



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA
EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES
DINA S.A.C.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Zevallos Quispe Félix Alberto

Asesor:

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

**Línea de investigación:
Gestión y competitividad**

Lima – Perú

2017



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA
EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES
DINA S.A.C.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Bach: Félix Alberto Zevallos Quispe

Pimentel-Perú

2017

**ADMINISTRACION DE CONTRATOS EN LA EMPRESA
CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C.**

Aprobación de la tesis

Asesor Metodológico

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Presidente

Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Secretario(a) de Jurado

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Vocal/Asesor de Jurado

Dra. Delgado Wong Sofia Irene

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por ser en quien creo y seguiré creyendo, por estar conmigo en los momentos difíciles de mi vida; en segundo lugar a mi familia por haberme dado su fuerza y apoyo incondicional ayudándome a llegar hasta donde estoy ahora. También a mis colaboradores en la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi hijas e hijos que son la razón de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, a mi familia por su apoyo incondicional. A la Universidad Señor de Sipán, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. Asimismo, a mis profesores que me educaron durante toda la carrera profesional. La lista de las personas que han formado parte de mi vida profesional es innumerable y que me encantaría agradecerles su granito de arena en mi formación. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	x
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Situación Problemática.....	17
1.2. Formulación del Problema	23
1.3. Delimitación de la Investigación.....	24
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	25
1.5. Limitaciones de la Investigación	28
1.6. Objetivos de la Investigación.....	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes de Estudios	31
2.2. Estado del Arte	40
2.3. Base teórica científicas.....	41
2.3.1. Cualidades del nuevo Gerente.....	41
2.3.2. El outsourcing o tercerización	44
2.3.2.1. Gestión de la calidad	45
2.3.2.2. Principios de la Gestión de la Calidad y su relación con la Gestión de Procesos y la Gestión de Documentos	47
2.3.3. Gestión de Documentos.....	49
2.3.4. Administración de contratos	55
2.4. Definición de la terminología	61
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	64
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	65
3.2. Población y Muestra	66
3.3. Hipótesis	67
3.4. Variables	67
3.5. Operacionalización.....	68

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	72
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los Datos	73
3.9. Criterios éticos	73
3.10. Criterios de rigor científico	74
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .	76
4.1. Resultados en tablas y gráficos.	77
4.2. Discusión de Resultados.....	89
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	91
5.1 La formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización,	92
5.1.1. Objetivo:.....	92
5.1.2. Objetivo específico:.....	92
5.1.3. Estructura orgánica propuesta para la Empresa:.....	92
5.1.4. Organigrama	93
5.1.5. Principales funciones de las Áreas de la Empresa	94
5.1.5.1. Junta de accionistas:.....	94
5.1.5.2. Directorio:.....	94
5.1.5.3. Gerencia General.....	95
5.1.5.4. Administración y Finanzas	96
5.1.5.5. Comité de Gestión.....	97
5.1.5.6. Área de Cotizaciones-Compras.....	98
5.1.5.7. Área de Marketing	98
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
6.1. Conclusiones.....	124
6.2. Recomendaciones.....	125
REFERENCIAS	127
Anexo 1: Modelo de Contrato	132
Anexo 2: Matriz de consistencia	133
Anexo 4: Encuesta.....	143

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 estado del arte	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable única.....	68
Tabla 3 Puntuación de los ítems en la Escala de Likert.....	71
Tabla 4 ¿Usted qué tipo de servicio de fabricación ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?	77
Tabla 5 ¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?	78
Tabla 6 ¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios	79
Tabla 7 ¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?	80
Tabla 8 ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?	81
Tabla 9 ¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?	82
Tabla 10 ¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?.....	83
Tabla 11 ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?	84
Tabla 12 ¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?	85
Tabla 13 ¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?	86
Tabla 14 ¿Alguna vez se le ha presentado problemas por incumplimiento de fechas de entrega del trabajo que realiza?.....	87
Tabla 15 ¿Qué medidas considera debe realizar para mejorar y cumplir con las fechas acordadas con sus clientes?	88
Tabla 16 Flujograma del procedimiento de compra de telas y materiales de fabricación	101
Tabla 17 Flujograma de los Contratos por servicios de Fabricación (Tercerización) .	104
Tabla 18 Tiempos para la fabricación utilizado por cada Proveedor.....	107
Tabla 19 Tabla de Costos estándar unitarios para la Administración de contratos y negociación con Proveedores de servicio de fábrica y clientes finales	108
Tabla 20 Modelo Matricial aplicado al proceso de Administración de contratos para la fabricación de las prendas textiles.....	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Localización.....	25
Figura 2 ¿Usted qué tipo de servicio ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?	77
Figura 3 ¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?.....	78
Figura 4 ¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios?.....	79
Figura 5 ¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?.....	80
Figura 6 ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?	81
Figura 7 ¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?.....	82
Figura 8 ¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?.....	83
Figura 9 ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?.....	84
Figura 10 ¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?.....	85
Figura 11 ¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?.....	86
Figura 12 ¿Alguna vez se le ha presentado problemas por incumplimiento de fechas de entrega del trabajo que realiza?.....	87
Figura 13 ¿Qué medidas considera debe realizar para mejorar y cumplir con las fechas acordadas con sus clientes?.....	88
Figura 14: Organigrama de la Empresa Creaciones y Exportaciones.....	93

Resumen

La investigación tuvo por objetivo desarrollar una propuesta de administración de contratos en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. cuya finalidad es fabricar prendas de vestir para el mercado nacional y extranjero

Se ejecutó la tesis descriptivamente y Proyectivamente con una delimitación no experimental y transversal, la muestra fueron los proveedores de servicios de fabricación de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. usando la encuesta y el cuestionario para la obtención de la información la cual era necesaria para la investigación.

Los resultados mostraron que la problemática de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., está dado por la falta de un modelo de Administración de contratos, (tercerización o subcontratación) con normas claras, sobre cantidad, calidad, modelos, tiempos y costos estándar, que incluya procedimientos y flujogramas de operación, estructuras y elementos que hoy conocemos como el Diseño organizacional. Estamos seguros de que éste modelo será de mucha utilidad para la empresa para seleccionar a sus proveedores de servicios de fabricación, garantizando una producción uniforme en cantidad y calidad de los contratos con nuestros clientes del mercado nacional e internacional. También hemos podido conocer los factores que causan el retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., y que representan demoras en las entregas (84%). En este sentido, se puede decir que la mayor parte de los proveedores de servicios cuenta con deficiencias en sus procesos de producción por lo que se presentan demoras al momento de brindar el producto terminado para la comercialización de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.

Se llegó a la conclusión que la nueva propuesta de administración de contratos para Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., con normas claras, estrategias bien definidas, con procedimientos, tiempos y costos estándar es necesario y urgente si el objetivo es atender los pedidos de fabricación de ropa de niños, ropa de damas y caballeros.

Palabras Clave: Administración de contratos, tercerización o subcontratación

Abstract

The investigation was undertaken to develop a proposal in Management Contracts and Export Company Creations Dina SAC

UN study Descriptive and projective type with no cross design and realize experimental UN, considering population and shows a Providers and Export Services Creations Dina S.A.C. using the survey and the questionnaire to obtain the information a required for the investigation

The results showed that the problems of the company Creaciones Dina and Export SAC I is given by the lack of UN process and criteria to select one service providers, making it difficult to know the quality of suppliers with which it has; I also had to the factors that cause delay of service providers and Export Dina SAC Creations, it is given because suppliers have in their production processes that cause delays in deliveries (84%). In This sense, we can say that the mayor of Service Providers has deficiencies in their production processes occur so delays in the delivery of final products to market and Export Dina SAC Creations

He came to the conclusion that of the proposed Management Paragraph Contract Creations and Export Dina SAC is necessary as selected suppliers bad son, quite apart from the quality of work they can do, there's Lack Of Process UN and UN Establishing good paragraph Improve contract Commitment timely delivery of the Product.

Keywords: Administration, Suppliers, Contract Administration.

INTRODUCCIÓN

En la mayoría de las empresas con respecto a los contratos de los proveedores son gestionados por el gerente de administración, para reducir costos y conseguir una producción uniforme lo cual quiere decir que se realiza un plan de contrataciones para detallar las compras necesarias, escoger a los proveedores que más le convengan a la entidad y cerrar los tratos para empezar los proyectos. Indica Gitman, (2003) que otras áreas pueden apoyar la acción de el plan de contratación mas no lo gestionan directamente.

Todas las empresas que se desarrollan en un mundo globalizado utilizan de manera eficiente la tercerización o también subcontratación que consiste en contratar los servicios de fabricación a través de terceros, quienes poseen maquinaria, tecnología, personal capacitado, etc. y garantizan que la confección de prendas de vestir sea de buena calidad, de manera uniforme y la entrega de los pedidos en los plazos establecidos. Este servicio, genera a la empresa contratante el beneficio de la reducción de costos de fabricación.

La empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. cuenta con 6 años en el mercado y al no contar con capacidad económica para invertir en activos fijos, maquinaria y tecnología, está buscando otras alternativas de fabricación con la intención de reducir costos y obtener una producción estandarizada en modelos, calidad y colores, etc. que le permita atender los pedidos de sus clientes en los plazos acordados.

El problema de investigación del presente estudio es ¿La formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización, permitirá obtener una producción estandarizada de productos textiles con calidad y plazos de entrega adecuados?

La hipótesis formulada es: El nuevo modelo de Administración de contratos para la fabricación de productos textiles, si permite obtener una producción estandarizada con calidad y dentro de los plazos de entrega.

Los objetivos de la presente investigación, nos ha permitido realizar el diagnóstico de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., conocer las causas de las deficiencias de los diferentes fabricantes y formular un nuevo modelo de Administración de contratos.

En lo que se refiere al documento de investigación, éste está dividido en seis capítulos:

En el Primer Capítulo posee el Problema de Investigación, en la cual se encuentra la situación problemática, también está la formulación del problema, la delimitación de la investigación, la justificación e importancia de la investigación, las limitaciones de la investigación, y los objetivos.

El Segundo Capítulo tiene todo el Marco Teórico, donde se encuentra los antecedentes de estudios, el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología.

El Tercer Capítulo abarca el Marco Metodológico, la metodología a ser usada seguido por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información, los criterios éticos y criterios científicos.

El Capítulo Cuatro posee el Análisis e Interpretación de los Resultados, en éste se puede identificar los resultados estadísticos en tablas y gráficos los cuales se tuvo como resultado de la obtención de información y también la discusión de resultados.

El Quinto Capítulo posee la propuesta de la investigación.

El Sexto Capítulo abarca las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

A nivel internacional.

En el mundo de hoy, hay desafíos que pertenecen a casi todas las áreas de un negocio. La gestión de contratos, se originan internamente o externamente. Las empresas que desarrollan y mantienen los contratos con múltiples partes, se enfrentan a muchos desafíos que podrían afectar a la eficacia de sus procesos de gestión de contratos. Larence, (2015)

Las empresas necesitan saber si se están respetado sus obligaciones contractuales y se están cumpliendo los plazos, el no cumplimiento de contrato es una preocupación real que puede ocurrir si los individuos, obligados a actuar sobre las obligaciones detalladas en el contrato, no son conscientes de las características específicas de su acuerdo. Larence, (2015)

Las estructuras de gestión de contrato deben ser diseñados para facilitar una buena relación, y el personal que participa en todos los niveles deben mostrar su compromiso con ella. Los flujos de información y los niveles de comunicación deben establecerse en el inicio de un contrato, y se mantuvo durante toda su vida.

Según Portillo, (2014), es importante la correcta administración de los contratos con el fin de conseguir el éxito de la empresa y una buena

relación entre el comprador con el proveedor. Al desarrollar correctamente los procedimientos administrativos aseguran que todas las partes en el contrato tengan conocimiento sobre el desarrollo o procesos de la actividad comercial. La buena gestión de contratos va mucho más allá que la de asegurar que se estuvo de acuerdo y se están cumpliendo los términos del contrato - este es un paso importante, pero sólo el primero de muchos. No importa cuál sea el alcance del contrato, siempre habrá algunas tensiones entre las diferentes perspectivas de cliente y el proveedor.

De acuerdo con Forrest, (2014), en grandes países de Europa y Asia, el manejo de contratos ha ido incrementado considerablemente, sin embargo, muchos problemas relacionadas a las malas relaciones que aparecen entre empresas se debe a la falta de acuerdo con lo estipulado por ambas partes, pues hoy en día los mercados con cada vez más grandes y en consecuencia, la actividad comercial de las empresas de torna más compleja obligando a gestionar contratos con exigencias que beneficien tanto a la empresa como al proveedor.

Por muy buena que sea el trato entre el comprador y el proveedor, siempre existe algún tipo de descoordinación en todo el proceso de administración de contratos. Por esta razón, los procedimientos para el manejo de éstos deben ser acordados y estipulados evitando problemas posteriores al proceso comercial que ambas partes desarrollan.

Normalmente, la mayoría de los problemas se deben resolver antes de que se conviertan en problemas mayores; los responsables de contratos y gerentes en ambas partes deben reunirse periódicamente para plantear soluciones rápidamente a medida que ocurren. En casos extremos, donde el acuerdo no puede ser alcanzado, el cliente y el proveedor deben buscar la ayuda de mediadores antes de recurrir a acciones legales. Forrest, (2014).

A nivel nacional.

En el Perú, la confianza es muy importante para los tratos internacionales habituales y también para los de exportación. A pesar de esto, hay muchas falencias o actos erróneos que causan la desconfianza en su totalidad generando la imposibilidad del trato con el exterior.

Según Frediani, (2013), hay un porcentaje importante del 34% que nos dice que los exportadores no tienen el apoyo de la legislación internacional. Es por eso que, si hay un incumplimiento por alguna de los dos negociantes, no se puede hacer nada al respecto.

La mayoría de los exportadores en un 47% remite sus precios y detalles de los productos vía email y un pequeño porcentaje del 15% lo hace por contratos. Frediani, (2013).

Según Frediani, (2013), "Esta situación es bastante gris, porque la convención de Viena, que regula la formación de contratos internacionales, estipula que deben hacerse por medios escritos, por lo cual, deberían utilizarse el fax o el correo convencional para el envío de estas facturas".

Una investigación de RGX indica que en los tratos que se realizan entre el exportados y su comprador, se puede identificar que el comprador si practica el ganarse la confianza a la totalidad haciendo correctamente su trabajo, a pesar de esto la empresa actúa indebidamente basándose en ello para que se le pague lo que se le debe Frediani, (2013).

A nivel local

En un mundo cada vez más competitivo el éxito de la gestión se mide por la eficiencia y la eficacia. El primer término implica hacer las cosas bien, obtener los mayores resultados con la utilización de pocos recursos. El segundo término está relacionado con alcanzar las metas de la Empresa.

Si ambos términos los llevamos a nuestra empresa debemos buscar la eficiencia en lotes de fabricación, obtener una producción

estandarizada en modelos, colores, tallas, plazos de entrega, sin registrar fallas de fabricación, mantener costos estándar y no registrar, reclamos de nuestros clientes., afín de evitar penalidades por demoras de entrega.

Sin embargo, nuestra empresa no está en una situación ideal, observamos que existen muchos reclamos de los clientes por varias deficiencias de diseño, corte, armado, cocido y plazos de entrega de manera extemporánea. También se ha recibido penalidades por atrasos en entregas.

Las modernas técnicas de gestión nos muestran uno de los puntos clave de los cuales depende el éxito o fracaso de la gestión inicial: La administración de contratos.

A continuación, describiremos las deficiencias que muestra nuestra empresa:

No contamos con recursos financieros y una planta de confecciones que nos permita realizar el proceso de fabricación en nuestras instalaciones En el Perú el Ministerio de trabajo y Fomento del Empleo a través de PROMPYME, es la entidad encargada de supervisar el cumplimiento de los Contratos por tercerización por la fabricación de productos textiles en Lima. Debido a que los contratos son sinónimo de gran inversión.

No se cuenta con una adecuada estructura orgánica flexible y alineada a la visión y misión de la empresa, capaz de administrar todos los procedimientos formales y todos los recursos necesarios para que los proyectos a ejecutar se realicen en forma eficaz y eficiente. Estos requisitos exigidos, no se cumplen en nuestra empresa, pues la Gerencia no cuenta con la formación adecuada, la experiencia y las habilidades que permitan conocer las variables del macro y micro ambiente de la Organización

No se cuenta con manuales de organización y funciones, organigrama, etc. que nos ayuden a comprender las funciones de cada Área de la empresa, sus niveles de autoridad, responsabilidad y coordinación. Del mismo modo no se cuenta con manuales de procedimientos, flujogramas, etc. que expliquen a los trabajadores las principales actividades, los procedimientos, su secuencia, el nivel de aprobación y decisión y permita comprender cada procedimiento como parte integrante de un todo

No se cuenta con personal calificado, el constante crecimiento de la empresa exige tener al personal con mayores conocimientos de los mercados internacionales, de la cultura y modas extranjeras, de sus estaciones, de sus modos de vida y de su elevada exigencia en la calidad y modelos en las prendas de vestir.

La Gerencia realiza una deficiente gestión, no cumple sus metas, los presupuestos aprobados a través de los diferentes contratos siempre tienen valorizaciones adicionales por mayores costos de fabricación, telas adicionales o retrasos en las entregas, los planes de trabajo se reprograman, existiendo una carga adicional de trabajo exigiendo el pago de horas extras que al final reducen las expectativas de ganancial.

Se debe estudiar y comprender el ambiente interno y externo de la empresa, para conocer las ventajas y barreras competitivas siendo necesario realizar un estudio profundo, con el propósito de conseguir datos necesarios sobre el entorno, para ello es indispensable identificar la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa, es decir debemos responder a estas 3 preguntas: ¿Cuál es nuestro negocio? ¿Dónde queremos llegar en 3 años o en 5 años? ¿Cuáles son nuestros objetivos estratégicos? La estrategia que utilizaremos para lograr eso, dependerá mucho del liderazgo de la Gerencia y la disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización, en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC, permitirá obtener una producción

estandarizada con calidad y plazos de entrega adecuados, Ate Vitarte 2015?

1.3. Delimitación de la Investigación

El lugar en el que se ejecutó la investigación fue en el departamento de Lima, en el distrito de Ate, en la Calle. Asoc. Civil Rabindranatah Mza. A Lote. 4 Apv. Tagore (Av. Nicolas Ayllon 5398 Cas: B Ag: Civil) donde funciona actualmente la empresa. Creaciones y Exportaciones Dina SAC.

