

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

Impact of supplier evaluation on the quality of inputs in the supply chain of the company insumos agrícolas y veterinarios Henry, Santo Domingo, 2024

Impacto da avaliação de fornecedores na qualidade dos insumos da cadeia de suprimentos da empresa de insumos agrícolas e veterinários Henry, Santo Domingo, 2024

Galo Elvis Castellano Moya¹
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
galocastellanomoya@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-9688-7449>



Jacqueline Verónica Conforme Montesdeoca²
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/nE1/791>

Como citar:

Castellano, G. & Conforme, J., (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(E1), 1689-1715.

Recibido: 31/01/2025

Aceptado: 24/02/2025

Publicado: 31/03/2025

Resumen

El presente estudio analizó el impacto de la evaluación de proveedores en la calidad de los insumos dentro de la cadena de suministro de la empresa "Insumos Agrícolas Veterinarios Henry", en Santo Domingo. Se identificó que la empresa carecía de un sistema formal y estructurado para la evaluación de proveedores, lo que generaba inconsistencias en la calidad de los insumos, afectando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. El objetivo principal fue diagnosticar la situación actual, determinar los factores que influían en la calidad de los insumos y proponer un plan de mejora. La metodología empleada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, mediante observaciones, encuestas y entrevistas dirigidas a los trabajadores de la empresa. Los resultados evidenciaron que la evaluación de proveedores era poco eficiente, con falta de criterios claros, seguimiento irregular y comunicación deficiente con los proveedores. Además, se detectó que la ausencia de estándares definidos generaba costos adicionales y afectaba la competitividad de la empresa. Como propuesta, se diseñó un plan de evaluación estructurado basado en criterios medibles, herramientas tecnológicas y auditorías periódicas para garantizar la calidad y optimizar la gestión de proveedores. Se concluyó que la implementación de un sistema formalizado no solo mejoraría la calidad de los insumos, sino que también fortalecería la relación con los proveedores y aumentaría la competitividad en el mercado.

Palabras Clave: Evaluación de proveedores, calidad de insumos, cadena de suministro, gestión logística, competitividad empresarial.

Abstract

This study analyzed the impact of supplier evaluation on the quality of inputs in the supply chain of the company "Insumos Agrícolas Veterinarios Henry" in Santo Domingo. It was identified that the company lacked a formal and structured system for supplier evaluation, which generated inconsistencies in the quality of inputs, affecting operational efficiency and customer satisfaction. The main objective was to diagnose the current situation, determine the factors influencing the quality of inputs and propose an improvement plan. The methodology used combined qualitative and quantitative approaches, through observations, surveys and interviews with company employees. The results showed that supplier evaluation was inefficient, with a lack of clear criteria, irregular follow-up and poor communication with suppliers. In addition, it was detected that the absence of defined standards generated additional costs and affected the company's competitiveness. As a proposal, a structured evaluation plan was designed based on measurable criteria, technological tools and periodic audits to guarantee quality and optimize supplier management. It was concluded that the implementation of a formalized system would not only improve the quality of inputs, but would also strengthen the relationship with suppliers and increase competitiveness in the market.

Keywords: Supplier evaluation, input quality, supply chain, logistics management, business competitiveness.

Resumo

O presente estudo analisou o impacto da avaliação de fornecedores na qualidade dos insumos da cadeia de suprimentos da empresa "Insumos Agrícolas Veterinarios Henry", de Santo

Domingo. Identificou-se que a empresa carecia de um sistema formal e estruturado de avaliação de fornecedores, o que gerava inconsistências na qualidade dos insumos, afetando a eficiência operacional e a satisfação dos clientes. O objetivo principal foi diagnosticar a situação atual, determinar os fatores que influenciaram a qualidade dos insumos e propor um plano de melhorias. A metodologia utilizada combinou abordagens qualitativas e quantitativas, por meio de observações, pesquisas e entrevistas direcionadas aos trabalhadores da empresa. Os resultados mostraram que a avaliação dos fornecedores foi ineficiente, com falta de critérios claros, acompanhamento irregular e má comunicação com os fornecedores. Além disso, detectou-se que a ausência de padrões definidos gerava custos adicionais e afetava a competitividade da empresa. Como proposta, foi desenhado um plano de avaliação estruturado baseado em critérios mensuráveis, ferramentas tecnológicas e auditorias periódicas para garantir a qualidade e otimizar a gestão de fornecedores. Concluiu-se que a implementação de um sistema formalizado não só melhoraria a qualidade dos insumos, mas também fortaleceria o relacionamento com os fornecedores e aumentaria a competitividade no mercado.

Palavras-chave: Avaliação de fornecedores, qualidade de insumos, cadeia de suprimentos, gestão logística, competitividade empresarial.

Introducción

La gestión eficiente de la cadena de suministro es un factor clave en la competitividad de cualquier empresa. En el sector agropecuario, la calidad de los insumos impacta directamente en la productividad y sostenibilidad de las operaciones. Sin embargo, muchas empresas enfrentan dificultades en la evaluación de proveedores, lo que puede generar inconsistencias en la calidad de los productos adquiridos y afectar el rendimiento del negocio (Alvarez & Vargas, 2022).

Este estudio se centra en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, ubicada en Santo Domingo, la cual ha experimentado un crecimiento sostenido en el mercado. No obstante, enfrenta desafíos en la calidad de los insumos, derivados de una evaluación deficiente de proveedores. La falta de criterios estructurados en este proceso ha generado variabilidad en la calidad de los productos, afectando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente (Ronquillo & Gracia, 2023).

Diversos estudios han resaltado la importancia de contar con un sistema de evaluación estructurado para garantizar la confiabilidad de los proveedores y mejorar la gestión logística. Investigaciones previas destacan que la adecuada selección y evaluación de proveedores

optimiza los procesos logísticos y reduce costos operativos (Ahmed & Huma, 2021; Monczka et al., 2021). Además, la integración de estrategias de logística sostenible y el enfoque en la gestión de riesgos han demostrado ser clave para mejorar la eficiencia en las cadenas de suministro (Chura Chura & Coronado Rodríguez, 2022; Cruz & García, 2022).

El objetivo de esta investigación es analizar el impacto de la evaluación de proveedores en la calidad de los insumos dentro de la cadena de suministro de Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry. A través de un enfoque metodológico mixto, se analizará la situación actual de la empresa, identificando los factores que inciden en la variabilidad de la calidad de los insumos y proponiendo estrategias de mejora para optimizar la evaluación de proveedores.

La implementación de un modelo eficiente de evaluación de proveedores permitirá fortalecer la competitividad de la empresa, garantizar una mejor gestión logística y mejorar la calidad de los insumos adquiridos. Con ello, se espera contribuir a la sostenibilidad del negocio y a la optimización de la cadena de suministro en el sector agropecuario.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Este estudio adopta un enfoque descriptivo y exploratorio, con el objetivo de analizar el impacto de la evaluación de proveedores en la calidad de los insumos dentro de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry. La investigación descriptiva permite cuantificar la información recopilada para caracterizar los procesos de evaluación de proveedores y su relación con la calidad de los insumos. Paralelamente, la investigación exploratoria se emplea para recopilar datos preliminares que orienten un análisis más profundo sobre la gestión de la cadena de suministro y su impacto en la calidad de los productos adquiridos. Desde una perspectiva temporal, el estudio se enmarca en un diseño transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un único punto en el tiempo, permitiendo obtener una visión representativa de la situación actual de la empresa.

