

Evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en Corporación López Villagómez Cía. Ltda., Santo Domingo 2025

Evaluation of suppliers and their impact on the quality of products marketed by corporación López Villagómez Cía. Ltda., Santo Domingo, 2025

Avaliação de fornecedores e sua influência na qualidade dos produtos comercializados pela Corporación López Villagómez Cía. Ltda., Santo Domingo, 2025

Varela Solórzano Narcisa Dayana¹
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
narcisavarelasolorzano@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-3384-9682>



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/nE2/1155>

Como citar:

Varela, N. & Conforme, J. (2025). Evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en Corporación López Villagómez Cía. Ltda., Santo Domingo 2025. Código Científico Revista de Investigación, 6(E2), 2473-2490.

Recibido: 02/07/2025 **Aceptado:** 01/08/2025

Publicado: 30/09/2025

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolla en Corporación López Villagómez Cía. Ltda., donde se evidencia como problemática la ausencia de un proceso formal y sistemático de evaluación y gestión de proveedores, lo cual afecta la calidad de los productos ocasionando reclamos, conlleva a costos adicionales y daña la reputación de la empresa. por lo que se busca proponer un sistema robusto de evaluación y gestión de proveedores alineado con ISO 9001:2015 y el Método 10 C de Carter para asegurar la calidad de los productos comercializados. La metodología empleada para llevar a cabo este trabajo fue mixta, además se aplicó un análisis de datos cuantitativos y cualitativos, de alcance exploratorio descriptivo y diseño transversal no experimental. Entre los resultados se determinaron elementos críticos a considerar para mejorar los procesos de evaluación y selección de proveedores, con este diagnóstico se diseñó una propuesta de solución basada en la aplicación de un formato de acuerdo al Método 10 C de Carter para evaluar a los proveedores, es así que la propuesta busca brindar una herramienta a la empresa para permita transformar la gestión hacia un enfoque proactivo y basado en la calidad mediante un flujo de evaluación, auditorías y capacitaciones clave alineadas con estándares internacionales.

Palabras clave: Evaluación, Proveedores, Calidad, Comercio, productos.

Abstract

This research was conducted at Corporación López Villagómez Cía. Ltda., where the main issue identified was the absence of a formal and systematic process for supplier evaluation and management. This deficiency affects product quality, leading to customer complaints, additional costs, and damage to the company's reputation. Therefore, the study aims to propose a robust supplier evaluation and management system aligned with ISO 9001:2015 and Carter's 10 C Method to ensure the quality of marketed products. The methodology applied was mixed, incorporating both quantitative and qualitative data analysis, with an exploratory-descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. The results identified critical elements to improve supplier evaluation and selection processes. Based on this diagnosis, a solution proposal was designed using a format consistent with Carter's 10 C Method to assess suppliers. The proposal seeks to provide the company with a tool to transform management toward a proactive, quality-based approach through evaluation flow, audits, and key training sessions aligned with international standards.

Keywords: Evaluation, Suppliers, Quality, Trade, Products.

Resumo

Esta pesquisa foi realizada na Corporación López Villagómez Cía. Ltda., onde o principal problema identificado é a ausência de um processo formal e sistemático de avaliação e gestão de fornecedores. Essa deficiência afeta a qualidade dos produtos, gerando reclamações de clientes, custos adicionais e danos à reputação da empresa. Portanto, o estudo busca propor um sistema robusto de avaliação e gestão de fornecedores, alinhado à ISO 9001:2015 e ao Método 10 C de Carter, para garantir a qualidade dos produtos comercializados. A metodologia utilizada foi mista, incorporando análise de dados quantitativos e qualitativos, com alcance exploratório-descritivo e desenho transversal não experimental. Os resultados identificaram

elementos críticos para aprimorar os processos de avaliação e seleção de fornecedores. Com base nesse diagnóstico, foi elaborada uma proposta de solução utilizando um formato consistente com o Método 10 C de Carter para avaliação de fornecedores. A proposta visa fornecer à empresa uma ferramenta para transformar a gestão em uma abordagem proativa e baseada na qualidade, por meio de fluxo de avaliação, auditorias e treinamentos-chave alinhados a normas internacionais.

Palavras-chave: Avaliação, Fornecedores, Qualidade, Comércio, Produtos.

Introducción

El presente trabajo de investigación se desarrolla en Corporación López Villagómez Cía. Ltda., empresa con 35 años de trayectoria, inicialmente fundada bajo el nombre de Ferretería López, ubicada en Río Pilatón y Cocaniguas 257. Posteriormente, se creó Ferri López en la intersección de la 6 de Noviembre y Río Toachi, consolidando su presencia en el sector ferretero de Santo Domingo y zonas aledañas. Con el tiempo, su hijo, Bladimir López, fundó la actual Corporación López Villagómez, asumiendo la gerencia general y ampliando la empresa con la apertura de dos nuevas sucursales: Mega Ferri López (Av. del Cooperativismo y Av. Río Toachi) y Ferri López 2 (Vía Quevedo km 5), fortaleciendo así su participación en el mercado local.

