

Evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos terminados en la empresa SEMAY, Santo Domingo 2025

Evaluation of suppliers and their impact on the quality of finished products at SEMAY, Santo Domingo 2025

Avaliação dos fornecedores e do seu impacto na qualidade dos produtos acabados na empresa SEMAY, Santo Domingo 2025

Jessica Jazmin Tuasa Alcivar¹
Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas
jessicatuasaalcivar@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-2017-4102>



Alexandra Elizabeth Vaca Moran²
Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas
alexandravaca@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6530-3278>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE2/1050>

Como citar:

Tuasa, J. & Vaca, A. (2025). Evaluación de los proveedores y su impacto en la calidad de los productos terminados en la empresa "Semay", Santo Domingo, 2025. Código Científico Revista de Investigación, 6(E2), 619-640.

Recibido: 05/07/2025

Aceptado: 03/08/2025

Publicado: 30/09/2025

Resumen

La presente investigación fue realizada para evaluar la incidencia de la gestión de proveedores en la calidad de los productos terminados de la empresa SEMAY, ubicada en la ciudad de Santo Domingo, durante el año 2025. Este estudio germinó de la problemática identificada: la carencia de un sistema estandarizado de selección y evaluación de proveedores, ya que el actual proceso lo realizan de manera empírica y manual, basándose en la experiencia de los técnicos y requerimiento de los clientes, lo que genera inconsistencias constantes en la entrega de los productos solicitados. Para abordar esta situación se combinó metodología cuantitativa y cualitativa, escudriñando una comprensión profunda y multifacética del problema. Los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos establecidos, confirmaron la ausencia de procesos estandarizados y proactivos para la selección de proveedores, exponiendo a la empresa a riesgos de calidad de los materiales y problemas en tiempos de entrega. La falta de un sistema directo de seguimiento y control de calidad de la materia prima, juntos con la insuficiente capacitación del personal y la comunicación inconsistente con los proveedores, contribuirán de manera negativa en la cadena de suministro de la empresa SEMAY. En conclusión, la empresa operaba con procesos de selección y evaluación de proveedores empíricos y manuales, directamente ligados a la baja calidad de los productos terminados y a las quejas de los clientes. Tras este análisis, se elaboró una propuesta de selección y evaluación de proveedores diseñada para estandarizar y formalizar estos procesos en SEMAY, buscando transformar una gestión reactiva en proactiva y asegurar la calidad desde el origen.

Palabras clave: Cadena de suministro, Sistematización de selección, proveedores, procesos empíricos, control de calidad, satisfacción del cliente.

Abstract

This research was conducted to evaluate the impact of supplier management on the quality of finished products at the SEMAY company, located in Santo Domingo, during 2025. This study stemmed from the identified problem: the lack of a standardized supplier selection and evaluation system. The current process is carried out empirically and manually, based on technicians' experience and client requirements, which generates constant inconsistencies in the delivery of requested products. To address this situation, a combined quantitative and qualitative methodology was employed, exploring a deep and multifaceted understanding of the problem. The results obtained through the established data collection instruments confirmed the absence of standardized and proactive processes for supplier selection, exposing the company to risks in material quality and delivery times. The lack of a direct system for monitoring and controlling raw material quality, along with insufficient staff training and inconsistent communication with suppliers, negatively contributed to SEMAY's supply chain. In conclusion, the company operated with empirical and manual supplier selection and evaluation processes, directly linked to the low quality of finished products and customer complaints. Following this analysis, a supplier selection and evaluation proposal was developed, designed to standardize and formalize these processes at SEMAY, seeking to transform a reactive management approach into a proactive one and ensure quality from the source.

Keywords: Supply chain, Selection systematization, Suppliers, Empirical processes, Quality control, Customer satisfaction.

Resumo

Esta investigação foi realizada para avaliar o impacto da gestão dos fornecedores na qualidade dos produtos acabados da empresa SEMAY, situada na cidade de Santo Domingo, durante o ano de 2025. Para abordar esta situação, foi utilizada uma combinação de metodologia quantitativa e qualitativa, explorando uma compreensão profunda e multifacetada do problema. Os resultados obtidos através dos instrumentos de recolha de dados estabelecidos confirmaram a ausência de processos normalizados e proactivos de seleção de fornecedores, expondo a empresa a riscos de qualidade dos materiais e a problemas de prazos de entrega. A inexistência de um sistema direto de monitorização e controlo da qualidade das matérias-primas, aliada a uma formação insuficiente do pessoal e a uma comunicação inconsistente com os fornecedores, contribuirá negativamente para a cadeia de abastecimento do SEMAY. Em conclusão, a empresa operava com processos empíricos e manuais de seleção e avaliação de fornecedores, diretamente relacionados com a má qualidade dos produtos acabados e com as queixas dos clientes.

Palavras-chave: Cadeia de abastecimento, sistematização da seleção, fornecedores, processos empíricos, controlo da qualidade, satisfação do cliente.

Introducción

La competitividad en el entorno empresarial actual exige a las organizaciones mantener altos estándares de calidad en sus productos terminados, siendo la gestión eficiente de la cadena de suministro un factor determinante para alcanzar este objetivo. La evaluación de proveedores emerge como un proceso crítico dentro de esta gestión, ya que la calidad de los insumos y materiales suministrados impacta directamente en las características finales de los productos ofrecidos al mercado. En este contexto, la presente investigación se centra en la empresa SEMAY, ubicada en Santo Domingo, con el propósito de analizar la relación existente entre la evaluación de sus proveedores y la calidad de sus productos terminados durante el año 2025.

Para llevar a cabo este estudio, se empleará una metodología mixta, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. Se aplicarán cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas a personal clave de los departamentos de compras, producción y control de calidad de SEMAY para recopilar datos sobre los criterios y procesos de evaluación de proveedores, así como las percepciones sobre la calidad de los insumos y su incidencia en los productos finales.

Adicionalmente, se realizará un análisis documental de los registros de evaluación de proveedores y los informes de control de calidad.

