

Evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en la empresa Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025

Evaluation of Suppliers and Their Impact on the Quality of Products Marketed by the Company Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025

Avaliação de Fornecedores e Sua Incidência na Qualidade dos Produtos Comercializados pela Empresa Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025

Risueño Arcentales Lady Micaela¹
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
ladyrisuenoarcentales@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-8576-4007>



Conforme Montesdeoca Jacqueline Verónica²
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
jaquelineconforme@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3232-3870>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE2/1154>

Como citar:

Risueño, L. & Conforme, J. (2025). Evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en la empresa Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025. Código Científico Revista de Investigación, 6(E2), 2451-2472.

Recibido: 02/07/2025

Aceptado: 01/08/2025

Publicado: 30/09/2025

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en la empresa Importadora Rober S.A., los principales problemas que enfrenta la organización son los retrasos en la entrega, productos que llegaron con daños y clientes que reportan inconvenientes, lo que genera insatisfacción y afecta la reputación de la empresa. Para el desarrollo de este estudio, se empleó un enfoque mixto con el objetivo de obtener información a partir de la recolección de datos mediante encuestas aplicadas a los trabajadores y una entrevista al Gerente de la organización. Según los resultados, se determinó que la empresa demuestra un gran interés por aplicar un sistema estructurado para la evaluación de los proveedores y de esta manera evitar problemas de calidad en los productos para evitar que se vea afectada la fidelidad de los clientes. Como propuesta se presentó un formato para evaluación de los proveedores aplicando el modelo 10 C de Carter, donde se establecen criterios de medición que permitan prevenir los problemas actuales y así mejorar la calidad de los productos y recuperar la confianza de los consumidores.

Palabras clave: Evaluación de proveedores, calidad de productos, 10 C de Carter, retrasos, daños.

Abstract

The present research aims to analyze supplier evaluation and its impact on the quality of products marketed by the company Importadora Rober S.A. The main problems faced by the organization include delivery delays, damaged products upon arrival, and customer complaints, which generate dissatisfaction and affect the company's reputation. For the development of this study, a mixed-method approach was used to obtain information through data collection, applying surveys to employees and conducting an interview with the company's manager. According to the results, it was determined that the company shows great interest in implementing a structured system for supplier evaluation in order to avoid quality issues in products and maintain customer loyalty. As a proposal, a supplier evaluation format based on Carter's 10 C model was presented, establishing measurement criteria that help prevent current problems, improve product quality, and regain consumer trust.

Keywords: Supplier evaluation, product quality, Carter's 10 Cs, delays, damages.

Resumo

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a avaliação de fornecedores e sua incidência na qualidade dos produtos comercializados pela empresa Importadora Rober S.A. Os principais problemas enfrentados pela organização são os atrasos nas entregas, produtos que chegam danificados e reclamações de clientes, o que gera insatisfação e afeta a reputação da empresa. Para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se uma abordagem mista com o objetivo de obter informações por meio da coleta de dados, aplicando questionários aos colaboradores e uma entrevista com o gerente da organização. De acordo com os resultados, determinou-se que a empresa demonstra grande interesse em aplicar um sistema estruturado de avaliação de fornecedores, a fim de evitar problemas de qualidade nos produtos e preservar a fidelidade dos clientes. Como proposta, foi apresentado um formato de avaliação de fornecedores baseado no

modelo 10 C de Carter, estabelecendo critérios de medição que permitam prevenir os problemas atuais, melhorar a qualidade dos produtos e recuperar a confiança dos consumidores.

Palavras-chave: Avaliação de fornecedores, qualidade dos produtos, 10 C de Carter, atrasos, danos.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en la empresa Importadora Rober S.A., negocio que se dedica a la venta de electrodomésticos, tecnología y motos, el cual se encuentra ubicado en Santo Domingo en la Av. 3 de Julio e Ibarra. Para llevar a cabo el estudio, se examina la situación actual de la evaluación de proveedores con respecto a la calidad de los productos comercializados, a través de la recolección de datos mediante instrumentos necesarios que permitirán proponer soluciones futuras que mejoren el desempeño de la organización.

El éxito de una empresa depende de una buena organización, para que funcione bien, debe asegurarse de que los productos que ofrece sean de buena calidad, los proveedores juegan un papel clave en esto, porque son quienes entregan la mercancía a la organización, por eso, es fundamental elegirlos con cuidado y no basarse solo en opiniones sin fundamentos, además, mantener una relación sólida con los proveedores puede garantizar una distribución constante y confiable, lo que ayuda a evitar problemas como retrasos o falta de materiales, evaluar su desempeño de manera objetiva permite a la empresa mejorar sus procesos y asegurar que los productos finales cumplan con las expectativas de los clientes.

El presente trabajo permite a lo largo de su investigación explicar la pertinencia del tema y dar solución a los requerimientos que surgen del mismo, además, busca resaltar la importancia de un proceso de evaluación eficiente que garantice la adquisición de productos de calidad, contribuyendo así a la mejora continua y fortaleciendo la competitividad de la empresa y satisfacción de los clientes en el mercado.

Los resultados obtenidos, se muestra mediante una recopilación de las herramientas utilizadas para llevar a cabo la investigación, en donde se demuestra la realización de las encuestas, entrevistas y ficha de observación al personal y al gerente de la empresa Importadora Rober S.A., junto con su respectivo análisis, evidenciando la relación entre la evaluación de los proveedores y calidad de producto, a través de, representaciones graficas e interpretación de los resultados obtenidos, mediante, los instrumentos utilizados.