Enfoque de investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del problema.

Enfoque cuantitativo: Se aplicarán encuestas estructuradas a los colaboradores de la empresa para obtener datos estadísticos sobre la gestión de proveedores, su impacto en la calidad de los insumos y la percepción de los empleados sobre los procesos actuales. Los resultados serán analizados mediante herramientas estadísticas para identificar patrones y tendencias relevantes.

Enfoque cualitativo: Se utilizarán entrevistas dirigidas al gerente de la empresa, con preguntas abiertas que permitan profundizar en las estrategias de evaluación de proveedores, los criterios de selección utilizados y las oportunidades de mejora en la gestión logística. Además, se implementará la observación directa de los procesos internos, registrando información clave sobre el control de calidad y la interacción con los proveedores.

Población y muestra

La población de estudio está compuesta por los colaboradores de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, quienes participan en la gestión de insumos y en la evaluación de proveedores. Debido al tamaño reducido de la población, se trabajará con una muestra censal, es decir, se incluirá a la totalidad de los colaboradores en el estudio.

Población

Se tomó en cuenta la población de la sucursal empresa “Insumos Agrícolas Veterinarios Henry”, ubicada en la ciudad de Santo Domingo, con el fin de desarrollar la investigación.

Tabla 1.
Población.

DETALLE	CANTIDAD
Gerente	1
Administración	2
Servicio o atención al cliente	6
Jefe de bodega	1
Total	10

Fuente: Empresa “Insumos Agrícolas Veterinarios Henry”

Muestra

La muestra de este trabajo de integración curricular es, la misma que la indicada en la población, por razones que la cantidad de individuos es pequeña.

Tabla 2.
Población.

DETALLE	Cantidad
Gerente- Entrevista	1
Administrador, servicio al cliente, jefe de bodega - Encuestas	9
Total	10

Fuente: Empresa “Insumos Agrícolas Veterinarios Henry”

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de información, se emplearán las siguientes técnicas:

Observación directa: Se realizará un análisis del entorno de trabajo para documentar los procedimientos actuales de evaluación de proveedores y control de calidad de los insumos. Se utilizará una ficha de observación, donde se registrarán aspectos relevantes como criterios de inspección, cumplimiento de estándares de calidad y procesos de recepción de insumos.

Entrevistas semiestructuradas: Se aplicará una entrevista al gerente de la empresa, con preguntas abiertas que permitan explorar en profundidad las estrategias de selección y evaluación de proveedores. Esta técnica permitirá identificar los criterios utilizados en la toma de decisiones y las principales problemáticas que enfrenta la empresa en la gestión de insumos.

Encuestas estructuradas: Se diseñará un cuestionario de preguntas cerradas para ser aplicado al personal administrativo, de servicio al cliente y de bodega. La encuesta permitirá recopilar datos sobre la percepción de los empleados respecto a la calidad de los insumos, la eficiencia en la gestión de proveedores y la satisfacción con los procesos logísticos actuales.

Procedimiento de investigación

Para el desarrollo del estudio, se seguirán las siguientes etapas:

Revisión teórica y documental: Se analizarán investigaciones previas y literatura especializada en gestión de proveedores y calidad en la cadena de suministro, con el fin de establecer un marco de referencia sólido.

Diseño de instrumentos de recolección: Se elaborarán la ficha de observación, el cuestionario de la entrevista y la encuesta estructurada, asegurando su validez y confiabilidad.

Aplicación de técnicas de recolección de datos: Se realizarán las observaciones en la empresa, se aplicará la entrevista al gerente y se distribuirán las encuestas a los colaboradores seleccionados.

Análisis de datos: Se procesarán los datos cuantitativos mediante herramientas estadísticas y se realizará un análisis cualitativo de la información obtenida en las entrevistas y observaciones.

Interpretación de resultados y conclusiones: Se establecerán relaciones entre la evaluación de proveedores y la calidad de los insumos, identificando áreas de mejora en la gestión logística de la empresa.

Alcance del estudio

Este estudio permitirá generar un diagnóstico detallado sobre el proceso de evaluación de proveedores en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, identificando su impacto en la calidad de los insumos y en la eficiencia de la cadena de suministro. Los hallazgos contribuirán al diseño de estrategias que optimicen la selección de proveedores, reduzcan la variabilidad en la calidad de los productos adquiridos y mejoren la competitividad de la empresa en el mercado agropecuario.

Resultados

Ficha de observación

Tabla 3.

Ficha de Observación

N°	POSTULADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los insumos en la bodega están organizados según categorías que faciliten su identificación y uso?	X		La empresa carece de un sistema estructurado para organizar los insumos. La falta de categorías claras dificulta el acceso rápido y eficiente.
2	¿Los insumos entregados por los proveedores muestran evidencia de daños o defectos visibles?		X	En general, los insumos llegan sin daños o defectos visibles, pero no siempre se realiza una inspección exhaustiva al momento de la recepción.
3	3. ¿Se lleva un registro físico o digital del control de calidad realizado a los insumos al momento de su recepción?	X		Aunque hay registros en algunos casos, el proceso no es sistemático ni estandarizado, lo que genera inconsistencias en el control de calidad.
4	4. ¿Los insumos observados fueron entregados en las fechas establecidas en los pedidos?	X		La mayoría de los insumos se entregan a tiempo, pero hay algunas demoras que afectan la continuidad de las operaciones.
5	5. ¿Los insumos recibidos cumplen con las especificaciones técnicas requeridas por la empresa?	X		Los insumos cumplen con las especificaciones técnicas requeridas, aunque no se cuenta con un sistema de evaluación estandarizado
6	6. ¿El personal realiza verificaciones físicas de la calidad de los insumos al momento de su recepción?	X		El personal realiza verificaciones físicas, sin embargo, el proceso no está formalizado
7	7. ¿Se identificaron devoluciones recientes de insumos debido a problemas de calidad?		X	No se han identificado devoluciones recientes, lo que podría reflejar una falta de seguimiento en el control de calidad.
8	8. ¿El personal encargado de la recepción de insumos mantiene una comunicación fluida con los proveedores para aclarar problemas de calidad?		X	La comunicación con los proveedores no es tan fluida como debería, lo que dificulta resolver problemas rápidamente.
9	9. ¿Los insumos están almacenados bajo condiciones que preserven su calidad (temperatura, humedad, espacio adecuado, etc.)?	X		Los insumos se almacenan bajo condiciones adecuadas en su mayoría, pero hay áreas de mejora en la gestión del espacio y el control de humedad.
10	10. ¿Se observan procedimientos o manuales visibles que guíen la evaluación de proveedores y el control de calidad de los insumos?		X	No existen procedimientos o manuales visibles para guiar la evaluación de proveedores, lo que afecta la consistencia del proceso.