El trabajo se ha desarrollado en el periodo de junio a diciembre del 2015 y los ajustes y redacción del documento en enero del 2016.

Ubicación geográfica de la empresa



Fuente: Google

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Teórica:

Ñaupas (2013), indica que en la justificación teórica el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente.

La investigación de este trabajo permitirá generar una filosofía de mejora continua para ser más competitivos en sector textil peruano para

esto necesitamos determinar que está causando la gestión ineficiente y que como consecuencia está generando entregas tardías, quejas de los proveedores, etc.

Práctica:

Ñaupas (2013), indica que la justificación práctica se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio.

Esta investigación se justifica en el alto número de fallas que se presentan en los procesos de fabricación, así mismo por los elevados reclamos de los clientes con relación a modelos, colores, tallas y fechas de entrega que se presentan en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC. Así mismo servirá para determinar las mejoras que debe hacer la empresa en la Administración de sus contratos de fabricación a través de la tercerización, si desea incrementar el nivel de su producción textil a nivel local, controlando sus costos de fabricación y ofreciendo sus productos en los plazos establecidos. A nivel internacional, al contar con buenos diseños y productos de buena calidad, le permitirá ingresar a nuevos mercados e incrementar su oferta exportable para maximizar sus ingresos y por consiguiente elevar el valor de la empresa.

Actualmente la empresa desarrolla la siguiente secuencia de operaciones:

1. Diseño de patrón
2. Elaboración de muestra base
3. Cotización
4. Orden de compra
5. Compra de tela
5. Entrega al servicio para la confección de la prenda
6. Auditoria de procesos
7. Entrega del servicio a nuestro taller
8. Acabado y empackado para enviar al cliente
9. Entrega al cliente
10. Facturación
11. Cobranza

Metodológica

Ñaupas (2013) indica que la justificación metodológica indica las razones que sustentan un aporte por la creación o utilización de modelos e instrumentos de investigación

Sobre la base de los procedimientos realizados en la presente investigación y los resultados obtenidos, se puede aplicar este modelo en otras empresas textiles, integrando dos aspectos fundamentales, como son estableciendo una estructura orgánica flexible, formulando procedimientos y flujogramas y considerando en la elaboración de los contratos costos y tiempos estándar además de las penalidades por retrasos de parte de los fabricantes. De esta manera aseguraremos una producción con estándares de calidad, cantidad y en plazos previstos por los clientes nacionales y extranjeros.

Social:

Ñaupas (2013) indica que en la justificación social se definen los aportes que el trabajo de tesis ofrece para la solución de las demandas de la sociedad, presentes y futuras, para ser fuente de una mejor calidad de vida de los mexicanos en su zona de influencia.

En este caso, la investigación es un aporte que va a favorecer tanto al propietario como a los trabajadores al contar con un modelo de contrato adecuado para la necesidad de la empresa y de los mismos trabajadores.

1.5. Limitaciones de la Investigación

En el desarrollo del presente trabajo se tuvo dificultades al no encontrar como antecedentes estudios similares sobre administración de

contratos y tercerización en el tema textil, por lo que se optó por temas relacionados al desarrollo organizacional y gestión empresarial.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Proponer un Plan de mejora del proceso de contratación basado en el modelo matricial que permita obtener una producción estandarizada con calidad y plazos de entrega adecuados, en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC Ate Vitarte 2015

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar situacional de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.
- Identificar qué factores que causan el incremento de costos retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.
- Diseñar un Plan de mejora del proceso de contratación basado en el modelo matricial que permita obtener una producción estandarizada con calidad y plazos de entrega adecuados, en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC Ate Vitarte 2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

Internacionales:

Mejía, (2010), Santiago de Chile, en su tesis denominada: *Propuestas de mejoras en la gestión de contratos en Codelco*, la cual tuvo como objetivo proponer medidas a las deficiencias que se puedan encontrar en la empresa sobre las contrataciones e identificar de qué manera perjudica a la rentabilidad de la empresa, teniendo en cuenta que gerencia de abastecimientos son quienes se encargan del proceso de contrataciones. Los resultados revelaron que las deficiencias más significativas son los errores en la composición de las bases de licitación la cual realizan los administradores de contratos, estos son causados por variaciones en el aspecto económico y la carencia de seguimiento a los contratos. Concluye que es necesario investigar e identificar exactamente lo que se está solicitando, quienes son las personas que brindarán su apoyo al momento de la contratación y una estructura definida de los procesos de contratación para la organización y el mayor seguimiento, de esta manera no habrá errores al momento de realizar el contrato.

Rojas, (2010). Bolivia, tituló a su tesis: *Impacto Financiero Del Control De Cambio En La Gestión Administrativa “Caso: Departamento Administración De Contratos, ADSCRITA A CVG EDELCA”*, en donde indica que la gestión administrativa no desempeña bien su labor cuando

no supervisa los cambios en los contratos, ya que eso puede implicar pérdida de dinero o ineficiencia. La investigación se realizó con el objetivo de identificar en que perjudica los cambios en los contratos y cómo deben actuar las áreas correspondientes para mejorar la gestión administrativa optimizando los recursos y aumentando la rentabilidad, así de esta manera gerencia y los demás colaboradores pueden desempeñarse correctamente en cada una de sus funciones. Los resultados indicaron que los cambios en los contratos si afectan en la gestión administrativa ya que el cambio es en gran escala y éste perjudican a la empresa al momento de variar en la inversión y esto lo podemos ver reflejado en las variaciones en la empresa en el año 2006 hasta el año 2009. Concluye que es necesario crear indicadores que puedan brindar información sobre las variaciones que ocurren al momento del cambio de los contratos y así de esta manera se puede trabajar con mayor optimización.

Contla, (2011). México. En su tesis denominada: *Procedimientos para la administración de contratos Pidiregas, bajo los cuales se realiza la construcción de subestaciones eléctricas*. La presente investigación toca la problemática que se tiene en la supervisión y cumplimiento de los contratos Pidiregas bajo los cuales se realiza la construcción de subestaciones eléctricas. Unos de los principales problemas que dan pie a esta situación son la falta de identidad del área, la falta de procesos

para la dirección de proyectos, confusión de mandos, inconformidad y apatía de la gente por una mala distribución de carga de trabajo, además de carecer de personal especializado y falta de liderazgo, entre otras. El objeto de este estudio es el de establecer los procedimientos que servirán para realizar más eficientemente la construcción de subestaciones eléctricas que se encuentran bajo el esquema Pidiregas.

Se establece la propuesta y desarrollo de los procedimientos para la administración de los contratos bajo los cuales se construyen las subestaciones eléctricas, dichos procedimientos abarcan las diferentes fases de proyecto como son planeación, inicio, ejecución y cierre, definiendo su propósito hasta el detalle de sus actividades. Se concluye que con el establecimiento de procedimientos para la administración de contratos Pidiregas bajo los cuales se realiza la construcción de subestaciones eléctricas, se tiene un mejor seguimiento, supervisión y control de los proyectos y, la documentación de los mismos sirve para garantizar en lo posible que el proceso se realice de la misma forma, independientemente del contrato que se trate, y con similares resultados.

Busato, (2011), Venezuela, tituló a su tesis: *Elaboración de un manual para la administración de contratos de la empresa SOLDITECA C.A. utilizando la codificación WBS*, cuyo objetivo fue crear un manual estructurado que permita la realización y organización ordenada de los contratos con la ayuda de la codificación WBS, para la empresa

SOLDITECA C.A. Además, el manual optimizará el tiempo del colaborador ya que le permitirá tener la información necesaria sobre los contratos, las falencias que puede contener y actividades que se deben realizar si existen falencias. La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño pre experimental.

Los resultados Indicaron que es muy importante que se efectúe el manual por los grandes beneficios que le dará a la entidad optimizando el tiempo y recursos, supervisando las variaciones respuestas rápidas a errores y el aumento de la rentabilidad. Concluye que de esta manera los proveedores estarán a gusto con los tratos establecidos y la forma de trabajar en los contratos.

Sánchez, (2011). Venezuela, en su tesis denominada: *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial*, cuyo objetivo fue la creación de estrategias administrativas que permitan tener una mayor y eficaz organización de documentos y archivos SIGEDA, ya que la información es un medio de mucho valor para las empresas y es necesario velar por su organización y seguridad, de esta manera los colaboradores se podrán desempeñar mejor en sus funciones. La metodología se basó en un estudio de tipo descriptivo, con un diseño pre experimental.

Los resultados indicaron que por las normas ISO 9000 de gestión de calidad han causado en la empresa aumentar su estándar de calidad

lo que puede ser complicado pero beneficioso a corto y largo plazo teniendo fidelizados a los clientes y obteniendo procesos de gestión eficientes. Concluye que gerencia es una parte fundamental de la entidad y son sus decisiones de las que depende el éxito, es por eso que la correcta gestión de documentos podrá ayudar a gerencia tener un amplio ámbito de información para el logro de toma de decisiones beneficiosas.

Soto y Rebuffo (2013), Chile, Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), concluye que muchas organizaciones hacen grandes esfuerzos en los procesos de reclutamiento y selección, pero a menudo ignoran las necesidades de los nuevos integrantes, después de haber sido contratados, también que se puede señalar que en el MINVU el funcionario que se presenta a trabajar por primera vez, se encuentra muy desinformado sobre el funcionamiento de la organización, puesto que no existe o no se aplica el proceso de inducción el cual sólo se presenta cuando un funcionario de Recursos Humanos acompaña a la unidad de destino al nuevo funcionario, él cual es presentado al Jefe directo terminando de esta forma su inducción.

Torres (2015). Chile, en su tesis denominada: Gestión de contratos de servicios a la minería, concluye que dentro de la ejecución de un contrato de servicios a la minería, existen tres principales fuerzas

contantemente interactuando frente a un objetivos común pero con propósitos sutilmente diferentes, el Cliente quiere que le realicen un trabajo contratado más todos los adicionales asociados a los precios convenidos en el contrato, ojala en un tiempo menor al establecido, sin accidentes y problemas laborales, el Contratista aspira a lo mismo invirtiendo lo mínimo en dinero y facturando lo máximo posible, mientras que la Estructura Organizacional busca satisfacer los requerimiento de ambos esperando recibir recompensa por el trabajo bien hecho, reconocimiento y oportunidades de crecimiento.

Nacionales:

Vega (2013), Piura, en su tesis denominada: Administración contractual en obras de construcción, donde concluye que conforme hemos podido apreciar a lo largo del presente documento, la Administración Contractual debe ser practicada en todas las etapas de los Contratos de Construcción. La práctica eficiente de la misma definitivamente da una ventaja competitiva para la persona y empresa que la práctica, también se indica que si bien el Administrador Contractual deberá ser el “motor” del área, el Director del Contrato deberá tener un compromiso con la misma a fin de que se le dé prioridad en todos los niveles de los funcionarios y empleados de un Proyecto. Mediante la correcta Administración Contractual el Contratista tendrá oportunidad no sólo de no incurrir en posibles perjuicios sino también en

identificar e implementar oportunidades que se presentan a lo largo de los Proyectos y que le dan al Contratista mejoras económicas y de plazo en los Contratos.

Palomino (2016), Trujillo, en su tesis denominada: Consecuencias jurídicas y económicas que se derivan de la aplicación del régimen especial cas al personal de la municipalidad provincial de Trujillo, donde concluye que los efectos jurídicos que produjeron la aplicación del Régimen de Contratación Administrativa de Servicios, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, son considerables, debido a que se constituyó un reconocimiento parcial de derechos laborales a favor de ellos, sin embargo, estos resultaron insuficientes.

Gutiérrez (2016), Trujillo, en su tesis denominada: Influencia del contrato administrativo de servicios (CAS) en la calidad de vida laboral de los empleados de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones en el Gobierno Regional La Libertad año – 2016, donde concluye que los resultados del cuestionario aplicadas a los empleados afirman que se sienten insatisfechos con su modalidad de contratos y que se encuentran desmotivados por una modalidad de contrato que es injusto que no cumplen con todas sus expectativas de beneficios laborales. Los alcances de la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) no es una modalidad que beneficia la Calidad de Vida

Laboral del empleado. A consecuencia de la modalidad del Contrato Administrativo de Servicios (CAS) el empleado disminuye su responsabilidad, eficacia, logro de metas y objetivos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional La Libertad los empleados se sienten inestables y están pensando en la posibilidad de cambiarse de trabajo donde tenga más beneficios y puedan mejorar su calidad de vida laboral ya que todo empleado desea ser productivo y ser considerado dentro de una institución.

Icanaque y Neyra (2016), Chiclayo, en su tesis denominada: Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016, donde se concluye que la auditoría administrativa en el centro de Gestión Tributario – Chiclayo, tiene un nivel bajo, los procesos de selección de personal del Centro de Gestión Tributario – Chiclayo, presentan las siguientes brechas: el reclutamiento interno y externo presentan niveles bajos, las entrevistas y pruebas de selección, el periodo de inducción y las capacitaciones presentan niveles bajos que afectan los procesos de selección.

Locales:

Beltrán (2013), Lima, en su tesis denominada: Problemática de la existencia de distintos regímenes de contratación de personal en el estado, donde concluye que los contratos de Servicios No Personales

(SNP) fueron creados con la promulgación del Decreto Supremo N° 065-85-PCM - Reglamento Único de Adquisiciones para el Suministro de Bienes y Prestaciones de Servicios No Personales (RUA), con la finalidad de atender la necesidad de personal de las entidades del Estado a través de la contratación de servicios autónomos de un tercero ajeno a la entidad, servicio por el cual se le reconocía una contraprestación económica. Es decir esta figura se creó con la finalidad de proveer al Estado de servicios autónomos no subordinados.

Echevarría (2012), Lima, Asegurando el valor en proyectos de construcción: una guía estratégica para la selección y contratación del equipo del proyecto, donde concluye que se ha propuesto un sistema de "Gestión de Contrataciones" realizado a través del estudio de las principales técnicas y herramientas de la Gestión de Proyectos y los criterios de selección del equipo de trabajo, las modalidades de contratación, el tipo de contrato y el riesgo involucrado en cada uno de ellos. Este sistema es presentado a manera de una Guía práctica que debido a su flexibilidad puede irse implementando en base a la experiencia generada por su empleo.

2.2. Estado del Arte

Tabla 1

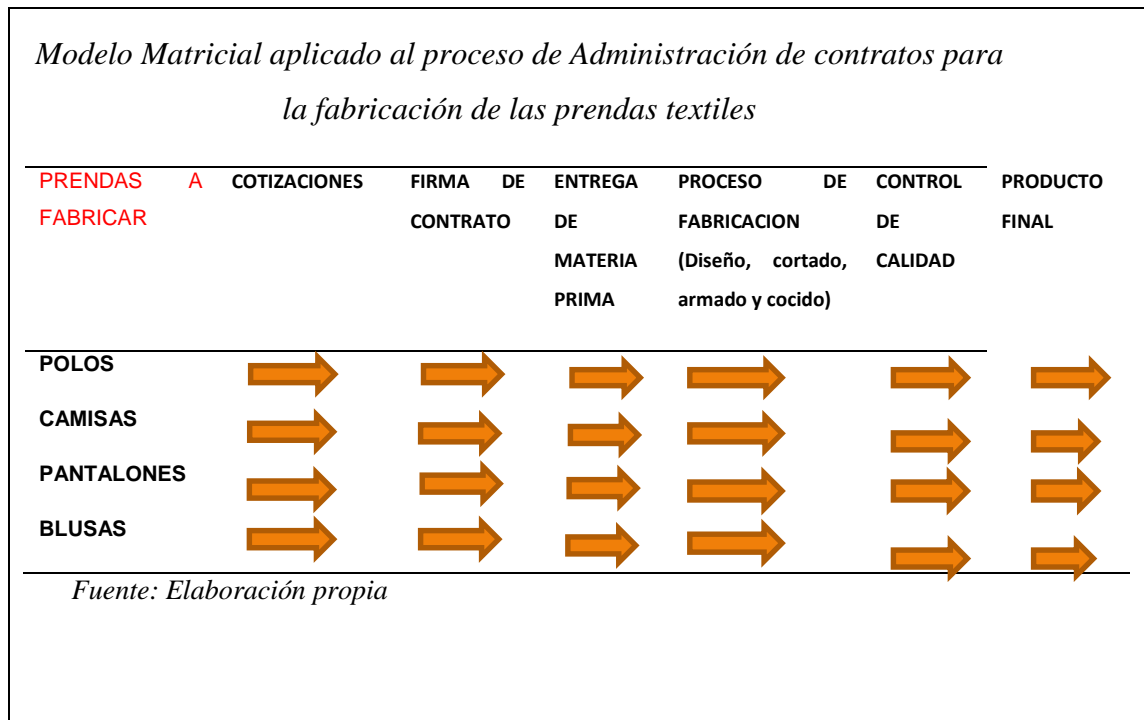
estado del arte

Año	Autor	Investigación
		En los contratos está estipulado la correlación que existe entre las dos partes. Una vez que empieza el plan del contrato el gobierno tiene establecida tres finalidades siendo la primera el cumplimiento por parte de la otra si estuviera involucrado tanto en compra de productos o trabajos que se tienen que realizar.
2015	Montes	La segunda finalidad es estar siempre alertas con las falencias que puedan ocurrir a lo largo del periodo estipulado para que de esta manera se puedan identificar a tiempo y se halle una solución razonable. Por último, el contrato debe estar estipulado legalmente y transparentemente teniendo en cuenta el entorno competitivo con el fin de que se pueda desarrollar a la totalidad lo planificado.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Base teórica científicas

Modelo matricial aplicado al proceso de administración de contratos.



3. Este modelo explica el proceso uniforme que deben pasar todos los productos textiles desde su cotización hasta obtener el producto final, asegurando el cumplimiento de todas las etapas y el control de calidad, para obtener una producción confiable, estandarizada y dentro de los plazos establecidos.

3.1.1. Cualidades del nuevo Gerente

La Gerencia de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC debe tener las siguientes competencias

Aprender y aplicar dentro de la empresa de manera óptima las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tics) pues si se desea exportar se debe contar con la información al día de nuestros clientes potenciales.

Adecuarse lo más rápido posible a las variaciones políticas, económicas, tecnológicas, culturales demográficas, sociales y competitivas de nuestros futuros clientes.