El proceso de evaluación de proveedor permite asignar una calificación basada en el cumplimiento de varios criterios, esto ayuda a determinar qué tan confiable y eficiente es en su servicio, para facilitar esta evaluación, se propone una herramienta útil y fácil de comprender que es: el modelo de las 10 C de Carter, que analiza aspectos clave como compromiso, competencia, capacidad, comunicación, costos y otros factores esenciales para tomar decisiones acertadas.

Metodología

Enfoque

El tipo de enfoque que se utilizó, es el enfoque mixto puesto que constituye los enfoques cuantitativo y cualitativo el cual permitió recaudar información que facilite el proceso de investigación.

Enfoque cuantitativo

El enfoque de la investigación es cuantitativo, puesto que se fundamenta en el análisis de datos numéricos y porcentuales recolectados mediante cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa en estudio. Los datos obtenidos a través de este instrumento de encuesta serán sistematizados, procesados estadísticamente y posteriormente interpretados, con el fin de generar evidencia empírica que sustente la propuesta de solución al problema de investigación identificado.

Enfoque cualitativo

Este enfoque será cualitativo puesto que posibilita extraer información relacionada con las variables de estudio a través de la realización de una entrevista estructurada, que permita conocer el proceso de proveedores y calidad de producto, logrando comprender la realidad del fenómeno estudiado en la empresa.

Alcance de la investigación

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria se define por su enfoque en analizar problemas poco investigados o que no han sido resueltos previamente en la empresa Importadora Rober S.A., con el objetivo de identificar el origen de las deficiencias en la calidad de los productos presentes en ella.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva favorece al estudio porque posibilita recopilar datos sistemáticamente sobre las características actuales de los sujetos investigados, identificar patrones y tendencias mediante el análisis de información concreta, generar un diagnóstico preciso de la situación sin manipular variables y establecer bases para decisiones informadas al determinar e informar los modos de ser de los objetos de estudio.

Contexto de la investigación

La presente investigación se desarrolló en la empresa Importadora Rober S.A., ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas, institución que ha brindado todas las facilidades necesarias para la ejecución del estudio, incluyendo, disponibilidad de tiempo y las autorizaciones correspondientes durante todo el proceso investigativo.

Casos – universo - muestra

Población

El estudio se desarrolló en la empresa Importadora Rober S.A. Para este fin, se ha identificado una población de estudio conformada por 9 colaboradores, contando dentro de este grupo al gerente de la organización.

Tabla 1.
Población.

Cargo Laboral	Número de personas
Gerente	1
Cajera/administradora	1
Facturación	1
Trabajadores	6
Total	9

Muestra

En la presente investigación se utilizó una muestra que corresponde a todos los participantes de la empresa, debido al reducido número de trabajadores que están vinculados de forma directa a la variable de estudio. La muestra de este trabajo de investigación es censal, se realizará a toda la población como muestra, que son los 9 colaboradores incluido el Gerente por razones que la cantidad de individuos a encuestar es pequeña y se tomará muestras basadas en los juicios subjetivos de la población censal.

Tabla 2.
Muestra.

Cargo Laboral	Número de personas
Gerente - Entrevista – Encuesta	1
Cajera/administradora – Encuesta	1
Facturización – Encuesta	1
Trabajadores – Encuesta	6
Total	9

Técnicas

Técnica cuantitativa / encuesta/ preguntas cerradas.

Se utilizó la técnica de encuesta en los trabajadores de la empresa Importadora Rober S.A., con preguntas cerradas diseñadas según los objetivos previamente establecidos. La metodología empleada facilita la recopilación de información precisa y representativa, utilizando opciones establecidas que permiten evaluar el estado de la empresa en relación con el tema de investigación.

Técnica cualitativa/ entrevista/ preguntas abiertas.

Se aplicó la técnica de entrevista al Gerente de la empresa para recabar la información necesaria y objetiva sobre los inconvenientes de la calidad de producto, mediante la elaboración de un cuestionario estructurado de preguntas abiertas tomando como ejes los objetivos específicos de la investigación.

Resultados

Resultados y discusión

Entrevista

La entrevista aplicada al Sr. Rober Orellana Zambrano, dueño de la empresa Importadora Rober S.A., se realizó con el fin de obtener resultados de las variables estudiadas, haciendo un análisis e interpretación los resultados obtenidos de la conversación.

A continuación, por medio de una matriz comparativa se presente el análisis de las respuestas obtenidas por parte del gerente general de la empresa Importadora Rober S.A.

Tabla 3.

Entrevista al Gerente de la empresa Rober.

Nº	Pregunta	Respuesta del gerente	Análisis
1	¿Cuenta con un proceso de evaluación de proveedores y cómo se lleva a cabo actualmente en su empresa?	No cuento con un proceso de evaluación de proveedores.	El gerente evidencia la ausencia de un método formal para la evaluación de proveedores, lo que representa un riesgo que impide verificar la confiabilidad, la calidad de los productos y el cumplimiento de las entregas.