Fuente: Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios "Henry"

La observación evidenció deficiencias en la gestión de insumos y evaluación de proveedores en Insumos Agrícolas Veterinarios Henry, destacando la ausencia de un sistema estructurado para la organización en bodega, la falta de procedimientos claros para la selección de proveedores y la carencia de registros formales en el proceso de recepción de insumos. Además, la comunicación con los proveedores presenta debilidades, dificultando la resolución

oportuna de problemas de calidad. La falta de un sistema documentado para la evaluación de proveedores limita la capacidad de la empresa para tomar decisiones informadas, afectando la consistencia de los insumos y la competitividad en el mercado. Estas deficiencias reflejan la necesidad de implementar procesos estructurados que optimicen la calidad de los insumos y la eficiencia operativa dentro de la cadena de suministro.

Encuesta a los colaboradores de la empresa

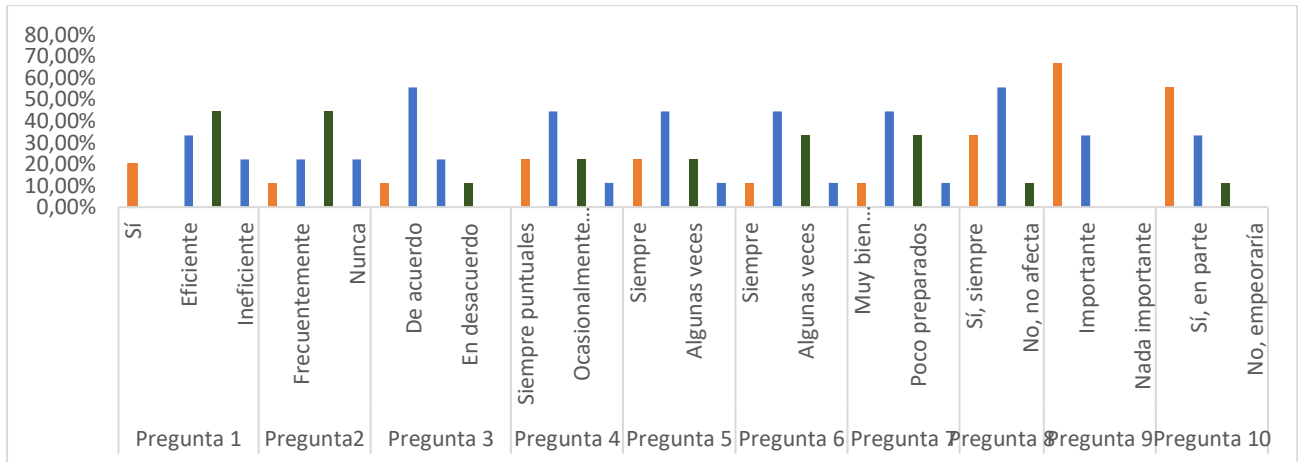
Tabla 4.
Análisis de la Planificación Logística en la Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios “Henry”

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Cómo calificaría el proceso actual de evaluación de proveedores en la empresa?	Sí	3	20,00%
	Muy eficiente	0	0,00%
	Eficiente	3	33,33%
	Poco eficiente	4	44,44%
	Ineficiente	2	22,22%
¿Con qué frecuencia se identifica la calidad esperada en los insumos recibidos?	Siempre	1	11,11%
	Frecuentemente	2	22,22%
	Algunas veces	4	44,44%
	Nunca	4	22,22%
¿Cree que los criterios actuales de evaluación de proveedores son claros y adecuados?	Totalmente de acuerdo	1	11,11%
	De acuerdo	5	55,56%
	En desacuerdo	2	22,22%
	Totalmente en desacuerdo	1	11,11%
¿Qué tan oportunos son los proveedores en la entrega de los insumos?	Siempre puntuales	2	22,22%
	A veces hay retrasos	4	44,44%
	Ocasionalmente puntuales	2	22,22%
	Nunca puntuales	1	11,11%
¿Considera que los problemas en la calidad de los insumos afectan la satisfacción del cliente?	Siempre	2	22,22%
	Frecuentemente	4	44,44%
	Algunas veces	2	22,22%
	Nunca	1	11,11%
¿Qué tan seguido se realiza una revisión de la calidad de los insumos al recibirlos?	Siempre	1	11,11%
	Frecuentemente	4	44,44%
	Algunas veces	3	33,33%
	Nunca	1	11,11%
¿Qué tan bien preparados están los proveedores para responder a problemas relacionados con la calidad?	Muy bien preparados	1	11,11%
	Bien preparados	4	44,44%
	Poco preparados	3	33,33%
	Nada preparados	1	11,11%
¿Considera que la falta de estándares definidos en la evaluación de proveedores genera costos adicionales para la empresa?	Sí, siempre	3	33,33%
	Sí, en algunos casos	5	55,56%
	No, no afecta	1	11,11%
¿Los procesos para la gestión de proveedores están claramente establecidos?	Muy importante	6	66,67%
	Importante	3	33,33%
	Poco importante	0	0,00%
	Nada importante	0	0,00%
	Sí, mucho	5	55,56%

¿Considera que la planificación logística actual mejora la calidad del servicio al cliente?	Sí, en parte	3	33,33%
	No, no influiría	1	11,11%
	No, empeoraría	0	0,00%

Fuente: Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios “Henry”

Figura 1. Análisis de la Planificación Logística en la Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios “Henry”



Fuente: Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios “Henry”

El análisis de la planificación logística y la evaluación de proveedores en Insumos Agrícolas Veterinarios Henry refleja diversas deficiencias que impactan la calidad de los insumos y la eficiencia operativa de la empresa.

Uno de los hallazgos más relevantes es que el 44.44% de los colaboradores considera que el proceso actual de evaluación de proveedores es poco eficiente, mientras que un 22.22% lo califica como ineficiente. Esto indica una falta de criterios claros y un sistema estructurado para la selección y seguimiento de los proveedores, lo que podría estar afectando la calidad de los productos adquiridos.

Además, la identificación de la calidad esperada en los insumos presenta una alta variabilidad, ya que solo el 11.11% de los encuestados asegura que siempre se cumple con los estándares esperados, mientras que un 44.44% menciona que solo algunas veces se recibe la calidad esperada. Esta inconsistencia sugiere la necesidad de implementar controles más estrictos en la recepción de los productos.

Otro aspecto crítico es la puntualidad en la entrega de los insumos. Aunque un 22.22% de los proveedores son siempre puntuales, el 44.44% de los encuestados señala que hay retrasos ocasionales, lo que puede generar problemas en la cadena de suministro y afectar la planificación de la empresa.

En cuanto a los estándares de evaluación de proveedores, el 55.56% de los colaboradores está de acuerdo en que los criterios actuales son adecuados, pero un 33.33% manifiesta desacuerdo o total desacuerdo, lo que indica una necesidad de revisión y optimización de estos procedimientos.