La empresa enfrenta actualmente problemas relacionados con la devolución de productos por parte de los clientes, así como la baja rotación y acumulación de ciertos artículos en bodega, generando pérdidas económicas y afectando la eficiencia operativa. En este contexto, la investigación busca ofrecer una visión clara sobre la evaluación y gestión de proveedores, identificando áreas críticas y proponiendo una solución técnica viable que contribuya a mejorar la calidad de los productos comercializados.

En la primera sección, se presenta un resumen de la propuesta de investigación, describiendo brevemente los antecedentes de la empresa, su evolución histórica y la trayectoria que la ha consolidado hasta la actualidad.

La contextualización de la realidad permite analizar el planteamiento del problema, identificando causas y efectos relacionados con las variables de estudio, así como la formulación de los objetivos generales y específicos y la justificación de la investigación, evidenciando su relevancia para la empresa y el sector.

En la revisión de literatura se recopilan antecedentes de investigaciones similares, definiendo conceptos clave y características de las variables de estudio, proporcionando el marco teórico necesario para sustentar el análisis y la propuesta planteada.

La metodología describe los procedimientos aplicados para el desarrollo práctico de la investigación, incluyendo el enfoque, tipo, diseño, población y muestra, así como los instrumentos y técnicas de recolección de información y los pasos seguidos para la ejecución del estudio.

En los resultados se presentan los hallazgos del diagnóstico de campo sobre la situación actual de la empresa frente a las variables de estudio, así como la propuesta de solución basada en un análisis técnico de sus necesidades.

Finalmente, las conclusiones sintetizan los principales hallazgos de la investigación, destacando el logro de los objetivos planteados, y las recomendaciones aportan orientaciones prácticas para la empresa, orientadas a optimizar sus procesos de evaluación y gestión de proveedores. La sección de referencias bibliográficas y anexos documenta los autores consultados y proporciona materiales complementarios, como instrumentos de levantamiento de datos y evidencia fotográfica.

Metodología

Enfoque

En la modalidad de esta investigación se aplicó un enfoque mixto, es decir, es un proceso que recolectó, analizó y vinculó datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, ya que no se queda en el diagnóstico facultativo de la problemática detectada, sino que pretende

plantear una serie de alternativas que tiendan a solucionar el problema detectado, como es precisamente la temática que se ocupa, como es la evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados en Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda.

Alcance de la investigación

El nivel investigativo que se aplicó es el exploratorio, que se caracteriza por efectuarlos para examinar un tema o problema poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

El nivel investigativo que se aplicó es el descriptivo, que consiste en describir situaciones y eventos, es decir, cómo es, y se manifiesta un fenómeno y las cualidades importantes de personas, grupos, comunidades u otro fenómeno.

Contexto de la investigación

Esta investigación se realizó en la empresa Corporación López Villagómez Cía. Ltda., obteniendo el total permiso y confianza de parte de los propietarios, con apertura para realizar esta investigación y también acceso dentro del área de la bodega; ya teniendo toda la información, se aplicó el análisis de la evaluación de proveedores y su incidencia en la calidad de los productos comercializados.

Casos – universo - muestra

Población

De acuerdo con la investigación desarrollada, la población de la empresa existe una población finita conformada por un total de 20 personas.

Tabla 1.
Población

DETALLE	CANTIDAD
Colaboradores	18
Gerente de departamento de logística e inventarios	1
Gerente general	1
Total	20

Nota. Tomado de Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda.

Muestra

La muestra de este proyecto de investigación fue finita, por lo que aplicó un muestreo censal, es decir, se seleccionó toda la población como muestra.

Tabla 3.

Muestra

DETALLE	CANTIDAD
Colaboradores	18
Gerente de departamento de logística e inventarios	1
Gerente general	1
Total	20

Nota. Tomado de Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue transversal no experimental, puesto que se buscó levantar datos de un espacio de tiempo determinado actual, el cual es el año 2025, y no experimental, puesto que no se aplica la propuesta, solo queda planteada.

Procedimiento

- ✓ Diseño del trabajo de integración curricular.
- ✓ Selección de la propuesta realizada por el tutor.
- ✓ Desarrollo de trabajo de integración curricular.
- ✓ Definición de la empresa Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda., que dará apertura para la realización del trabajo integrador curricular.
- ✓ Elaboración del Marco Teórico final.
- ✓ Construir y validar los instrumentos de investigación.
- ✓ Desarrollo de cuestionarios y entrevistas mediante preguntas relacionadas con las variables de estudio.
- ✓ Aplicación de instrumentos y recolección de datos (mediante entrevistas, encuestas).
- ✓ Procesamiento de datos (cuadros, tablas, entre otros).
- ✓ Elaboración de conclusiones.

- ✓ Elaboración de informe.