- 2 ¿Cómo se determina si un proveedor cumple con los estándares requeridos por la empresa?
- Se considera el estado de los productos al momento de la entrega y la solución que ofrece el proveedor ante los problemas suscitados.
- La evaluación se basa únicamente en la condición de los productos al recibirlos, sin incluir criterios técnicos o de desempeño, lo que limita el control sobre la calidad y la capacidad de respuesta del proveedor.
- 3 ¿De qué manera la falta de una evaluación efectiva de proveedores ha impactado la calidad de los productos que la empresa comercializa?
- Se han registrado pérdidas económicas por productos defectuosos, y los proveedores no asumen la responsabilidad luego de un tiempo.
- La falta de una evaluación estructurada ha generado pérdidas económicas y una débil trazabilidad de responsabilidades. Esto evidencia la necesidad de establecer un sistema de seguimiento que garantice la calidad y el cumplimiento por parte de los proveedores.
- 4 ¿Cuáles han sido las mayores dificultades al evaluar proveedores?
- No se han detectado dificultades porque no se realiza evaluación a los proveedores.
- La inexistencia de una evaluación impide identificar dificultades reales y establecer criterios de control. Esta carencia limita la capacidad de tomar decisiones y de asegurar la confiabilidad y el cumplimiento de los proveedores.
- 5 ¿Quiénes en la empresa se encargan de evaluar a los proveedores y cómo se organizan para hacerlo?
- No se encarga nadie, ya que no contamos con un proceso formal de evaluación; los trabajadores solo reciben la mercancía.
- La empresa carece de un responsable designado para la evaluación de proveedores. La recepción de mercancía se limita a una revisión física, sin análisis de calidad, lo que compromete la eficiencia y confiabilidad en las relaciones comerciales.
- 6 ¿Alguna vez cambiaron de proveedor porque no estaban satisfechos con lo que entregaba?
- No se cambió de proveedor, ya que se determinó que los problemas se originaron durante el transporte, pues algunos productos llegaron en mal estado.
- Aunque no se sustituyó al proveedor, existió inconformidad por deficiencias logísticas. Esto refleja la ausencia de una estrategia estructurada para la gestión de proveedores y transporte, lo que afecta la satisfacción y reputación de la empresa.
- 7 ¿Qué mejoras específicas considera que podrían implementarse en el proceso de evaluación de proveedores para optimizar la calidad de los productos?
- Implementar un proceso de seguimiento, mejorar el control al recibir los productos y fortalecer la comunicación entre proveedor, transporte y empresa.
- Se destacan tres áreas de mejora: seguimiento continuo de los proveedores, control más riguroso al momento de la recepción y una comunicación efectiva entre las partes. Estas acciones permitirían prevenir errores y fortalecer relaciones confiables.
- 8 Si tuviera que diseñar una propuesta para mejorar la evaluación de proveedores, ¿qué elementos clave incluiría para asegurar la calidad de los productos?
- Revisión contra entrega y tiempo suficiente para revisar cuando se trata de grandes volúmenes.
- Los elementos propuestos son pertinentes, pues la revisión detallada garantiza el cumplimiento de los acuerdos y la inspección oportuna de los productos. Implementar estos controles prevendría errores y mejoraría la gestión de calidad.
- 9 ¿La empresa aplica planes de mejora con proveedores que no cumplen los estándares esperados? ¿Cómo se gestionan?
- Se comunica con el proveedor sobre los inconvenientes surgidos, principalmente relacionados con el transporte, y se sugieren mejoras.
- La empresa no posee un plan formal de mejora, aunque existen acciones comunicativas reactivas. Es necesario estructurar planes de mejora continua que incluyan acuerdos de seguimiento y evaluación para garantizar la sostenibilidad en la calidad del servicio.

10	¿Qué pasos siguen para asegurarse de que los productos no tengan fallas antes de salir a la venta?	Se revisa la mercancía al recibirla; si el empaque está dañado, se registran observaciones.	El control de calidad se limita a una inspección visual de los paquetes, lo cual es insuficiente para detectar fallas internas. Se recomienda implementar protocolos más detallados y pruebas específicas para asegurar la calidad antes de la comercialización.
11	¿Implementaría un nuevo modelo para evaluar proveedores? ¿Por qué?	Sí, porque considero importante evaluar las condiciones en que recibo los productos, para evitar que afecte mi inventario, inversión y tiempo.	El gerente reconoce la importancia de contar con un modelo formal de evaluación, que garantice entregas en buen estado, evite pérdidas económicas y optimice la gestión del inventario. Esto refleja disposición al cambio y mejora continua.

Análisis General de la entrevista

De manera general, se determinó a través de la entrevista que no existe un proceso formal de evaluación de proveedores, no se realiza una revisión estructurada ni hay personal asignado para ello, la verificación de los proveedores se basa únicamente en el estado de los productos al momento de la entrega y en la solución de problemas puntuales, lo que ha generado pérdidas cuando los productos defectuosos se detectan después y el proveedor no asume responsabilidad. Entre las mejoras sugeridas por parte del gerente están implementar un proceso de seguimiento, reforzar la revisión al recibir los productos y mantener una comunicación más efectiva con proveedores y transportistas, además, se propone incluir una revisión contra entrega y establecer tiempos adecuados para evaluar mercancía en grandes volúmenes. Actualmente, las acciones correctivas se limitan a comunicar los problemas al proveedor y sugerir mejoras, sin un plan formal, la revisión de productos antes de la venta es básica, centrada en detectar daños visibles al recibirlos y finalmente, se reconoce la necesidad de un nuevo modelo de evaluación para evitar pérdidas en inventario y garantizar condiciones óptimas de entrega.

Encuesta

Se realizó una encuesta a las 9 personas que laboran en la empresa Importadora Rober S.A., el cuestionario cuenta con 12 preguntas, las cuales se desarrollan a continuación de

acuerdo a la información obtenida y constatada a través del contacto y diálogo con los trabajadores.