El impacto de los problemas de calidad en la satisfacción del cliente es otro punto clave. Un 44.44% de los encuestados menciona que los inconvenientes en la calidad de los insumos afectan frecuentemente la satisfacción del cliente, lo que resalta la urgencia de mejorar el control de calidad en la empresa.

Sobre la revisión de la calidad de los insumos al recibirlos, solo el 11.11% indica que siempre se revisan, mientras que el 33.33% menciona que solo algunas veces se realizan controles de calidad, lo que podría estar contribuyendo a la inconsistencia en los estándares de los productos adquiridos.

En términos de preparación de los proveedores para resolver problemas de calidad, solo el 11.11% considera que están muy bien preparados, mientras que un 33.33% cree que están poco preparados y un 11.11% afirma que no están preparados en absoluto. Esto evidencia la importancia de establecer requisitos más exigentes en la selección de proveedores.

Asimismo, la falta de estándares en la evaluación de proveedores se traduce en costos adicionales para la empresa, ya que un 33.33% de los colaboradores asegura que siempre genera costos extras, mientras que un 55.56% afirma que sucede en algunos casos.

Por otro lado, el 66.67% de los encuestados reconoce que la gestión de proveedores es un factor muy importante en la operatividad de la empresa, lo que confirma la necesidad de establecer procesos más claros y eficientes en este ámbito.

Finalmente, respecto a la planificación logística, el 55.56% considera que esta mejora significativamente la calidad del servicio al cliente, aunque un 33.33% cree que solo influye en parte, lo que indica que aún hay margen de mejora en los procesos logísticos.

Entrevista

Tabla 5.
Entrevista

Análisis de entrevista al administrado de la empresa Insumos Agrícolas Veterinarios "Henry"	
Pregunta	Respuesta
¿Cómo describiría el proceso actual de evaluación de proveedores en la empresa?	El proceso actual de evaluación de proveedores es limitado y no sistemático. Se basa principalmente en la experiencia pasada con los proveedores y en la verificación ocasional de los insumos, pero no hay un proceso formal ni documentado para llevar a cabo evaluaciones regulares.
¿Qué criterios utiliza la empresa para seleccionar y evaluar a los proveedores?	Los criterios utilizados son principalmente el precio, la puntualidad en la entrega y la relación previa. Sin embargo, no se da suficiente peso a la calidad consistente y a la capacidad del proveedor para mantener estándares a largo plazo.
¿Cómo cree que la evaluación de proveedores influye en la calidad de los insumos recibidos?	La evaluación de proveedores tiene un impacto directo en la calidad de los insumos. Si la evaluación se realizara de manera más rigurosa y sistemática, probablemente la calidad de los insumos mejoraría, ya que se identificarían mejor los proveedores que no cumplen con las especificaciones.
¿Qué medidas se implementan actualmente para garantizar la calidad de los insumos proporcionados por los proveedores?	Actualmente, se realizan inspecciones al recibir los insumos, pero estas no son exhaustivas ni sistemáticas. Además, la empresa no cuenta con un sistema de monitoreo continuo que asegure que los proveedores mantengan sus estándares de calidad a lo largo del tiempo.

<p>¿Qué problemas relacionados con la calidad de los insumos ha enfrentado la empresa debido a deficiencias en la evaluación de proveedores?</p>	<p>Hemos enfrentado problemas de insumos defectuosos o que no cumplen con las especificaciones técnicas, lo que ha afectado la producción y, en algunos casos, ha generado devoluciones. Esto se debe a que la evaluación de los proveedores no se realiza con la frecuencia ni la profundidad necesarias.</p>
<p>¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de los proveedores, y considera que es suficiente?</p>	<p>La evaluación de proveedores se realiza de manera esporádica, y no es suficiente. No se lleva a cabo una revisión sistemática o formal, lo que impide detectar problemas de manera temprana y garantizar la calidad continua de los insumos.</p>
<p>¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación y relación con los proveedores para asegurar estándares de calidad?</p>	<p>La comunicación con los proveedores es moderadamente efectiva. Si bien existe una relación, no es tan fluida ni directa como debería ser para resolver rápidamente los problemas relacionados con la calidad. Se necesita mejorar la interacción y el compromiso mutuo.</p>
<p>¿De qué manera la calidad de los insumos y la evaluación de proveedores afectan la competitividad de la empresa en el mercado?</p>	<p>La calidad de los insumos y la evaluación de proveedores afectan directamente la competitividad. Los insumos defectuosos o de baja calidad pueden afectar la producción, lo que lleva a una disminución de la satisfacción del cliente y, por ende, a una pérdida de competitividad en el mercado.</p>
<p>¿Qué estrategias cree que podrían implementarse para mejorar la evaluación de proveedores y garantizar una mejor calidad de los insumos?</p>	<p>Se debería implementar un sistema de evaluación más formal y continuo, donde se utilicen indicadores claros y se realicen auditorías regulares a los proveedores. Además, el proceso de selección debe incluir más que solo el precio, sino también una evaluación rigurosa de la calidad y los antecedentes de cada proveedor.</p>
<p>¿La empresa utiliza herramientas o sistemas tecnológicos para apoyar la evaluación de proveedores? Si no, ¿consideraría implementarlas?</p>	<p>Actualmente, la empresa no utiliza herramientas tecnológicas para la evaluación de proveedores. Implementar sistemas digitales que permitan un monitoreo continuo y la recopilación de datos precisos ayudaría a mejorar la eficiencia y a tomar decisiones informadas basadas en el desempeño de los proveedores.</p>

Fuente: Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios “Henry”

La entrevista con el administrador de Insumos Agrícolas Veterinarios Henry revela que la evaluación de proveedores es informal y no sistemática, basada en experiencias previas sin un procedimiento documentado. Los criterios de selección priorizan precio y puntualidad, dejando en segundo plano la calidad consistente de los insumos.

Además, no existe un sistema de monitoreo continuo, y las inspecciones de calidad se realizan de manera esporádica, lo que genera inconsistencias y problemas en la producción. La comunicación con los proveedores es moderadamente efectiva, pero no lo suficientemente fluida para resolver problemas rápidamente.

El administrador reconoce que estos factores afectan la competitividad de la empresa, ya que los insumos defectuosos generan retrasos y disminuyen la satisfacción del cliente. Para mejorar la situación, se recomienda implementar un sistema formal de evaluación de proveedores con auditorías regulares y criterios claros, además de incorporar herramientas tecnológicas para monitorear la calidad de los insumos y optimizar la gestión de la cadena de suministro.

Propuesta de Estrategias de Mejora en la Planificación Logística de la Empresa Insumos Agrícolas Veterinarios “Henry”

Introducción

De acuerdo, a los análisis que se evidenció en la empresa de estudio, se halló problemas en la calidad de insumos debido a la poca estructuración al evaluar a los proveedores, siendo así, una anomalía en la satisfacción del cliente, así mismo, afecta la eficiencia operativa y la capacidad del mercado, siendo necesario para la implementación de un plan que sea formal que permite:

- Sostener y mejorar la calidad de los insumos.
- Desarrollar los procesos internos y seguimiento de la cadena de suministro.