Aplicar la imaginación y creatividad para el diseño de nuevos modelos de prendas de vestir para clientes locales y extranjeros.

Crear y conocer las nuevas estrategias de negociación.

Diseñar estrategias de negociación con tiempos y costos estándar para la adecuada administración de contratos de fabricación con nuestros proveedores, a fin de atender con calidad de servicio a nuestros clientes.

Mantener el equilibrio emocional, buscar siempre superar las barreras que nos ofrece la competencia y crear soluciones o respuestas convenientes cuando aparezcan problemáticas o escenarios de difíciles.

Conocer, Demonstrar y emplear la legislación interna y externa en el entorno del rubro con proveedores de servicios de fabricación y con los clientes nacionales y extranjeros

Aplicar un modelo de Dirección y gestión de “puertas abiertas” a la modernidad, a los nuevos estilos de modas, gustos y preferencias de los clientes, sugerencias de los proveedores de telas y servicios de fabricación de confecciones.

Aplicar el aprendizaje continuo a través de nuestros fracasos y evaluar siempre nuestras decisiones en base al criterio de costo beneficio.

Comprender que será un proceso largo el crear una entidad creativa e innovadora en la cual aparecerán problemáticas, se tomarán decisiones erradas pero la persistencia logrará el triunfo.

3.1.2. El outsourcing o tercerización

López (2001), define al outsourcing como un instrumento que tienen las entidades con el fin de realizar las funciones en que mejor se desempeñan.

El comentario: “no existe una empresa que sea realmente eficiente en todas sus actividades” nos refiere a porque se realiza la tercerización, es decir para ser eficiente en un proceso productivo se debe contar con tecnología de última generación, maquinaria nueva, adecuados procesos de control de calidad y personal altamente calificado. En la actualidad, las empresas modernas, tienen muchos campos especializados como el marketing, las finanzas, el Desarrollo estratégico, etc. por lo tanto requiere mucha atención y especialización para ser bueno en todas sus actividades. López, (2001)

Los autores del libro “Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa, una visión integradora” indican que la palabra Outsourcing proviene del inglés, la cual nos dice exactamente “sacar la fuente fuera”. Este es el significado que más se acerca al español refiriéndose a las acciones que se quieren desarrollar, pero son complejas, es por eso que son hechas externamente. (Herederos, y Hermoso, (2004).

Miranda (2008). El contrato es un documento privado que permite establecer las condiciones generales para la realización de los trabajos de fabricación, cuyas cláusulas explican el trabajo específico a realizar, los costos de fabricación y los tiempos estándar.

Así mismo contiene las especificaciones de lote de producción que debe respetar y cumplir el fabricante en relación con plazos de entrega para no tener reclamos de los clientes.

Miranda (2008). Este documento debe ser firmado con cada empresa que realiza el trabajo de tercerización u outsourcing.

2.3.2.1 Gestión de la calidad

Hablamos de calidad cuando se realiza una comparación con productos o servicios en su entorno competitivo y tiene un valor único siendo humanitario. El desempeño de una persona depende también en la calidad es por eso que filosóficamente es necesaria para el cumplimiento de las funciones determinadas para cada persona. Es necesario para la obtención de la calidad el conocer a los clientes, identificar lo que necesitan y qué valor tiene para ellos, para que de esta manera se le pueda brindar todo lo que esté al alcance satisfaciendo sus necesidades (Molina, 1998). Cuando el servicio o el producto tiene un gran valor para el cliente quiere decir que tiene calidad (Chamorro, 2008).

Al presente una parte muy importante de las entidades es la calidad, y sólo se puede llegar a tener calidad satisfaciendo a los clientes, para esto es necesario la identificación de los mismos para generar un valor en el producto o servicio que se va a brindar, de esta manera se puede tener una ventaja competitiva en el entorno externo y así incrementar la rentabilidad usando recursos necesarios (Gervilla, 2003).

El Sistema de Calidad TQM permite que las entidades puedan tener un perpetuo control de la administración de la calidad, éste es una estructura de cómo se debe desempeñar la entidad según los estándares ISO 9000 el cual nos indica que dirección se debe tomar con el fin del correcto trabajo administrativo. Para poder crear estrategias con el fin de mejoramiento de la entidad es primordial establecer antes los sistemas de calidad que son necesarios, una vez establecidos la entidad podrá direccionarse correctamente y obtener valores importantes para sus clientes estando a la altura de su entorno competitivo, teniendo bien claras sus metas y como las va desarrollar (Gervilla, 2003).

2.3.2.2 Principios de la Gestión de la Calidad y su relación con la Gestión de Procesos y la Gestión de Documentos

La norma ISO 9000:2000 y la 9004:2000 indican que ocho principios de calidad que beneficia a las entidades mejorando su desempeño. El documento precisa la descripción de las normas en su totalidad y describe a detalle los beneficios que éstas pueden brindar Rodríguez, (2011).

Lo que se refiere a los principios de la gestión de calidad son:

Principio 1: El cliente: Las organizaciones deben velar por los clientes, su éxito está en manos de ello, al vender un producto u ofrecer sus servicios se debe tener bien claro cuáles son las necesidades de los clientes a los que se quiere llegar Rodríguez, (2011).

Principio 2: Liderazgo: Los gerentes indican y proponen la finalidad y la dirección que tiene una organización. Es por eso, que los líderes deben generar un buen clima laboral entre los colaboradores, hacer sentirlos motivados, de esta manera se involucran con la empresa, con los objetivos y con sus metas Rodríguez, (2011).

Principio 3: Compromiso del personal: Los colaboradores en cualquier área o cargo son de suma importancia para la entidad, de ellos depende la gestión correcta de los procesos, es por

eso que ellos deben sentirse cómodos con su trabajo y con la organización Rodríguez, (2011).

Principio 4: Los procesos: Los resultados anhelados se consiguen de manera eficiente cuando las actividades y los recursos respectivos se realizan como un proceso Rodríguez, (2011).

Principio 5: La gestión sistemáticamente: estudiar, describir y actuar es un sistema interrelacionado que favorece a la eficacia y eficiencia de una entidad en el resultado de sus objetivos Rodríguez, (2011).

Principio 6: Avance gradual el objetivo principal de una organización debe ser mejorar continuamente Rodríguez, (2011).

Principio 7 – Decisiones establecidas en hechos: es necesario discernir entre múltiples opciones y realizar la elección óptima teniendo información o datos que avalen Rodríguez, (2011).

Principio 8 – Relaciones bilateralmente provechosas con el proveedor: la relación que existe entre el proveedor y el cliente es muy significativa para la organización, ésta crece empresarialmente obteniendo valor Rodríguez, (2011).

Hay muchas maneras de realizar los principios, se debe tener en cuenta que siempre deben ir de la mano estratégicamente con el mundo empresarial y deben ser usados con responsabilidad. Pueden ser de

gran ayuda si de usan correctamente, implementándolo y añadiéndole valor con el fin de mejorar los procesos de una organización (Rodríguez, 2011).

2.3.3 Gestión de Documentos

Ramón, (2006) en su libro “La Gestión de Documentos en las Organizaciones” (2006) señala que gestionar los documentos es una técnica vinculada a los procesos empresariales con el fin de brindar seguridad y organización a los documentos e información de las entidades. Ricks, (1979) cita a Cruz Mundet, (2006), el proceso de organización de documentos tiene un tiempo determinado, desde el momento que son realizados hasta el momento que ya no sirven y se eliminan. El fin de estos procesos es mantener segura la información significativa para la organización, organizándolo y manteniéndolo seguro siempre optimizando los recursos.

Lo particular del proceso de gestión documentaria son los periodos por los que pasa, desde su archivo mientras son útiles para su uso, nuevos proyectos y la toma de decisiones (Cruz Mundet, 2007). El proceso de gestión de documentos es definido en el diccionario del Consejo Internacional como la gestión administrativa general delegada de obtener incremento en la rentabilidad y validez en la creación,

mantenimiento, uso y elección de documentos durante su periodo de vida (Walne, 1984).

Según Lichtmeister (2015), la Gestión de contratos es el proceso de gestión de la creación de contratos, ejecución y análisis para maximizar el rendimiento operativo y financiero en una organización, al tiempo que reduce el riesgo financiero. Las organizaciones se encuentran con una cantidad cada vez mayor de la presión para reducir los costes y mejorar el rendimiento de la empresa.

2.3.3.1 Objetivos de la Gestión de Documentos

Cruz (2006) indica que la Gestión de Documentos tiene los siguientes objetivos:

La estructuración de los documentos.

Impedir la realización de documentos no necesarios, el duplicar los documentos y que estén vencidos.

Facilitar las instrucciones.

Inspeccionar la gestión y el transporte de los documentos.

Constituir (catalogar, establecer y representar) los documentos

para su conveniente empleo a favor de la gestión y la correcta toma de decisiones.

El mantenimiento y la ordenación de los documentos deben ser optimizados.

Estimar, elegir y excluir los documentos que no tengan valor para los procesos.

Afirmar el recurso de los documentos principales en escenarios de incidencia.

Los beneficios de una organización que gestione correctamente los procesos de seguridad de los documentos son Nuñez, (2007):

Ejecutar sus acciones de un modo sistemático, valiente y solidario.

Facilitar las solicitudes de una manera relacionada e imparcial.

Suministrar relación, persistencia y rendimiento a los procesos y a la gerencia.

Avalar la prolongación en escenarios difíciles.

Consumar con las obligaciones legislativas y normalizadas, comprendidas en los procesos archivísticos, de control.

Brindar amparo y soporte a discusiones, tanto en los procesos de peligro como en la no existencia de información de los hechos realizados por la entidad (Núñez, 2007):

Resguardar a la entidad y las retribuciones de los colaboradores, clientes y las partes involucradas actuales y próximas.

Ayudar y justificar los hechos de estudio y progreso actuales y próximos, las ejecuciones y las consecuencias.

Conservar la mención orgánica, particular o agrupada. Nuñez, (2007):

2.3.3.2 Norma ISO 15489-2001 de Gestión de Documentos

El fin más significativo de los procesos de gestión documentaria indica Morales, (2010), es avalar que una entidad sea competente de establecer, guardar, y manejar los documentos de registro que se necesitan. Para el logro de esta meta se ha de utilizar la Norma ISO 15489-2001, consecuencia de ayudar en otros métodos como el sistema de gestión de calidad instituido en una entidad a través de la ejecución de la norma ISO 9001, o el sistema de gestión ambiental ejecutado con la norma ISO 14000.

La norma ISO 15489 se concreta tal que una “norma que se aplica a la gestión de documentos en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos. Proporciona el marco y método para asignar responsabilidades en las organizaciones y su recurso humano con respecto a las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con los documentos” (Núñez, 2007).

Esta regla sistematiza el procedimiento y la calidad de operatividad de la forma archivística de los documentos de una entidad sin introducir de manera inmediata en la dirección del documento auténtico, pero principalmente centrándose en aseverar el cometido de los documentos diligentes.

Moro (2010) acumula juicios y representaciones para la gestión de documentos, es por eso que en su ejecución no se consuman métodos de legitimación, diligencia que a mediados del año 2011 se puede realizar con el consentimiento de la secuencia de Normas 30300 sobre Sistemas de Gestión de Documentos.

La finalidad que persigue la norma ISO 15489, desarrollados en su texto, pueden compendiarse en:

Alinear los juicios con que se deberían plantear y realizar un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) y las obligaciones que debe cometer (confianza, moralidad, aprobación, exhaustividad, carácter metódico).

Tener participación con los procedimientos de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiental (ISO 14001).

Facilitar la composición del cometido de todos los documentos, habituales y virtuales, en un ideal proceso de gestión de documentos (SGD).

Instituir juicios sobre qué documentos hay que ingresar dentro de los procedimientos, así como también la estructura y preservar los requisitos.

Establecer los procesos de producción, agregación, exploración, sistematización, categorización, acumulación, uso, dirección, mantenimiento o eliminación y los razonamientos con que debe hacerse los documentos. (Morales, 2010).

No es una norma para aplicarla en el Archivo de una organización, ya que su concepción se relaciona hacia la inclusión o inmersión de la gestión de los documentos en todas las actividades de la organización, sea esta pública o privada, por lo que está concebida para gestionar sistemas archivísticos institucionales completos (Morales, 2010).

2.3.4 Administración de contratos

En muchas organizaciones la función más importante del Gerente de Proyecto es administrar los contratos de los proveedores, hecho que significa desarrollar un proceso de contrataciones para especificar qué servicios se deben comprar, seleccionar a los proveedores más convenientes y firmar con cada uno de ellos un contrato para el proyecto. Refiere Gitman, (2003) que en este proceso pueden participar el área de compras de la empresa o el área de asuntos legales, sin embargo, no significa que estas áreas Administren los contratos Morales, (2010).

Conforme a este planteamiento, se puede afirmar que, en la mayoría de las empresas, el responsable de Administrar el contrato con cada proveedor compromiso del gerente de proyecto. Cabe destacar que, en el contexto proyecto gerencial, esto es conocido como contrato gerencial. El gerente proyecto debe ser la persona interesada en la ejecución del contrato. Los contratos o proyectos por definición tienen una fecha de inicio y finalización determinados, al igual que un alcance, presupuesto, resultados específicos y recursos asignados.

Adicionalmente, cada proyecto, por similar que sean las actividades y los alcances, se tornan diferentes porque las circunstancias cambian, y las cosas siempre son distintas cuando se lidia con personas. Al respecto, Hermida y Serra (2004), plantean que:

Una de las funciones primordiales de los administradores de proyectos es administrar los procesos internos del mismo donde realmente se efectúa el trabajo. Por pequeño que sea el proyecto, se requieren habilidades de administración del mismo para sortear las diferentes situaciones que se presenten, y además garantizar el cumplimiento de los objetivos dentro de los tiempos estipulados Morales, (2010).

Desde esta perspectiva, estas habilidades van proyecto, hasta la administración de las medidas. Adicionalmente se deben incorporar técnicas para el manejo de contratos y el manejo de proveedores. Es importante destacar que, buena parte de las decisiones se toman y se califican mediante valoración del impacto que tienen en el resultado final del mismo, dado por esta etapa de definición. En la administración de contratos, entre más grande el proyecto, la importancia de dejar esta información explícitamente estipulada aumenta Morales, (2010).

Ortiz, (2005) señala que puede ser un poco difícil determinar cuáles serán las salidas del proyecto en detalle, y también puede ser complejo determinar el costo total y la fecha de finalización. En este caso se recomienda dividir el proyecto en proyectos más pequeños. Se definiría en detalle los primeros subproyectos en el cronograma, y se definiría el detalle de los proyectos más lejanos, cuando se acerque su ejecución.

Habrá, en este caso, que dejar actividades de revisi3n de proyecto para garantizar que estas definiciones si se llevarán a cabo.

Con respecto al contrato, es importante destacar que, con frecuencia se olvida que éste es un documento legal, regido por el c3digo de comercio de cada país, por lo que es indispensable conocer este c3digo. De la misma manera se convierte en necesidad conocer el esquema de manejo de las p3lizas de cumplimiento, las instancias para su ejecuci3n, y la documentaci3n de soporte.

Sobre el contrato, Vives, (2005), señala que es el documento que rige las condiciones bajo las cuales se adquiere un bien y/o servicio. En el caso de los bienes, es mucho más fácil medir la entrega de lo adquirido, situaci3n que se dificulta cuando son servicios. Por esto es recomendable tener una lista de "entregables" que se esperan obtener de los servicios recibidos. Entre más tangibles los entregables administrar el cumplimiento.

Se observa que, hay dos temas fundamentales en la administraci3n de un contrato: la entrega de los resultados (entregables) y el cumplimiento de las fechas para estas entregas. Para ambos se permiten controlar el cumplimiento administraci3n del contrato involucra el manejo del tiempo del proyecto.

Aplicando este último concepto en nuestra Empresa Creaciones y exportaciones Dina SAC, podemos afirmar que a través de la administración de los contratos buscamos:

Reducir costos de fabricación de las prendas textiles.

Aprovechar la especialización en los procesos de fabricación de nuestros proveedores.

Desarrollar nuevos modelos, tallas y productos innovadores, a través de las sugerencias de los mismos proveedores. en el armado del producto.

Asegurar la buena calidad en los productos para ofrecer y entregar a los clientes nacionales y extranjeros.

Comprometer a los proveedores a través de los contratos de tercerización, a asumir un rol más activo realizando inversiones en innovación y desarrollo de las nuevas tendencias de la moda, y coordinando con las empresas textiles la fabricación de modernas telas, con colores y calidad diversa.

Aplicar las diversas estrategias de la calidad total para obtener lotes de producción estandarizada, con elevados estándares de calidad, y atender a los clientes dentro de los plazos establecidos Morales, (2010).

2.3.4.1 Contenido de un contrato.

Según Ventura (2007), el contrato incluye una serie de cláusulas que describen los pormenores de la relación y de la operación comercial, tales como do nominación de las partes, precio de los productos, cantidades, penalidades, etc. Los contenidos más usuales de un 'contrato tipo' se describen brevemente a continuación:

Encabezados: Aquí se pone el título del contrato; por ejemplo: "Contrato de compraventa", "Contrato de distribución", "Contrato de representación", etc. Ventura, (2007).

Nominación de las partes: Aquí se hace una descripción de las partes, de las personas que comparecen a firmar el contrato Ventura, (2007).

Representación: Aparece inmediatamente después de la Nominación y establece la calidad de la persona que comparece a firmar el contrato, así como sus atribuciones para ejecutar dicho acto. Se debe prestar especial atención a esta parte, pues determina la capacidad de la persona de representar a la contraparte Ventura, (2007).

Terminología: Es una especie de glosario de los términos que aparecen en el contrato. Se establece aquí qué se entenderá, por ejemplo, por productos, por ingresos brutos o por territorio. Esta es una práctica muy frecuente en los contratos que se firman con contrapartes

de países anglosajones (por ejemplo, de Estados Unidos o Canadá), por lo que se le debe prestar atención cuando se negocie con ellos Ventura, (2007).

Plazo: Se refiere al tiempo de duración del acuerdo, a las fechas de inicio y de término; por ejemplo, una compraventa en la que se espera que los productos se entreguen en el plazo de un mes; la distribución de productos por un período de seis meses; una licencia de uso por el plazo de un año Ventura, (2007).