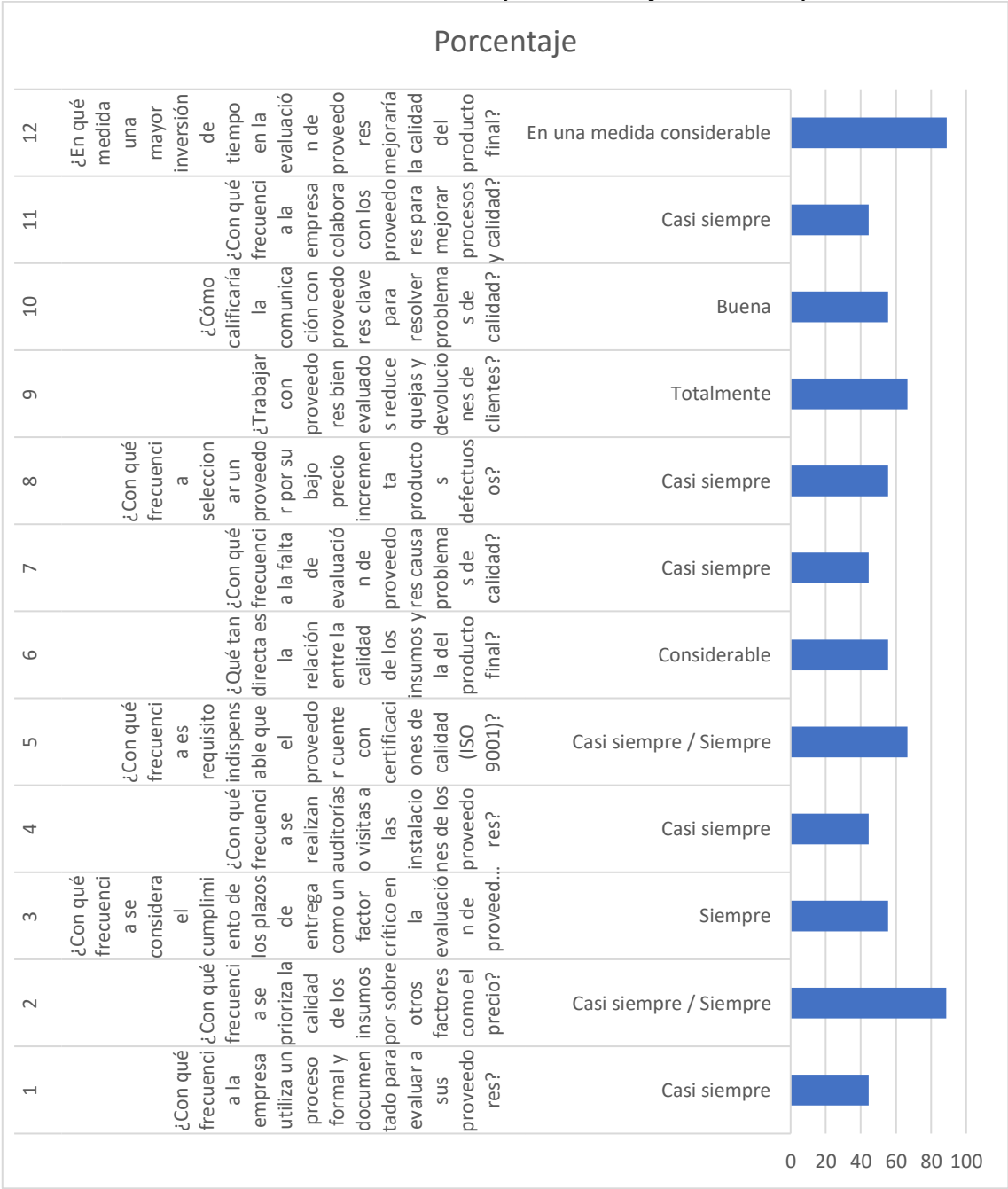
Tabla 4.

Resultados de la encuesta sobre evaluación de proveedores y calidad del producto final.

Nº	Pregunta	Opción más frecuente	Porcentaje	Interpretación general
1	¿Con qué frecuencia la empresa utiliza un proceso formal y documentado para evaluar a sus proveedores?	Casi siempre	44,4	La mayoría reconoce que existe un proceso formal, aunque algunos departamentos aún deben mejorar su aplicación.
2	¿Con qué frecuencia se prioriza la calidad de los insumos por sobre otros factores como el precio?	Casi siempre / Siempre	88,8	Se prioriza la calidad de los insumos frente al precio, reflejando buenas prácticas en la cadena de suministro.
3	¿Con qué frecuencia se considera el cumplimiento de los plazos de entrega como un factor crítico en la evaluación de proveedores?	Siempre	55,6	El cumplimiento de plazos es clave para la empresa y un indicador relevante de la calidad del proveedor.
4	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías o visitas a las instalaciones de los proveedores?	Casi siempre	44,4	Se evidencia un control irregular; aunque se realizan visitas, no son permanentes ni uniformes.
5	¿Con qué frecuencia es requisito indispensable que el proveedor cuente con certificaciones de calidad (ISO 9001)?	Casi siempre / Siempre	66,6	Las certificaciones se consideran importantes, aunque no son exigidas en todos los casos.
6	¿Qué tan directa es la relación entre la calidad de los insumos y la del producto final?	Considerable	55,6	Existe consenso en que la calidad del proveedor influye directamente en el producto final.
7	¿Con qué frecuencia la falta de evaluación de proveedores causa problemas de calidad?	Casi siempre	44,4	Se reconoce que una evaluación deficiente genera problemas de calidad en la producción.
8	¿Con qué frecuencia seleccionar un proveedor por su bajo precio incrementa productos defectuosos?	Casi siempre	55,6	Escoger proveedores solo por precio aumenta el riesgo de defectos o no conformidades.
9	¿Trabajar con proveedores bien evaluados reduce quejas y devoluciones de clientes?	Totalmente	66,7	Una correcta evaluación de proveedores reduce significativamente las quejas y devoluciones.
10	¿Cómo calificaría la comunicación con proveedores clave para resolver problemas de calidad?	Buena	55,6	La comunicación es efectiva, aunque puede mejorarse para pasar de lo reactivo a lo preventivo.
11	¿Con qué frecuencia la empresa colabora con los proveedores para mejorar procesos y calidad?	Casi siempre	44,4	Existe colaboración continua, pero falta consolidar programas de mejora conjunta más estandarizados.