Se espera obtener una comprensión detallada de cómo los procesos de evaluación de proveedores implementados por SEMAY influyen en la calidad de sus productos terminados. Se busca identificar los criterios de evaluación más relevantes, las prácticas que generan mejores resultados en términos de calidad y las áreas de mejora en la gestión de proveedores para optimizar la calidad del producto final y, por ende, fortalecer la posición competitiva de la empresa.

Metodología

Enfoque

Esta investigación utiliza un método combinado, buscando entender el problema a fondo y desde diferentes ángulos. Usaremos tanto números y datos medibles (cuantitativo) para encontrar patrones claros y resultados precisos, como las experiencias, opiniones y puntos de vista de las personas (cualitativo) involucradas. Al unir estas dos formas de investigar, lograremos una comprensión más completa y profunda del problema, sacando lo mejor de cada método.

Alcance de la investigación

Esta investigación comenzará con una exploración a fondo para entender mejor el tema. En esta fase inicial, recopilaremos información para descubrir aspectos que aún no se conocen bien o que no han sido muy investigados, y que podrían ser importantes para el resto del estudio. Luego, realizaremos una descripción detallada de los datos que recolectemos, asegurándonos de que la investigación sea rigurosa y confiable.

Contexto de la investigación

La presente propuesta se llevará a cabo en la empresa SEMAY ubicada en el km 4 1/2 Vía Quevedo, Callejón 4 y Calle D en la ciudad de Santo Domingo, la cual se dedica a la

fabricación de tableros eléctricos y trabajos varios de herrería y estructuras. Donde el dueño es Kevin Andrés Yáñez Cedeño quién nos brindará la apertura y los datos necesarios para que la investigación se realice de manera exitosa.

Casos – población – muestra

Población

La población estaría compuesta por dos grupos principales: Los clientes internos (gerente, jefe de compras, colaboradores) y los clientes externos (proveedores)

Tabla 1
Población de la empresa SEMAY

No.	Cargos	Número de personas
1	Gerente	1
2	Jefe de compras	1
3	Jefe de producción	1
4	Despachadores	1
5	Proveedores no fijos	15
Total		19

Fuente: investigación de campo de la empresa SEMAY

Muestra

La selección de la muestra es no probabilística por conveniencia, debido que la cantidad de quienes serán encuestados es pequeña.

Tabla 2
Muestra de la empresa SEMAY

No.	Cargos	Número de personas
1	Despachadores	1
2	Proveedores	15
Total		16

Fuente: investigación de campo de la empresa SEMAY

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es transaccional debido a que los datos recabados son procesados en un tiempo determinado para obtener conclusiones específicas de acuerdo a la problemática planteada.

Procedimiento

El proceso se llevará a cabo siguiendo estos pasos:

- Recopilaremos información viendo directamente cómo funciona actualmente la empresa SEMAY, para entender su situación actual.
- Diseñaremos los métodos para obtener información, como un cuestionario con preguntas, una guía para entrevistas y un formato para registrar observaciones.
- Procesaremos los datos recogidos para obtener cifras y porcentajes importantes.
- Elaboraremos las conclusiones necesarias para mejorar el trabajo y ofrecer resultados útiles.

Técnicas

Observación

Ver directamente cómo suceden las cosas nos ayudará a identificar comportamientos, la manera en que se trabaja y posibles problemas importantes que quizás no se vean con otros métodos. Esta mirada práctica y en el contexto real nos dará una mejor idea de cómo todo esto afecta a la experiencia del cliente.

Entrevista

Hablar directamente con el gerente de la empresa SEMAY utilizando la técnica de la entrevista para conseguir información detallada y profunda sobre los aspectos que estamos investigando.

Encuesta a colaborador y proveedores

Realizaremos encuestas al trabajador y proveedores de la empresa SEMAY para recoger sus opiniones e información. Para esto, utilizaremos un cuestionario con preguntas específicas y con opciones de respuesta definidas, enfocándonos en el problema que estamos estudiando.

Instrumentos

Ficha de observación

Este formulario nos permitirá anotar de manera organizada y detallada lo que veamos sobre cómo el desempeño de los proveedores influye en la calidad del producto. Nos ayudará a encontrar patrones, puntos fuertes y áreas débiles en la práctica, dándonos información cualitativa valiosa para complementar los números y entender realmente cómo se siente el cliente.

Cuestionario de preguntas abiertas para entrevista

La lista de preguntas abiertas que usaremos en la entrevista nos ayudará a obtener una comprensión profunda y rica de las percepciones, experiencias y desafíos relacionados con la evaluación de proveedores y su impacto en la calidad de los productos terminados en SEMAY.

Cuestionario de Preguntas Cerradas para Encuesta

El cuestionario con preguntas cerradas para la encuesta nos permitirá recoger datos cuantitativos fácilmente analizables y comparables sobre la evaluación de proveedores y su impacto en la calidad de los productos terminados en SEMAY.

Resultados

Ficha de observación

Tabla 3.

Ficha de observación

“EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS EN LA EMPRESA SEMAY, SANTO DOMINGO 2025”.		Observadora: Tuasa Alcívar Jesica Jazmín				
Lugar:	Empresa “SEMAY”	Evento/Proceso observado:				
Hora Inicio:	15h00	Código de registro de observación:				
Hora Final:	16h00					
N.º Aspectos a observar	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca	Observación	
1. ¿Se evidencia un proceso formal de evaluación de proveedores en la empresa?				X		
2. ¿Se realiza una inspección visual y física de los insumos entregados por los proveedores?			X			
3. ¿Se verifica la documentación y certificaciones de los proveedores antes de la entrega?			X			
4. ¿Se registra y da seguimiento a los resultados de las evaluaciones de los proveedores?			X			
5. ¿Se observan registros de incidencias o no conformidades relacionadas con los insumos recibidos?	X					
6. ¿El personal encargado de la recepción y evaluación de insumos sigue los procedimientos establecidos?				X		
7. ¿Se detecta alguna comunicación o retroalimentación formal entre la empresa y los proveedores?	X					
8. ¿Existen controles de calidad en los insumos en el momento de su ingreso a la empresa?	X					
9. ¿Se observan acciones correctivas o de mejora tras detectar fallas en la calidad de los insumos?	X					
10. ¿La calidad de los insumos recibidos influye claramente en la calidad de los productos terminados?	X					

