



## **Análisis de la evaluación de proveedores y su efecto en las compras de la empresa Hilvanando Sueños, Santo Domingo, 2023.**

*Analysis of the evaluation of suppliers and its effect on the purchases of the company*

*Hilvanando Sueños, Santo Domingo, 2023.*

### **Autor:**

Yaira Ximena Gerrero Salvatierra.<sup>1</sup>

Carlos Daniel Navarrete Salcedo.<sup>2</sup>

Miguel Ángel Mantuano Casual.<sup>3</sup>

Elvis Steeven Benítez Hidalgo.<sup>4</sup>



<https://orcid.org/0009-0001-3062-4979>



<https://orcid.org/0009-0003-6973-4942>



<https://orcid.org/0000-0001-7908-8508>



<https://orcid.org/0009-0002-2920-6531>

<sup>1</sup> Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

[yairaguerrerosalvatierra@tsachila.edu.ec](mailto:yairaguerrerosalvatierra@tsachila.edu.ec)

<sup>2</sup> Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

[carlosnavarretesalcedo@tsachila.edu.ec](mailto:carlosnavarretesalcedo@tsachila.edu.ec)

<sup>3</sup> Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

[miguelmantuano@tsachila.edu.ec](mailto:miguelmantuano@tsachila.edu.ec)

<sup>4</sup> Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

[elvisbenitez@tsachila.edu.ec](mailto:elvisbenitez@tsachila.edu.ec)

**Recepción:** agosto de 2023

**Aceptación:** septiembre de 2023

**Publicación:** octubre de 2023

**Citación/como citar este artículo:** Gerrero, 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.



## Resumen

La investigación se llevó a cabo en la empresa "Hilvanando Sueños" en Santo Domingo, y su propósito fundamental fue analizar el impacto de la evaluación de proveedores en la adquisición de materias primas e insumos. El objetivo principal de este estudio consistió en profundizar en la evaluación de proveedores y su influencia en el proceso de compras, con la finalidad de proponer un plan de mejora para la gestión de proveedores. La metodología adoptada fue de enfoque cualitativo, lo que permitió obtener una comprensión integral del proceso actual de evaluación de proveedores. Esta metodología se basó en la observación, la recopilación de datos y el análisis exhaustivo de la información obtenida. La justificación de este estudio se centra en el nuevo proceso de evaluación de proveedores, con la expectativa de mejorar la ejecución de los procedimientos y, por ende, optimizar la selección de proveedores en la empresa. Se anticipa un impacto positivo en el proceso de compras, con la reducción de retrasos en la entrega de materias primas y la mejora en la calidad de los suministros. Los instrumentos utilizados para la investigación incluyen una entrevista con el gerente, un grupo focal con los tres operadores responsables de las actividades relacionadas y la ficha de observación. Estos métodos revelaron varias deficiencias en el proceso actual, siendo la más destacada la falta de un formato de evaluación de proveedores, así como problemas con la entrega oportuna de materias primas y productos dañados.

## Palabras clave

Proveedor, compra.

## Abstract

The research was carried out at the "Hilvanando Sueños" company in Santo Domingo, and its main purpose was to analyze the impact of supplier evaluation on the acquisition of raw materials and inputs. The main objective of this study was to deepen the evaluation of suppliers and their influence on the purchasing process, in order to propose an improvement plan for supplier management. The methodology adopted was a qualitative approach, which allowed obtaining a comprehensive understanding of the current supplier evaluation process. This methodology was based on observation, data collection and exhaustive analysis of the information obtained. The justification for this study focuses on the new supplier evaluation process, with the expectation of improving the execution of the procedures and, therefore, optimizing the selection of suppliers in the company. A positive impact is anticipated in the purchasing process, with the reduction of delays in the delivery of raw materials and the improvement in the quality of supplies. The instruments used for the investigation include an interview with the manager, a focus group with the three operators responsible for the related activities and the observation sheet. These methods revealed several shortcomings in the current process, the most prominent being the lack of a supplier evaluation form, as well as problems with the timely delivery of raw materials and damaged products.

## Keywords

Supplier, purchase.

## Introducción

Las empresas dedicadas a la confección de prendas de vestir, en su constante esfuerzo por mantener su competitividad en el mercado, centran su atención en el manejo eficiente de la materia prima. Esto abarca desde la evaluación de proveedores para la adquisición de insumos hasta el proceso de compras que asegura el suministro de los materiales esenciales para la confección de prendas. Ejemplos notables de éxito en la industria, como Tongkun y YKK, destacan por su capacidad para gestionar de manera excepcional la información en el proceso de evaluación de proveedores, lo que les permite seleccionar a los proveedores idóneos para la adquisición de materia prima.

En el contexto actual, las organizaciones enfrentan desafíos considerables debido a la intensa competitividad del mercado. Para satisfacer las demandas de los clientes, deben estar preparados para proporcionar productos en la cantidad requerida, a precios competitivos y con una calidad excepcional, que cumplan con especificaciones precisas, incluyendo propiedades específicas. En este sentido, una de las áreas cruciales que requiere un fortalecimiento en la gestión de las organizaciones es la selección de proveedores para el suministro de materias primas e insumos.