- Reforzar la comunicación y la explicación con los proveedores.
- Disminuir costos adicionales que sean generados por productos que sean defectuosos.
- Ampliar la competencia y sostenibilidad de la empresa en el mercado que se encuentra.

Objetivos del plan

Objetivo General:

Proponer un sistema estructurado de evaluación de proveedores que asegure la calidad de los insumos y mejore la eficiencia de la cadena de suministro.

Objetivos Específicos:

- Diseñar y establecer criterios claros y medibles para evaluar el desempeño de los proveedores.
- Desarrollar herramientas y procedimientos documentados que permitan un seguimiento y control sistemático de la calidad de los insumos.
- Establecer capacitaciones al equipo interno y comunicar a los proveedores los nuevos estándares y procesos para garantizar el cumplimiento de estos.
- Diseñar mecanismos de retroalimentación continua para el mejoramiento permanente del proceso.

Metodología y fases del plan

El método que se aplicará en el plan de evaluación de proveedores tiene como objetivo ser estructurado en fases, que serán diseñadas para la mejora continua de la empresa de insumos agrícolas y veterinarios.

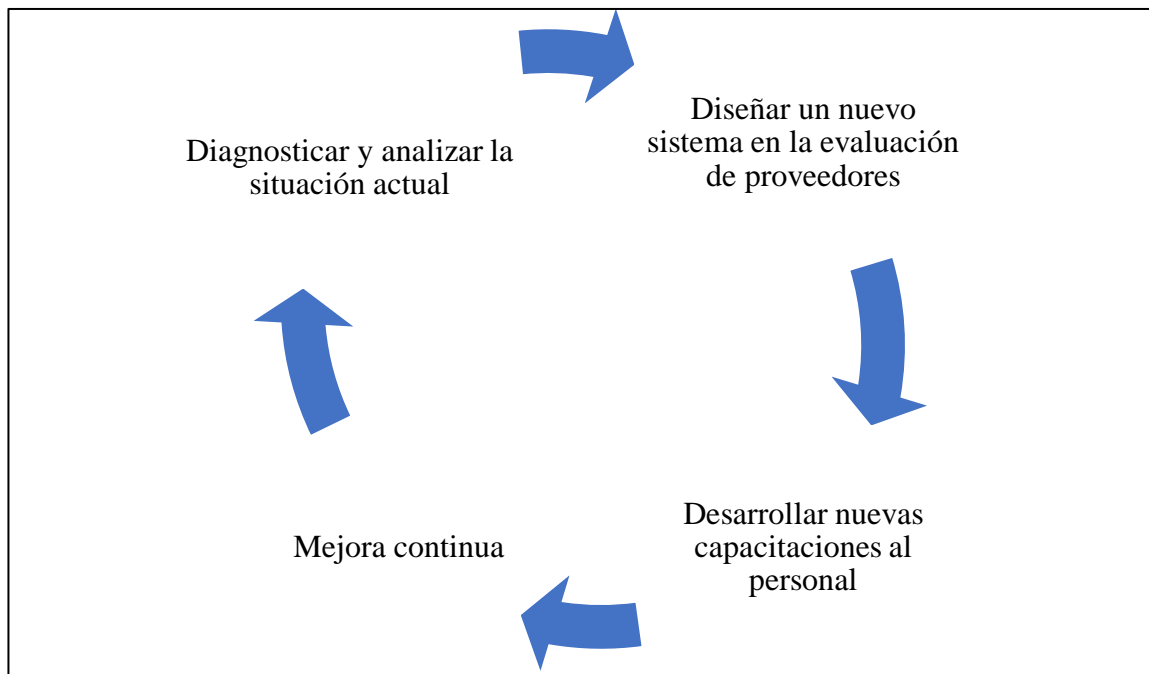


Figura 2. Fases del plan
Elaborado por: Castellano, G

Fase 1: Diagnóstico y análisis de la situación actual identificación de problemas

De acuerdo con la investigación realizada, se detallan los problemas detectados con respecto a la situación actual que se halla en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, por lo tanto, se ha denotar la inestabilidad en la calidad de los insumos o mercadería

Surge cuando la mercadería o insumos no se hallan en buen estado o buena calidad, es decir, tienen fallas logísticas por lo tanto no se realizan las evaluaciones correctas, mucho menos específicas al momento de receptar la misma, obteniendo como resultado un tiempo muerto en la cadena de producción.

Así mismo, se denota la carencia de un sistema estandarizado de evaluación de proveedores, en la actualidad, la evaluación de proveedores no ha tenido un desempeño que sea efectivo, se podría mencionar que no se halla plasmada de manera sistemática, por lo tanto, la metodología estructurada no ha permitido mejorar la actividad en la evaluación de proveedores.

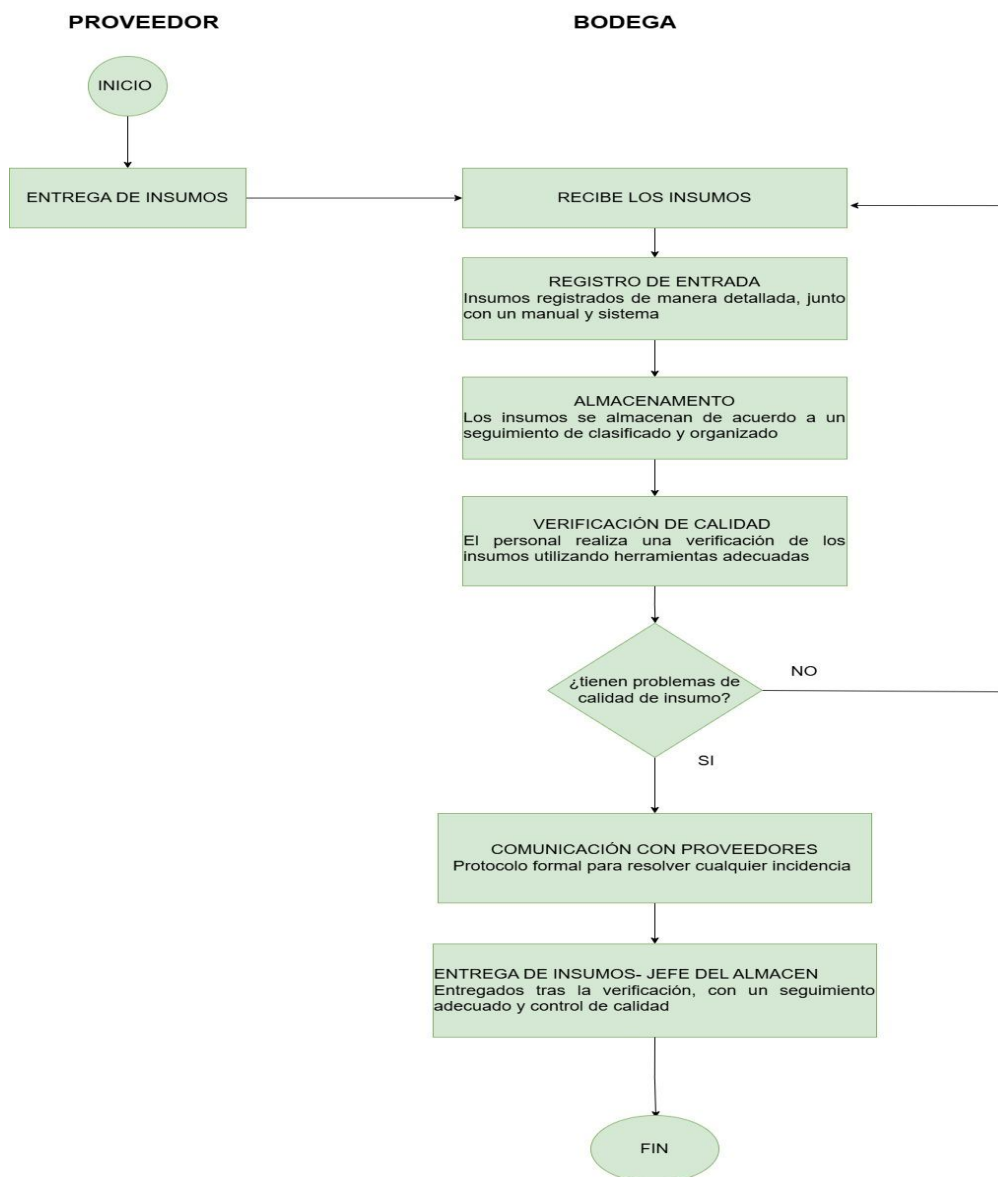
Comunicación Ineficiente con los Proveedores:

En síntesis, en la empresa no se halla una comunicación precisa o concisa, por ende, su un impacto es totalmente negativo, lo mismo que no les permite agilizar la compra, por lo que se debe emplear estrategias y mejorar las habilidades de comunicación.

Mapeo del proceso propuesto

El objetivo es mejorar el proceso actual con acciones como auditorías, un sistema más estructurado.

Figura 3: Proceso mejorado de recepción y control de insumos.



Fase 2: Diseño del sistema de evaluación de proveedores

De acuerdo, a la situación actual en la gestión de proveedores y calidad de cada uno de los insumos, al mejorar la calidad en la evaluación de los proveedores se optimiza los procesos internos y reduce los costos adicionales.

Definición de criterios de evaluación

El proceso de evaluación de proveedores debe basarse en criterios claros, medibles y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa. A continuación, se presentan los criterios de evaluación que se consideran esenciales para la empresa “Insumos Agrícolas Veterinarios Henry”.

- **Calidad del Producto:** En efecto, para mejorar la calidad de los insumos se deben cumplir de manera específica cada una de las técnicas, normas de calidad y libres de defectos.
- **Puntualidad en la Entrega:** Entregar la mercadería en el tiempo adecuado, sin que exista tiempo muerto.
- **Precio y Condiciones Comerciales:** Las condiciones de pagos deben ser cumplidas, de manera que se logre obtener descuentos.
- **Capacidad de Respuesta y Servicio Post-Venta:** Capacidad del proveedor con la finalidad de responder cada uno de los problemas de calidad, siendo así de manera eficiente, por ende, incluye un mejor servicio al cliente.
- **Cumplimiento de Normativas y Certificaciones:** Cumplir cada una de las normativas que debe tener un proveedor, entre ellas ser certificados.

Desarrollo de herramientas de evaluación

Las herramientas en la actualidad son eficientes y eficaces que tiene como objetivo generar criterios en la evaluación de un proceso sistemático verificando el conocimiento de los proveedores.

Ficha de Evaluación de Proveedores

Se creará una Ficha de Evaluación estándar para cada proveedor, en la cual se registrarán todos los criterios de evaluación con sus respectivos indicadores. Esta ficha incluirá una puntuación basada en un rango predefinido (de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente).

Tabla 6.
Ficha evaluación de proveedores

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			
Nombre del Proveedor:			
Dirección:			
Teléfono / Correo Electrónico:			
Producto o Servicio Proporcionado:			
Fecha de Evaluación:			
Responsable de la Evaluación:			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Criterio	Ponderación	Escala de Puntuación	Calificación
Calidad del Producto	30%	1-may	
Puntualidad en la Entrega	25%	1-may	
Precio y Condiciones Comerciales	15%	1-may	
Capacidad de Respuesta y Servicio Postventa	10%	1-may	
Cumplimiento de Normativas	10%	1-may	
Sostenibilidad y Responsabilidad Social	10%	1-may	
TOTAL	100%		
Cálculo = (Calidad * 0.3) + (Puntualidad * 0.25) + (Precio * 0.15) + (Respuesta * 0.1) + (Normativas * 0.1) + (Sostenibilidad * 0.1)			
PUNTAJE TOTAL			
Total, de Puntos Obtenidos:			

Porcentaje de Cumplimiento Total:	
OBSERVACIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES	
Firma del Evaluador	

Scorecard (Cuadro de Mando)

El Scorecard o Cuadro de Mando es una herramienta visual que proporciona un resumen de la puntuación de cada proveedor a lo largo del tiempo. En lugar de sólo calcular la puntuación final, se utilizarán colores (rojo, amarillo, verde) para indicar la presencia de cada proveedor en cada uno de los criterios, permitiendo una visualización rápida de los puntos fuertes y débiles.

Tabla 73.
Scorecard o Cuadro de Mando

Proveedor	Calidad	Puntualidad	Precio	Respuesta Post-Venta	Normativas	Sostenibilidad
Proveedor A	Verde (4 - 5)	Verde (4 - 5)	Verde (4 - 5)	Verde (4 - 5)	Verde (4 - 5)	Verde (4 - 5)
Proveedor B	Amarillo (3)	Amarillo (3)	Amarillo (3)	Amarillo (3)	Amarillo (3)	Amarillo (3)
Proveedor C	Rojo (1 - 2)	Rojo (1 - 2)	Rojo (1 - 2)	Rojo (1 - 2)	Rojo (1 - 2)	Rojo (1 - 2)

Rangos: 1 - 2 Verde; 3 Amarillo; 4 - 5 Verde

Indicadores de gestión

Los Indicadores de Gestión tiene como objetivo de medir el éxito de la implementación del nuevo sistema de evaluación.

Tasa de Defectos:

Definición: Porcentaje de insumos defectuosos recibidos en relación con el total de insumos.

$$\text{Tasa de defectos} = \frac{\text{Número de insumos defectuosos}}{\text{Número total de insumos}} \times 100$$

Meta: Menos del 5% de defectos.