Fuente: investigación de campo, Empresa SEMAY

Análisis de la ficha de observación

SEMAY enfrenta un desafío enorme en la formalización y estandarización de su proceso de evaluación y control de proveedores. Si bien se pueden observar puntos fuertes relacionados con el control de la calidad de la materia prima de la empresa y la retroalimentación, también se evidencia la ausencia de procesos preventivos y estructurados al momento de la selección del proveedor. Esta carencia es una pieza clave en la gestión de la cadena de suministro, ya que, sin una evaluación metodológica es imposible asegurar que sus socios comerciales cumplan con los estándares requeridos. Por ello es importante abordar estas falencias para que no impacten negativamente en la eficiencia operativa y la calidad del producto final.

Entrevista

Tabla 4.
Entrevista

Pregunta	Argumento	Análisis
¿Cuál es el proceso actual que utiliza SEMAY para evaluar y seleccionar a sus proveedores?	No hay un proceso estandarizado, es dependiendo la marca que solicite el técnico o lo sugerido y solicitado por el cliente. No hay proveedores fijos.	Al no contar con un proceso estandarizado la empresa SEMAY enfrentan riesgos en su cadena de suministro. Por ello es necesario establecer criterios claros y proceso formal para la calificación y selección de los proveedores.
¿Qué criterios son los más importantes al momento de evaluar a un proveedor para SEMAY?	No existe porque no se realiza evaluación, porque no tenemos proveedores fijos.	Con esa respuesta implica que la empresa está operando sin control de calidad sobre sus insumos. Lo que podría ocasionar
¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de los proveedores?	No se realiza porque no hay proveedores fijos.	SEMAY no cuenta con proveedores fijos, lo que esta práctica es insuficiente y riesgosa.
¿Qué indicadores de desempeño se utilizan para medir la calidad de los proveedores?	No tenemos establecidos, se verifica de forma visual que el producto venga en buenas condiciones y que la calidad sea buena.	El depender solo de la inspección visual expone a frecuentes problemas a la empresa, lo que podría afectar la calidad del producto final.
¿Qué acciones se toman en caso de que un proveedor no cumpla con los estándares de calidad establecidos?	Al visualizar que el material receptado venga con fallas pues se realiza los respectivos reclamos, para poder cubrir con la garantía que ellos nos ofrecen cuando se realiza la compra.	Es muy riesgoso para la empresa el no contar con un protocolo para evaluar la calidad del desempeño de los proveedores.
	Directamente al proveedor no, lo que si se realiza es un seguimiento	SEMAY carece de un sistema directo de seguimiento y control

<p>¿Existe un sistema de seguimiento y control de la calidad de los insumos entregados por los proveedores?</p>	<p>al producto terminado que se le vendió al cliente para corroborar que el producto no esté dando falla a los clientes por lo menos en los doce meses que cubre la garantía.</p>	<p>de calidad para los insumos recibidos de sus proveedores. La empresa se enfoca únicamente en un control de calidad reactivo sobre el producto terminado vendido al cliente, monitoreando fallas durante el período de garantía. Esta estrategia deja a SEMAY vulnerable a problemas de calidad en los insumos que no son detectados a tiempo, lo que puede generar retrabajos, costos adicionales por garantías y, lo más importante, afectar negativamente la satisfacción del cliente y la reputación de la marca.</p>
<p>¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta SEMAY en la gestión de proveedores?</p>	<p>No se cuenta con requisitos establecidos para seleccionar a los proveedores y eso muchas veces nos ocasiona problemas con los tiempos de entregas.</p>	<p>El principal desafío de SEMAY en la gestión de proveedores es la ausencia de requisitos establecidos para su selección. Esta falta de criterios formales conduce directamente a problemas críticos como los tiempos de entrega inconsistentes. Al no tener un marco de evaluación, SEMAY está expuesta a trabajar con proveedores poco fiables, lo que impacta negativamente la eficiencia operativa, la planificación y, en última instancia, la satisfacción del cliente. Urge implementar un proceso de calificación de proveedores para mitigar estos riesgos y optimizar la cadena de suministro.</p>
<p>¿Cómo se capacita al personal encargado de la evaluación y gestión de proveedores?</p>	<p>No hay capacitación, porque no se cuenta con esa selección. Solo se insiste a que verifiquen la factura con el material recibido.</p>	<p>La ausencia de capacitación para el personal encargado de la evaluación y gestión de proveedores en SEMAY es una deficiencia crítica. Al limitarse a verificar la factura con el material recibido, el personal carece de las habilidades y conocimientos necesarios para identificar problemas de calidad, evaluar el desempeño del proveedor o aplicar procedimientos estandarizados. Esta falta de formación impide una gestión proactiva de la cadena de suministro, aumentando el riesgo de errores, mermas y la recepción de insumos no conformes.</p>
<p>¿Qué mecanismos de comunicación y retroalimentación existen entre SEMAY y sus proveedores?</p>	<p>Depende el tipo de proveedor, porque uno se lo realiza de forma formal otro de manera informal.</p>	<p>La comunicación y retroalimentación entre SEMAY y sus proveedores es inconsistente,</p>

		<p>variando entre formal e informal según el tipo de proveedor. Esta falta de un mecanismo estandarizado dificulta el establecimiento de relaciones sólidas y transparentes. La informalidad en la comunicación puede llevar a malentendidos, retrasos en la resolución de problemas y una menor capacidad para negociar mejoras.</p>
<p>¿Qué beneficios ha observado SEMAY tras implementar un sistema riguroso de evaluación de proveedores?</p>	<p>Como no existe no puedo decir sobre esa experiencia, pero si puedo indicar que sería de mucha utilidad poder implementar un sistema de evaluación ya que disminuiríamos tiempos, y gastos innecesarios.</p>	<p>La respuesta de SEMAY confirma la inexistencia de un sistema riguroso de evaluación de proveedores, lo que impide la observación de beneficios concretos. Sin embargo, la empresa reconoce el valor potencial de implementar dicho sistema, anticipando una disminución de tiempos y gastos innecesarios. Esta visión, aunque teórica, subraya la conciencia de SEMAY sobre las ineficiencias actuales causadas por la falta de un control proactivo sobre sus proveedores, lo que resalta la necesidad crítica de establecer procesos formales de evaluación para optimizar su operación.</p>