Condiciones de pago: Determina la forma de pago, el monto, la frecuencia y el lugar de recepción del pago de las transacciones que se van a realizar Ventura, (2007).

Penalidades e indemnizaciones: Las partes determinan qué tipo de penalidades se aplicarán en caso de incumplimiento del contrato y la forma de indemnizar a la otra parte por los perjuicios provocados por dicho incumplimiento Ventura, (2007).

Hay que prestar atención a este componente, pues en algunas ocasiones solo el importador impone sus condiciones. Es recomendable que sea nuestra parte (la empresa exportadora) la que invoque esta cláusula.

Confidencialidad: Las partes determinan los temas y las condiciones que, en ninguna circunstancia, serán del conocimiento de

personas o entidades fuera del acuerdo alcanzado, así como cualquier dato comercial o financiero de la contraparte, incluidos los secretos de fábrica o de los productos propios de cada uno de los firmantes Ventura, (2007).

Modificaciones al contrato: En esta sección, las partes determinan la forma en que se harán las modificaciones o adendas al contrato, en caso de ser necesarios; por ejemplo, una ampliación en el plazo, una ampliación en los términos de pago, un cambio en la dirección de entrega, etc. Ventura, (2007).

Fuerza mayor: Las partes pueden disponer que ciertas situaciones, por ejemplo, los desastres naturales, las guerras o los accidentes, sean consideradas como motivos de fuerza mayor que impidan el cumplimiento normal del contrato y no impliquen responsabilidad para ninguna de ellas Ventura, (2007).

3.2. Definición de la terminología

Calidad: conjunto de características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas, así como las implícitas.

Competitividad: capacidad que tiene una persona para generar ventajas comparativas que beneficien tanto a él mismo como a la empresa en la cual trabaja.

Estrategia: Son las acciones por realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos.

Estrategia competitiva: Consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deber ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos.

Mercado: Personas u organizaciones con necesidades por satisfacer, dinero para gastar y la disposición para hacerlo.

Objetivos: Son los resultados a corto, mediano y largo plazo que una organización aspira a lograr a través de su misión.

Planeación: Decidir ahora lo que haremos más adelante especificando cómo y cuándo lo haremos. Anima a la dirección para que piense sistemáticamente lo que ha sucedido, lo que está sucediendo y lo que podría suceder.

Planeamiento estratégico: Es un proceso que consiste en evaluar las fortalezas, debilidades, riesgos y amenazas de la empresa, con la finalidad de diagnosticar permanentemente cuál es su situación y

así poder plantear o replantearla visión, misión, objetivos y estrategias que permitan una adecuación anticipada a los cambios del entorno, para competir con una ventaja competitiva sostenible.

Rentabilidad: ingresos que obtienen las empresas luego de un proceso productivo; la cual está estrechamente relacionada con la calidad del desempeño de los empleados.

Tácticas: Curso de acción específico y pormenorizado por el cual se realiza una estrategia y que abarca períodos más breves.

Unidad Estratégica de Negocios: Es una división de la empresa que tiene una misión y objetivos aparte, creadas a fin de tener una planeación y operaciones más eficientes.

Ventaja competitiva: Cualquier característica de la empresa que la diferencia de la competencia directa dentro de un sector.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Descriptivo. De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), este tipo de investigación tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población, para el caso en estudio se estudió la situación de la empresa en cuanto a la administración de contratos para describir todo lo relacionado a la situación de la variable.

Proyectiva. Este tipo de investigación consiste en elaborar una propuesta, como solución a un problema con base en los resultados del proceso de investigación. La investigación proyectiva se ocupa de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. Para el caso en estudio, a partir del estudio descriptivo se identifica la necesidad y se propone una solución a través de la propuesta de la investigación.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal. Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Además, se han

recolectado los datos en un sólo momento, en un tiempo único por lo que es transversal.

Se utiliza el diseño descriptivo simple siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O = Información a recoger:

P = Propuesta:

3.2. Población y Muestra

Población

La población para este trabajo de investigación estuvo constituida por los 25 proveedores del servicio de fabricación que realizan el trabajo actualmente como proceso de tercerización a favor de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC, cuyas actividades principales son:

Firmar el contrato con la empresa para desarrollar el proceso de fabricación de los productos textiles, según proforma previamente aprobada por con los clientes finales y cuyas actividades específicas se

relacionan con: Elaborar el diseño y molde, elaborar el presupuesto de materiales según la cantidad de pedidos, elaborar la orden de compra de tela y otros materiales de fabricación, ejecución del proceso de fabricación, controles de calidad del producto, terminado y empaque.

3.3. Hipótesis

El nuevo modelo de Administración de contratos para la fabricación de productos textiles, si permite obtener una producción estandarizada con calidad y dentro de los plazos de entrega.

3.4. Variables

Variable única: Administración de contratos.

3.5. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable única

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Administración de contratos	Servicios contratados	Tipo de servicio ofrecido	¿Usted qué tipo de servicio de fabricación ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?	Técnica: encuesta.
		Frecuencia de uso de servicios	¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?	Instrumento: cuestionario.
	Selección de proveedores	Tipo de selección de proveedores	¿Usted postuló en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios?	
		Retraso en procesos	¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?	
	Compromiso del contratante	Nivel de tecnología utilizado	¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?	
		Nivel de compromiso de pago	¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?	
		Nivel de retraso con el pago	¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?	
		Nivel de calidad de trabajo	¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?	
	Compromiso del contratado	Nivel de calidad de trabajo	¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?	

Control del cumplimiento del contrato	Nivel de cumplimiento de entregas	¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos textiles en el tiempo estipulado en sus contratos?
	Nivel de cumplimiento de entregas	¿Alguna vez se le ha presentado problemas por incumplimiento de fechas de entrega del trabajo que realiza?
	Tipo de medidas para cumplimiento de entregas	¿Qué medidas considera debe realizar para mejorar y cumplir con las fechas acordadas con sus clientes?

Fuente: Elaboración propia

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

Para la realización de la presente investigación sobre Administración de contratos en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. y con el propósito de obtener resultados fiables, fidedignos, se aplicó los siguientes métodos:

Inductivo - Deductivo. Con este método se obtuvieron conclusiones generales a partir de los resultados.

Análisis. Con la que se pudo analizar detalladamente los datos e información relacionada con la investigación obtenido de la aplicación del instrumento a la muestra.

Técnicas:

Entre las técnicas que se emplearon en la investigación fueron:

Documental, cuya base fue la consulta de diferentes libros y otras fuentes a fin de tener información en cuanto a las teorías en las que se sustentó la tesis.

Encuestas, las que se aplicaron a los 25 contratistas de la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., quienes conformaron la muestra en estudio, con el fin de obtener la información que se requirió a través de un cuestionario de preguntas o reactivos con varias alternativas las cuales fueron predefinidas para que el evaluado

seleccione las respuestas requerida y cuya ventaja principal es que en el corto tiempo se puede obtener la reacción de numerosos individuos debido a que todos los sujetos de estudio reciben las mismas preguntas en forma ordenada siendo más fácil recolectar los datos.

Instrumento:

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario tipo escala Likert para ser aplicado a la muestra estudiada.

Se contó con una relación 12 ítems las cuales se aplicaron a todos los integrantes de la muestra que se estudió con el fin de obtener la información respecto a la administración de contratos de la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.

El cuestionario tuvo una escala genérica de Acuerdo, Indiferente, Desacuerdo y estuvo estructurada como se muestra en la tabla 3.5.2 que se muestra a continuación.

Tabla 3

Puntuación de los ítems en la Escala de Likert

PUNTUACION	DENOMINACION	INICIAL
3	Acuerdo	A
2	Indiferente	I
1	Desacuerdo	D

Fuente: Elaboración propia

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

a) **Exploración**, que consistió en determinar un escenario real que reuniera las características a fines con el tema a investigar, se visitó la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. con el propósito de coordinar la realización de la presente investigación.

b) **Integración**, se realizó una evaluación diagnóstica de la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. El desarrollo de la investigación se realizó de la siguiente manera:

1. Se planificaron las actividades desarrolladas para realizar la encuesta.
2. Se aplicó una encuesta a los contratistas (proveedores del servicio de fabricación de la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.
3. Se tabularon los datos y se analizó la información.
4. Se concluyó dando las observaciones respectivas.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los Datos

Para el análisis de datos se aplicó la escala de Likert, escala que estuvo centrada en los sujetos de estudio en el cual se elaboraron ítems (afirmaciones), donde cada ítem ofreció una serie de alternativas en forma graduada, las respuestas fueron indicadas mediante números y letras.

La escala de Likert fue construida mediante dimensiones comprendidas por las variables en estudio con un enfoque racional deductivo.

Cada ítem tuvo una serie de alternativas de respuestas en forma graduada, de menor a mayor donde se determinó como menor valor el desacuerdo y como máximo valor el acuerdo.

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procedió a ordenar, tabular y graficar la información, utilizando el programa SPSS 20 y en Microsoft Excel para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

3.9. Criterios éticos

Se consideró el principio de libertad y responsabilidad ya que todas las personas que han participado de este estudio lo han hecho, haciendo uso pleno de su libertad, asumiendo la responsabilidad de su elección con el consentimiento informado.

La confidencialidad de la investigación se garantizó con el anonimato de los participantes, además se asumió con responsabilidad, velar porque la información obtenida de los informantes sea utilizada sólo con fines de investigación.

La confirmabilidad o reflexividad se refleja en que los resultados de la investigación garantizan la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes de este estudio.

3.10. Criterios de rigor científico

En el desarrollo de la presente investigación, se ha cumplido con realizar procedimientos de rigor científico, observando la realidad y describiendo los diferentes fenómenos de manera directa para evaluar la calidad científica se han tomado en cuenta los siguientes criterios:

El criterio de “credibilidad” se expresa a través de la descripción de los hechos en la magnitud que se presentan, la población y la muestra son representativas y la aplicación del instrumento ha permitido obtener información real y confiable de las propias fuentes primarias, mediante la encuesta, produciendo hallazgos conocidos por los informantes (proveedores de servicios de fabricación) como una verdadera aproximación sobre lo que piensan y sienten respecto la administración de contratos en Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.

También se ha considerado el criterio de “Auditabilidad o confirmabilidad” puesto que toda la información registrada en esta investigación por el autor, puede ser verificada o auditada por los asesores de tesis quienes podrán confirmar los hechos encontrados en el estudio y que a la vez ha sido referenciada para que otros investigadores puedan examinar los datos y puedan llegar a conclusiones iguales o similares a la situación que aquí se presenta.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos.

Tabla 4

¿Usted qué tipo de servicio de fabricación ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?

Valoración	n	%
Corte	7	28
Confección	9	36
Acabados (planchado, embolsado, ojal, botón)	4	16
Estampado	3	12
Manualidades	2	8
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

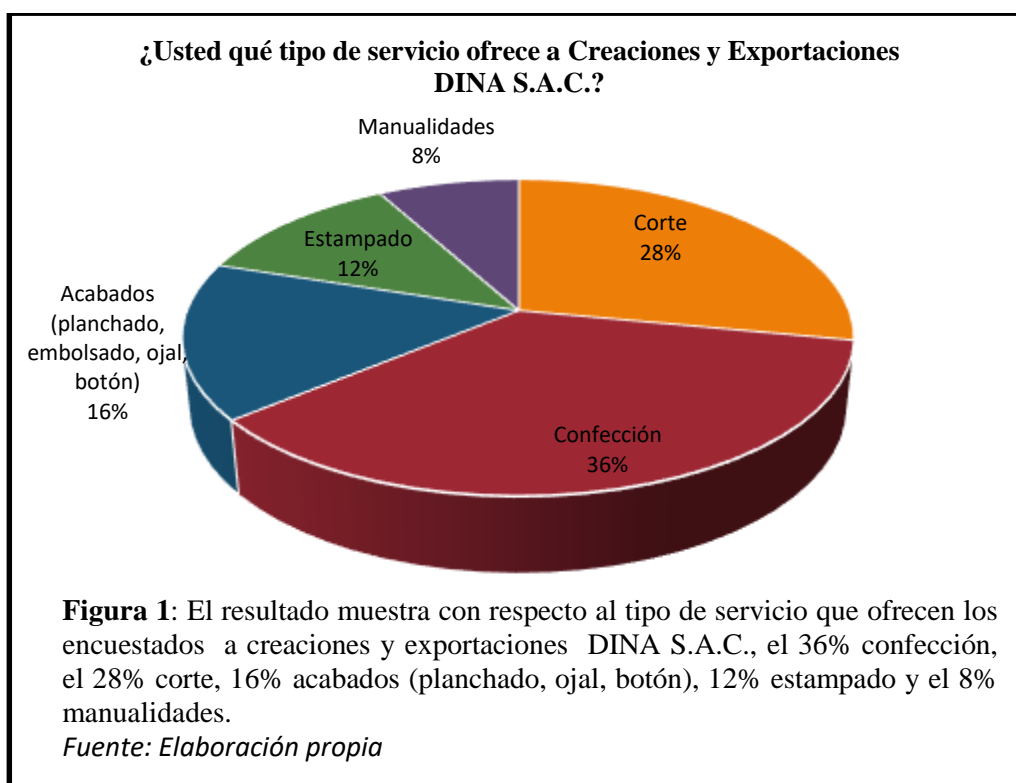


Tabla 5

¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?

Valoración	n	%
De 1 – 2 veces por mes	9	36
De 3 – 4 veces por mes	7	28
De 5 – 6 veces por mes	5	20
Más de 7 veces por mes	4	16
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

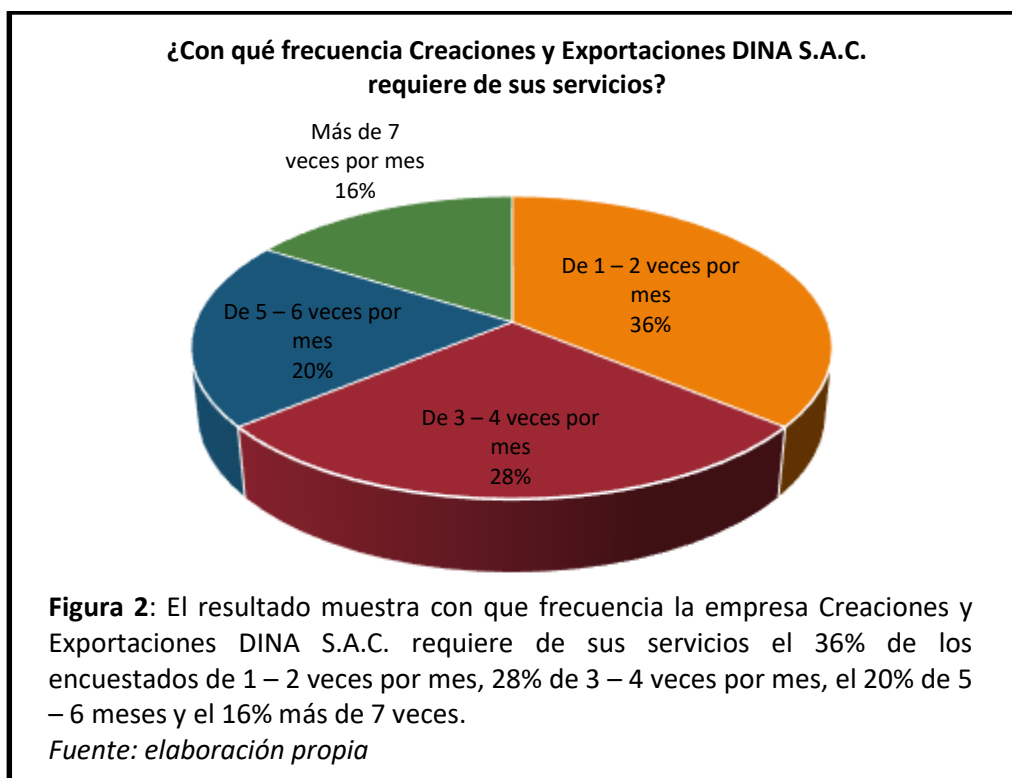


Tabla 6

¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios

Valoración	n	%
Sí	0	0
No	25	100
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

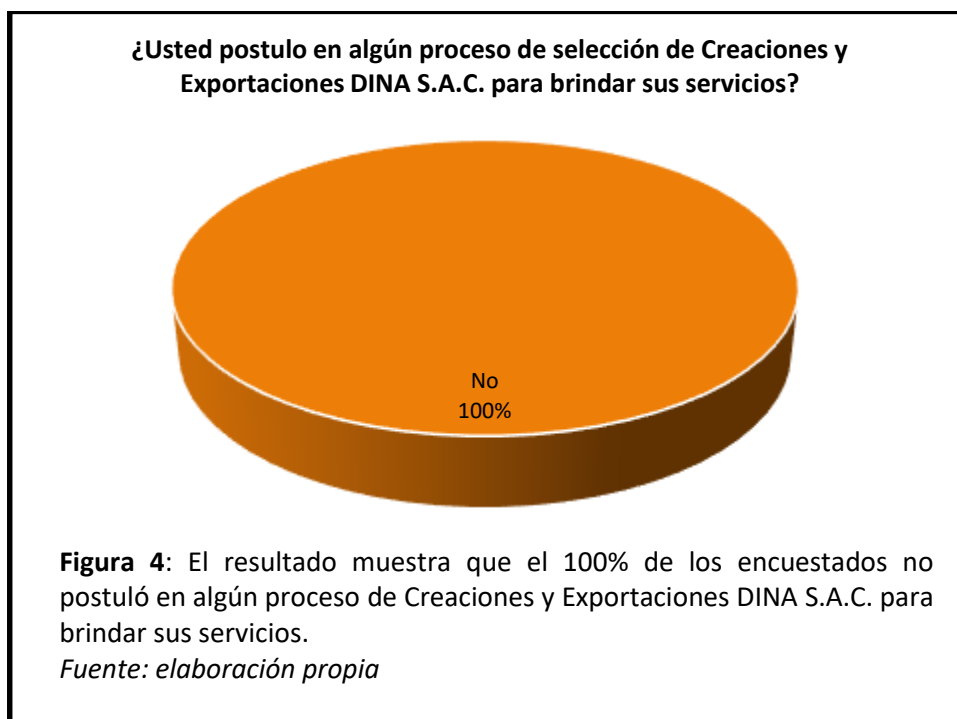


Tabla 7

¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?