Es importante destacar que las características de los proveedores evolucionan en respuesta a los cambios en los procesos y productos de la organización. Por lo tanto, es esencial ajustar la política de selección de proveedores para abordar aspectos como la cultura organizacional, capacidad de producción, precio del producto, calidad, velocidad de respuesta, servicio postventa y condiciones de entrega, incluyendo el tamaño del lote.

En este contexto, el tamaño del lote se convierte en un aspecto estratégico que influye en la obtención de promociones, descuentos y reducciones de precios unitarios para satisfacer la demanda del cliente. Este proyecto tiene como objetivo analizar el proceso de evaluación de proveedores y su impacto en las compras, específicamente en la empresa "Hilvanando Sueños".

Se ha buscado mejorar el proceso existente para comprender mejor el flujo de adquisiciones, asegurando que la evaluación adecuada de proveedores garantice el suministro de materiales, equipos, productos y servicios en términos óptimos de cantidad, calidad, tiempo y costo.

Los autores del presente estudio basándose en las causas previamente expuestas, se identificaron factores que influyeron en el proceso de compras en el pasado. La falta de suministro por parte de los proveedores a la empresa, la entrega de productos que no cumplieron con las especificaciones deseadas, lo que resultó en pérdidas económicas. Además, la limitada comprensión de los proveedores sobre los productos comercializados afectó directamente a la empresa y su proceso de compras. También se observó que, en algunas ocasiones, los productos no llegaban en la cantidad y volumen acordados al momento de la compra, lo que afectaba negativamente las ventas y la satisfacción del cliente.

Ante este contexto, se planteó una propuesta de mejora para el proceso de evaluación de proveedores, con el objetivo de aumentar la eficiencia en las compras de la empresa dando respuesta a la pregunta: ¿Cómo afectó la evaluación de proveedores a las compras de la empresa Hilvanando Sueños en el año 2023?

Lo anterior presupuso conocer algunos estudios que sirvieron de base de sustentación teórico – práctico a fin de realizar un análisis retrospectivo de la evaluación de proveedores y su efecto en las compras de la empresa Hilvanando Sueños en Santo Domingo, en el año 2023 como propósito planteado en esta investigación.

Según (Burt, 2003), hasta los años ochenta, la función de aprovisionamiento fue relegada a las operaciones de compra y administración del inventario. No obstante, las exigencias del medio competitivo actual han llevado a reconocer su importancia en la estrategia empresarial. Hoy se acepta que la fiabilidad, la calidad y el buen desempeño de una empresa dependen en gran parte del desempeño de su base de proveedores.

La selección de proveedores debe tener como criterio principal, la capacidad del proveedor para mejorar y trabajar bajo políticas de cofabricación, sin prescindir de las características valoradas tradicionalmente como la calidad, el servicio, el precio y los planes de pago. Así mismo, implica una decisión que, en algunos casos, puede resultar bastante difícil, debido a la naturaleza y a la diversidad de los productos y servicios que se adquieren y de las variaciones cualitativas y cuantitativas en el comportamiento de la demanda.

Según (Sáez, 2008), proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término emana del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. Es importante establecer que básicamente existen dos tipos claramente diferenciados de proveedores, por un lado, están los de bienes, que son los que aportan, venden y surten de objetos o artículos tangibles.

La evaluación de los proveedores permite establecer cuáles son los proveedores que están mejor posicionados para desempeñar los requisitos relacionados con las características de calidad del producto, el plazo de entrega y el precio.

(Leenders, 2012), plantea que en un mundo donde el suministro es el determinante más importante de la supervivencia, la gestión de adquisiciones y suministros se ha convertido en una herramienta cada vez más obvia en el éxito empresarial. El desempeño de la cadena de suministro afecta más que el riesgo operativo y financiero, así como riesgos para la reputación de la organización. Toda organización necesita proveedores, sin ellos nadie puede existir. De ahí el método la actitud de la organización hacia los proveedores, los procesos y políticas de adquisición, así como las relaciones con los proveedores afectan no solo el desempeño de los proveedores, sino también sobre la organización. Ninguna entidad puede tener éxito sin el apoyo de su base de proveedores, tanto operativa como estratégicamente, a corto o largo plazo. La función de compras es muy importante para las empresas, estas tienen como objetivo fundamental la adquisición adecuada de materias primas y auxiliares, materiales, suministros,

mecanismos y bienes necesarios para que la empresa despliegue sus operaciones de forma placentera.

Refiere (Requena, 2014), el proceso de compra y adquisición es suministro de insumos de producción, repuestos y materiales la cantidad correcta, la calidad correcta y el precio correcto organizar actividades en el lugar y tiempo deseado. Además, dieciséis consiste en un suministro ininterrumpido de materiales, bienes y/o suministros involucrarlos directa o indirectamente en la cadena de suministro distribución o producción. Debe ser entregado en cantidades suficiente en el momento deseado, al precio acordado y en el lugar; a la estructura de este último concepto es confirmada por "Optimización de la Compras en compañía".

Según (D'Angelo, 2010), la gestión de la cadena de suministro es responsable del desarrollo y control de todas las actividades involucradas en el proceso de compras y suministro, incluyendo: Diseño, entrega, fabricación y logística. También incluye sistemas integrados con los proveedores de mis proveedores y clientes de clientes para poder evaluar flujos de producto en procesos integrados, midiendo su velocidad, visibilidad y grado de sincronización. El proceso de Gestión de la Cadena de Abastecimiento o Suministro (Supply Chain Management), incluye al menos a 5 actores, los cuales son: Proveedor, Fabricante, Distribuidor, Vendedor y Cliente.