12	¿En qué medida una mayor inversión de tiempo en la evaluación de proveedores mejoraría la calidad del producto final?	En una medida considerable	88,9	Se considera que invertir más tiempo y recursos en la evaluación de proveedores mejora la calidad final.
----	---	----------------------------	------	--

Figura 1
Resultados de la encuesta sobre evaluación de proveedores y calidad del producto final.



Análisis

Los resultados obtenidos reflejan una gestión de proveedores que presenta avances significativos en algunos aspectos, pero también evidencia áreas críticas que requieren fortalecimiento para garantizar una calidad constante en los productos comercializados.

En primer lugar, se observa que la empresa mantiene prácticas formales de evaluación de proveedores en un nivel aceptable, ya que el 44,4 % de los encuestados afirma que este proceso se realiza casi siempre. Sin embargo, la falta de una aplicación sistemática sugiere la necesidad de documentar y estandarizar los procedimientos para asegurar la trazabilidad y la mejora continua en la cadena de suministro.

El criterio de calidad de los insumos es altamente valorado dentro de la organización, con un 88,8 % de los participantes que manifiestan priorizarlo sobre el precio. Este enfoque es positivo, dado que refleja una conciencia empresarial orientada a la excelencia y al cumplimiento de los estándares del producto final. De manera complementaria, el cumplimiento de los plazos de entrega es considerado un factor crítico por el 55,6 % de los encuestados, evidenciando que la puntualidad de los proveedores incide directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

No obstante, se advierte que las auditorías y visitas técnicas a los proveedores se realizan de forma irregular (44,4 %), lo cual limita la capacidad de la empresa para verificar in situ los procesos productivos y las condiciones de almacenamiento. Esto representa una oportunidad de mejora, ya que la inspección directa permitiría detectar fallas tempranas y garantizar un control más riguroso sobre la calidad de los insumos.

En cuanto a la exigencia de certificaciones de calidad, el 66,6 % de los encuestados considera importante que los proveedores cuenten con acreditaciones como ISO 9001. Sin embargo, este requisito no se aplica de manera uniforme, lo que podría generar diferencias en

la consistencia de los productos adquiridos. Establecer esta condición como obligatoria aportaría mayor fiabilidad y transparencia en las transacciones comerciales.

Los resultados también confirman que la calidad de los insumos incide directamente en la del producto final (55,6 %), mientras que el 44,4 % señala que la falta de evaluación de proveedores genera problemas de calidad. De igual forma, un 55,6 % coincide en que la selección de proveedores por precio bajo incrementa la tasa de productos defectuosos, lo cual demuestra que el costo no debe ser el criterio principal, sino la calidad, el cumplimiento y la confiabilidad del proveedor.

Por otro lado, un 66,7 % de los participantes sostiene que trabajar con proveedores bien evaluados reduce las quejas y devoluciones de clientes, lo que resalta la importancia de implementar sistemas de evaluación estructurados y periódicos. En cuanto a la comunicación con los proveedores, la mayoría (55,6 %) la considera buena, aunque es necesario transformarla en un proceso más proactivo y preventivo, no solo reactivo ante los problemas.

Asimismo, el 44,4 % de los encuestados afirma que la empresa colabora con los proveedores para mejorar procesos y calidad, lo que representa un esfuerzo valioso hacia la mejora conjunta. Sin embargo, esta práctica aún carece de formalidad y seguimiento sistemático. Finalmente, un 88,9 % considera que dedicar más tiempo y recursos a la evaluación de proveedores permitiría mejorar notablemente la calidad de los productos finales, reafirmando la relación directa entre una gestión de proveedores eficiente y la satisfacción del cliente.

Propuesta para establecer un plan de Evaluación de Proveedores en la empresa Importadora Rober S.A.

En la presente propuesta se plantean objetivos para incluir un proceso formal de evaluación de proveedores que permita mejorar la calidad de los productos comercializados a los clientes de la empresa Importadora Rober S.A., conforme al análisis realizado de la

organización, se identificaron retrasos en la entrega de los productos por parte de los proveedores, los productos llegaron con daños, debido a la falta de verificación de un proceso formal, razón por lo cual ocasionaba reclamos por parte de los clientes, para ello se detalla a continuación la metodología con el cual se plantea esta propuesta.

Objetivos del plan

Objetivo General

Proponer un método estructurado de evaluación de proveedores que garantice la calidad de los productos y mejore la eficiencia del proveedor.

Objetivos Específicos

- Identificar los criterios clave de evaluación de proveedores.
- Elaborar un formato para evaluación de proveedores mediante la Metodología de las 10 C de Carter.
- Diseñar un plan de mejora continua para la empresa Importadora Rober S.A.