Valoración	N	%
Total acuerdo	10	40
Acuerdo	11	44
Desacuerdo	4	16
Total desacuerdo	0	0
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

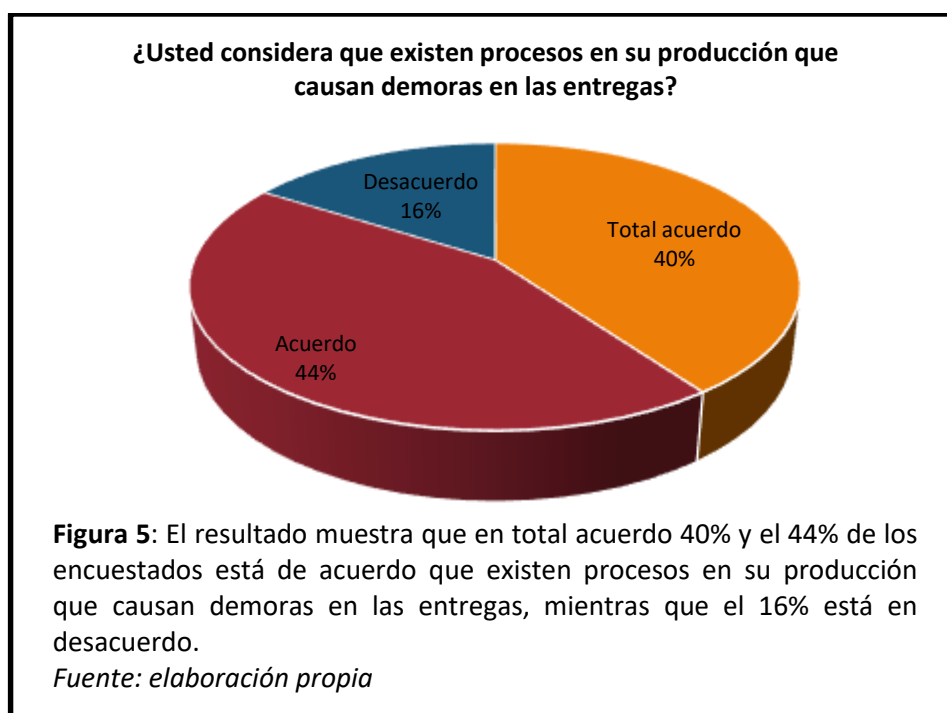


Tabla 8

¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?

Valoración	N	%
Todas las máquinas	10	40
Algunas máquinas	15	60
Ninguna máquina	0	0
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

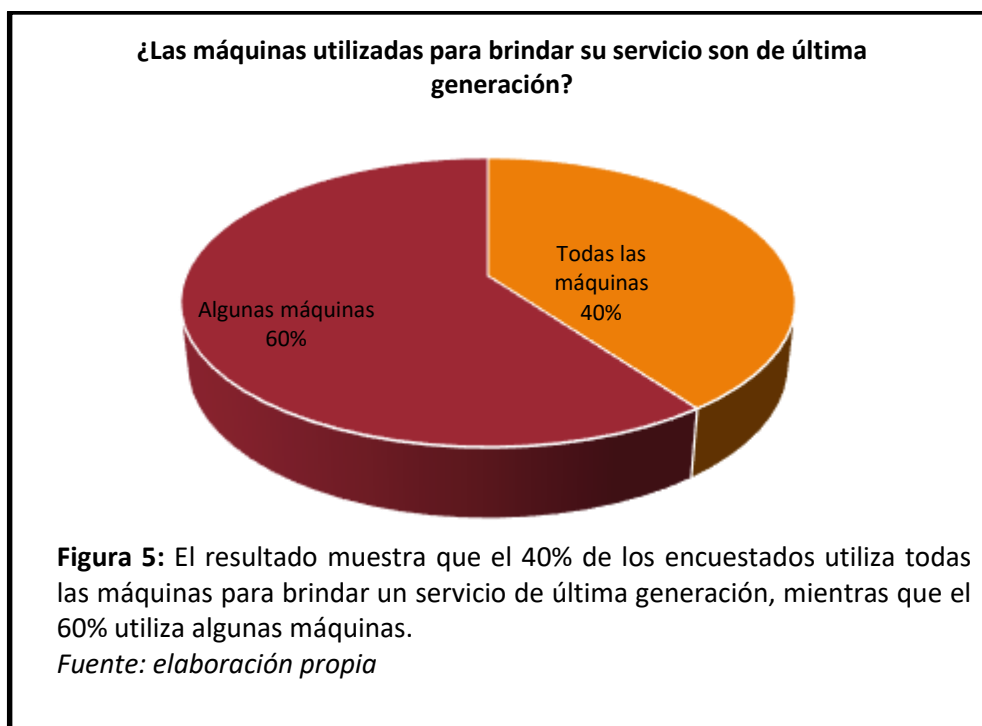


Tabla 9

¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?

Valoración	n	%
Siempre	18	72
Casi siempre	7	28
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

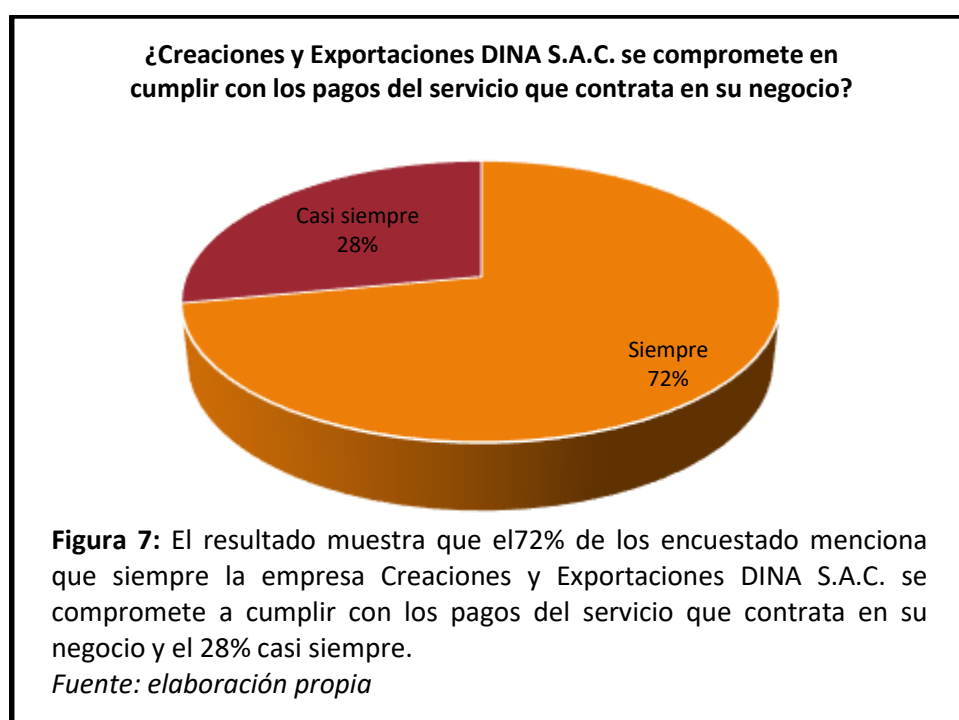


Tabla 10

¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?

Valoración	n	%
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Casi nunca	11	44
Nunca	14	56
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

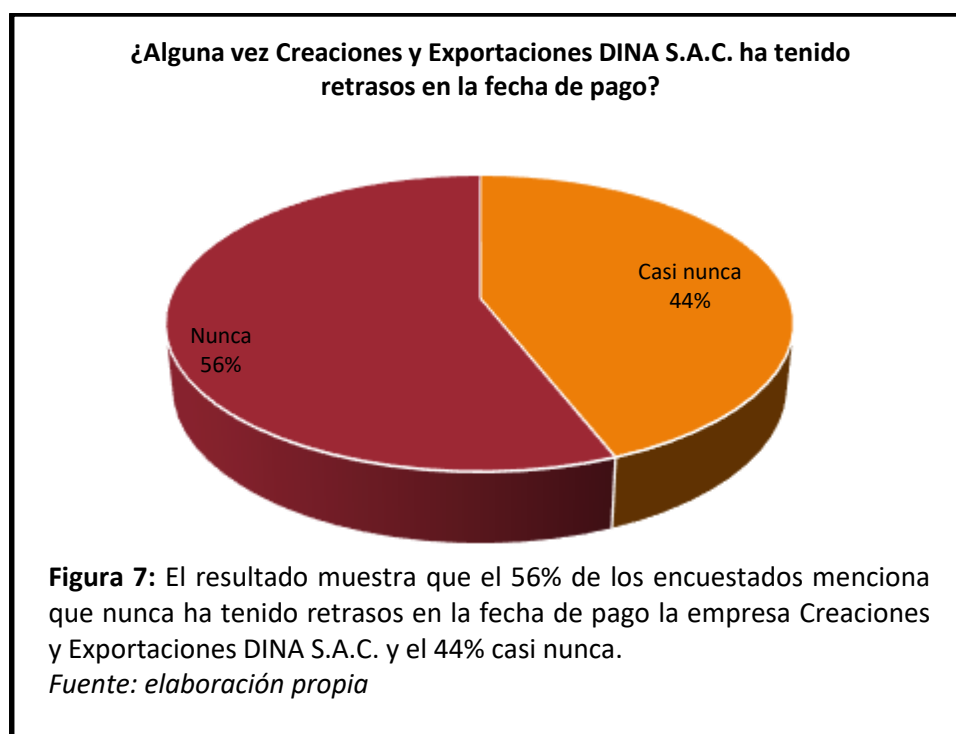


Tabla 11

¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?

Trabajo de valoración	n	%
Siempre	25	100
Casi siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.



Tabla 12

¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?

Valoración	N	%
Todos	21	84
Algunos	4	16
Nadie	0	0
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

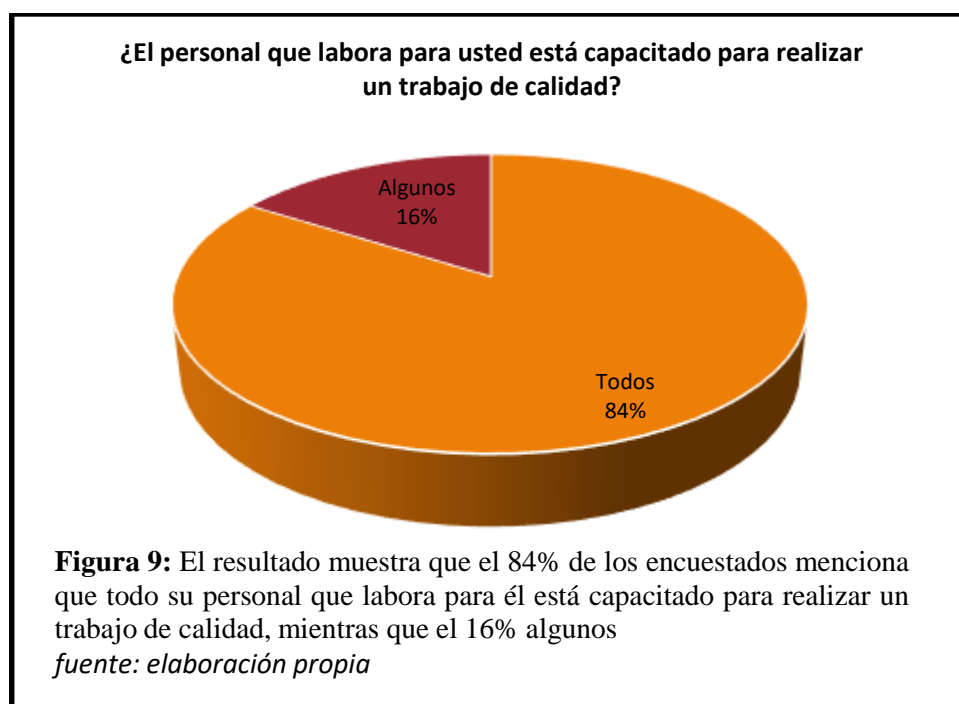


Tabla 13

¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?

Valoración	n	%
Siempre	6	24
Casi siempre	19	76
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

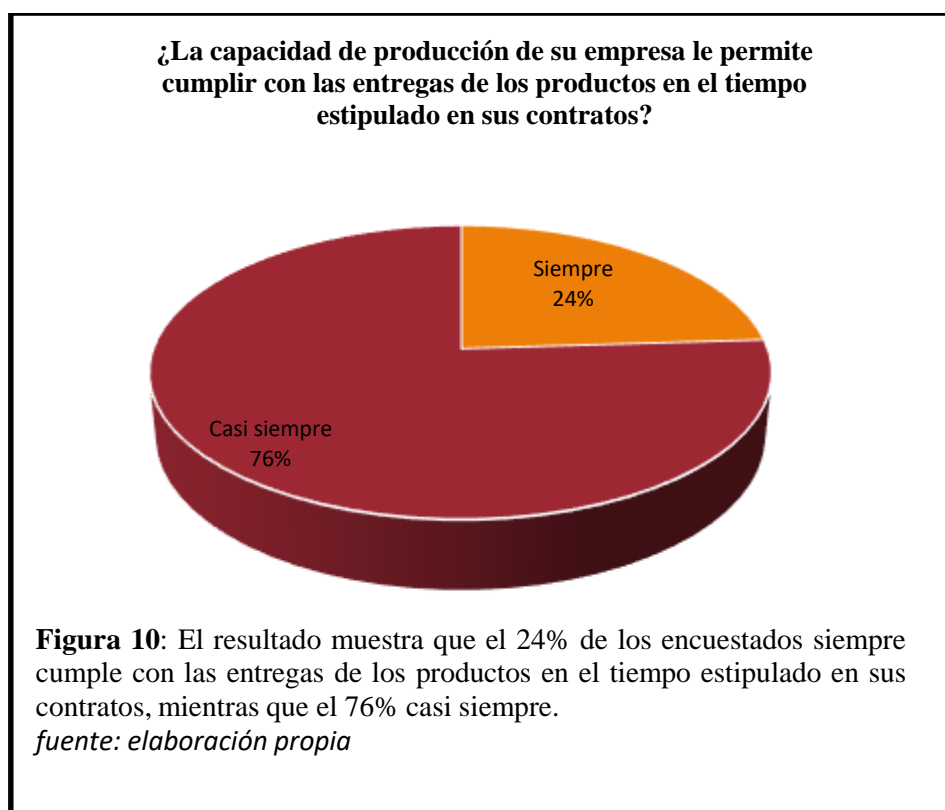


Tabla 14

¿Alguna vez se le ha presentado problemas por incumplimiento de fechas de entrega del trabajo que realiza?

Valoración	n	%
Sí	19	76
No	6	24
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.

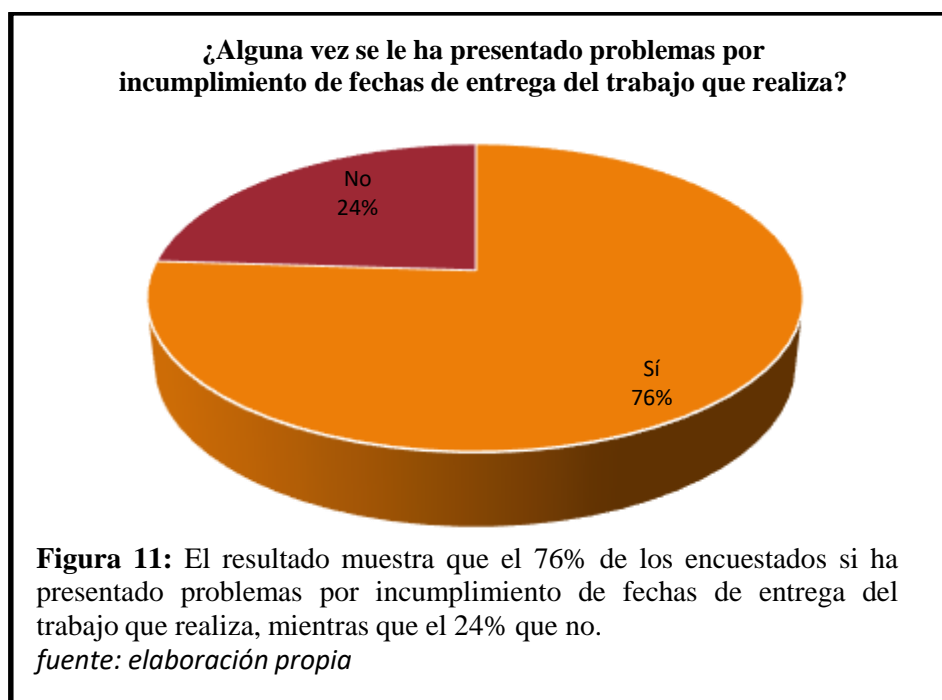
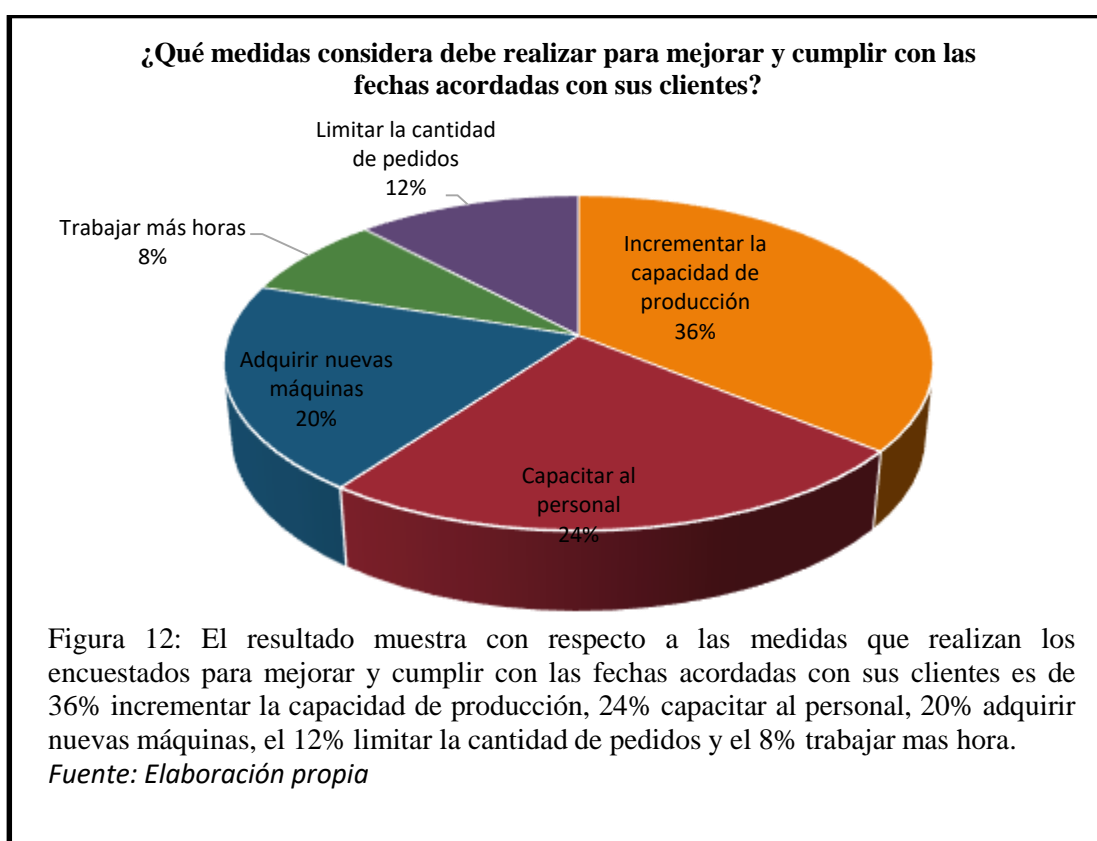


Tabla 15

¿Qué medidas considera debe realizar para mejorar y cumplir con las fechas acordadas con sus clientes?