El área de Compras es una de las bases más importantes para las empresas en la actualidad, dada la importancia estratégica de la Logística y de la Supply Chain. La ocupación de esta área es proporcionar de forma práctica y rápida la ejecución de proyectos relacionados con el trabajo global de la empresa.

Por su parte (Berreneche, 2010), conocer las características de los proveedores del competidor puede ayudar a comprender, por ejemplo, por qué pueden ofrecer a sus clientes productos y/o servicios que no pueden ofrecer a los propios. Las ventajas del negocio frente a la competencia pueden originarse –e incluso, construirse – mediante la selección de proveedores adecuados.

En ocasiones, la empresa se esmera en ofrecer un buen servicio, variedad y calidad en sus productos, atención especial, pero cuenta con proveedores inconstantes y poco serios, o bien, depende de unos cuantos proveedores sobre los cuales no tiene poder para negociar el precio o condiciones de venta de sus artículos o servicios. Esto puede llevar cualquier negocio a la quiebra.

Es necesario analizar los siguientes factores para poder evaluar la calidad de los proveedores y compararlos con los competidores:

- ¿Qué tipo de servicios adicionales ofrecen?
- ¿Cuáles son sus tiempos de entrega?
- ¿Qué condiciones de pago y crédito ofrecen?
- ¿Cuál es su desempeño en cuanto a puntualidad, variedad y calidad de los productos o servicios que proporcionan?

Por otro lado entendiendo el proceso de compras (Heredia, 2013), considera que este incluye el suministro continuo de materiales, bienes-servicios para ingresar directa o indirectamente a la cadena productiva. Estos bienes y/o servicios deberán estar disponibles previa solicitud, en el momento deseado, al precio pactado, en el lugar solicitado por el cliente y en el tiempo especificado con anterioridad.

(Nogales, 2007), plantea la importancia del departamento de compras ha obligado a algunas empresas no solo a reorganizar las operaciones del departamento, sino también a repensar el formato tradicional y las relaciones con los proveedores, dando como resultado una visión e integración de la cadena de suministro. Al crear relaciones de colaboración entre diferentes áreas de la empresa, implementar mejoras conjuntas y redefinir roles a lo largo de la cadena, algunas empresas pueden crear un excelente valor y ser más competitivos en el mercado.

Además enfatiza este autor (Nogales, 2007), que existen varios criterios para clasificar las compras, entre ellos:

**Por tipo de solicitud: se refiere al área que solicita la entrada, ejemplo:**

*Materia prima:* Son los recursos naturales de los que obtenemos materiales utilizados en actividades técnicas.

*Suministros:* La asignación del producto debe pasar por todo el proceso desde el productor hasta el consumidor o destinatario final.

Al respecto (Mora, 2011), plantea que en las organizaciones, la cadena de suministro conecta las siguientes áreas funcionales: Almacenamiento de materia prima, accesorios, equipos, producto en proceso y producto terminado.

- Transporte de materia prima desde los proveedores hasta la fábrica.
- Distribución del producto terminado a clientes y usuarios finales.
- Compras, negociaciones con proveedores.
- Gestión de servicios especiales.

**Por ello, la cadena de suministro se integra con otras áreas de la empresa, como son:**

*Marketing:* para diseño y desarrollo de nuevas materias primas, distribución de productos.

*Ventas:* entrega de producto terminado según pedidos, alta y gestión de clientes y cobro de pedidos.

*Calidad:* certificar todos los procesos de suministro y distribución y estandarizar el manejo de la cadena de suministro.

*Producción:* identificar y asignar las necesidades de adquisición de materias primas productor listo.

*Área financiera:* determinación de los requerimientos de capital necesarios para el normal desarrollo de la operación de la cadena de suministro.

Finalmente se puede inferir que estos aportes abordan de manera efectiva la importancia de la gestión de proveedores en la industria de confección de prendas de vestir y su impacto en el proceso de compras. La competitividad en el mercado actual se enfatiza como una clave de desafío para las organizaciones. Para satisfacer las demandas de los clientes, es esencial proporcionar productos de alta calidad, en la cantidad requerida y precios competitivos. La gestión de proveedores se presenta como un aspecto crítico para lograr estos objetivos, ya que los proveedores desempeñan un papel fundamental en la cadena de suministro.

Se resalta la importancia de adaptar la política de selección de proveedores a los cambios en los procesos y productos de la organización. Esto incluye aspectos como la cultura organizacional, la capacidad de producción, el precio, la calidad, la velocidad de respuesta, el servicio postventa y las condiciones de entrega.

El proyecto propuesto para analizar el proceso de evaluación de proveedores en la empresa "Hilvanando Sueños" y su efecto en las compras es coherente con la problemática planteada. La discusión se centra en los factores que han afectado el proceso de compras en el pasado, como la falta de suministro, entregas deficientes y problemas de comprensión entre proveedores y la empresa.

### **Metodología**

En esta investigación se empleó un enfoque cualitativo para analizar en profundidad la situación pasada de la empresa, identificar posibles deficiencias y comprender el funcionamiento de las variables estudiadas. Se realizaron entrevistas semiestructuradas con el gerente, el representante legal, los operadores y el diseñador de la empresa para obtener una perspectiva detallada de los desafíos pasados y la ficha de observación para conocer los procesos de compras a proveedores.