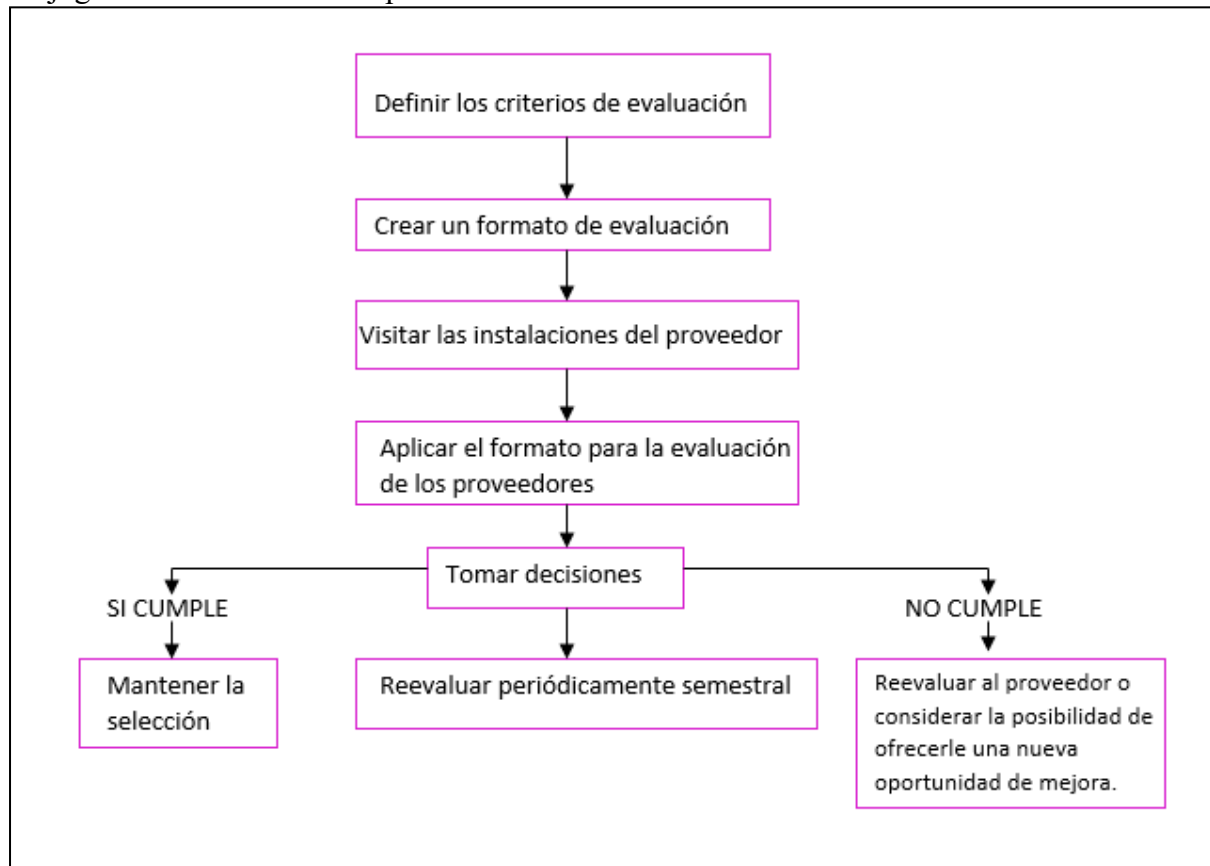
Identificación de problemas

La investigación realizada en la empresa Importadora Rober S.A., donde se presenta retrasos en las entregas y defectos de los productos, adicionalmente la ausencia de un método para evaluar el desempeño de la evaluación de los proveedores, y en tardanzas de entregas.

Flujograma propuesto para el proceso de “Evaluación de proveedores”.

A continuación, se muestra en la siguiente figura, el flujograma propuesto para la evaluación de proveedores, considerando cada uno de los pasos necesarios para llevar a cabo este proceso ya que la empresa no cuenta un proceso formal estructurado entonces se considera pertinente que se inicie a través de este flujograma para que se conozca como son los pasos para la evaluación de los proveedores.

Figura 2.
Flujograma de evaluación de proveedores.



Identificación de criterios clave

Definición de criterios

Para desarrollar la propuesta de la presente investigación, se elaborará un formato para evaluación de proveedores aplicando los criterios de la método de las 10 C de Carter porque es una herramienta para evaluar, basada en criterios para asegurar que un proveedor sea confiable, eficiente y alineado con los valores de la organización, este método en la actualidad ayuda mucho a organizaciones ya que evalúa y mantiene relaciones estratégicas con los proveedores, esta herramienta analiza aspectos fundamentales que permiten valorar el desempeño del proveedor, a continuación, se muestra un formato adaptado para la aplicación del método, donde se establecen los criterios a medir para evaluar a los proveedores

El método en la actualidad ayuda mucho a organizaciones ya que evalúa y mantiene relaciones estratégicas con los proveedores, esta herramienta analiza aspectos fundamentales que permiten valorar el desempeño del proveedor, a continuación, se muestra un formato adaptado para la aplicación del método donde se establecen los criterios a medir para evaluar a los proveedores.

Tabla 5.

Formato para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR		NÚMERO DE REFERENCIA DEL CONTRATO		
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO		PERÍODO CUBIERTO		
NOMBRE DEL ENCARGADO DE LA EVALUACIÓN		FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN		
Categoría de la evaluación	Expectativas de rendimiento	Puntaje	Descripción de la medida correctiva -Si es necesario-	Información adicional
COMPETENCIA	Capacitación y desarrollo			
PUNTAJE TOTAL DE COMPETENCIA				
CAPACIDAD	Capacitación y desarrollo			
	Estadísticas operativas			
	Recursos			
PUNTAJE TOTAL DE CAPACIDAD				
RENDIMIENTO CONSISTENTE	Niveles constantes de calidad y servicio			
PUNTAJE TOTAL DEL RENDIMIENTO CONSISTENTE				
COMPROMISO CON LA CALIDAD	Gestión de la calidad			
	Cumplimiento de las normas			
	Mejora continua			
PUNTAJE TOTAL DEL COMPROMISO CON LA CALIDAD				
COSTO	Precio			
PUNTAJE TOTAL DE COSTO				
COMUNICACIÓN	Comunicación efectiva y abierta			
	Conducta positivas y profesionales			
PUNTAJE TOTAL DE COMUNICACIÓN				
CONTROL DE PROCESOS INTERNOS	Inventario			
	Calidad			
	Abastecimiento			
PUNTAJE TOTAL DEL CONTROL DE PROCESOS INTERNOS				
CULTURA	Valores			
PUNTAJE TOTAL DE CULTURA				
CLARIDAD	Sigue las normas éticas y legales			
PUNTAJE TOTAL DE CLARIDAD				
EFECTIVO	Ganancias y pérdidas			
	Reputación financiera			
PUNTAJE TOTAL DE EFECTIVO				
PUNTAJE TOTAL				

Instrucciones para aplicar el Formato de las 10 C de Carter.