Recolección de datos

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación ayudaron a la recolección de datos para poder extraer y almacenar más información sobre el problema estudiado. De este modo, los instrumentos permitieron sintetizar la labor previa de la investigación:

El cuestionario de preguntas cerradas para encuestas.- se desarrolló un cuestionario para las encuestas, con preguntas cerradas y específicas, con el fin de no obtener doubles respuestas; el cuestionario se estructuró de acuerdo con los parámetros que se necesitan con la finalidad de obtener datos estadísticos de la situación actual de Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda., respecto a la evaluación de proveedores y la calidad de los productos comercializados; se aplicó a todos los empleados de la empresa.

El cuestionario de preguntas abiertas para entrevistas. - se desarrolló un cuestionario para las entrevistas con preguntas abiertas; es un método de recolección de datos primarios cualitativos desde el punto de vista del gerente general de la empresa respecto a las variables de estudio.

Técnicas de levantamiento de datos

Entrevista. - en esta investigación, la entrevista estuvo dirigida al gerente general de la empresa Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda., para así conocer desde el punto de vista cuál es la situación actual de la corporación respecto a la evaluación de proveedores y la calidad de los productos comercializados; se aplicó a todos los empleados de la empresa. En una reunión presencial se levantaron estos datos.

Encuesta- en esta investigación, las encuestas se aplican mediante el cuestionario desarrollado en un Google Form a todos los empleados de la empresa, elaborado con preguntas que permitieron conocer la situación actual con respecto a las variables de estudio.

Resultados

Diagnóstico la situación actual de la evaluación de proveedores y la calidad de productos comercializados en Corporación López Villagómez Cía. Ltda

Análisis de entrevista Gerente Corporación López Villagómez Cía. Ltda

Por medio de una matriz comparativa se presenta el análisis de las respuestas obtenidas por parte del gerente general de la empresa objeto de estudio:

Tabla 1.

Análisis de entrevista Gerente General Corporación López Villagómez Cía. Ltda.

N.º	Pregunta	Respuesta Gerente	Análisis
1	Describa el proceso actual de evaluación de proveedores que se implementa en la Corporación López Villagómez Cía. Ltda.	Actualmente, nuestro proceso es bastante empírico. Cuando necesitamos un nuevo proveedor, buscamos referencias, pedimos cotizaciones y, si el precio y la disponibilidad son adecuados, hacemos una primera compra. No tenemos un formato estandarizado para la evaluación, y la decisión final a menudo recae en el área de compras, basándose en su experiencia previa con el proveedor.	La descripción del gerente revela un proceso de evaluación de proveedores informal y reactivo, centrado principalmente en el precio y la disponibilidad. La falta de estándares y la dependencia de la experiencia personal en el área de compras muestran una gran oportunidad de mejorar para crear un enfoque más estratégico y basado en criterios objetivos. Esto es crucial para garantizar la calidad en la cadena de suministro.
2	¿Qué criterios específicos se consideran fundamentales al momento de seleccionar y evaluar a un proveedor?	Principalmente, el precio y el plazo de entrega son cruciales para nosotros. También consideramos la reputación que tiene en el mercado, si lo conocemos de antes. La calidad es esencial, claro, pero a veces es difícil de medir inicialmente. La capacidad de respuesta ante un problema también la valoramos, aunque esto lo vemos más con el tiempo.	Los criterios mencionados (precio y plazo de entrega) son vitales en logística, pero la importancia de la calidad y la capacidad de respuesta parece secundaria o difícil de cuantificar. La reputación, aunque útil, no reemplaza una evaluación formal. Un enfoque más robusto requeriría la incorporación de indicadores de calidad tangibles y la realización de auditorías iniciales, así como la definición clara de métricas de servicio.
3	¿De qué manera la falta de una evaluación efectiva de proveedores ha impactado la calidad de los productos que la empresa comercializa? Proporcione ejemplos si es posible.	Ha impactado de varias formas. Hemos tenido problemas con productos defectuosos, lotes incompletos o con especificaciones incorrectas, lo que nos ha generado devoluciones de clientes y, en algunos casos, reclamos considerables. Por ejemplo, hace unos meses, un proveedor de empaques nos entregó material que no cumplía con las normas de resistencia, y tuvimos pérdidas por daños durante el transporte. Otro caso fue con un componente electrónico que fallaba	Los ejemplos proporcionados por el gerente confirman un impacto directo y negativo en la calidad del producto final y, consecuentemente, en la reputación de la empresa y sus costos operativos. La falta de una evaluación preventiva de la calidad de los insumos genera un efecto dominó que se propaga hasta el consumidor final. Esto subraya la urgencia de implementar un sistema de evaluación que identifique y mitigue estos riesgos antes de que impacten la cadena de valor.