Fuente: investigación de campo, Empresa SEMAY

Análisis de la entrevista

Las respuestas obtenidas por parte del gerente de SEMAY a través de la entrevista revelaron una problemática significativa en la gestión de proveedores, haciendo relevancia a la ausencia de procesos estandarizados y proactivos para la selección de los proveedores, lo cual expone a riesgos constantes como inconsistencias en la calidad de los insumos y problemas en los tiempos de entrega. La situación se agrava aun más al no existir un sistema directo de seguimiento y control de calidad de la materia recibida. Además, la carencia de capacitación al personal y la comunicación inconsistente con los proveedores contribuyen a esta cadena de ineficiencias. Aunque el gerente reconoce el potencial de un sistema de evaluación para reducir tiempos y gastos, la inacción en su implementación subraya una vulnerabilidad crítica que

requiere atención urgente para optimizar la cadena de suministro y asegurar la satisfacción del cliente.

Encuesta

1. ¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibe de SEMAY sobre los requisitos y especificaciones de los productos que solicitamos?

Tabla 5
Claridad de la información recibida por los proveedores

Opciones	Resultado	Porcentaje
Muy eficiente		
Eficiente		
Poco eficiente	5	31.25%
Nada eficiente	11	68.75%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

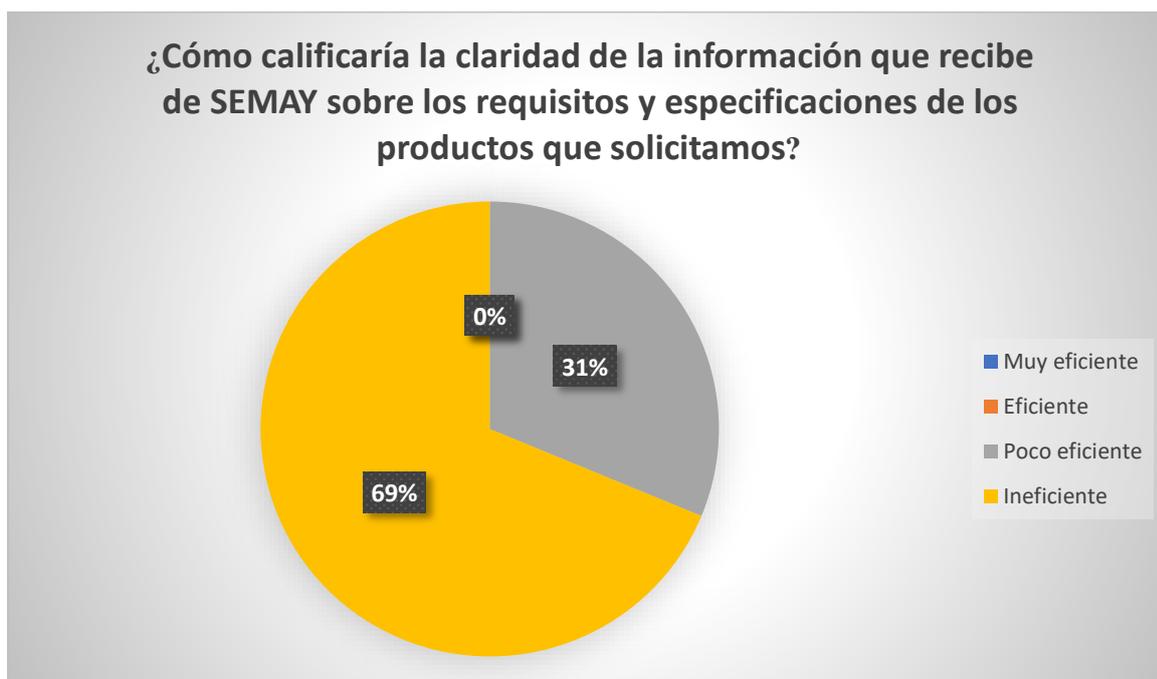


Gráfico 1. Claridad de la información

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación sobre la claridad de la información que SEMAY proporciona a sus proveedores revela una preocupante deficiencia. Un total combinado de 16 encuestados (5 "poco eficiente" y 11 "ineficiente") expresa una percepción negativa. Esto indica que una mayoría significativa de los proveedores no recibe especificaciones y requisitos de producto de manera comprensible. Esta falta de claridad es una fuente directa de errores y malentendidos, lo que inevitablemente afecta la calidad de los productos recibidos por SEMAY, pues los proveedores no tienen una base sólida para cumplir con las expectativas.

2. ¿Con qué frecuencia experimenta inconsistencias o cambios de última hora en los pedidos o especificaciones por parte de SEMAY?

Tabla 6
Frecuencia de inconsistencias en pedidos de SEMAY

Opciones	Resultado	Porcentaje
Nunca		
Raramente (1 a 2 veces al mes)	6	37.5%
Ocasionalmente (3 a 5 veces al mes)	6	37.5%
Casi siempre	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.



Gráfico 2. Frecuencia de inconsistencias en pedidos de SEMAY

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación sobre la frecuencia de inconsistencias o cambios en los pedidos de SEMAY revela un patrón preocupante de inestabilidad en las especificaciones. Aunque una parte indica que esto ocurre "raramente" (6), la mayoría combinada del 62.5% (6 "ocasionalmente" + 4 "casi siempre") experimenta estas inconsistencias de forma recurrente. Esto sugiere que los proveedores enfrentan desafíos frecuentes en la planificación y ejecución de sus órdenes para SEMAY. Esta falta de predictibilidad en los requerimientos puede generar costos adicionales para los proveedores y, consecuentemente, afectar la calidad o los tiempos de entrega de los productos finales.