A continuación, se muestra la forma de llenar el Formato propuesto y medir los resultados de la evaluación: Para cada criterio, la empresa asigna una puntuación y se utilizará una escala de (0-5), donde:

Figura 3.

Escala de puntuación para el formato de evaluación de proveedores.

ESCALA	
5	Muy bien; supera las expectativas
4	Bien; cumple con las expectativas
3	Estándar; cumple con la mayoría de las expectativas
2	Adecuado; cumple con algunas expectativas
1	Insatisfactorio; no cumple con la mayoría de las expectativas
0	Deficiente; está muy por debajo de las expectativas

Descripción de la medida correctiva (si es necesario)

Es una acción que se toma para eliminar la causa de un problema o error, para así asegurarse de que no vuelva a ocurrir, se aplica esta medida correctiva cuando el puntaje es 1 = Insatisfactorio; no cumple con la mayoría de las expectativas.

Puntaje total

La calificación, en una puntuación que asigna la empresa para indicar el nivel de cada factor que existe en el formato de evaluación de los proveedores, la suma todos los puntajes de la categoría de evaluación y dará una calificación total.

Tabla 6.

Puntuación para indicar el nivel de cada factor.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Competencia	< 2 Nivel crítico — el proveedor presenta carencias de habilidades esenciales.
Capacidad	< 10 Desempeño limitado — capacidades técnicas o logísticas insuficientes.
Rendimiento Consistente	< 2 Inestabilidad — el proveedor no mantiene resultados regulares.
Compromiso con la calidad	< 10 Compromiso deficiente — no demuestra enfoque constante en la calidad.
Costo	< 3 Costo elevado o sin justificación — requiere evaluación detallada.
Comunicación	< 7 Comunicación moderada — existen barreras o falta de respuesta efectiva.
Control de procesos internos	< 12 Control parcial — procesos internos presentan debilidades de gestión.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Cultura	< 2 Desalineación cultural — valores y prácticas no compatibles con la empresa.
Claridad	< 2 Falta de transparencia — la información entregada es ambigua o escasa.
Efectivo	< 7 Ejecución limitada — cumplimiento de entregas o acuerdos no consistente.
Puntaje Total	< 75 Evaluación general insuficiente — se recomienda revisión integral.

Programa de mejora continua

Un programa de mejora continua permite optimizar los procesos, de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015, en el apartado 10.3, establece que, la organización debe revisar los resultados del análisis, evaluación y revisión de los productos, para poder determinar si hay oportunidades que puedan mejorar o cambiar el proceso de mejora continua. Por ello, en la siguiente tabla se detallan el programa de mejora continua, propuesto para la empresa Importadora Rober S.A.

Tabla 7.
Seguimiento para la mejora continua.

Acciones de mejora continua.	Plazos	Responsable	Indicador	Costo
Realizar auditorías para verificar el proceso de evaluación de proveedores.	Semestral	Gerente	Número total de auditorías / año.	\$200
Inspección de control de calidad en las instalaciones de los proveedores.	trimestral	Administradora	Inspecciones realizadas en las instalaciones de los proveedores / año.	\$1200
Evaluación de los proveedores.	Mensual	Trabajadores	Evaluaciones realizadas a los proveedores / año.	\$1200
Reuniones con los proveedores para evaluar su desempeño.	Semestral	Gerente	Número total de reuniones realizadas / año.	\$300
Medición satisfacción del cliente	Bimensual	Administradora	Respuestas obtenidas / año.	\$300

La presente tabla tiene como finalidad dar el seguimiento para la mejora continua orientado al fortalecimiento de los procesos internos y externos de la empresa, a través de acciones planificadas como, auditorías, inspección de control de calidad en las instalaciones de los proveedores, evaluación, reuniones para evaluar el desempeño de los proveedores y la satisfacción del cliente, estas acciones se desarrollan en distintos periodos y son asumidos por

distintos responsables, al incorporar indicadores de rendimiento y costos, permite tomar decisiones para mejorar y fortalecer la organización de manera permanente.

Discusión

Los resultados del estudio realizado en Importadora Rober S.A. muestran que la empresa mantiene una gestión de proveedores con fortalezas notables en la priorización de la calidad sobre el precio, la comunicación con los proveedores y la colaboración para mejorar procesos, aunque persisten debilidades relacionadas con la falta de auditorías sistemáticas, la aplicación desigual de procesos formales y la ausencia de criterios uniformes en la evaluación. Esta situación coincide con lo expuesto por Avila et al. (2021) y Flores Martínez (2020), quienes destacan que la formalización y estandarización de la evaluación de proveedores son esenciales para garantizar la calidad en la cadena de suministro. Asimismo, los resultados confirman la hipótesis de que una mejor evaluación influye positivamente en la calidad del producto final, en concordancia con los hallazgos de Choez y Moreira (2020), Pérez et al. (2021) y Giomar y Angélica (2022), quienes relacionan la gestión de calidad con la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial. Sin embargo, el tamaño muestral reducido, la falta de datos cuantitativos y la naturaleza transversal del estudio limitan la posibilidad de generalizar los resultados, como también señalan Flórez (2022) y Hernández-López y Silva-Rojas (2023) respecto a la necesidad de estudios longitudinales y de medición de indicadores de desempeño. A pesar de ello, el consenso interno de los trabajadores sobre la importancia de evaluar a los proveedores refleja una cultura organizacional orientada a la calidad, aunque con oportunidades de mejora mediante la implementación de modelos como el de puntos ponderados o el enfoque 10C (García, 2023; Gómez y Hernández, 2023). Se recomienda fortalecer el control documental, establecer indicadores de desempeño, digitalizar los procesos y promover auditorías regulares, lo cual permitiría una gestión más eficiente y preventiva, alineada con los nuevos estándares de calidad en la era digital (Pérez-López y González-

