



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área
logística de RENASA, Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Marín Avila, Karen Araseli (ORCID: 0000-0002-7287-3471)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, quien me otorga la fortaleza en todo momento, a mis padres, José Marín e Hilda Avila, por su sacrificio constante para ser una gran profesional, por sus virtudes y valores brindados para emplearlos tanto en lo laboral como en lo personal, a mi hermana, Liliana Marín, quien es mi ejemplo de superación y a mi sobrino Rodrigo Garay, por alegrar mis días de intenso estudio con su ternura. Los amo, mi hermosa familia.

Agradecimiento

A Dios, por la sabiduría que me brinda en cada etapa de mi vida y por otorgarme el regalo más hermoso, mi familia, quienes me apoyan incondicionalmente para cumplir todas mis metas. A cada uno de mis docentes. Al Gerente General de RENASA, el Sr. Luis Talledo, y a la Gerente, la Ing. Verónica Tiburcio, a la Ing. Rocío. Especialmente a la Ing. Nivia, e Ing. Javier por su apoyo en mi formación laboral y académica y, a todo el equipo del área logística-almacén para la culminación de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura dimensional de las variables de estudio	21
Tabla 2. Puntuación de ítems en la escala de Likert	22
Tabla 3. Juicio de expertos	22
Tabla 4. Baremo de coeficiente de Alfa de Cronbach	23
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 7. Variable 1: Evaluación de proveedores	26
Tabla 8. Dimensión1: Evaluación	27
Tabla 9. Dimensión 2: Eficacia	27
Tabla 10. Dimensión 3: Cumplimiento	28
Tabla 11. Variable 2: Gestión de la calidad	28
Tabla 12. Dimensión 1: Responsabilidad de la dirección	29
Tabla 13. Dimensión 2: Gestión de recursos	30
Tabla 14. Dimensión 3: Evaluación de desempeño	30
Tabla 15. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	31
Tabla 16. Correlación de la hipótesis general	32
Tabla 17. Correlación de la hipótesis específica 1	32
Tabla 18. Correlación de la hipótesis específica 2	33
Tabla 19. Correlación de la hipótesis específica 3	34

Índice de figuras

Figura 1. Simbología del diseño correlacional	20
Figura 2. Evaluación de proveedores	26
Figura 3. Gestión de la calidad	29

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la evaluación de proveedores y la gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, utilizando el método hipotético – deductivo con un análisis descriptivo e inferencial. Se tuvo como muestra a 50 colaboradores de la empresa RENASA y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento, el cuestionario. En los resultados obtenidos se identificó la presencia de una relación del 58.21% en las variables evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020, con un Rho de Spearman de 0.763, concluyendo que existe una relación positiva alta entre las dos variables de estudio, determinando que la evaluación de proveedores es una herramienta valiosa para fortalecer la gestión de calidad en una empresa.

Palabras clave: Evaluación, proveedores, calidad, seguimiento comercial.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between supplier evaluation and quality management in the logistics area of RENASA, Callao, 2020. The methodology used was applied, correlational level, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design, using the hypothetical-deductive method with a descriptive and inferential analysis. The sample was 50 employees of the RENASA company and the survey technique was used for data collection with its instrument, the questionnaire. In the results obtained, the presence of a relationship of 58.21% was identified in the variables evaluation of suppliers and quality management in the logistics area of RENASA, Callao, 2020, with a Spearman Rho of 0.763, concluding that there is a positive relationship high between the two study variables, determining that the evaluation of suppliers is a valuable tool to strengthen quality management in a company.

Keywords: Evaluation, suppliers, quality, commercial monitoring.

I. INTRODUCCIÓN

En un ambiente cada vez más globalizado y constantemente cambiante, las organizaciones recurren a ejecutar diversas gestiones y optar por distintas herramientas con la finalidad de evitar errores antes de que estos ocurran.

El certificar la calidad en los diversos procesos industriales, pero sobre todo en el primer peldaño del proceso productivo, es decir, los vendedores de la materia prima a utilizar, es un desafío que se presenta en las empresas actualmente. Estos últimos, tienen que garantizar los niveles de calidad impuestos, en su mayoría, por el comprador y regirse a su serie de requisitos para así no perjudicar la cadena de producción, los costos o competitividad de la empresa.