La investigación tuvo un alcance a nivel descriptivo, ya que se buscó comprender y describir la gestión existente en la empresa en relación con las variables estudiadas en el pasado. Se

recopilaron datos que permitieron caracterizar la situación pasada y proporcionaron información para la creación de una propuesta de mejora.

La investigación incluyó al gerente de la empresa como el principal informante en el pasado, lo que correspondió a una persona. Además, se llevó a cabo un Focus Group con 3 personas con conocimientos específicos sobre las variables estudiadas, incluyendo a la Representante Legal, Operadora y Diseñadora. Además de las entrevistas y el Focus Group, se realizó una ficha de observación para complementar la recopilación de datos en el pasado.

proceso de investigación. En la siguiente tabla se describe la composición de la muestra:

**Tabla 1**

*Población*

<b>Instrumento</b>	<b>Muestra</b>	<b>Cargo</b>
<b>Entrevista</b>	1	Gerente
<b>Focus group</b>	3	Representante Legal, Operadora y Diseñadora.

**Fuente:** Empresa HS

**Elaborado por:** Yaira Guerrero y Carlos Navarrete

El diseño de la investigación fue transversal, ya que se desarrolló en el tiempo presente para la recolección de los datos necesarios sobre las dos variables objeto de estudio lo que garantizó que los resultados obtenidos reflejaran de manera más objetiva la situación de la empresa para analizarlos e identificar patrones, relaciones y diferencias entre grupos o subgrupos dentro de la población estudiada.

### **Resultados y discusión**

A continuación, se pone a consideración el contexto significativo para evaluar la relevancia de los resultados en relación con el objetivo de la investigación, destacando su importancia en el proceso investigativo y su contribución en el campo de estudio del sector empresarial, particularmente los procesos de compras a proveedores.

**Tabla 2**

Ficha de Observación

<b>ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SU EFECTO EN LAS COMPRAS DE LA EMPRESA HILVANANDO SUEÑOS, SANTO DOMINGO, 2023.</b>		<b>Observador:</b>			
		Yaira Guerrero			
		Carlos Navarrete			
<b>Lugar:</b>	Santo Domingo de los Tsáchilas, Empresa Cooperativa Jorge Mahuad, Sector Hilvanando uno “Av. Patricio Romero Sueños Barberis”	<b>Evento/Proceso observado:</b> Evaluación de Proveedores y Compras			
<b>Hora Inicio:</b>	11:00 a. m.	<b>Código de registro de observación:</b> 001			
<b>Hora Final:</b>	11:30 a. m.				
<b>N.º Aspectos a observar</b>	1	2	3	4	
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción de la Empresa hacia sus Proveedores?		X			
2. ¿Qué tan efectivo es el proceso de compras?		X			
3. ¿Qué tan eficientes son sus proveedores con los tiempos de entrega?			X		
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en base a la calidad de los productos adquiridos?		X			
5. ¿Qué tan eficiente es la alianza comercial que a formado la empresa con los diferentes proveedores?		X			

**Fuente:** Empresa HS**Elaborado por:** Yaira Guerrero y Carlos Navarrete

La observación realizada en la Empresa Hilvanando Sueños en Santo Domingo, 2023, brindó información valiosa sobre la evaluación de proveedores y su impacto en el proceso de compras.

A continuación, se discuten los resultados obtenidos:

*Nivel de Satisfacción de la Empresa hacia sus Proveedores:* La observación reveló que la empresa muestra un alto nivel de satisfacción hacia sus proveedores. Esto se refleja en su disposición para mantener relaciones comerciales sólidas con ellos y en la aparente confianza en la calidad de los productos y servicios proporcionados por los proveedores.

Efectividad del Proceso de Compras: La efectividad del proceso de compras se evaluó como positiva. La empresa parece tener un sistema de compras bien establecido que le permite adquirir los materiales necesarios de manera eficiente. Sin embargo, es importante destacar que se necesitaría una evaluación más detallada para comprender completamente la eficacia de este proceso.

*Eficiencia de los Proveedores en los Tiempos de Entrega:* Se controlará que los proveedores son eficientes en cuanto a los tiempos de entrega. Esto indica que los productos y materiales requeridos están disponibles cuando la empresa los necesita, lo que contribuye a un flujo de producción más suave y oportuno.

*Nivel de Satisfacción en Base a la Calidad de los Productos Adquiridos:* La empresa demuestra un alto nivel de satisfacción en relación con la calidad de los productos adquiridos a través de sus proveedores. Esta satisfacción es un indicador clave de la confianza en la calidad de los insumos utilizados en la confección de prendas de vestir.

*Eficiencia de la Alianza Comercial con los Proveedores:* La alianza comercial entre la empresa y sus proveedores parece ser eficiente. Esta colaboración es fundamental para garantizar un suministro constante de materiales de alta calidad. Los resultados sugieren que la empresa ha establecido relaciones sólidas con sus proveedores.

Estos resultados proporcionan una visión general positiva de la relación entre la Empresa Hilvanando Sueños y sus proveedores, así como de la eficiencia de su proceso de compras. Sin embargo, es importante destacar que estos resultados son preliminares y se requeriría un análisis más profundo y una recopilación de datos adicionales para obtener una comprensión completa de la evaluación de proveedores y su efecto en las compras de la empresa. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y mejoras en la gestión de proveedores y compras en la empresa.