Puntualidad de Entregas:

Definición: Porcentaje de entregas realizadas a tiempo en relación con el total de entregas.

$$\text{Puntualidad de entregas} = \frac{\text{Número de entregas a tiempo}}{\text{Total de entregas}} \times 100$$

Meta: 95% de entregas puntuales.

Costo por Insumo:

Definición: Costo promedio de los insumos recibidos por proveedor.

$$\text{Costo por insumo} = \frac{\text{Costo total de insumos}}{\text{Número de insumos entregados}} \times 100$$

Meta: Competitivo en relación con el mercado.

Tiempo de Respuesta a Incidencias:

Definición: Tiempo promedio que tarda un proveedor en responder a un problema reportado.

$$\text{Tiempo de respuesta a incidencias} = \frac{\text{Tiempo total de respuesta}}{\text{Número de incidencias}} \times 100$$

Meta: Respuesta dentro de las 48 horas.

Cumplimiento de Normativas y Certificaciones:

Definición: El proveedor debe cumplir con las normativas nacionales e internacionales de calidad y sostenibilidad.

$$\text{Cumplimiento de normativas} = \frac{\text{Número de proveedores con certificaciones válidas}}{\text{Número total de proveedores evaluados}} \times 100$$

Meta: 100% de los proveedores deben tener las certificaciones de calidad adecuadas.

Evaluación de sostenibilidad

Definición: Mide el desempeño del proveedor junto a cada uno de sus criterios establecidos en sostenibilidad.

Índice de sostenibilidad

$$= \frac{\text{Total de Puntos Obtenidos en Evaluaciones de Sostenibilidad}}{\text{Total de punto posibles}} \times 100$$

Meta: Comprueba el desempeño del proveedor al 100%.

Fase 3. Comunicación con los Proveedores

El obtener una excelente comunicación externa con proveedores tiene como objetivo mejorar la calidad de la empresa, productos o servicios que se presenten.

Presentación del Nuevo Sistema

Objetivo: Presentar mejores criterios en la evaluación de proveedores.

Se programan reuniones con los proveedores clave para explicar el nuevo sistema de evaluación que se logró llevar a cabo la evaluación y qué aspectos serán medidos.

Fase 4: Capacitación

El objetivo principal del mismo es presentar un mejor de diseño en el que incluya la capacitación del personal, es decir, servicio al cliente. Por otra parte, los proveedores deben ser clasificados y calificados junto con las herramientas que sean eficientes y eficaces.

Capacitación Interna

Aplican herramientas y procesos que se presenten en la evaluación de proveedores dependiendo de la capacidad del personal.

Formación del Personal Interno

Objetivo: Reforzar la gestión de proveedores junto con el nuevo sistema de evaluación, herramientas asociadas y cómo aplicar los criterios de evaluación de manera efectiva.

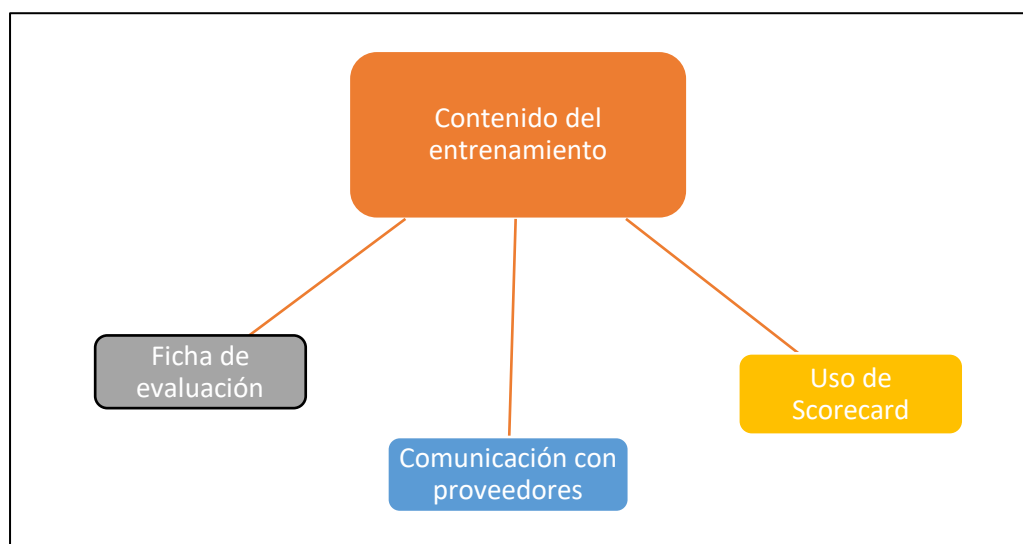


Figura 1. Contenido de entrenamiento

Fase 5: Mejora continua

Esta fase permite a la empresa identificar cada uno de los procesos que sean continuos para analizar el rendimiento, identificar cada uno de los cambios en la cadena de suministro.

Seguimientos

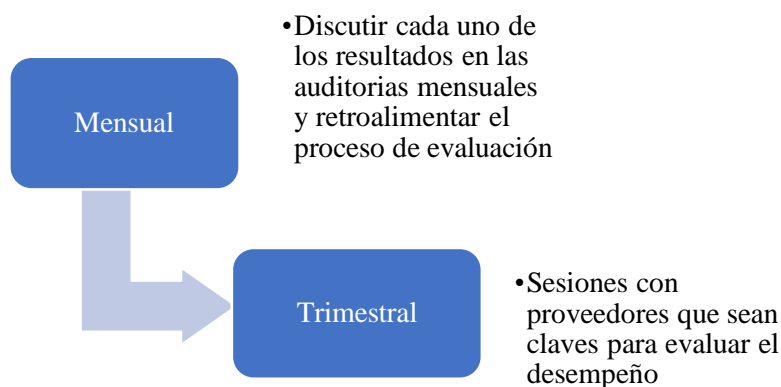


Figura 2. Seguimiento

Evaluación y Ajuste

Analizar la capacidad del progreso que se hallan con ajustes necesarios de la empresa.

Revisión Anual del Sistema

Analizar el progreso de los proveedores durante un año, por lo tanto, deben haber cumplido mejoras de este.

Proceso:

- **Evaluación:** verificar el desempeño general de los proveedores en relación con los indicadores establecidos.
- **Ajuste de Criterios:** Ajustar los criterios de evaluación, así mismo, analizar los aspectos que reflejen las necesidades cambiantes de la empresa.

Costo de la implementación de esta propuesta

Tabla 8. Costos de propuesta

Categoría	Descripción	Valor
Administración	Capacitación al personal interno	\$ 1000
Consultores externos	Consultas- honorarios	\$ 500
Documentación	Auditorias certificadas	\$ 500
Capacitación de proveedores	Talleres	\$ 1000
Total estimado		\$ 3000

Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación evidencian que la empresa Insumos Agrícolas Veterinarios Henry enfrenta deficiencias significativas en la gestión de proveedores y el control de calidad de los insumos. Tanto la observación como la encuesta y la entrevista revelaron que la evaluación de proveedores se realiza de manera informal y poco estructurada, sin criterios claros ni procedimientos estandarizados. Esto ha generado inconsistencias en la calidad de los insumos, afectando la operatividad y la satisfacción del cliente.