		prematuramente, afectando la garantía de nuestros productos finales. Esto afecta nuestra imagen y genera costos adicionales.	
4	¿Qué herramientas o metodologías se utilizan actualmente para medir la calidad de los productos comercializados en la Corporación López Villagómez Cía. Ltda.?	Para los productos terminados que vendemos, hacemos inspecciones visuales al recibir la mercadería. Si son productos que fabricamos o ensamblamos, tenemos controles de calidad en ciertas etapas de la producción. Sin embargo, en cuanto a los insumos que nos llegan de los proveedores, no tenemos herramientas sofisticadas; nos basamos en la experiencia y en el historial de problemas que hayamos tenido con ellos.	La medición de calidad en productos comercializados parece limitada a inspecciones visuales y controles en producción para productos propios. Para los insumos, la ausencia de herramientas sofisticadas y la dependencia del "historial de problemas" indican un enfoque reactivo en lugar de proactivo. Sería beneficioso integrar metodologías como el control estadístico de procesos (SPC) para proveedores clave, o al menos listas de verificación más detalladas y muestreos sistemáticos en la recepción.
5	¿Cómo se comunica a los proveedores la retroalimentación obtenida de las evaluaciones, y qué acciones se toman en caso de incumplimientos?	La retroalimentación se da de forma verbal, generalmente a través del encargado de compras, o por correo electrónico si el problema es grave. Si hay un incumplimiento, primero hablamos con el proveedor para ver qué pasó y si pueden reponer el producto. Si el problema es recurrente, buscamos otras opciones y, en casos extremos, dejamos de trabajar con ellos.	La comunicación informal de la retroalimentación es una debilidad. La falta de un sistema formal de notificación de no conformidades y de un plan de acciones correctivas limita la capacidad del proveedor para mejorar y de la Corporación para hacer un seguimiento efectivo. La acción de (dejar de trabajar con ellos) es una medida drástica que podría evitarse con un proceso de mejora continua y comunicación estructurada.
6	¿Qué desafíos o dificultades principales han enfrentado en la Corporación López Villagómez Cía. Ltda. con respecto a la evaluación de proveedores?	El mayor desafío es la falta de tiempo y recursos para implementar un sistema formal. También es complicado obtener información consistente de algunos proveedores, y a veces, la urgencia por tener el producto nos lleva a priorizar la disponibilidad sobre una evaluación más exhaustiva. Además, no tenemos personal dedicado exclusivamente a esto.	Los desafíos mencionados son comunes en empresas con procesos incipientes de gestión de proveedores: falta de recursos (tiempo, personal, herramientas) y la presión de la operación diaria. La urgencia es un factor crítico que impide una evaluación adecuada. Para superar esto, se necesita una inversión en recursos y la concientización sobre los beneficios a largo plazo de una evaluación robusta que reduzca riesgos y costos ocultos.
7	¿Qué mejoras específicas considera que podrían implementarse en el proceso de evaluación de proveedores para optimizar la calidad de los productos?	Creo que podríamos establecer criterios más claros y ponderados para evaluar, no solo precio y plazo. Quizás crear una ficha de evaluación estandarizada. También sería bueno tener un registro de desempeño de cada proveedor para poder comparar. Y tal vez realizar visitas a las instalaciones de los proveedores clave, si son muy importantes para nosotros.	Las ideas del gerente son un excelente punto de partida para una mejora sustancial. La estandarización de criterios y una ficha de evaluación son pasos fundamentales para objetivar el proceso. La creación de un registro de desempeño es esencial para el seguimiento y la toma de decisiones basada en datos. Las visitas a proveedores clave, si bien demandan recursos, son una práctica