3. ¿Qué tan eficientemente se maneja el proceso de comunicación (consultas, confirmaciones, resolución de dudas) con SEMAY?

Tabla 7
Eficiencia de la comunicación con SEMAY

Opciones	Resultado	Porcentaje
Muy eficiente	4	25%
Eficiente	4	25%
Regular	4	25%
Poco eficiente	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

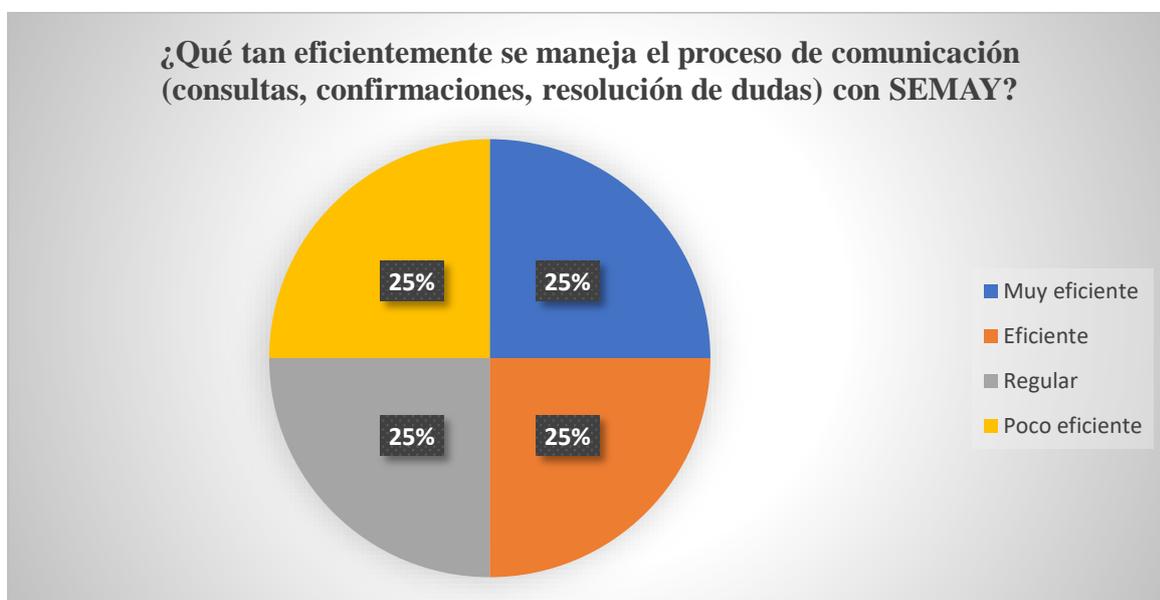


Gráfico 3. Eficiencia de la comunicación con SEMAY

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación sobre la eficiencia de la comunicación con SEMAY revela una preocupante inconsistencia en la percepción de los proveedores. Con una distribución equitativa de 4 respuestas en cada categoría (muy eficiente, eficiente, regular y poco eficiente), no existe un consenso claro sobre la calidad del proceso comunicativo. Esto sugiere que, mientras algunos proveedores experimentan una comunicación fluida, otros se enfrentan a demoras, falta de claridad o dificultades significativas al intentar resolver dudas o confirmar información. Esta falta de estandarización en la comunicación puede generar malentendidos y fricciones en la cadena de suministro.

4. ¿Considera que los plazos de entrega que SEMAY solicita son realistas y facilitan su planificación operativa?

Tabla 8
Realismo de los plazos de entrega solicitados por SEMAY

Opciones	Resultado	Porcentaje
Siempre		
Generalmente	2	12.5%
A veces	14	87.5%
Casi nunca		
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.



Gráfico 4. Realismo de los plazos de entrega solicitados por SEMAY
Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación sobre la percepción de los plazos de entrega revela una problemática significativa en la planificación operativa de los proveedores. Una abrumadora mayoría de 14 encuestados (87.5%) indicó que SEMAY solicita plazos "a veces no realistas", mientras que solo 2 proveedores los consideran "generalmente realistas". Esto sugiere que SEMAY establece consistentemente plazos que son percibidos como demasiado ajustados o difíciles de cumplir, lo que genera una presión constante y complica severamente la capacidad de los proveedores para planificar su producción y logística de manera efectiva. Esta falta de consideración en los plazos es una fuente de tensión en la cadena de suministro y podría afectar directamente la calidad y la fiabilidad de las entregas.

5. ¿Ha recibido retroalimentación formal sobre su desempeño o la calidad de sus productos por parte de SEMAY?

Tabla 9
Retroalimentación formal de SEMAY a proveedores

Opciones	Resultado	Porcentaje
Sí		
A veces	3	18.75%
No	13	81.25%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