## Análisis Entrevista

**Tabla 3**

Análisis de la Entrevista

Pregunta	Argumento	Análisis
1. ¿Cuál es la situación actual del proceso de compras?	La situación actual en el proceso de compras dentro de la empresa son los puntos estantes, en el sistema de gestión interno no ha habido problemas, sino más bien en el sistema externo, es decir factores como distancia, tiempo, etc.	La empresa como tal cuenta con varios puntos ciegos que perjudican las compras de los suministros y materias primas, basándose más en la parte externa.
2. ¿Cómo cree usted que afecta el proceso de evaluación de proveedores a las compras dentro de la empresa?	La empresa en la actualidad no cuenta con la evaluación de proveedores, sino que con alianzas estratégicas con los proveedores que permiten mantener precios y calidad.	En la actualidad la empresa se a basado en formar alianzas estratégicas con sus proveedores funcionándoles de manera efectiva, aun así ellos no descartan el poder contar con una futura manera de poder evaluar a los proveedores.
3. ¿Han existido problemas con el suministro de la materia prima?	Si han existido problemas tanto de materias primas como suministros secundarios, ejemplo de esto es que ha habido ocasiones en que el proveedor de telas no cumple con la entrega, así mismo los suministros de hilos, botones y cierres, en ocasiones no se entregan los colores correctos y existen productos deteriorados.	Los problemas que han existido en relación a la entrega de los suministros han sido varios, empezando desde los tiempos tardíos de entrega hasta suministros cambiados en base al color o textura.
4. ¿Ha tenido retrasos en las entregas por parte de los proveedores?	En cuanto a insumos por ser locales no han existido muchos retrasos, en cuanto a las telas si ha habido varios retrasos más por el transporte los cuales han retrasado hasta un fin de semana completo.	La falta de responsabilidad por parte de la persona encargada del transporte de la materia prima desde el lugar donde se encuentra la tela a generado en varias ocasiones retrasos en la confección, y por ende al cliente.
5. ¿Considera usted que el proceso de evaluación de proveedores es importante para la empresa? ¿Por qué?	Como se mencionó con anterioridad, la empresa como tal no cuenta con una estructura que permita evaluar a los proveedores,	La empresa en la actualidad no cuenta con la evaluación a proveedores, no obstante, se hace hincapié a que esta sería muy útil para la empresa, ya

	aun así se considera que este podría permitir conocer la afinidad y por ende tener un dato numérico que nos indique el nivel de eficiencia de los proveedores.	que esta permitirá conocer más de cerca a proveedores y productos ofrecidos.
6. ¿Al momento de recibir la compra de la materia prima, han existido inconvenientes (productos incompletos o en mal estado)?	Con el tema de los suministros si, en algunos casos los botones, en ocasiones unos que otros vienen con alguna falla en su mayoría de fábrica, aun así se hace un llamado de atención al proveedor.	En la compra de materia prima no han existido muchos inconvenientes, sino al momento de realizar la compra de insumos es decir materiales secundarios que se necesitan para la confección de las prendas, estos desde colores, formas y deterioros.
7. ¿Los productos que actualmente le entregan sus proveedores proveen las necesidades de la empresa?	Si, por que la empresa busca materia prima que cumpla con la calidad para la satisfacción del cliente.	A pesar de algunas inconsistencias en las compras de materia prima e insumos, la empresa mantiene la calidad de sus productos hacia sus clientes.
8. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa en la actualidad?	El tema de proveedores es super dinámico, ha habido proveedores de insumos que hoy abren y pasando el tiempo cierran por A o B razones, entonces no se podría dar un número exacto de estos.	No se puede conocer un número exacto, aun así se supo explicar que la empresa cuando el proveedor no cumple con lo pactado en las alianzas se hace cierre a su servicio, buscando así otro proveedor capaz.
9. ¿Han existido retrasos en las entregas a los clientes por inconsistencias con los proveedores?	En un par de ocasiones si han existido retrasos, esto por inconsistencia en la entrega de la materia prima.	Los retrasos que han existido con los clientes han sido por la demora en la entrega de la materia prima, esto retrasa el proceso de confección, la jornada laboral del personal de trabajo, y por ende la entrega del producto final al cliente, dando como resultado la insatisfacción al cliente.
10. ¿Actualmente la empresa cuenta con un modelo de evaluación de proveedores que permita la selección de los mismos?	Que se tenga una matriz que permita evaluar a los proveedores no, pero con el trascurso del tiempo se han hecho alianzas comerciales, que los proveedores se han comprometido a acuerdos, precios y tiempos de entregas, cuando el proveedor no	En la actualidad la empresa no se encuentra sujeta a algún formato o matriz que permita evaluar a los proveedores, ellos a lo largo del tiempo se han manejado alianzas comerciales y estratégicas, basándose más en un acuerdo de palabra.

---

cumple con lo pactado se  
hace cierre a su servicio.

---

**Fuente:** Empresa HS

**Elaborado por:** Yaira Guerrero y Carlos Navarrete

La discusión de los resultados obtenidos en la entrevista con representantes de la Empresa Hilvanando Sueños revela una serie de aspectos claves relacionados con la evaluación de proveedores y su impacto en el proceso de compras. Estos hallazgos proporcionan una visión completa de la situación actual de la empresa y sugieren áreas de mejora potencial:

*Situación Actual del Proceso de Compras:* La empresa reconoce que su proceso de compras enfrenta desafíos, especialmente en lo que respecta a factores externos como la distancia y el transporte. Estos factores pueden generar retrasos en la adquisición de materias primas y, en última instancia, afectar la eficiencia operativa.