Valoración	n	%
Incrementar la capacidad de producción	9	36
Capacitar al personal	6	24
Adquirir nuevas máquinas	5	20
Trabajar más horas	2	8
Limitar la cantidad de pedidos	3	12
Total	25	100

Fuente: Encuesta aplicado a proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., Lima – Junio del 2015.



4.2. Discusión de Resultados

En cuanto al análisis de la problemática de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., los resultados indican que el 100% de los proveedores de servicios de fabricación encuestados, manifiesta que no postuló en algún proceso convocado por la empresa para brindar sus servicios, como se ve en la figura 3. En este sentido, se puede decir que en la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. no cuenta con un proceso y criterios para seleccionar a sus proveedores de servicios de fabricación; lo que dificulta conocer la calidad y responsabilidad en el trabajo a desarrollar. Uno de los ocho principios de la ISO 9000:2000 explica las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, donde dice que una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

En el diagnóstico de los factores que causan retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., los resultados mostraron que el 40% y el 44% de los proveedores encuestados están de acuerdo que existen procesos en su fabricación que causan demoras en las entregas, mientras que el 16% está en desacuerdo, como se observa en la figura 4. En este sentido, se puede decir que la mayor parte de los proveedores de servicios que contrata Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. cuenta con deficiencias en sus

procesos de fabricación, y éstos generan los retrasos en la entrega de los productos finales para la comercialización de la empresa. Debemos tomar en cuenta que el autor Gervilla (2003) manifiesta que la calidad abarca los procesos por lo que una persona o entidad se desarrolla y/o desempeña, siendo la principal característica de la calidad como filosofía, su perspectiva basada en el proceso de satisfacer especificaciones determinadas.

En cuanto a la elaboración de la propuesta de administración de contratos para Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., el resultado muestra que el 76% de los encuestados si ha presentado problemas por incumplimiento de fechas de entrega del trabajo que realiza, mientras que el 24% que no, como se ve en la figura 11. En este sentido, se puede decir que los proveedores no son seleccionados con criterios de eficiencia, responsabilidad y cumplimiento en la entrega del producto final. En muchas organizaciones la función más importante del Gerente de Proyecto es administrar los contratos de los proveedores, hecho que significa desarrollar un proceso de contrataciones colocando especificaciones precisas de cantidad calidad y fechas de entrega en los lotes de producción. Refiere Gitman (2003) que en este proceso pueden participar el área de compras de la empresa o el área de asuntos legales, sin embargo, no significa que estas áreas gerencien los contratos.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACION DE CONTRATOS - CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C.

5.1 La formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización.

5.1.1. Objetivo:

Proponer un contrato o documento que contemple las especificaciones sobre el proceso de la fabricación estandarizada de las prendas textiles, los costos estándar, tiempos de fabricación, modelos, tallas, calidad y fechas de entrega, requerida por los clientes finales para la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC 2015

5.1.2. Objetivo específico:

Analizar el proceso de contratación a través de la tercerización que viene desarrollando la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC.

Diseñar un contrato o documento que contemple las especificaciones sobre el proceso de la fabricación estandarizada de las prendas textiles, los costos estándar, tiempos de fabricación, modelos, tallas, calidad y fechas de entrega, requerida por los clientes finales para la empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC 2015

5.1.3. Estructura orgánica propuesta para la Empresa:

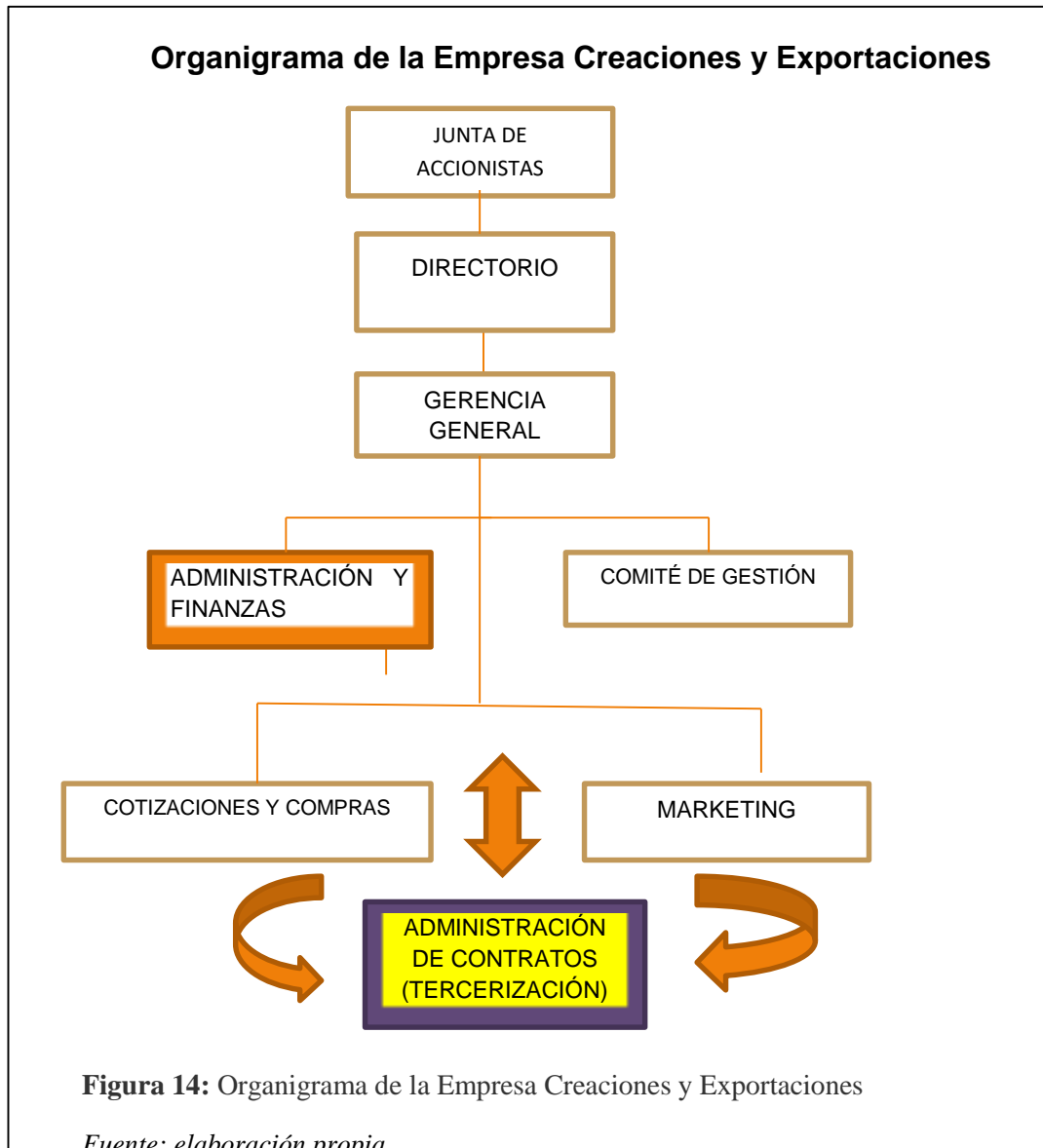
Órganos de Dirección: Junta de accionistas, Directorio y Gerencia General

Órganos Asesores: Comité de Gestión

Órganos de Apoyo: Administración y Finanzas

Órganos de Línea: Área de Cotizaciones y compras; Área de Marketing

5.1.4. Organigrama



5.1.5. Principales funciones de las Áreas de la Empresa

5.1.5.1. Junta de accionistas:

a) Aprobar los planes estratégicos, planes tácticos y planes operativos formulados por la Gerencia y aprobados por el Directorio orientados a incrementar las ventas, el número de clientes y asegurar la adecuada rentabilidad para los accionistas.

b) Aprobar los Estados financieros del último ejercicio económico y los presupuestos de operaciones, que deben tener márgenes de utilidad no menores del 30%.

c) Reunirse por los menos 2 veces al año para evaluar y aprobar la Gestión de la Gerencia.

Relaciones Jerárquicas.

Autoridad: Sobre los miembros del Directorio y Gerencia General

5.1.5.2. Directorio:

a) Nombrar al Gerente general, evaluar su gestión y aprobar los planes Operativos económicos y estados financieros de la Empresa

b) Aprobar los planes de expansión de la empresa que estén dentro de la misión y visión de la empresa.

Relaciones Jerárquicas:

Autoridad: Sobre la Gerencia General

Responsabilidad: Ante la Junta de Accionistas

5.1.5.3. Gerencia General

a) Elaborar los planes estratégicos, tácticos y de operaciones de la empresa buscando el crecimiento constante según la visión y misión y los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

b) Representar legalmente a la empresa, formular y firmar los contratos con los proveedores del servicio de fabricación y autorizar el pago cuando se haya recibido los lotes de productos textiles con la cantidad y calidad especificada.

c) Atender a los clientes reales y potenciales, elaborar los presupuestos por fabricación y venta de productos textiles, negociar costos y tiempos de fabricación cuidando la buena calidad de los productos y una adecuada atención en los plazos de entrega.

d) Autorizar el pago a proveedores de telas y materiales de fabricación, de acuerdo a cotizaciones realizadas por el área de cotizaciones y compras.

e) Planificar, Organizar, Dirigir y controlar los contratos de fabricación de los productos textiles, realizar el pago a los proveedores del servicio de fabricación según las ordenes de trabajo, después de haber recibido los productos terminados.

Relaciones Jerárquicas:

Autoridad: Sobre todos los órganos de la Empresa.

Responsabilidad: Ante el Directorio y la Junta de Accionistas

Coordinación: Con el Área de Cotizaciones y compras, además con Área de Marketing.

5.1.5.4. Administración y Finanzas

a) Registrar todas las operaciones contables de ingreso y salida del dinero por las ventas en el mercado local e internacional.

b) Realizar el pago a proveedores de telas y materiales de fabricación, de acuerdo con las cotizaciones realizadas por el área de cotizaciones y compras

c) Realizar el pago a los proveedores del servicio de fabricación cuando sean autorizados por la Gerencia y cuando se haya recibido. los lotes de productos textiles con la cantidad y calidad especificada.

d) Elaborar el presupuesto de operaciones y los estados financieros reales y proyectados de la empresa y elevarlos a la Gerencia para su aprobación

Relaciones Jerárquicas

Responsabilidad; Ante la Gerencia General

Coordinación: Con Áreas de Cotizaciones -
compras y Marketing.

5.1.5.5. Comité de Gestión

a) Evaluar los nuevos pedidos de clientes nacionales y extranjeros por la fabricación y venta de los productos textiles (polos, camisas, pantalones, ropa de niños)

b) Evaluar las cotizaciones de telas y materiales de fabricación, las cotizaciones de los proveedores del servicio de fabricación.

Estará integrado por el Gerente general, Jefe de Área de Cotizaciones- compras y Jefe de Marketing.

Relaciones Jerárquicas

Responsabilidad; Ante la Gerencia General

Coordinación: Con Áreas de Administración y Finanzas, Cotizaciones - compras y Marketing.

Nota: Estará integrado por: Gerente general, Jefe de Administración y finanzas, Cotizaciones y Marketing

5.1.5.6. Área de Cotizaciones-Compras

a) Solicitar cotizaciones a los proveedores de telas y materiales de fabricación, elaborar cuadros comparativos y elevar al Gerente para su aprobación y pago.

b) Mantener actualizado el cuadro de proveedores de telas y proveedores de servicio de fabricación, e informar a la Gerencia de las nuevas tendencias de la moda, modelos, colores, etc. para la elaboración de los presupuestos con costos y tiempos estándar a considerar en la elaboración de los contratos por servicios de fabricación y tercerización.

Relaciones Jerárquicas

Responsabilidad; Ante la Gerencia General

Coordinación: Con el área de Administración y finanzas y Marketing.

5.1.5.7. Área de Marketing

Realizar investigaciones de mercado para conocer las nuevas tendencias de la moda en los clientes locales, nacionales y extranjeros.

Realizar la promoción y publicidad para dar a conocer los nuevos productos de la empresa a nivel local e internacional, utilizando las tecnologías de información y la red de clientes registrados.

c) Elaborar cuadros de costos y precios de la competencia afín de mantener información actualizada sobre el nivel de precios en el mercado textil.

Relaciones Jerárquicas

Responsabilidad; Ante la Gerencia General

Coordinación: Con Áreas de Administración y finanzas, Cotizaciones – compras.

5.1.6. Descripción de procedimientos

5.1.6.1. Con proveedores de telas y materiales de fabricación

1) Área de Cotizaciones: Solicitar a los proveedores periódicamente, cotizaciones de telas y materiales de fabricación.

2) Proveedor de telas: Entrega información clasificada y veraz.

3) Área de Cotizaciones: Elabora cuadros de presupuestos de compras, con impuestos, gastos de transporte y

seguros hasta el almacén de nuestra empresa y envía a Gerencia para aprobación.

4) Gerencia general: Aprueba las cotizaciones y autoriza el pago.

5) Área de Administración y finanzas: Realiza el pago al proveedor a través de “tele crédito” (vía internet) para reducir tiempos y riesgos de robos o asaltos. De ninguna manera se realizarán pagos en efectivo.

6) Proveedor de telas: Será responsable de entregar los productos en un plazo de 1 día en el almacén de la empresa, para no entorpecer el programa de producción de los proveedores de servicios de fabricación.

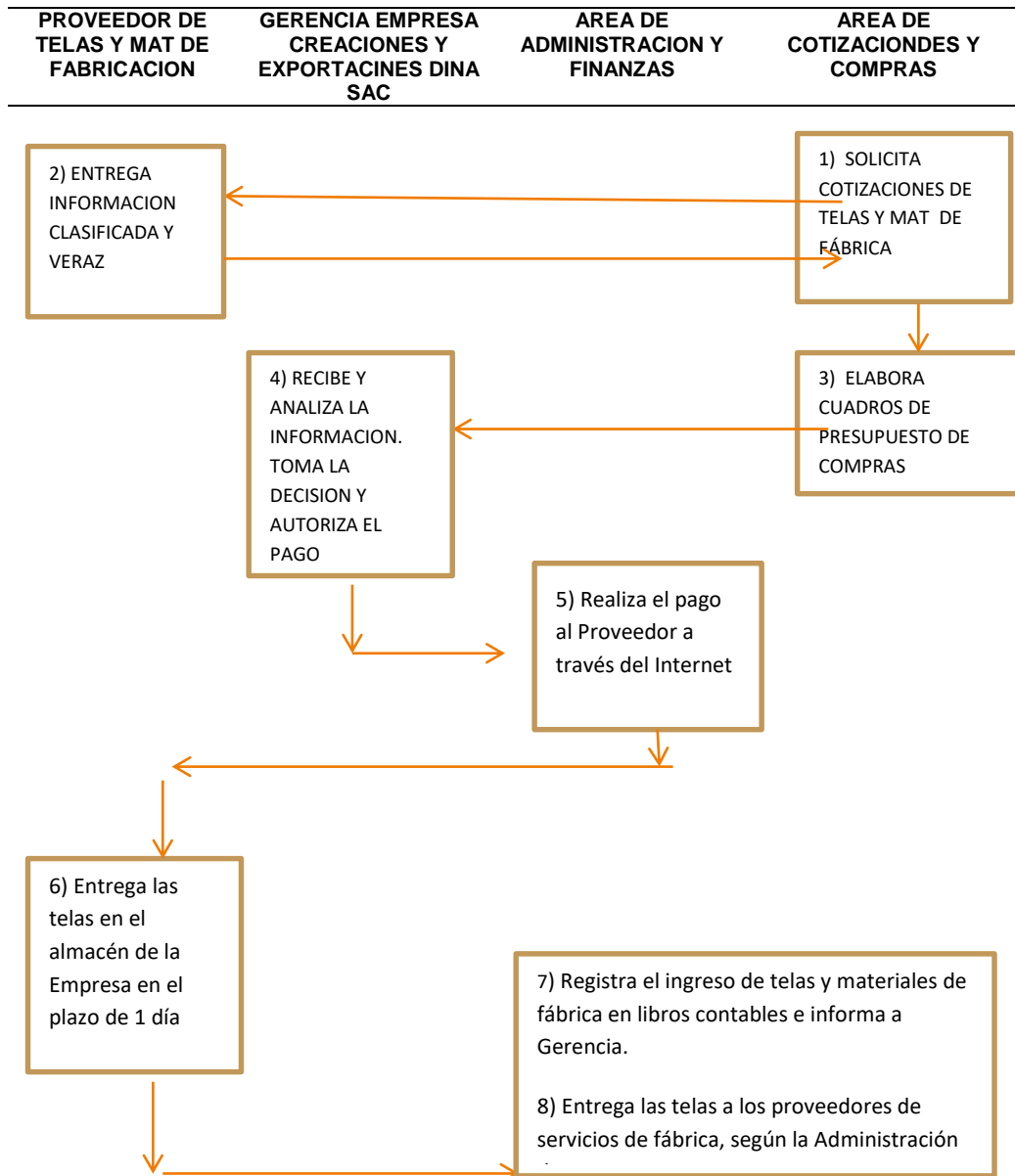
7) Área de Administración y finanzas: registra el ingreso de la mercadería en libros contables, e informa a la Gerencia.