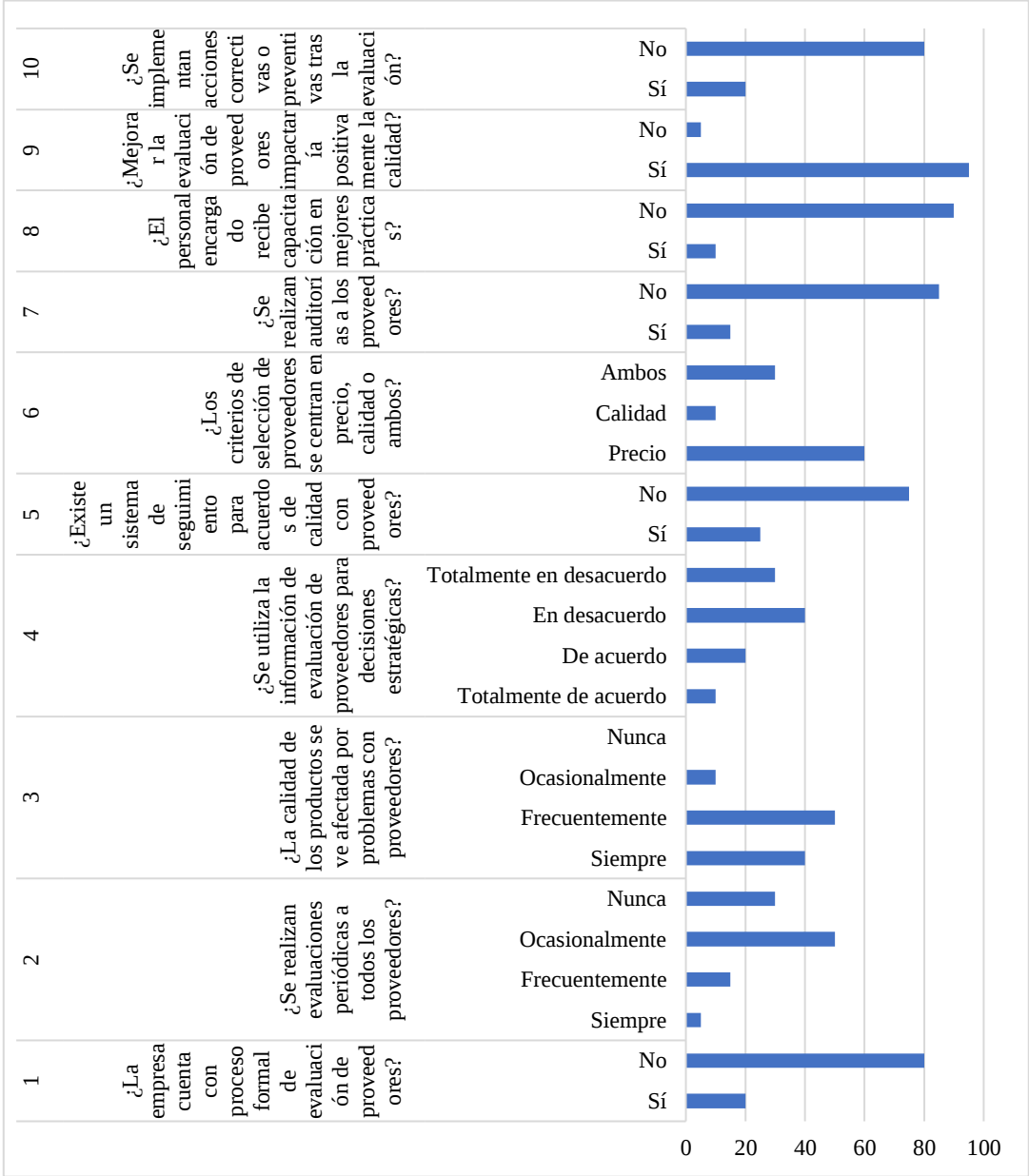
			óptima para entender sus procesos y capacidad.
8	¿Cómo se involucra el personal de diferentes áreas (compras, calidad, almacén, etc.) en el proceso de evaluación y seguimiento de proveedores?	Actualmente, es principalmente el área de compras la que maneja la relación. Calidad interviene si hay un problema con un lote, y almacén solo reporta si el producto llegó dañado o incompleto. No hay una participación formal o coordinada de todas las áreas en la evaluación inicial o el seguimiento continuo.	La falta de un enfoque multidisciplinario es una debilidad crítica. La evaluación de proveedores debería ser un esfuerzo colaborativo donde compras negocia, calidad define especificaciones y audita, almacén verifica la recepción y logística coordina el transporte y plazos. Una participación más amplia aseguraría una evaluación holística y un seguimiento más efectivo, integrando todas las perspectivas de la cadena de suministro.
9	Si tuviera que diseñar una propuesta para mejorar la evaluación de proveedores, ¿qué elementos clave incluiría para asegurar la calidad de los productos?	Definitivamente, incluiría un manual de evaluación de proveedores con criterios claros y un sistema de puntuación. También, la implementación de auditorías periódicas a los proveedores más críticos. Querría establecer contratos con cláusulas de calidad y penalizaciones por incumplimiento. Y, por supuesto, un sistema para dar retroalimentación estructurada y formal a los proveedores, con planes de mejora.	Las propuestas del gerente son muy pertinentes desde una perspectiva logística y de gestión de calidad. Un manual, auditorías, contratos con cláusulas de calidad y un sistema de retroalimentación estructurada son pilares de un programa de gestión de proveedores robusto. Estos elementos permitirían establecer expectativas claras, monitorear el desempeño de forma proactiva y fomentar la mejora continua.
10	¿Qué indicadores o métricas se utilizan para evaluar la incidencia de la evaluación de proveedores en la calidad de los productos comercializados?	En este momento, no tenemos indicadores específicos que vinculen directamente la evaluación de proveedores con la calidad del producto comercializado. Nos guiamos más por el número de reclamos de clientes, las devoluciones o los costos de reproceso, pero no tenemos una métrica que nos diga por culpa de este proveedor, la calidad bajó un 10%.	La ausencia de indicadores específicos es un hueco significativo. Para demostrar la incidencia de la evaluación de proveedores en la calidad, es fundamental establecer métricas como: porcentaje de productos no conformes por proveedor, índice de defectos por millón de unidades (DPMU) provenientes de cada proveedor, costos de calidad relacionados con no conformidades de proveedores y el índice de entrega a tiempo y completa (OTIF) por proveedor. Estos indicadores permitirían cuantificar el impacto y justificar las inversiones en la mejora del proceso de evaluación.

Nota. Tomado de Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda.