*Implicaciones:* La empresa debe considerar estrategias para mitigar los efectos de estos desafíos externos. Esto podría incluir una planificación más cuidadosa de las entregas y la diversificación de fuentes de suministro para reducir la dependencia de proveedores lejanos.

*Impacto del Proceso de Evaluación de Proveedores:* Aunque actualmente no se realiza una evaluación formal de proveedores, la empresa ha logrado establecer alianzas estratégicas efectivas. Sin embargo, los participantes reconocen la importancia de contar con un proceso de evaluación en el futuro.

*Implicaciones:* La empresa está en el camino correcto al reconocer la necesidad de una evaluación formal de proveedores. Implementar un proceso de este tipo puede ayudar a identificar proveedores más confiables y eficientes, lo que a su vez podría mejorar la gestión de compras y reducir los problemas de suministro.

*Problemas con el Suministro de Materia Prima:* La empresa ha experimentado problemas en el suministro de materias primas y suministros secundarios, incluidos retrasos en las entregas y productos deteriorados.

*Implicaciones:* Estos problemas pueden afectar la calidad y la puntualidad en la producción. La empresa debe considerar medidas para mejorar la coordinación con los proveedores y establecer estándares claros de calidad y tiempo de entrega.

*Inconvenientes en las Entregas:* Se han identificado inconvenientes en los productos recibidos, como botones defectuosos, lo que requiere la atención del proveedor. Además, se han observado problemas en la compra de insumos secundarios, como colores incorrectos y productos deteriorados.

*Implicaciones:* Estos problemas podrían afectar la calidad de los productos finales y generar costos adicionales para la empresa. Es esencial establecer canales de comunicación efectivos con los proveedores y realizar un seguimiento cercano de la calidad de los insumos.

*Satisfacción de las Necesidades:* A pesar de las inconsistencias en las compras de materias primas e insumos, la empresa logra satisfacer las necesidades de sus clientes al mantener la calidad de sus productos.

*Implicaciones:* La empresa demuestra un compromiso con la satisfacción del cliente al mantener la calidad de los productos a pesar de los desafíos en el proceso de compras. Ésta es una fortaleza que debe preservarse y promoverse.

*Número de Proveedores:* Dada la naturaleza dinámica de los proveedores, la empresa no puede determinar un número exacto. Sin embargo, está claro que la empresa busca alternativas cuando un proveedor no cumple con los acuerdos.

*Implicaciones:* La flexibilidad en la selección de proveedores es esencial. La empresa debe mantener un monitoreo constante del desempeño de sus proveedores y estar dispuesta a cambiar o ajustar alianzas cuando sea necesario.

*Retrasos en las Entregas a Clientes:* Los retrasos en las entregas a clientes han ocurrido debido a problemas en la entrega de materia prima, lo que impacta en la satisfacción del cliente.

*Implicaciones:* Los retrasos en las entregas pueden tener un efecto negativo en la reputación de la empresa y la satisfacción del cliente. Es fundamental mejorar la coordinación con los proveedores y optimizar el proceso de compras para evitar estos problemas.

*Modelo de Evaluación de Proveedores:* La empresa no cuenta actualmente con un modelo formal de evaluación de proveedores, confiando más en acuerdos verbales.

*Implicaciones:* La implementación de un modelo formal de evaluación de proveedores puede brindar beneficios significativos, como la capacidad de identificar y retener a los proveedores más confiables y eficientes. Esta mejora debería considerarse seriamente en el futuro.

Estos resultados indican que la Empresa Hilvanando Sueños se enfrenta a desafíos en su proceso de compras, pero ha establecido alianzas estratégicas efectivas con proveedores. La implementación de un proceso formal de evaluación de proveedores y la atención a los problemas de suministro pueden ser pasos importantes para mejorar la gestión de compras y garantizar la satisfacción del cliente. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en la empresa.

La tabla 4 muestra los indicios constatados e través del análisis Focus Group.

**Tabla 4**  
Análisis Focus Group

COLABORADORES PARTICIPANTES	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGOS
Melani Tandazo	Representante Legal
Teresa Landeta	Operadora
Verónica Llanos Chacua	Diseñadora

## MODERADORES

Yaira Ximena Guerrero Salvatierra

Estudiante

Carlos Daniel Navarrete Salcedo

Estudiante

### Temas a tratar

### Evaluación de Proveedores y Compras

#### ARGUMENTOS RECABADOS

#### ANÁLISIS

V. Los pedidos de materia prima se hacen con dos días de anticipación, aun así, la entrega de estos suele tardar un uno a dos días, esto retrasando la confección de las prendas por motivos de que toca esperar la llegada de la materia prima.

A pesar de que la orden de compra se envía con anticipación, existen retrasos en las entregas por parte del proveedor.

V. Con los suministros de botones si ha habido muchas inconsistencias, desde no haber huecos en ellos hasta salir dañados o con colores distintos a los pedidos, en el tema de cierres e hilos también suelen llegar colores distintos a los pedidos.