8) Área de Administración y finanzas: Entrega las telas a los proveedores de servicios de fábrica, según la administración de Contratos.

5.1.6.2. Flujograma del procedimiento de compra de telas y materiales de fabricación

Tabla 16

Flujograma del procedimiento de compra de telas y materiales de fabricación



Fuente: Elaboración propia

5.1.6.3. Flujograma del procedimiento de Administración de contratos por Servicios de tercerización de fabricación.

Gerencia General: Atiende al cliente, recibe el pedido y formula contrato de fabricación con costos y tiempos estándar y envía al Proveedor.

Proveedores de servicios de Fabricación: Revisa la información, decide si puede fabricar el lote de producción con el modelo, costo de fabricación calidad y en el plazo sugerido por el Gerente.

Proveedores de servicios de Fabricación: Firma contrato y solicita el adelanto del 50% del monto, este adelanto será descontado cuando cumpla con la entrega del lote de fabricación según contrato

Gerencia General: Firma contrato y autoriza a Administración y finanzas realizar el pago del 50% al Proveedor de servicios de fabricación

Administración y Finanzas: Realiza el pago por internet si el monto está dentro de lo normado, o deposita en cuenta del proveedor en el Banco.

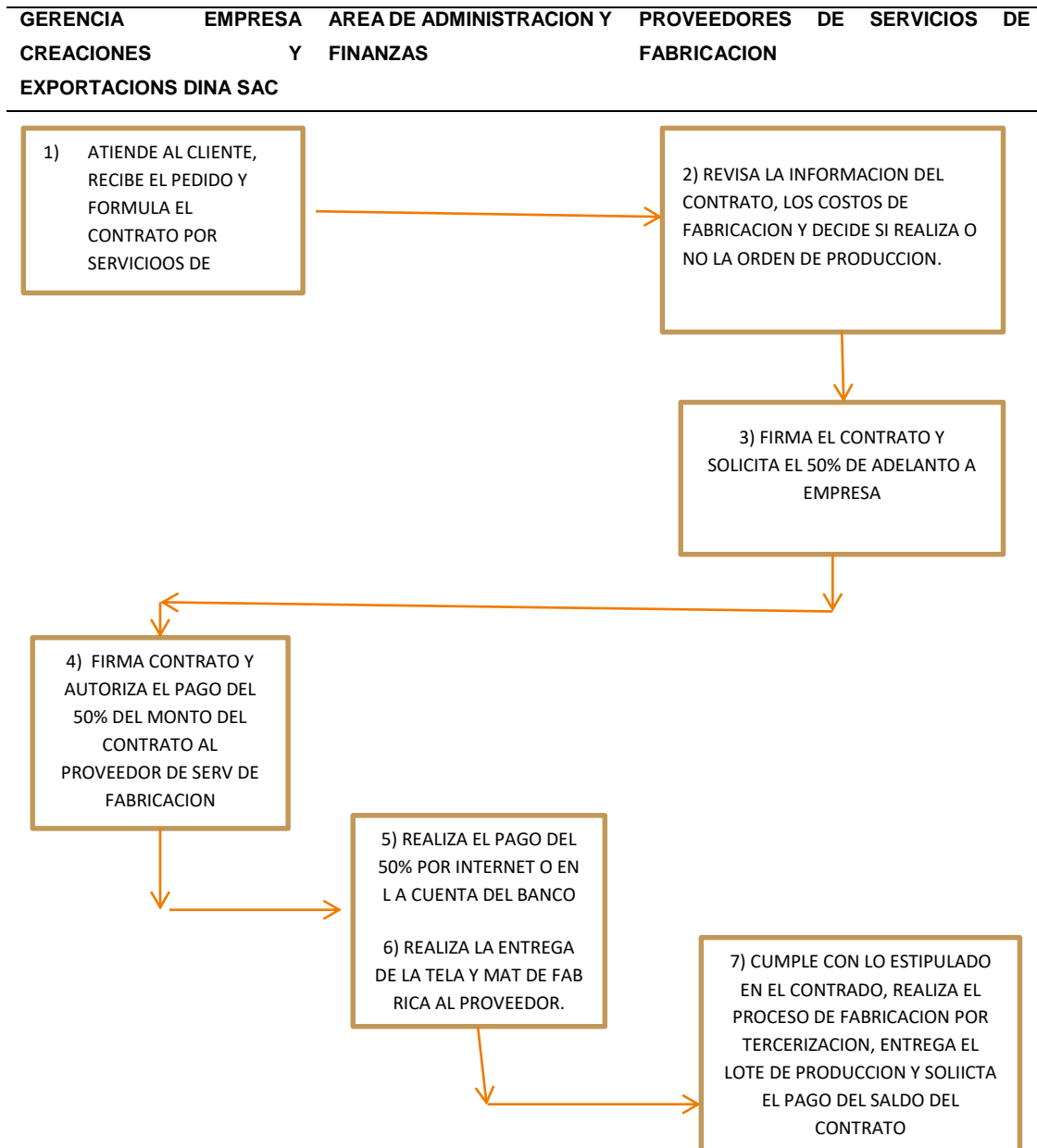
Proveedores de servicios de Fabricación: Solicita a Administración y Finanzas, la entrega de la tela y materiales de fábrica y realiza el trabajo de fabricación según especificaciones del contrato en cantidad, calidad y plazo

Proveedores de servicios de Fabricación: Cumple con lo estipulado en el contrato, entrega lote de productos textiles y solicita el pago del saldo según contrato de servicios de fabricación.

5.1.6.4. Flujograma de los Contratos por servicios de Fabricación (Tercerización)

Tabla 17

Flujograma de los Contratos por servicios de Fabricación (Tercerización)



Fuente: Elaboración propia

5.1.6.5. Políticas de operaciones con los Proveedores de Servicios de Fabricación.

a) Realizar las órdenes de trabajo, según especificaciones de los contratos y con los materiales entregados por la empresa Creaciones y exportaciones Dina SAC. Los productos por fabricar serán ropa de damas y de niños.

b) Tener especial cuidado en respetar el diseño, talla, color, calidad de tela y precios estipulados por la empresa.

c) Realizar el corte según el modelo. Armado y cocido de cada pieza textil, con las especificaciones acordadas con por la empresa, cuidando en todo momento la calidad en el proceso de fabricación.

d) Colocar en todos los productos terminados: Polos, camisas, pantalones, blusas, la marca C&E SAC, embolsar y colocarlos en su caja, cuidando que los productos terminados cumplan con las especificaciones de calidad pre establecidas.

e) Almacenar los productos terminados: Polos, camisas, pantalones, blusas según tallas y modelos, para una mejor administración de los inventarios.

f) Como proveedor de servicios de fabricación debe informar a la empresa Creaciones y exportaciones Dina SAC que la orden de fabricación ha sido culminada y en caso de incumplimiento en la fecha de entrega deberá pagar una penalidad del 5% el contrato si entrega el producto después de 2 días, 8% si la entrega es el tercer día y el 10% si la entrega es al 5to día.

g) La Empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC, realizará el pago a los proveedores de servicios y proveedores de materia prima, cuando se hayan recibido los productos en el almacén de la empresa.

5.1.6.6. Políticas de operaciones con los clientes finales

a) Si las ventas son para el mercado local (Lima o provincias) la política de ventas será al contado, directamente a las boutiques, tiendas de Lima, etc.

b) Si la venta es al extranjero, la facturación deberá incluir. Costo, seguro y flete.

5.1.6.7. Tabla de los tiempos estándar para la Administración de contratos y negociación con Proveedores de servicio de fábrica y clientes finales:

Tabla 18*Tiempos para la fabricación utilizado por cada Proveedor*

PEDIDO	POLOS	CAMISAS	PANTALONES	BLUSAS	TOTAL
1 DOCENA	2 días	3 días	4 días	3 días	12 días
2 DOCENAS	4 días	6 días	8 días	6 días	24 días
3 DOCENAS	6 días	9 días	12 días	9 días	36 días
4 DOCENAS	8 días	12 días	16 días	12 días	48 días

Fuente: Elaboración propia en base a datos históricos de fabricación

Todos los proveedores seleccionados por la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. deberán aceptar y cumplir estos plazos, pues será una política de la empresa que todos deben respetar los plazos, afín de no pagar penalidades, pues las entregas extemporáneas podrían generar mala imagen de la empresa ante sus clientes y/o la pérdida futuros contratos.

5.1.6.8. Costos estándar unitarios para la Administración de contratos y negociación con Proveedores de servicio de fábrica y clientes finales

Tabla 19

Tabla de Costos estándar unitarios para la Administración de contratos y negociación con Proveedores de servicio de fábrica y clientes finales

CONCEPTOS	POLO TALLA "L" CON CUELLO Y MANGA CORTA S/	CAMISAS MANGA CORTA TALLA "L" S/	PANTALON ES TALLA 34 VARONES S/	BLUSA TALLA L S/
MATERIALES	18	25	30	15
MANO DE OBRA	12	20	25	10
GASTOS GENERALES DE FBCA	5	5	8	5
COSTO DE PRODUCCION	35	50	63	30

Fuente: Elaboración propia en base a datos históricos de fabricación

Todos los proveedores seleccionados por la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. deberán aceptar y cumplir estos costos estándar unitarios, pues será una política de la empresa que todos deben respetar los costos estándar afín de no incrementar los precios a los clientes finales.

5.1.6.9 Modelo Matricial aplicado al proceso de Administración de contratos para la fabricación de las prendas textiles

deben pasar todos los productos textiles desde su cotización hasta obtener el producto final, asegurando el cumplimiento de todas las etapas y el control de calidad, para obtener una producción confiable, estandarizada y dentro de los plazos establecidos.

5.1.7. Elementos establecidos en las Cotizaciones.

Las cotizaciones que se emitan en la Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. deben tener 3 elementos:

a) Comunicación. - Toda respuesta a nuestros clientes debe ser oral y por escrito, para dejar evidencia de los términos, costos y plazos de nuestra oferta, los cuales deben ser claros y precisos.

b) Compromiso de fabricación y venta. - Considera la posibilidad de realizar una contraprestación. La contraprestación en un contrato es el acuerdo de todas las partes con respecto a lo que harán y de lo que se abstendrán. Esta debe ser justa y equitativa.

c) Términos del acuerdo. Considera los modelos, costos, plazos de entrega calidad de producto textil, etc. La firma del Contrato implica la aceptación de la oferta. El destinatario puede aceptar una oferta tal cual o puede cambiar los términos de la misma. Para la mayoría de los contratos, cambiar los términos de una oferta implica aceptar nuevas condiciones de cantidad, calidad, precio o plazo de entrega

**5.1.7.1. Emisión de contratos por la empresa
Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.**

Para la fabricación de una prenda, se pueden tomar los servicios de proveedores de fabricación, cuyas actividades pueden ser:

Servicio de elaboración de patrón

Servicio de elaboración de muestra

Servicio de corte de tela

Servicio de confección

Servicio de ojal y botón

Servicio de tintorería (en algunas prendas)

Servicio de estampado

Servicio de bordado

Servicio de broche

Servicio de acabados y empaque

Servicio de auditoría

La Empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC debe tener en sus computadoras el “contrato modelo” que se adjunta como anexo 1 en el presente trabajo de investigación, y podría ser

variado en fecha de emisión, montos de los pedidos, calidad de tela, precios unitarios o fecha de entrega.

Se debe cumplir con las siguientes etapas

a. Redactar un contrato por escrito. - Es probable que en el uso diario, muchas ofertas y contraofertas sean orales, pero en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. se aplicará como política de trabajo tener todos los contratos escritos y firmados con clientes finales y con los Proveedores de servicios de fabricación.

b. Colocar tipo de contrato y el nombre de las personas involucradas. En la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C, el contrato con los clientes finales será: Por pedido o lotes de fabricación (Contrato de ventas).

Así mismo el contrato con los Proveedores de Servicios de fabricación podría ser por: Elaboración de patrón, elaboración de muestra, corte de tela, confección, de ojal y botón, tintorería (algunas prendas), estampado, bordado, broche, acabados y empaque. Servicio de auditoria

Se podría utilizar la palabra abreviada (como “el comprador” y “el vendedor”) a lo largo del contrato, siempre y cuando haya un lugar donde se proporcionen con antelación los nombres legales de las partes involucradas.

c. Explicar los términos del contrato. El contrato debe especificar los términos exactos del acuerdo. Si vamos a intercambiar bienes o servicios, es necesario especificarlos exactamente junto con el monto del contrato o la remuneración esperada (dinero, o un intercambio de otros bienes o servicios).

Todos los contratos con la Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. con los proveedores de servicios de fabricación, tendrán en cuenta el cuadro de los “Costos estándar unitarios” y las penalizaciones por demoras en las entregas del producto final: una penalidad del 5% del monto del contrato si entrega el producto después de 2 días, 8% del monto del contrato, si la entrega es el tercer día y el 10% del monto del contrato si la entrega es al 5to día.

d. Incluir una cláusula de rescisión. Muchos contratos, en especial aquellos que duran por periodos más extensos, tienen una cláusula de rescisión. Esta cláusula les indica a todas las partes cómo “salir” legalmente del contrato sin ser responsable por violarlo.

La Empresa Creaciones y Exportaciones DINA SAC considerará condiciones por las cuales se debe rescindir el contrato, ejemplo. No entregar las telas para la fabricación o aviso intempestivo del cliente final que ya no desea el lote de fabricación, aceptando la no devolución del pago a cuenta bajo su responsabilidad.

e. Incluir fechas y otros detalles. El contrato debe ser lo más específico posible, incluir las fechas exactas. Si quieres proporcionar un plazo límite, pero sin que los eventos o las acciones se produzcan necesariamente en una fecha específica, puedes utilizar la frase “a más tardar” antes de colocar dicho plazo.

La Empresa Creaciones y Exportaciones DINA SAC considerará el “cuadro de tiempos estándar”, para los contratos con los proveedores de fabricación, afín de exigir su cumplimiento y oportuna entrega al cliente final. De esta manera se evitará confusiones en relación a los plazos de cada lote de fabricación.

f. Colocar un área para la firma. Dejar un espacio para que todas las partes involucradas en el contrato firmen y coloquen sus nombres. También se debe colocar la fecha en se firma el contrato.

Empresa Creaciones y Exportaciones DINA SAC emitirá y firmará todos sus contratos con el Gerente General, quien cuenta con las con las facultades para firmar todo tipo de contrato con proveedores de servicios de fabricación, además el Gerente General es el representante legal de la Empresa.

g. Garantizar la legalidad del contrato. Todos los documentos firmados por la gerencia de la Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. serán de fiel cumplimiento en todas y cada una de sus cláusulas

h. No coaccionar al cliente ni al proveedor. La Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. tendrá como política que todo contrato debe ser firmado de manera libre y voluntaria por los contratantes. Es posible anular un contrato si una de las partes está coaccionada, amenazada o chantajeada para que lo firme. Para que un contrato sea legal, todas las partes deben participar en él de manera voluntaria y consciente.

j. Evitar colocar declaraciones o los términos fraudulentos dentro del contrato. Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. tendrá como política que todos sus contratos sean correctos, de acuerdo a ley y se evitará colocar premisas fraudulentas, que puedan comprometer la buena imagen de la empresa.

5.2. Criterios de selección de proveedores en Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.

La Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. tratará de contar siempre con los mejores proveedores de Servicios de Fabricación, de tela y materiales de fábrica. El contar con buenos proveedores no sólo significa contar con insumos de calidad y, por tanto, poder ofrecer productos de calidad, sino también la posibilidad de tener bajos costos, o la seguridad de contar siempre con los mismos productos cada vez que se requieran.

Por lo que cada vez que se tenga que elegir a proveedores, se debe tomar un tiempo y evaluar bien las diferentes alternativas que existan en el mercado.

Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. tomará en cuenta los siguientes criterios:

-Conocimientos. - El proveedor debe poseer amplios conocimientos sobre fabricación de prendas textiles de óptima calidad: Polos, camisas, pantalones, y ropa de niños para el mercado nacional e internacional.

-Experiencia. - El proveedor debe tener por lo menos 3 años de experiencia para fabricar lotes de producción de Polos, camisas, pantalones, y ropa de niños.

-Costos competitivos. - El proveedor que desea trabajar con la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., debe ofertar costos competitivos, (similares a los del mercado), razonables y que soporten cualquier análisis comparativo y justificado. Los costos negociados reflejaran la calidad de la fabricación, y el nivel de complejidad del trabajo a realizar. Deben ser similares a los "costos estándar unitarios establecidos por la empresa

Al evaluar el costo del servicio de fabricación que se solicita en Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C., debemos tener en cuenta los posibles descuentos que el proveedor nos pueda otorgar, tales como

descuentos por volumen de fabricación, descuentos por adelantos en efectivo según contrato.

Calidad. - Este criterio será el más importante que se exigirá en el proceso de fabricación de todos los contratos. De nada servirá tener un proveedor con bajos precios, si la calidad de su trabajo que ofrece es mala o deficiente.

Cumplimiento. - El proveedor debe ser responsable y cumplir con las fechas señaladas en el contrato, si no logra terminar el lote de fabricación en el plazo establecido, generará perjuicios económicos y pérdida de imagen a la Empresa Creaciones y Exportaciones Dina SAC

Formalización. - Por efectos tributarios la empresa Creaciones y exportaciones Dina SAC solo contratará con proveedores que estén formalizados, es decir que cuenten con un lugar fijo de trabajo (casa o taller) que emitan una boleta de pago o factura por el dinero recibido para los lotes de fabricación y/ o un recibo de honorarios equivalente.

Modelo de Contrato

MODELO DE CONTRATO ENTRE LA EMPRESA CON PROVEEDORES, PARA TERCERIZAR EL SERVICIO DE FABRICACION DE PRODUCTOS TEXTILES.