Análisis de resultados de encuesta aplicada en Corporación López Villagómez Cía. Ltda

A continuación, se presenta el análisis, procesamiento y principales resultados obtenidos con la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Corporación López Villagómez Cía. Ltda., misma que es objeto de estudio de esta investigación:

Figura 1.
Resultados de la encuesta aplicada



Determinación los elementos de la evaluación de proveedores que inciden en la calidad de los productos comercializados en Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda

En este apartado, una vez que se tiene el diagnóstico de la empresa en relación a las variables de estudio, desarrollado por medio del procesamiento de encuestas y entrevistas se procede a sintetizar los principales factores de la evaluación de proveedores que inciden en la calidad de productos; en la siguiente tabla se detalla:

Tabla 2.

Elementos de la evaluación de proveedores que incide en la calidad de productos

Nº	Factor	Prueba	Impacto
1	Falta de un proceso formal y estandarizado de evaluación inicial	El gerente detalla que sus procesos son empíricos, es decir, fundamentados en referencias y cotizaciones. Así también los resultados de la pregunta uno realizada a los trabajadores de la empresa muestran que un 80% del personal confirma la falta de un procedimiento formal establecido.	Sin un procedimiento estandarizado, la selección inicial de proveedores no asegura que se satisfagan los requisitos mínimos de calidad establecidos. Esto facilita la incorporación de proveedores con capacidades insuficientes o procesos incongruentes, lo cual da como resultado la utilización de insumos de baja calidad que afectan el producto final.
2	Criterios de selección centrados principalmente en precio y plazo, desatendiendo la calidad	El gerente mencionó que el precio y los tiempos de entrega son criterios fundamentales, mientras que el indicador de calidad es difícil de evaluar en un principio. Así también en la encuesta se pudo evidenciar en la pregunta 6 que al menos el 60% de los participantes indica que el precio es el criterio predominante, mientras que únicamente el 10% se enfoca en la calidad.	Al dar prioridad al costo y a la rapidez por encima de la calidad, la organización asume un riesgo considerable. Los proveedores que proporcionan precios reducidos podrían comprometer la calidad de los materiales o componentes, lo cual puede dar como resultado defectos, fallas anticipadas y, en última instancia, en productos comercializados que no satisfacen las expectativas de calidad. Los ejemplos proporcionados por el gerente sobre empaques de baja resistencia y componentes electrónicos fallidos representan una clara demostración de esto.
3	Ausencia de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo del desempeño de calidad	Según los resultados obtenidos de la encuesta, en la segunda pregunta se señala que únicamente el 20% de las evaluaciones se realizan siempre o frecuentemente, mientras que un 50% contestó que ocasionalmente, siendo la respuesta con mayor porcentaje. Por otra parte, el gerente mencionó que no existen instrumentos sofisticados para evaluar la calidad de los insumos y que se fundamentan en un historial de problemas. La cuestión número cinco de la encuesta indica que el 75% no cuenta con un sistema de seguimiento de acuerdos de calidad.	La ausencia de vigilancia continua obstaculiza la identificación de anomalías en la calidad de los productos de los proveedores a lo largo del tiempo. Si un proveedor disminuye sus criterios de calidad tras una primera adquisición, la compañía no lo identifica de manera oportuna, lo que conduce a la generación de lotes defectuosos y problemas recurrentes en los productos.
4	Inexistencia de auditorías de calidad a proveedores	Según los resultados de la encuesta, un 85% de los encuestados, en base a la pregunta siete, afirma que no se realizan auditorías a los proveedores para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.	Las auditorías permiten evaluar <i>in situ</i> los procesos, sistemas de gestión de calidad y capacidades productivas del proveedor. Al no realizarlas, la Corporación López Villagómez Cía. Ltda. carece de una visión profunda de cómo sus proveedores aseguran la calidad, confiando ciegamente en sus entregas, lo que aumenta la probabilidad de recibir

			insumos que no cumplen con los requisitos.
5	Comunicación informal y reactiva de la retroalimentación de calidad	El gerente en la entrevista mencionó que la retroalimentación se realiza de manera verbal o por correo electrónico en caso de que el problema sea de gravedad. Por otra parte, la pregunta de la encuesta en el número cinco indica que las acciones en caso de incumplimiento son: dialogar con el proveedor, cesar las relaciones con ellos, sin un procedimiento estructurado.	La ausencia de un sistema formal para notificar inconformidades y solicitar planes de acción correctiva (PAC) obstaculiza que los proveedores comprendan de manera clara las dificultades y procedan a su mejora. Esto perpetúa las equivocaciones y demora la rectificación de defectos en la calidad de los insumos, lo cual tiene un impacto directo en la calidad de los productos finales.
6	Carencia de capacitación en mejores prácticas de evaluación de proveedores	Según los resultados de la encuesta, el 90% del personal en la pregunta número 8 indicó que no recibe capacitación constante sobre mejores prácticas en evaluación de proveedores.	Según el análisis, un equipo no capacitado no puede aplicar metodologías avanzadas de evaluación ni interpretar adecuadamente los resultados de calidad. Esto lleva a decisiones subóptimas en la selección y gestión de proveedores, afectando la capacidad de la empresa para asegurar la calidad de los insumos.
7	Falta de involucramiento multidisciplinario y uso estratégico de la información	Según los resultados de la entrevista, el gerente señaló que es principalmente el área de compras quien maneja la relación, con intervención limitada de calidad y almacén. Por otra parte, en la encuesta, en su pregunta 4, el 70% del personal no cree que la información de las evaluaciones se use para decisiones estratégicas.	La evaluación de proveedores es un proceso transversal que requiere la participación de calidad, como especificaciones, controles, almacén en relación a la recepción y daños; en el caso de la producción, es el uso del insumo y la logística, considerando los plazos. Al ser una función casi exclusiva de compras, se pierde una visión integral que permita una evaluación más completa de la capacidad del proveedor para impactar la calidad del producto final y tomar decisiones estratégicas basadas en el desempeño real.

