for Standardization	
MPM	Miss Delivery per Million	
PPM	Part per Million	
QFD	Quality Function Deployment	
TC	Technical	Comission

## INTRODUCCIÓN

El objetivo general de la presente monografía es mostrar un lineamiento en el cual se indiquen las fases que intervienen en todo el proceso de selección y evaluación de proveedores, lo que permitirá realizar mejores negociaciones con las empresas proveedoras y a la vez éstas generarán confianza e impacto para las organizaciones, tomando en cuenta la aplicación de criterios o políticas tanto para la selección como para la evaluación de los mismos, basados en gestión de calidad.

También se pretende profundizar en mostrar aspectos claves para una mejor toma de decisiones para la selección y evaluación de proveedores; planificar procedimientos basados en requisitos de las normas ISO de Gestión de Calidad.

La investigación es a nivel de selección y evaluación de proveedores sin incluir el proceso de gestión de la compra.