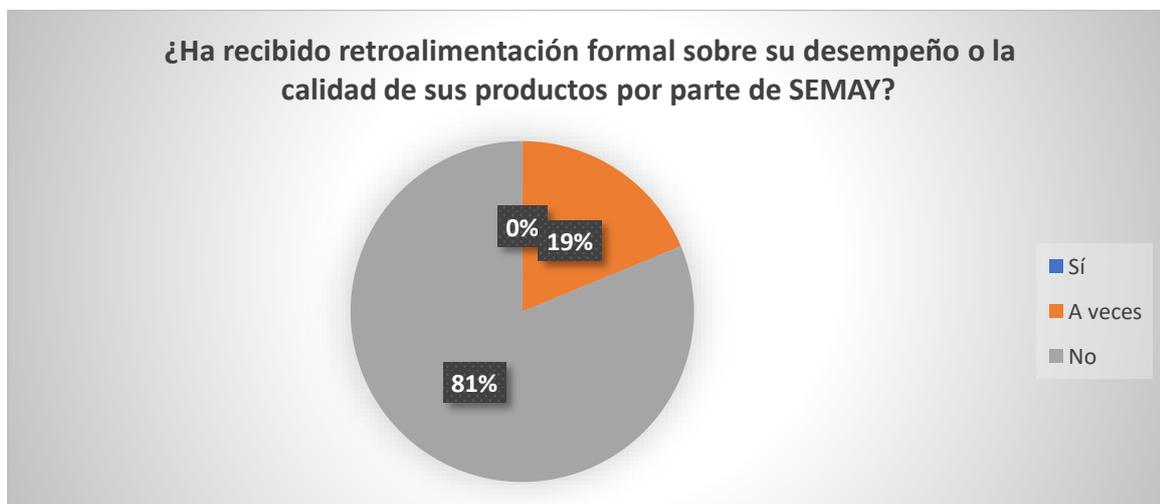


Gráfico 5. Retroalimentación formal de SEMAY a proveedores

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación sobre la retroalimentación formal de SEMAY a sus proveedores revela una deficiencia crítica y generalizada en este proceso. Una abrumadora mayoría de 13 encuestados (81.25%) indicó que "nunca" ha recibido feedback formal, mientras que los 3 restantes (18.75%) lo han recibido "raramente y poco útil" o "ocasionalmente y útil" (based on previous options, assuming "a veces" maps to these). Esta casi total ausencia de un sistema estructurado de retroalimentación impide a los proveedores conocer las expectativas de SEMAY, corregir fallas o mejorar la calidad de sus productos. La falta de este eslabón fundamental en la comunicación es un obstáculo directo para la optimización de la calidad en la cadena de suministro.

6. ¿Qué tan bien se maneja el proceso de recepción de productos en SEMAY (descarga, verificación, documentación) desde su perspectiva?

Tabla 10
Manejo del proceso de recepción en SEMAY

Opciones	Resultado	Porcentaje
Muy bien	2	12.5%
Bien	3	18.75%
Regular	9	56.25%
Mal	2	12.5%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

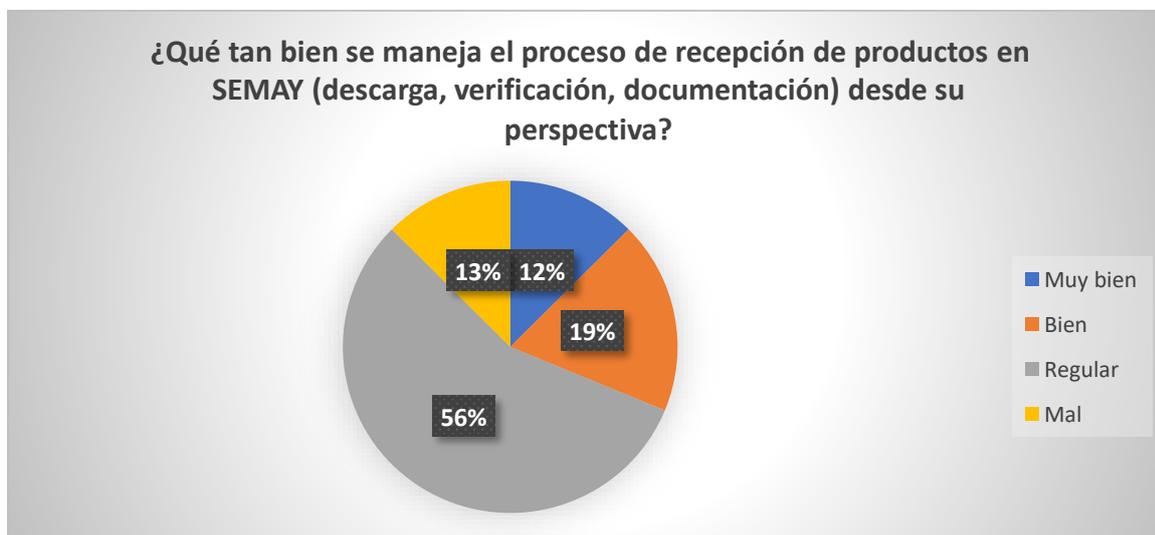


Gráfico 6. Manejo del proceso de recepción en SEMAY

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación sobre el proceso de recepción de productos en SEMAY revela un área crítica de ineficiencia. Una abrumadora mayoría de 11 encuestados (9 "regular" + 2 "mal") percibe el proceso de descarga, verificación y documentación con deficiencias significativas o graves. Esto contrasta fuertemente con el reducido número de 5 proveedores que lo califican como "muy bien" o "bien". La predominancia de evaluaciones negativas sugiere que las operaciones de recepción son lentas, desorganizadas o problemáticas, generando frustración en los proveedores. Una mejora urgente en este proceso es esencial para optimizar la cadena de suministro y fortalecer las relaciones comerciales.

7. ¿Cree que SEMAY cuenta con un proceso de selección de proveedores transparente y justo?

Tabla 11
Transparencia y Justicia en la Selección de Proveedores de SEMAY

Opciones	Resultado	Porcentaje
Sí	2	12.5%
No	14	87.5%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