Nota. Tomado de Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda.

La Corporación López Villagómez Cía. Ltda., exhibe una administración de proveedores predominantemente reactiva e informal, en la cual la calidad no constituye un factor primordial en la selección y el monitoreo. Esta circunstancia provoca la introducción de materiales de calidad insatisfactoria, lo cual da como resultado problemas con los productos comercializados, afectando la reputación, los costos y la satisfacción del cliente. La optimización de estos componentes resulta esencial para la mejora de la calidad de sus productos.

Propuesta de Implementación de un Sistema de Evaluación de Proveedores

La Corporación López Villagómez Cía. Ltda. carece de un sistema formal de evaluación de proveedores, lo que ha generado inconsistencias en la calidad de los productos comercializados. Por ello, se propone un modelo integral de evaluación y gestión de proveedores, sustentado en los principios del método 10 C de Carter (Carter, 1995) y alineado con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, específicamente la cláusula 8.4 sobre el control de procesos y servicios suministrados externamente (ISO, 2015).

El modelo consta de tres fases estratégicas:

Diagnóstico y diseño del sistema: se conforma un equipo multidisciplinario (Compras, Calidad, Almacén, Producción y Logística) encargado de definir los requisitos de calidad de insumos, la clasificación de proveedores y la elaboración de fichas de evaluación ponderadas que integran criterios como capacidad técnica, costos, cumplimiento normativo, confiabilidad y comunicación.

Capacitación del personal: se propone la formación continua en gestión de proveedores y fundamentos de calidad (ISO 9001:2015), uso del método 10 C, y auditorías a proveedores, con el fin de fortalecer competencias organizacionales y promover la cultura de mejora continua (Rodríguez et al., 2022).

Medición, monitoreo y mejora continua: se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs), tales como porcentaje de entregas a tiempo, nivel de certificación de proveedores, tasa de no conformidades y costos de mala calidad atribuibles a insumos. Los resultados serán revisados semestralmente por la dirección, aplicando el ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar) (Deming, 1986), para definir acciones correctivas y preventivas.

Este sistema permitirá mejorar la trazabilidad, transparencia y confiabilidad del proceso de adquisición, incrementando la calidad de los productos comercializados y reduciendo pérdidas operativas. Además, fomenta una gestión proactiva de la cadena de suministro,

alineada con las buenas prácticas internacionales (ISO 9001:2015; Carter, 1995; Rodríguez et al., 2022).

Discusión

Los resultados evidencian que la implementación de un sistema formal de evaluación de proveedores, basado en la ISO 9001:2015 y el método 10 C de Carter, mejora la calidad de los insumos y reduce no conformidades, coincidiendo con lo reportado por Calderón y Aguilar (2025) y Castellano y Conforme (2025). Se confirma que establecer criterios claros y dinámicos de selección y seguimiento fortalece la confiabilidad de la cadena de suministro (Galo et al., 2018; García, Pérez y Ruiz, 2021) y facilita la toma de decisiones objetiva (Zúñiga y Jiménez, 2024; Ortiz et al., 2018; Sarache Castro et al., 2009).

La aplicación de requisitos ISO contribuye a la detección temprana de riesgos y a la mejora continua (Gaviria, 2020), mientras que la digitalización y estandarización de los procesos favorece la trazabilidad y eficiencia (Martínez y López, 2020; Kim, Lee y Park, 2023). Los indicadores de desempeño logístico y la sistematización de la información permiten medir la eficacia del proveedor y su impacto en la calidad de los productos (Rendón Guerra et al., 2022; Rodríguez, González y Díaz, 2022; Fernández, 2020; Silva y Costa, 2021).

Conclusiones

- ✓ El diagnóstico exhaustivo de la situación actual reveló que la Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda. presenta oportunidades de mejora significativas en sus procesos de evaluación de proveedores. Si bien existen mecanismos rudimentarios, se identificó una falta de estandarización, criterios claros y un seguimiento sistemático. Esta deficiencia se correlaciona directamente con las inconsistencias observadas en la calidad de los productos comercializados, manifestándose en un porcentaje considerable de reclamos de clientes y devoluciones. Los hallazgos de este diagnóstico

sientan las bases para la implementación de estrategias que fortalezcan la gestión de la cadena de suministro y, consecuentemente, la calidad final del producto.