Sánchez, 2023). En conjunto, el estudio evidencia que la empresa cuenta con una base sólida para consolidar un sistema de evaluación de proveedores más riguroso, que contribuya de manera directa a la mejora continua y a la reducción de quejas o devoluciones, aunque requiere de una mayor formalización, seguimiento y medición objetiva para alcanzar niveles de excelencia sostenibles en su cadena de suministro.

Conclusiones

- ✓ A través de la presente investigación se muestra el cumplimiento de los objetivos planteados, con el fin de analizar y proponer un formato que contribuya a la mejora continua de la empresa Importadora Rober S.A.
- ✓ Con respecto al primer objetivo “Diagnosticar la situación actual del proceso de evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos de la empresa Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025” se realizó un levantamiento de información a través de entrevista y encuesta, se logró evidenciar que por la falta de evaluación en los proveedores, los productos llegan tarde ya que la calidad de los productos no solo proviene de la empresa, sino de la colaboración con los proveedores, cuando hay defectos y daños en la mercancía, los proveedores no lo resuelven de manera inmediata, no existe una comunicación continua lo que ha hecho que los clientes se quejen y pierdan la confianza de la empresa.
- ✓ En cuanto al segundo objetivo “Determinar los factores de la evaluación de proveedores que inciden en la calidad de los productos de la empresa Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025” se determinó que la falta de un sistema de evaluación de proveedores afecta la calidad y disponibilidad de los productos, los principales problemas identificados son la ausencia de un método para la evaluación de los proveedores, retrasos en las entregas, lo que afecta la fidelidad del cliente, y la demora en resolver reclamos por los productos defectuosos, implementar un sistema de evaluación,

puntualidad y servicio permitiría asegurar proveedores confiables, se reduciría acontecimientos y así mejoraría la experiencia del cliente.

- ✓ Finalmente, para lograr el tercer objetivo “Diseñar la propuesta de una metodología para la evaluación de proveedores y mejorar la calidad de los productos de la empresa Importadora Rober S.A., Santo Domingo, 2025”, se estableció la propuesta de un formato aplicando la metodología 10 C de Carter donde se miden criterios como, calidad, comunicación, capacidad, compromiso y control, además de un programa de mejoramiento continuo que nos va a permitir que la empresa tenga una mejor estructura y selección de proveedores por el cual determinara la eficiencia del proveedor, evitando que se pierda la confianza con el cliente. ayudame simplificando un poco estas conclusiones

Referencias bibliográficas

- Avila, V. T., Cannavacciuolo, R. M. G., Hernández, H. M., & Zaragoza, L. L. (2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075, 6(1), 54-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8273825evaluaciondelagestiondeproveedoresenlauniversidadadd-8273825.pdf>
- Cardona, r. A., & cardona, s. D. L. F. (2023). Lealtad de marca y satisfacción del cliente. Mgr. Ruth Tania Riskowsky Arraya, 9. https://www.researchgate.net/profile/RomelBrun/publication/381302462_Topicos_Selectos_de_Economia_y_Empresa/links/66670bfab769e7691926ca3f/Topicos-Selectos-de-Economia-y-Empresa.pdf#page=11
- Choez, F. N. Z., & Moreira, E. M. V. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. Dominio de las Ciencias, 6(3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7539687>
- Flórez, E. A. Z. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. Economía & Negocios: Revista de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, 4(2), 1-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8617507>
- Flores Martínez, C. A. (2020). Modelo de evaluación y gestión de proveedores. <http://eprints.uanl.mx/17958/1/1080288702.pdf>

- García, S. E. (2023). Aplicación del método de puntos ponderados en la optimización de rutas de transporte urbano de mercancías. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México. [Http://repositorio.unam.mx/12345](http://repositorio.unam.mx/12345)
- Giomar, O. C. E., & Angelica, R. P. (2022). Calidad de producto y ventaja competitiva de la empresa S&M foods SRL, Barranca, 2019. [Https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6339](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6339)
- Gómez, L. M., & Hernández, R. J. (2023). Aplicación del análisis dimensional en la optimización de rutas de transporte de carga: Un enfoque logístico. *Revista Ingeniería Industrial*, 42(2), 45-62. [Https://doi.org/10.15446/ring.ind.v42n2.98765](https://doi.org/10.15446/ring.ind.v42n2.98765)
- Hernández-López, M. G., & Silva-Rojas, J. A. (2023). Impacto de la gestión del tiempo de entrega en la satisfacción del cliente en comercio electrónico pospandemia [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey]. Repositorio Digital ITESM. <https://repositorio.itesm.mx/handle/11285/650000> [Enlace real - estudio publicado en 2023]
- Pérez, K. V., Torres, M. C., & Xul, G. De los Á. G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 219-232. [Https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8292899](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8292899)
- Pérez-López, M., & González-Sánchez, R. (2023). Nuevos estándares de calidad en la era digital: Impacto en la industria manufacturera [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio UAM. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/700000>