La mayor cantidad de inconsistencias que existen en la empresa ha sido con los suministros, ya que estos son los que vienen con defectos de fábrica.

T. Los más importante podrían ser las entregas y el estado del producto, así mismo la atención hacia ellos como compradores, ya que en ocasiones las personas implicadas en la atención al cliente por parte de los proveedores no es la adecuada, cabe mencionar que la calidad de la materia prima y demás insumos es una de los criterios más importantes.

Se menciona que algunos de los aspectos más importantes para evaluar a los proveedores serian la transparencia con los tiempos de entrega de los productos, así mismo la calidad y buen estado de los suministros.

M. Influiría de manera positiva, porque esta permitiría no hacer compras mal habidas con proveedores no calificados que no cumplan con las expectativas de la empresa.

Se alega que la evaluación a proveedores permitiría minimizar falencias en los productos y más aún reducir costos en pérdidas con insumos en mal estado.

M. Sí, estoy segura de que la evaluación de proveedores mejoraría la calidad de los productos al que nosotros necesitamos acceder, por ende, esto mejorara los procesos dentro de la empresa.

La evaluación a proveedores permite la relación con el comprador, más aún asegura la calidad de los productos que ellos ofrecen hacia la empresa.

T. Si, sería factible porque esto permitirá conocer de dónde llegan los productos y pudiendo mejorar las compras que se realizan, así mismo jugaría un papel importante al producto final y cliente.

Conocer el camino que recorre la materia prima desde su producción hasta llegar a la empresa permitirá tener mayor confiabilidad en los productos que se adquieren.

V. Sí, porque la responsabilidad social y sostenibilidad juegan un papel importante dentro de la evaluación a proveedores.	El cumplimiento con acuerdos pactados entre empresa proveedor es importante para el cumplimiento de la entrega de suministros por parte del proveedor, así mismo los productos de calidad deben cumplir con la sostenibilidad que ayude al cuidado ambiental.
M. Sí, porque esto permite conocer las falencias que existen en los productos, conllevando a cortar la relación con el proveedor que no cumple con la calidad, esto ahorraría gastos innecesarios reduciendo así costos a la empresa.	Con la evaluación de proveedores la empresa busca reducir gastos en materia prima o insumos que no cumplan con las necesidades de la empresa.
T. los factores que se podrían tomar en cuenta sería el poder conocer al proveedor, así mismo conocer el recorrido de la materia prima antes de llegar a la empresa y la calidad de los mismos, relación con otras empresas, confiabilidad.	Los factores mencionados tienden a dar mayor confiabilidad a la empresa al momento de formar alianzas con proveedores y adquirir su materia prima

**Fuente:** Empresa HS

**Elaborado por:** Yaira Guerrero y Daniel Navarrete

El análisis del focus group revela una serie de puntos cruciales relacionados con la evaluación de proveedores y su impacto en el proceso de compras de la Empresa Hilvanando Sueños. Estos hallazgos proporcionan una visión más profunda de la perspectiva de los participantes y ofrecen recomendaciones adicionales:

*Retrasos en las Entregas de Materia Prima:* Los participantes señalan que a pesar de realizar pedidos de materia prima con dos días de anticipación, las entregas suelen retrasarse uno o dos días. Esto puede causar demoras en la confección de las prendas.

*Implicaciones:* La empresa debe abordar estos retrasos con el proveedor y buscar soluciones para garantizar entregas más oportunas. Una gestión más eficaz de los plazos de entrega es esencial.

*Inconsistencias en los suministros:* Se observan numerosas inconsistencias en los suministros, como botones sin botones, productos dañados y colores incorrectos en botones, cierres e hilos.

*Implicaciones:* La empresa debe establecer estándares de calidad claros con los proveedores y realizar un seguimiento cercano para asegurarse de que los suministros cumplan con los requisitos. Se pueden considerar medidas de control de calidad adicionales.

*Criterios de Evaluación Importantes:* Los participantes mencionan que la transparencia en los tiempos de entrega y la calidad de los suministros son criterios fundamentales para evaluar a los proveedores.

*Implicaciones:* La empresa debe formalizar estos criterios en un proceso de evaluación de proveedores. La claridad en los tiempos de entrega y la calidad de los productos deben ser prioridades en las alianzas comerciales.

*Beneficios de la Evaluación de Proveedores:* Los participantes creen que la evaluación de proveedores influiría positivamente al evitar compras de proveedores no calificados y reducir costos en pérdidas de insumos en mal estado.

*Implicaciones:* Implementar un proceso formal de evaluación de proveedores puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los productos y reducir costos operativos.

*Mejora de la Calidad de Productos:* Los participantes están seguros de que la evaluación de proveedores mejorará la calidad de los productos y, por lo tanto, los procesos dentro de la empresa.

*Implicaciones:* La empresa debe comunicar claramente su compromiso con la calidad a los proveedores y utilizar la evaluación como una herramienta para mejorar continuamente la calidad de los productos.

*Conocimiento del Origen de la Materia Prima:* Los participantes señalan la importancia de conocer el origen de la materia prima para garantizar la confiabilidad de los productos.

*Implicaciones:* La empresa debe rastrear y documentar la cadena de suministro de la materia prima para asegurarse de que cumple con los estándares de calidad y sostenibilidad.