Conste por el presente documento, la celebración de un Contrato de prestación de Servicios que suscriben de una parte la -----
----- con Ruc -----, con domicilio en -----
-----debidamente representada por el Sr -----
-----identificado con DNI N° -----
----- en su calidad de Gerente General de la empresa ; con poderes inscritos en la partida registral N° -----que en adelante se le llamara LA EMPRESA CLIENTE y de otra parte La Empresa de Servicios ,representada por el Proveedor Sr -----
----- con DNI N° -----
-----, con domicilio en -----; bajo los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: DE LAS PARTES

1.1. LA EMPRESA CLIENTE es una persona jurídica de derecho privado, cuya actividad principal es la comercialización y distribución de productos textiles a nivel nacional e internacional es...
.....

1.2. LA EMPRESA DE SERVICIOS, es una empresa debidamente constituida cuyo objeto social se brindar servicios de fabricación de productos textiles según pedidos u órdenes de fabricación, que incluyan cuadros de costos y tiempos estándar.

SEGUNDA: OBJETO Y ALCANCES DEL CONTRATO

Por el presente documento, y al amparo de lo dispuesto por los artículos 1755 y siguientes del Código Civil, LA EMPRESA CLIENTE conviene en contratar a LA EMPRESA DE SERVICIOS, para que preste el servicio de fabricación de -----

Este servicio deberá prestarse en forma independiente y autónoma, asumiendo los riesgos propios de la actividad en virtud de que cuenta con una organización adecuada y permanente para llevarlos a cabo.

Para la prestación de tales servicios, LA EMPRESA DE SERVICIOS delegará en los trabajadores que contrate, la realización de los servicios que requiere LA EMPRESA CLIENTE debiendo recibir las facilidades del caso por parte de esta, para que puedan cumplir con el objeto del presente contrato.

TERCERA: TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS

El presente contrato de tercerización de servicios u SERVICIOS no es un contrato de intermediación laboral entre una empresa usuaria y una empresa de servicios, pues el mismo es celebrado entre las partes al amparo de lo dispuesto por la Ley N° 27626, Ley que regula las actividades las empresas especiales de servicios y las cooperativas de trabajo y el artículo 4 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2002-TR.

Estas normas señalan que no será considerada intermediación laboral, la tercerización externa de servicios por parte y los contratos que tienen por objeto que un tercero se haga cargo de una parte integral del proceso productivo de la empresa.

CUARTA: CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO

LA EMPRESA CLIENTE se compromete a pagar el monto ascendente a la cantidad de S/.....
----- Soles), por el servicio de -----por la EMPRESA DE SERVICIOS. La oportunidad del pago será -----

----durante el plazo de vigencia del presente contrato.

QUINTA: PLAZO DEL CONTRATO

El plazo estipulado para la prestación de los servicios que prestará LA EMPRESA DE SERVICIO, será de -----
-----contados a partir de la suscripción del presente documento, pudiendo al vencimiento ser objeto de renovación por un período igual o mayor, conforme a las condiciones que se acuerden en dicha oportunidad.

El presente contrato podrá darse por terminado anticipadamente por acuerdo entre las partes, o por un pre-aviso comunicado por escrito no menor de 15 (quince) días.

SEXTA: DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIO

Son obligaciones de LA EMPRESA DE SERVICIOS, las siguientes:

- 6.1. Realizar los servicios contratados de acuerdo a lo establecido en la cláusula segunda de este contrato, en forma eficiente, creativa y diligente, siendo indispensable que se cumpla con el objeto previsto en el presente documento.
- 6.2. Guardar secreto sobre los datos proporcionados por -----y sobre aquellos que conozca en el desempeño de las funciones contratadas

SÉPTIMA: DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CLIENTE

Son obligaciones de LA EMPRESA CLIENTE, las siguientes:

- 7.1. Abonar a LA EMPRESA DE SERVICIOS la retribución pactada en la forma y porcentaje acordados, siempre que LA EMPRESA DE SERVICIOS cumpla a cabalidad con el objeto previsto en la cláusula segunda del presente contrato.
- 7.2. Prestarle todas las facilidades e información para llevar a cabo el servicio requerido.
- 7.3. Las demás que resulten de este contrato o de la ley.

OCTAVA: AUTONOMÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las partes dejan expresa constancia que los trabajadores contratados por LA EMPRESA DE SERVICIOS para llevar a cabo el objeto del presente contrato, no se encuentran sujetos a subordinación alguna por parte de..... LA EMPRESA CLIENTE.

Por tanto, el presente contrato no origina en modo alguna relación laboral entre LA EMPRESA CLIENTE y los trabajadores contratados por LA EMPRESA DE SERVICIOS, los cuales prestarán sus servicios de la siguiente forma:

- 8.1. Los trabajadores prestarán los servicios pactados en la cláusula segunda del presente contrato y los ejecutarán con los instrumentos y equipos proporcionados por la EMPRESA DE SERVICIOS.
- 8.2. Las instrucciones y sanciones que reciban los trabajadores únicamente pueden provenir de la EMPRESA DE SERVICIOS.
- 8.3. Los trabajadores encargados de prestar el servicio pactado entre LA EMPRESA DE SERVICIOS y LA EMPRESA CLIENTE percibirán la remuneración que LA EMPRESA DE SERVICIOS les otorgue, no pudiendo recibir beneficios económicos de parte de LA EMPRESA CLIENTE.

8.4. LA EMPRESA DE SERVICIOS se encarga del pago de los beneficios y aportaciones sociales de los trabajadores contratados por ella.

8.5. Las labores prestadas por los trabajadores contratados por LA EMPRESA DE SERVICIOS no son similares a ninguna labor que lleven a cabo los trabajadores de LA EMPRESA CLIENTE.

8.6. LA EMPRESA DE SERVICIOS fija la jornada laboral y el horario de trabajo de sus trabajadores.

NOVENA: PACTO DE EXCLUSIVIDAD

LA EMPRESA CLIENTE declara conocer que LA EMPRESA DE SERVICIOS no tiene obligación de exclusividad en la prestación de sus servicios que presta lo que significa que presta servicios similares a los pactados en la cláusula segunda del presente contrato a otros clientes.

DÉCIMA: APLICACIÓN DEL CÓDIGO CIVIL

Por sus características y obligaciones, el presente contrato se regulará por las disposiciones de los artículos 1755 a 1763 del Código Civil, quedando indubitadamente entendido por las partes que habida cuenta la naturaleza eminentemente civil del mismo, no se genera relación laboral ni beneficio social alguno.

UNDÉCIMA: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

11.1. Ambas partes se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de..... para resolver cualquier divergencia o exigencia derivada del presente contrato, y señalan como sus domicilios al efecto los indicados al inicio del presente instrumento.

11.2. Cualquier cambio de domicilio, será comunicado mediante carta notarial, dentro de las 48 horas de producido por la parte que lo efectuó.

La falta de aviso notarial determinará la subsistencia del domicilio señalado, a donde se podrá dirigir válidamente toda la correspondencia o notificaciones.

DUODÉCIMA: AUSENCIA DE VICIO O ERROR

Las partes contratantes declaran que en la celebración del presente contrato, no ha mediado dolo, error, intimidación o cualquier otro hecho que pudiera ser considerado como causal de nulidad por lo que se ratifican en cada uno de los términos que anteceden.

Suscrito en Lima, en tres ejemplares de igual valor y tenor, el..... de...
... .. del... .. .

LA EMPRESA CLIENTE

LA EMPRESA DE SERVICIOS

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La propuesta de Administración de contratos para la Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. incluye: Modelo de contrato para tercerizar los servicios de fabricación con los proveedores ,Flujograma del procedimiento de compra de telas y materiales de fabricación, Flujograma de los Contratos por servicios de Fabricación (Tercerización), Modelo Matricial aplicado al proceso de Administración de contratos para la fabricación de las prendas textiles, Políticas para la elaboración de contratos y Criterios de selección de proveedores en Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.

El diagnostico situacional de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., indica que el 100% de los proveedores de servicios de fabricación, no postuló en algún proceso convocado por la empresa. En este sentido, se puede decir que la empresa no cuenta con un proceso y criterios técnicos para seleccionar a sus proveedores de servicios, lo que dificulta conocer la calidad y grado de responsabilidad.

Uno de los factores que causan incremento de costos o retraso en las entregas de los productos terminados en los Proveedores de Servicios de fabricación son las deficiencias en sus procesos de producción (84%).

Sobre la propuesta de Administración de contratos, se determinó la necesidad e importancia de seleccionar a los proveedores en base a sus conocimientos, experiencia, calidad, costos competitivos, cumplimiento y formalización. Asimismo todos los contratos serán elaborados por la empresa y deben tomar en cuenta los “costos y tiempos estándar de fabricación”, así como los plazos de entrega para garantizar una buena producción, con muy buena calidad

6.1. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. debe implementar y aplicar la propuesta de Administración de contratos para garantizar servicios de fabricación eficientes, a precios competitivos para obtener lotes de fabricación de muy buena calidad y dentro de los plazos de entrega acordados.

Al gerente de la Empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. se le recomienda debe tener una base de datos de los mejores proveedores de servicios de fabricación con los criterios de: Conocimientos, experiencia, costos competitivos, calidad, cumplimiento y formalización, así mismo tener actualizados los cuadros de “costos y tiempos estándar de fabricación.

Se recomienda al gerente de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C., realizar un seguimiento cercano de cada una

de las etapas de la Propuesta de Administración de contratos para conseguir el éxito esperado.

REFERENCIAS

- Beltrán, L. (2013). Problemática de la existencia de distintos regímenes de contratación de personal en el estado. (Tesis de Licenciatura) Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4508/BELTRAN_LARCO_LUISA_CONTRATACION_PERSONAL.pdf?sequence=1
- Busato, J. (2011). *Elaboración de un manual para la administración de contratos de la empresa SOLDITECA C.A. utilizando la codificación WBS.* Recuperado de <http://www.miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1208/1/TG4688.pdf>
- Chamorro (2008). Gestión de la calidad. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA1&dq=Gestión+de+la+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la
- Contla, B. (2011). *Procedimientos para la administración de contratos Pidiregas, bajo los cuales se realiza la construcción de subestaciones eléctricas.* Recuperado de http://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Contla_Velasco_Berenice_Citlaly_45274.pdf

Echevarría, F. (2012). Asegurando el valor en proyectos de construcción: una guía estratégica para la selección y contratación del equipo del proyecto. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/12346789/975/ECHEVARRIA_CAVALIE_FERNANDO_VALOR_PROYECTOS_CONSTRUCCION.pdf?sequence=1

Gutiérrez, D, (2016). Influencia del contrato administrativo de servicios (CAS) en la calidad de vida laboral de los empleados de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones en el Gobierno Regional La Libertad año – 2016. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9102>

Icanaque, R. y Neyra, J. (2016). Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016. (Tesis de Doctorado). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3065/1/Tesis%20Contabilidad.pdf>

López (2001), El outsourcing o tercerización. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/outsourcing-tercerizacion/>

Mejía, P. (2010). *Propuestas de mejoras en la gestión de contratos en Codelco*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/mejia_p/html/index-frames.html.

Palomino, D. (2016). Consecuencias jurídicas y económicas que se derivan de la aplicación del régimen especial cas al personal de la municipalidad provincial de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1912/Tesis%20de%20Maestria_Nadia%20Domenica%20Palomino%20Fern%C3%A0ndez.pdf?sequence=1

Rojas, D. (2010). *Impacto Financiero Del Control De Cambio En La Gestión Administrativa “Caso: Departamento Administración De Contratos, ADSCRITA A CVG EDELCA”*. Recuperado de

Sánchez, E. (2011). *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial*. Recuperado de http://www.ciens.ucv.ve/coordad/document/PRESENTACIONES%20Y%20TESIS%20GRADO/TGM_AESG_2011.pdf

Soto, M. y Rebuffo, E. (2013). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU). (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstrea/handle/123456789/531/Tesis%20tiegpu318.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres (2015). *Gestión de contratos de servicios a la minería*. (Tesis de Doctorado). Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135052/Gestion-de-contratos-de-servicios-a-la-mineria.pdf;sequence=1>

Vega, G. (2013). Administración contractual en obras de construcción.

Recuperado de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1426/ICI_098.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la propuesta de implementación de administración de contratos en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.?	<p>Objetivo General: Desarrollar una propuesta de administración de contratos en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.</p> <p>Objetivos Específicos: 1) Analizar la problemática de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. 2) Diagnosticar los factores que causan retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. 3) Elaborar la propuesta de administración de contratos para Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.</p>	La implementación de una administración de contratos va a favorecer a la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.	Administración de contratos	Servicios contratados	Tipo de servicio ofrecido
					Frecuencia de uso de servicios
				Selección de proveedores	Tipo de selección de proveedores
					Retraso en procesos
					Nivel de tecnología utilizado
				Compromiso del contratante	Nivel de compromiso de pago
					Nivel de retraso con el pago
				Compromiso del contratado	Nivel de calidad de trabajo
					Nivel de calidad de trabajo
					Nivel de cumplimiento de entregas
				Control del cumplimiento del contrato	Nivel de cumplimiento de entregas
					Tipo de medidas para cumplimiento de entregas

Anexo N° 03: Validaciones

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Eder Humberto Jovera.</i>
PROFESIÓN		<i>Estadístico</i>
ESPECIALIDAD		<i>Mat. y Estadística</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>24 años</i>
CARGO		<i>Doc. ISEP Cayetano Horealis</i>
ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ZEVALLOS QUISPE FÉLIX ALBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL La formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización, en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C, 2015.	
	ESPECIFICOS Diagnosticar situacional de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. Identificar qué factores que causan el incremento de costos retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. Diseñar la propuesta de administración de contratos a través de la tercerización para Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

1. ¿Usted qué tipo de servicio ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

9. ¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Lic. Edder Huamán Yovera
 Mg. en Educación
 SOEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Osmar Salis Becerra</i>
	PROFESIÓN	<i>Administrador</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Adm. y Marketing</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>16 años</i>
	CARGO	<i>Coordinador Asesoramiento SEP/ADU</i>
ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ZEVALLOS QUISPE FÉLIX ALBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	La formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización, en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C, 2015.
	ESPECÍFICOS	<p>Diagnosticar situacional de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.</p> <p>Identificar qué factores que causan el incremento de costos retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.</p> <p>Diseñar la propuesta de administración de contratos a través de la tercerización para Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.</p>
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

1. ¿Usted qué tipo de servicio ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

9. ¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 César Omar Siles Berro
 JUEZ EXPERTO
 LE "DEPORTIVO" S.A.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Wilmer Avellaneda Tello</i>
PROFESIÓN		<i>Administrador</i>
ESPECIALIDAD		<i>Adm. de Empresas</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>6 años.</i>
CARGO		<i>Gerente G.L.Z. y Cullors E.P.M.</i>
ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ZEVALLOS QUISPE FÉLIX ALBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL La formulación de un modelo de administración de contratos de fabricación a través de la tercerización, en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C, 2015.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar situacional de la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. Identificar qué factores que causan el incremento de costos retraso de los proveedores de servicios de Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. Diseñar la propuesta de administración de contratos a través de la tercerización para Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
INSTITUCIONES FINANCIERAS		

1. ¿Usted qué tipo de servicio ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

9. ¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 GRUPO EDUCATIVO INVESTIGACIÓN Y CRITERIA E.I.C.R.L.
 Lic. Walter Juan Ayllaneda Tello
 JUEZ EXPERTO

Anexo 4: Encuesta



Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

- 1. ¿Usted qué tipo de servicio ofrece a Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.?**
 - a) Corte
 - b) Confección
 - c) Acabados (planchado, embolsado, ojal, botón)
 - d) Estampado
 - e) Manualidades

- 2. ¿Con qué frecuencia Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. requiere de sus servicios?**
 - a) De 1 – 2 veces por mes
 - b) De 3 – 4 veces por mes
 - c) De 5 – 6 veces por mes
 - d) Más de 7 veces por mes

- 3. ¿Usted postulo en algún proceso de selección de Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. para brindar sus servicios?**
 - a) Sí
 - b) No

- 4. ¿Usted considera que existen procesos en su producción que causan demoras en las entregas?**
 - a) Total acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Total desacuerdo

- 5. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio son de última generación?**
 - a) Todas las máquinas
 - b) Algunas máquinas
 - c) Ninguna máquina

- 6. ¿Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. se compromete en cumplir con los pagos del servicio que contrata en su negocio?**
 - a) Siempre

- b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 7. ¿Alguna vez Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C. ha tenido retrasos en la fecha de pago?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 8. ¿Las máquinas utilizadas para brindar su servicio le permiten realizar un trabajo de calidad?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 9. ¿El personal que labora para usted está capacitado para realizar un trabajo de calidad?**
- a) Todos
 - b) Algunos
 - c) Nadie
- 10. ¿La capacidad de producción de su empresa le permite cumplir con las entregas de los productos en el tiempo estipulado en sus contratos?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 11. ¿Alguna vez se le ha presentado problemas por incumplimiento de fechas de entrega del trabajo que realiza?**
- a) Sí
 - b) No
- 12. ¿Qué medidas considera debe realizar para mejorar y cumplir con las fechas acordadas con sus clientes?**
- a) Incrementar la capacidad de producción
 - b) Capacitar al personal
 - c) Adquirir nuevas máquinas
 - d) Trabajar más horas
 - e) Limitar la cantidad de pedidos
 - f) Otro:

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°..... FACEM-USS 201 del estudiante FÉLIX ALBERTO ZEVALLOS QUISPE, titulada ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa TURNITIN. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 15 de noviembre del 2017



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

ADMINISTRACION DE CONTRATOS EN LA EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	4%
2	www.miunespace.une.edu.ve Fuente de Internet	4%
3	docplayer.es Fuente de Internet	2%
4	www.ciens.ucv.ve Fuente de Internet	2%
5	es.wikihow.com Fuente de Internet	2%

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -
El suscrito:


FÉLIX ALBERTO ZEVALLOS QUISPE, con DNI: 07686886.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS EN LA EMPRESA CREACIONES Y EXPORTACIONES DINA S.A.C., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FÉLIX ALBERTO ZEVALLOS QUISPE	07686886	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Félix Alberto Zavellos Quipe

Apellidos y nombres

07686688

DNI N°

2112613389

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académica profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:

Propuesta de estrategias promocionales y su impacto en el crecimiento de las ventas en el mercado internacional de café orgánico de la Cooperativa Agraria Cafetalera Cosef Ltda- San Ignacio-Cajamarca 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no vulnera los derechos de autor normados por Ley
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, preterito o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Félix Alberto Zavellos Quipe

DNI N° 07686688