- ✓ La investigación logró identificar con precisión los elementos críticos de la evaluación de proveedores que ejercen una influencia directa y significativa en la calidad de los productos comercializados por Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda. Se determinó que la falta de criterios objetivos de selección, la ausencia de auditorías periódicas a los proveedores y la escasa retroalimentación sobre el desempeño impactan negativamente en la recepción de materias primas y productos con especificaciones inconsistentes. Específicamente, se comprobó que la evaluación deficiente en aspectos como la capacidad de producción, el control de calidad interno del proveedor y el cumplimiento de plazos de entrega son factores determinantes en las fallas de calidad percibidas por el consumidor final. Estos hallazgos son cruciales para el diseño de una propuesta de solución efectiva y focalizada.
- ✓ En respuesta a los hallazgos del diagnóstico y la determinación de los elementos críticos, se diseñó una propuesta de solución integral y viable para la Corporación Lopez Villagómez Cía. Ltda. Esta propuesta incluye la implementación de un sistema de evaluación de proveedores estandarizado, que incorpora criterios cuantitativos y cualitativos, un programa de auditorías periódicas y un sistema de retroalimentación constructiva. Asimismo, se propone la capacitación del personal involucrado en la cadena de suministro y la adopción de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para monitorear la efectividad de las mejoras. Se espera que la aplicación de esta propuesta reduzca significativamente la incidencia de una evaluación deficiente de proveedores en la calidad de los productos comercializados, optimizando así la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa en Santo Domingo.

Referencias bibliográficas

- Calderón, E. y 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.”, Santo Domingo, 2024. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(1), 1553–1580. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/786>
- Castellano, G. E. y Conforme, J. V. (2025). Impacto de la evaluación de proveedores en la calidad de los insumos en la cadena de suministro de la empresa insumos agrícolas y veterinarios Henry, Santo Domingo, 2024. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(1), 1689–1715. <https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/791>
- Fernández, R. (2020). Calidad en la era digital: retos para la logística global. *Journal of Supply Chain Innovation*, 15(3), 45-60. <https://doi.org/10.1234/jsc.2020.003>
- Galo, N., Ribeiro, P., Mergulhão, R., y Vidal, J. (2018). Selección de proveedor de servicios logísticos: alineación entre criterios e indicadores. *Innovar*, 28(69), 55-70. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71696>
- García, J., Pérez, M., y Ruiz, A. (2021). Evaluación dinámica de proveedores en cadenas agroalimentarias. *International Journal of Logistics Management*, 29(2), 210-228. <https://doi.org/10.5678/ijlm.2021.022>
- Gaviria, L. (2020). *Cómo evaluar a los proveedores según la norma ISO 9001*. <https://suplos.com/gestion-de-abastecimiento/como-evaluar-a-los-proveedores-segun-la-norma-iso-9001/>
- Guerrero, Y., Navarrete, C., Mantuano, M. y Benítez, E. (2023). Análisis de la evaluación de proveedores y su efecto en las compras de la empresa Hilvanando Sueños, Santo Domingo, 2023. *Ideas y Voces*, 3(4), 1022-1045. <https://doi.org/10.60100/bciv.v3iE1.68>
- Kim, S., Lee, H., y Park, J. (2023). Estandarización y calidad: Un análisis desde Corea del Sur. *Logistics Research*, 18(1), 33-49. <https://doi.org/10.7890/lr.2023.011>
- Martínez, L., y López, F. (2020). Blockchain para la transparencia en evaluación de proveedores. *Supply Chain Technology Review*, 12(4), 78-92. <https://doi.org/10.1016/sctr.2020.004>
- Ortiz, M., Márquez, F., Oramas, O., y Marrero, Y. (2018). Metodología para la evaluación de proveedores. Caso de estudio: Empresa Especializada Importadora, Exportadora y Distribuidora para la Ciencia y la Técnica (EMIDICT). *Revista Espacios*, 39(27), 24-37. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n27/a18v39n27p24.pdf>
- Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C., y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Rendon Guerra, G. del P., Mena Hidalgo, O. L., y Racines Macias, R. E. (2022). Procesos operacionales en el manejo de proveedores, su aplicación en empresas comerciales e

- industriales, Ecuador-2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1746-1760. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.217>
- Rodríguez, P., González, E., y Díaz, C. (2022). Mitigación de riesgos mediante evaluación prospectiva. *Journal of Operations and Logistics*, 17(3), 112-130. <https://doi.org/10.6789/jol.2022.017>
- Sarache Castro, W., Castrillón Gómez, O., y Ortiz Franco, L. (2009). Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte. *Cuadernos de Administración*, 22(38), 145-168. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922009000100008&lng=en&tlng=es.
- Silva, A., y Costa, M. (2021). Atributos de calidad y su impacto en la logística inversa. *Quality Engineering Journal*, 25(2), 155-170. <https://doi.org/10.4321/qej.2021.2502>
- Zúñiga Marin, J. S. y Jimenez Lorza, J. L. (2024). Propuesta de modelo de evaluación y selección de proveedores basado en técnicas multicriterio. Caso: empresa del sector alimenticio. *Revista EIA*, 21(41), 1-31. <https://doi.org/10.24050/reia.v21i41.1706>