*Responsabilidad Social y Sostenibilidad:* Se destaca que la responsabilidad social y la sostenibilidad son aspectos clave en la evaluación de proveedores.

*Implicaciones:* La empresa debe considerar estos aspectos al seleccionar y evaluar a los proveedores. Cumplir con acuerdos y prácticas sostenibles es fundamental.

*Factores Clave en la Evaluación de Proveedores:* Los factores mencionados, como conocer al proveedor, rastrear la materia prima y establecer relaciones de confianza, aumentan la confiabilidad de la empresa en sus alianzas comerciales.

*Implicaciones:* La empresa debe formalizar estos factores como parte de su proceso de evaluación de proveedores. Establecer relaciones sólidas y transparentes es esencial para el éxito a largo plazo.

Los resultados del focus group destacan la importancia de abordar los retrasos en las entregas, las inconsistencias en los suministros y la implementación de un proceso formal de evaluación de proveedores. Estas recomendaciones deben considerarse para mejorar la gestión de compras y garantizar la calidad y la eficiencia en la producción de la Empresa Hilvanando Sueños.

## **Conclusiones**

Con base en los resultados y análisis obtenidos en esta investigación sobre la evaluación de proveedores y su impacto en las compras de la Empresa Hilvanando Sueños, se pueden derivar las siguientes conclusiones:

1. Los hallazgos de esta investigación resaltan la importancia de implementar un proceso estructurado de evaluación de proveedores. La falta de evaluación sistemática ha llevado a retrasos en las entregas e inconsistencias en los suministros. Establecer criterios claros de evaluación, como la transparencia en los plazos de entrega y la calidad de los productos, es esencial para mejorar la eficiencia y la calidad de las compras.

2. Los participantes, tanto de las entrevistas como del grupo focal, expresaron la convicción de que la evaluación de proveedores contribuiría a mejorar la calidad de los productos. Esta mejora en la calidad no solo beneficia a la empresa en términos de satisfacción del cliente, sino que también puede reducir costos al evitar la adquisición de insumos defectuosos.

3. La investigación revela que la responsabilidad social y la sostenibilidad son consideraciones clave en la evaluación de proveedores. Cumplir con acuerdos pactados y prácticas sostenibles es fundamental para mantener relaciones comerciales exitosas y contribuir al cuidado del medio ambiente.

## Bibliografía

Berreneche, D. (2010). *Metodología para la selección y evaluación de proveedores en una empresa*. Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. Obtenido de [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/425/Daniel\\_BerrenecheGiraldo\\_2010.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/425/Daniel_BerrenecheGiraldo_2010.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y)

Burt David, D. S. (2003). *World class Supply Management: The key to supply chain management*. New York: McGraw-Hill.

Burt, D. N. (2003). *World Class Supply Management: The Key To Supply Chain Management 7th Ed. Technology :: Management & auxiliary services :: General management*. Obtenido de <http://197.156.112.159:80/xmlui/handle/123456789/437>

D'Angelo, F. (2010). El verdadero significado de Supply Chain Management. *Supply Chain Management*. Obtenido de <http://www.netdeal.com.mx/pdf/El%20verdadero%20significado%20de%20Supply%20Chain%20Management.pdf>

Heredia, N. (2013). *Gerencia de Compras: La nueva Estrategia Competitiva* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mb3aAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Heredia,+N.+\(2013\).+Gerencia+de+Compras.+Segunda+Edici%C3%B3n.+ECOEdiciones.+Colombia&ots=PeezgZ1k1c&sig=fm-LGTva-8qv3ZFRLvcrBZ4MZdU#v=onepage&q=Heredia%20N.%20\(2013\).%20Gerencia](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mb3aAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Heredia,+N.+(2013).+Gerencia+de+Compras.+Segunda+Edici%C3%B3n.+ECOEdiciones.+Colombia&ots=PeezgZ1k1c&sig=fm-LGTva-8qv3ZFRLvcrBZ4MZdU#v=onepage&q=Heredia%20N.%20(2013).%20Gerencia)

Leenders, J. (2012). *Administración de Compras y Abastecimiento*. DF. Mexico.

Mora, L. (2011). *Gestión Logística en Centros de Distribución, Bodegas y Almacenes*. Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://books.google.es/books?uid=118086826201746176780&as\\_coll=1002&hl=es](https://books.google.es/books?uid=118086826201746176780&as_coll=1002&hl=es)

Nogales, R. (2007). Cambio de concepto de Compras a Cadena de Suministros. *Centro de Información y Gestión Tecnológica*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517922006.pdf>

Osorio, J. H. (2008). *Modelo para la evaluación del desempeño de los Proveedores utilizando APH*. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85202305>

Requena, C. (2014). *Gestión de Compras y Abastecimiento. Facultad de Ingeniería y Arquitectura*. Lima. Perú.

Sáez, M. (2008). Metodologías y Arquitecturas de apoyo para la asistencia decisional en procesos estratégicos de Gestión logística. *Universidad Central Martha Abreu de las Villas*.

Vírseda, L. (2011). Department of Management and Engineering. . *Revisión de los métodos, modelos y herramientas existentes para la Selección de Proveedores*. Linköpings Universitet INSTITUTE OF TECHNOLOGY. Obtenido de [https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/12130/PFC\\_LauraVirsedagallego\\_Resume\\_n.pdf](https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/12130/PFC_LauraVirsedagallego_Resume_n.pdf)