En la encuesta aplicada a los colaboradores, un 44.44% de los encuestados calificó el proceso de evaluación de proveedores como poco eficiente, mientras que un 22.22% lo consideró ineficiente. Además, el 55.56% de los encuestados indicó que los problemas de calidad en los insumos afectan con frecuencia la satisfacción del cliente, lo que confirma el impacto negativo de una gestión deficiente de los proveedores.

Por otro lado, la entrevista con el administrador de la empresa reafirmó que no existe un sistema formal de evaluación de proveedores y que las decisiones se basan en relaciones previas y en verificaciones ocasionales de los insumos. También se identificó que la falta de estándares definidos genera costos adicionales, ya que la empresa debe lidiar con devoluciones y retrabajos que afectan su eficiencia operativa.

A nivel logístico, la empresa enfrenta dificultades en la planificación de su cadena de suministro. La falta de registros sistemáticos y de herramientas tecnológicas impide una trazabilidad adecuada de los insumos, lo que limita la capacidad de respuesta ante problemas de calidad. Además, la comunicación con los proveedores no es suficientemente efectiva para garantizar la mejora continua de los productos entregados.

Conclusiones

La investigación revela que la situación actual de la evaluación de proveedores en la empresa "Insumos Agrícolas Veterinarios Henry" presenta deficiencias significativas que impactan directamente la calidad de los insumos y, por ende, la eficiencia de la cadena de suministro. El diagnóstico evidenció que la ausencia de un sistema formal de evaluación y control permite la entrada de insumos con variabilidad en sus características, lo que repercute negativamente en la satisfacción del cliente y en la operatividad diaria. La implementación de procedimientos sistemáticos para la selección y evaluación de proveedores es crucial para optimizar la calidad de los insumos recibidos y fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado.

A lo largo del estudio se identificaron elementos críticos que afectan la calidad de los insumos en función de la evaluación de proveedores. Los resultados indican que los principales factores de riesgo son la falta de claridad en los criterios de evaluación, la comunicación deficiente con los proveedores, y la falta de seguimiento y monitoreo continuo de las entregas. Estos elementos no solo generan costos adicionales, sino que también afectan la capacidad de la empresa para mantener estándares de calidad consistentes en sus productos finales. Mejorar estos aspectos es esencial para establecer una relación de mayor confianza y colaboración con los proveedores, asegurando que los insumos recibidos cumplan con las especificaciones técnicas y normativas requeridas.

La propuesta de un plan de evaluación de proveedores se presenta como una solución integral para mejorar la calidad de los insumos y la eficiencia en la cadena de suministro. La adopción de un sistema estructurado y transparente, que incluya criterios claros de calidad, puntualidad, y sostenibilidad, permitirá a la empresa "Insumos Agrícolas Veterinarios Henry" optimizar sus procesos internos y reducir los problemas de calidad recurrentes. Además, el seguimiento y la evaluación continua de los proveedores facilitará la toma de decisiones informadas, promoviendo la mejora continua y el fortalecimiento de la competitividad en un entorno cada vez más exigente.

Referencias bibliográficas

- Acero, C. P., & Gonzalo Salgado Torres. (25 de Octubre de 2018). *Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa gala y etiqueta*. Obtenido de Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa gala y etiqueta: file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Proyecto/pl/ESTRUCTURA%20DEL%20PLAN%20LOGISTICO.pdf
- Almeida, L. (17 de Febreso de 2019). *El Plan Estratégico Logístico: Una propuesta para una empresa sin animo de lucro*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Proyecto/pl/PLAN%20LOGISTICO%20OPERATIVO.pdf
- Alvarez, R., & Vargas, E. (2022). *Evaluación, selección y desarrollo de proveedores aplicando un proceso de calidad continuo para la mejora de la cadena de suminsitros - caso de estudio*. Publicaciones DYNA SL.
- Ganoza, F. H. (2018). *Gestión Logística*.
- López, J. (2019). *Logística de almacenamiento - Definición, qué es y concepto*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/logistica-de-almacenamiento.html>
- Manzano, E. (2023). *Clasificación de actividades logísticas*. Obtenido de CESUMA.
- Morales Gomez, G., Reza Suarez, L., Galindo Mosquera, S., & Rizzo Bajaña, P. (2019). *Que signififa, fundamentos filosóficos de un modelo educativo de calidad*.
- Morocho Merino, C., & Valladares Guaman, C. (30 de Junio de 2022). *Planeación Estratégica de la Administración de la Cadena de Suministros de la Empresa Unnoparts.S.A. en Santo Domingo, 2022*. Obtenido de REVISTA MULTIDISCIPLINAR G-NER@NDO: <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/86/79>
- Niubiz. (2022). *¿Qué es y cómo funciona un canal de distribución?* Obtenido de

- <https://www.niubiz.com.pe/blog/que-es-como-funciona-canal-de-distribucion/>
Ronquillo, A., & Gracia, L. (Marzo de 2023). Análisis de compra para determinar impacto económico en la empresa de insumos médicos Medecu de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2020-2022. *Ciencia Latina*.
- Ahmed, W., & Huma, S. (2021). Impact of lean and agile strategies on supply chain risk management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 33-56.
- Avidal, C. M., & Rivera, A. D. T. (2019). Gestión de la sustentabilidad en las cadenas de suministro: Un acercamiento desde la teoría. *Repositorio de la red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 13, 1523-1539.
- Fernandez, N. S., Scavarda, L. F., Leiras, A., & Hamacher, S. (2012). Diseño de sistemas de medición de desempeño de proveedores: Experiencias de un caso de estudio. *Production*, 22, 43-57.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2021). *Purchasing & supply chain management*. Cengage Learning.
- Muscillo, A., Pin, P., Razzolini, T., & Serti, F. (2023). *Insumos importados, rendimiento de la empresa y características de la cadena de suministro*. 69-80.
- Osorio Gómez, J. C., Herrera Umaña, M. F., & Vinasco, M. A. (2008). Modelo para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizando AHP. *Ingeniería y desarrollo*, 23, 43-58.
- Osorio, J. C., Arango, D. C., & Ruales, C. E. (2011). Selección de proveedores usando el despliegue de la función de calidad difusa. *Revista EIA*, 15, 73-83.
- Palacios, D., & Rodriguez, M. (2021). Herramientas de logística esbelta aplicadas a un sistema de abastecimiento de materiales. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 8(2), 70-81.
- Sarache Castro, W. A., Castrillón Gómez, Ó. D., & Ortiz Franco, L. F. (2009). Selección de proveedores: Una aproximación al estado del arte. *Cuadernos de administración*, 22(38), 145-168.
- Villanueva-Ponce, R., Avelar-Sosa, L., Alvarado-Iniesta, A., & Cruz-Sánchez, V. G. (2015). The green supplier selection as a key element in a supply chain: A review of cases studies. *Dyna*, 82(194), 36-45.