La organización tiene que tener el conocimiento absoluto de los productos y/o servicios que se abastezcan externamente, para tener la certeza de que se brinda a la clientela productos no defectuosos que sobrepasan sus expectativas. Diversidad de empresas tienen como finalidad garantizar la calidad en sus productos y servicios, es por ello que, procuraron que sus proveedores cumplan las especificaciones de la gestión de la calidad, sometiéndolos a una evaluación con criterios que se adecuen al rubro de dicha entidad. Con el acogimiento de esta gestión, las compañías han logrado resultados fructíferos, razón por la cual ha incrementado la confianza en sus clientes y el aumento de los mismos.

No obstante, las sociedades descuidan la importancia de la valoración al momento de seleccionar a los suministradores de los requerimientos, teniendo como consecuencia dificultades y muchas veces pérdidas al momento de realizar sus labores.

En el ámbito Internacional, en el periódico BusinessWire, la compañía asesora de inteligencia de mercados SpendEdge (2018) en la ciudad de Londres, Reino Unido, realizó un estudio acerca de la evaluación de proveedores en las industrias de bebidas no alcohólicas, ya que un cliente quería conseguir su objetivo, el cual era la reducción de costos de abastecimiento para su producción debido a que esta industria iba en desarrollo y crecían los competidores. En consecuencia, los expertos de esta compañía otorgaron al fabricante de estas bebidas a que obtenga información significativa, por ejemplo, que, al maximizar el orden de

pedidos de los envases de las bebidas, su costo de podría reducir hasta un 30%. Por su parte, en el artículo publicado por Criterio Libre, Hernández, Barrios y Martínez (2018) realizaron un estudio a las empresas españolas con la finalidad de saber cómo la gestión de la calidad se puede emplear sin importar el rubro de la entidad ya que es considerada un instrumento importante además de ser una estrategia para promover la aptitud empresarial llegando a la conclusión de que esta sirve como un medio para alcanzar ventajas competitivas y un incremento en rendimiento a través de una progreso continuo.

En el ámbito de Latinoamérica en su artículo, ADEA (2018) en Guadalajara, México creó una política de gestión de proveedores en la cual expone que para conocer, identificar y monitorear un desempeño responsable de los proveedores implantaron un sistema que diagnostica y evalúa a los suministradores contratados, asegurándose que cumplan con las exigencias del contrato determinados en una programación antepuesta. Una forma que dicho texto da a conocer es gestionar el desempeño y la relación con los proveedores con la aplicación de las TI, políticas, procedimiento, etc, conjuntamente en coordinación con todas las áreas a trabajar. Por otro lado, Chacón y Rugel (2018) en la revista ESPACIOS en Caracas, Venezuela realizaron un análisis descriptivo para determinar los factores que motivan a implementar una gestión de la calidad, teniendo como muestra a 302 compañías europeas y finalmente obtuvieron como resultado que un motivo importante al momento de implementarla es que otorga resultados positivos empresariales como el incremento de la eficiencia y competitividad, compromiso, mejoramiento continuo y desarrollo financiero.

En el ámbito nacional, el artículo de ConexiónEsan, Max Vargas (2019) indicó que los proveedores y las entidades deben de tener una relación de largo plazo para ello es imprescindible poner énfasis en la homologación, la cual es una razón primordial al instante de valorarlos porque integra un análisis en numerosos aspectos (financieros, comerciales, medioambientales, de calidad, seguridad, entre otros). Una pieza clave para una compañía es conocer la manera en cómo trabajan sus provisosores para así alcanzar objetivos como propagarse en el mercado, trayendo así resultados positivos para ambas partes. Por su parte RPP Noticias (2016) en su artículo expuso que solo el 1% de compañías formales en el Perú cuentan con un SGC, revelando así que existe un gran trabajo para persuadir a las

restantes de que se enfoquen a lograr la competitividad y su crecimiento exponencial con esta gestión. En nuestro país, las empresas no manejan la importancia de tener una cultura de calidad total siendo considerada como un pilar para la mejora continua, además de que ayuda a que el flujo de actividades se maneje eficientemente tomando medidas correctivas y reactivas ante circunstancias presentadas.