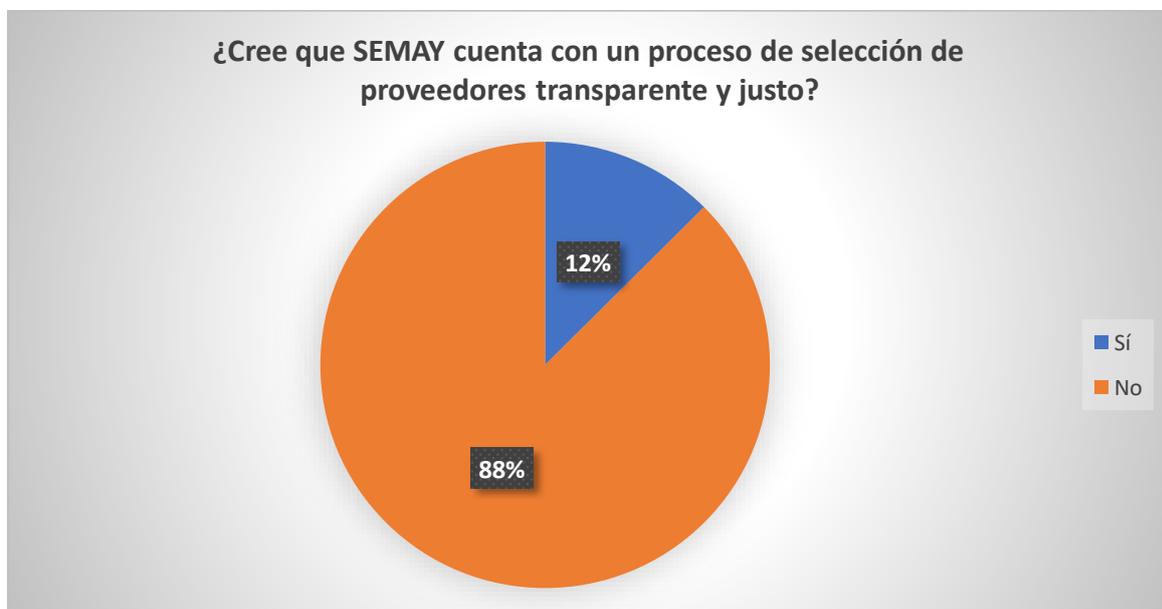


Gráfico 7. Transparencia y Justicia en la Selección de Proveedores de SEMAY
Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación revela una falta crítica de confianza en el proceso de selección de proveedores de SEMAY. Una abrumadora mayoría de 14 encuestados (87.5%) cree que la empresa NO cuenta con un proceso transparente y justo, mientras que solo 2 proveedores tienen una percepción positiva. Esta clara disconformidad sugiere que el proceso actual es percibido como arbitrario, poco claro o sesgado, lo que puede desmotivar a posibles proveedores de alta calidad. La carencia de un sistema estandarizado y percibido como equitativo es un obstáculo fundamental para construir relaciones sólidas y asegurar la calidad de los insumos.

8. ¿Qué aspectos de la relación con SEMAY cree que podrían mejorarse para optimizar la calidad de los productos entregados?

Tabla 12

Aspectos a Mejorar en la Relación con SEMAY para la Calidad del Producto

Opciones	Resultado	Porcentaje
Mayor claridad en las especificaciones de pedido.		
Plazos de entrega más realistas.		
Comunicación más fluida y oportuna.		
Proceso de retroalimentación de desempeño más estructurado.		
Mejora en el proceso de recepción de productos en sus instalaciones.		
Todas las anteriores	16	100%
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

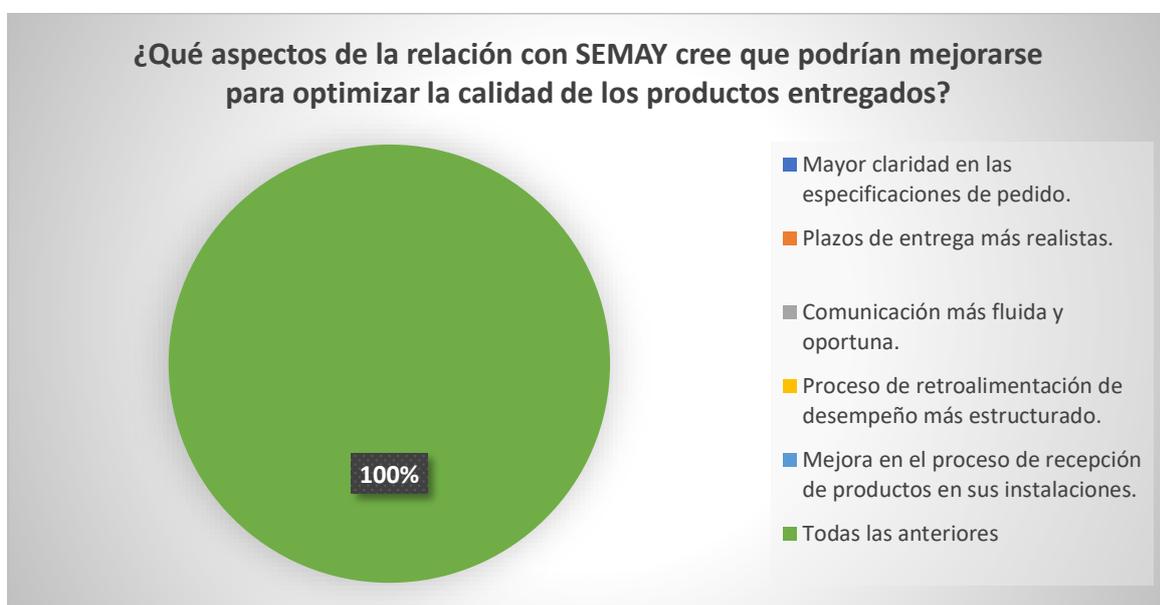


Gráfico 8. Aspectos a Mejorar en la Relación con SEMAY para la Calidad del Producto

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación revela una conclusión unánime y contundente: los 16 encuestados señalaron que todas las opciones presentadas requieren mejora para optimizar la calidad de los productos entregados. Esto indica que los proveedores perciben deficiencias sistemáticas y transversales en la relación con SEMAY. Desde la falta de claridad en las especificaciones y la irrealidad de los plazos de entrega, hasta una comunicación deficiente, la ausencia de retroalimentación formal y problemas en el proceso de recepción, cada aspecto contribuye a una relación que necesita una reforma integral. Esta unanimidad subraya que la mejora de la calidad de los productos es intrínsecamente dependiente de una revisión completa de las prácticas de SEMAY con sus proveedores.

9. ¿Consideraría participar en un programa de evaluación de proveedores más estructurado que beneficie a ambas partes?

Tabla 13
Participación en un Programa de Evaluación de Proveedores

Opciones	Resultado	Porcentaje
Sí	16	100%
No		
Total	16	100%

Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

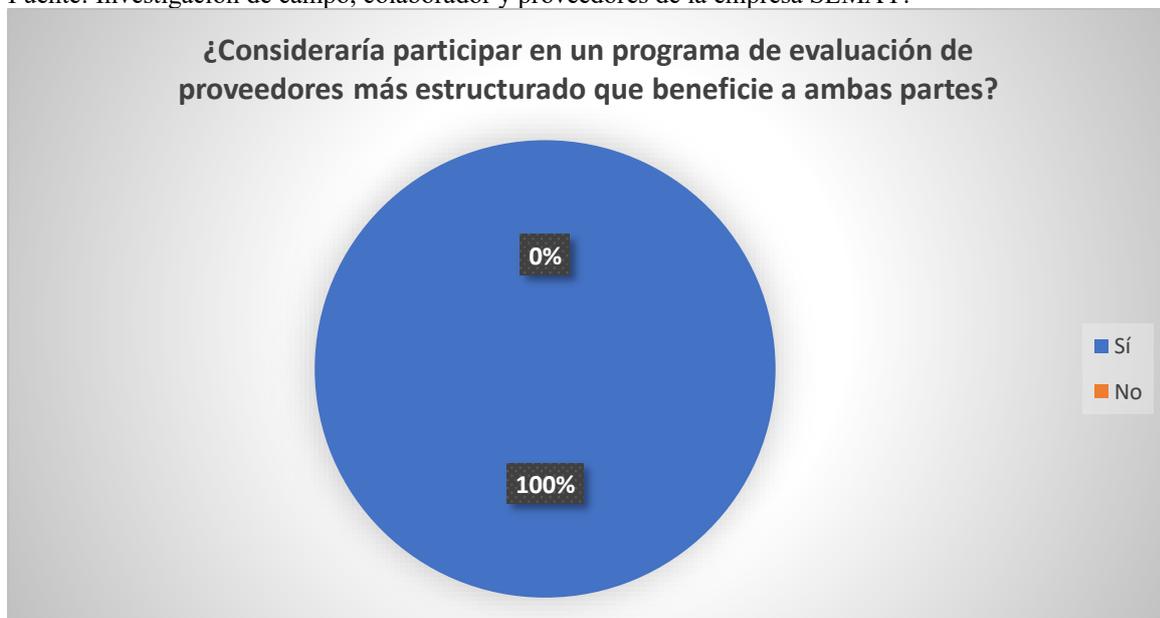


Gráfico 9. Participación en un Programa de Evaluación de Proveedores
Fuente: Investigación de campo, colaborador y proveedores de la empresa SEMAY.

Análisis

La tabulación de esta pregunta revela una disposición unánime y altamente positiva por parte de los 16 encuestados a participar en un programa de evaluación de proveedores más estructurado. Este consenso del 100% es un indicador potente de que los proveedores no solo están abiertos, sino que activamente buscan una relación más formalizada y mutuamente beneficiosa con SEMAY. Su interés en un programa estructurado subraya la percepción de que el método actual es deficiente y que valoran la oportunidad de mejorar la comunicación y los procesos, lo que podría conducir a una mayor calidad y eficiencia para ambas partes.

Análisis general de la encuesta

En termino generales se puede indicar que existe una deficiencia crítica y sistemáticas en la gestión de la cadena de suministro, por ende, esto se ve afectando directamente en la calidad de los productos terminados que ofrece SEMAY. Es preocupante la falta de claridad y consistencia en la información sobre los requisitos y especificaciones de materiales que necesita la empresa de sus proveedores por ello existe inconvenientes y retrasos para la entrega de pedidos. Es muy importante que la empresa estandarice un sistema de selección y evaluación de proveedores para así poder cumplir con las necesidades del cliente, aprovechando la disposición de los proveedores en participar en programas de evaluación estructurados, lo que subraya su interés en formalizar la relación y mejorar la calidad.

Conclusiones

- Actualmente la empresa cuenta con procesos empíricos y manuales, ya que se basan en experiencias subjetivas de los técnicos y las necesidades específicas de los clientes para productos con características particulares, careciendo de un sistemas estandarizado y formalizado de selección y evaluación de proveedores.
- Después de analizar los instrumentos de recolección de datos se identificó que la ausencia de un sistema de selección y evaluación de proveedores influyen directamente

en la calidad de los productos terminados que ofrece la empresa, ya que al no tener establecidos los elementos que se debe considerar al momento de solicitar y receiptar el pedido estos los hace vulnerables al momento de quejas que colocan los clientes porque sus necesidades no son cubiertas en su totalidad con el producto final receiptado.

- Finalmente se elaboró una propuesta de selección y evaluación de proveedores en donde se estandariza y formaliza los procesos de SEMAY.

Referencias bibliográficas

- Calderon, E. & Aguilar, B. (2025). Impacto de la evaluación de proveedores en la calidad de los insumos en la cadena de suministro de la empresa "FLP" del Ecuador S.A. *Código Científico*, 1553-1580.
- Chase, B., Jacobs, R., & Aquilano, N. J. (2018). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministro*. McGraw-Hill Interamericana.
- Degraeve, Z., Labro, E., & Roodhooft, F. (2000). An evaluation of supplier selection methods from a total cost of ownership perspective. *European Journal of Operational Research*.
- Dickson, G. W. (1996). An analysis of vendor selection systems and decisions. *Purchasing*.
- Dyer, J. H., Cho, D. S., & Chu, W. (1998). Strategic supplier segmentation: The next "best practice" in supply chain management. *California management review*.
- Garvin, D. A. (1987). *Competing on the eight dimensions of quality*. Harvard Business Review.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lindao, N. (2021). para que las empresas logren tener un buen manejo y control en la cadena de abastecimiento. *Universidad Politécnica Salesiana*.
- Lysons, K., & Farrington, B. (2016). *Purchasing and supply chain management*. Pearson UK.
- Pacheco, A.; Pupo, J.; & Parra, E. (2019). Criterios para la selección de proveedores en el sector camaronero ecuatoriano. *Espacios*, 7.
- Van Weele, J. (2010). *Purchasing and Supply Chain Management*. Cengage Learning.