En el ámbito local, la investigación realizada por Vega (2019) en la jurisdicción de San Isidro para la empresa Farmex radicó en la preparación de una propuesta de mejora para así seleccionar y evaluar a los proveedores obteniendo una correcta gestión de los mismos desde su contratación hasta su homologación. El autor verificó que los formatos utilizados para evaluarlos no cumplen con el objetivo de una correcta evaluación, es por ello que se ejecutó una nueva evaluación no solo considerando la calidad, si no el nivel de abastecer y responder ante los encargos de compra. En definitiva, los resultados se vieron expresados cuando la empresa tuvo una rebaja significativa al rechazar las entregas y a su vez estas lograban llegar justo a tiempo. Por otro lado, Dávila (2017) en el distrito de SMP realizó una investigación que tuvo como objetivo ejecutar un diseño de gestión de calidad para la reducción de productos con defectos, así como el incremento rentable de la compañía GM Fiori Industrial SRL. Su metodología fue cualitativa, teniendo un enfoque mixto de tipo proyectiva con diseño no experimental. En conclusión, dicha empresa tuvo que emplear un sistema de gestión de la calidad para realizar una mejora empresarial.

Reactivos Nacionales S.A (RENASA), es una empresa perteneciente al sector industrial especializada en la fabricación de reactivos químicos para la industria minera con más de 40 años de experiencia. RENASA dio inicio a sus actividades productivas en 1976, como una empresa de economía mixta, teniendo a CENTROMIN PERU como socio mayoritario. El 21 de enero del año 1993, las acciones fueron transferidas a inversionistas del sector privado. La planta de la empresa se encuentra ubicada en Av. Néstor Gambetta N.º 6448 - Callao y su oficina en Av. Juan de Aliaga N.º 118 - Magdalena.

Los productos que ofrece son colectores líquidos, espumantes, productos químicos especiales y su producto estrella, los xantatos, el cual hace que sea la

empresa peruana dueña del 60% del mercado, suministrando así a las mineras más grandes e importantes del país como Antamina, Las Bambas y Antapaccay. Asimismo, es la única en Sudamérica que los fabrica, es por ello que ha vendido también a minas en el extranjero como Collahuasi y Minera Escondida situadas en Chile. La sociedad cuenta con profesionales altamente capacitados y en cada uno de ellos existe una extensa experiencia y conocimiento de acuerdo al área en las cuales van a ejercer sus funciones. También cuenta con la maquinaria, equipos, sistemas, herramientas, EPP, entre otros, apropiados para brindar prodigiosos productos, así como la mayor seguridad a los colaboradores al momento de realizar las faenas. En esta prestigiosa empresa se encuentran laborando, tanto en planta como en oficina, 95 colaboradores profesionales en el rubro gerencial, químico, de calidad, metalúrgico, administrativo, contable, entre otros.

RENASA pone en evidencia sus valores en cada proceso que realiza, siendo estos la mejora continua mediante el liderazgo para ser el sobresaliente referente en el mercado y así perfeccionar constantemente su actividad, además tiene un compromiso pactado con el respeto al ambiente con distintas industrias químicas, la seguridad industrial permanente para mantener un espacio seguro y libre de accidentes, la responsabilidad social con su entorno y la calidad tanto en cada gestión que realiza como en los productos que ofrece.

Su finalidad es lograr un cliente altamente satisfecho, es por ello que se continúa de manera agresiva en la estrategia de investigación y perfeccionamiento de nuevos bienes para la minería.

La empresa actualmente se encuentra dirigida por el Gerente General Luis Talledo Reyna, teniendo a su cargo el área logística la Ing. Rocío Bonifacio quien identificó que en la gestión de calidad dictaminada por la alta dirección no se tomó en cuenta la evaluación de proveedores, obteniendo un escenario lleno de perplejidad, falta de información y, en consecuencia, dificultades al momento de realizar distintas gestiones.

Considerando lo mencionado, la investigación buscó determinar el grado de relación entre la evaluación de proveedores y la gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020.

La justificación teórica empleó como base el modelo sistemático de las 10C de Ray Carter (1995), ya que es flexible y se puede adecuar según los criterios de importancia que tenga la entidad, estas 10 “C” son, el costo, el control, cash (efectivo), capacidad, compromiso, competencia, consistencia, comunicación, clean (limpio) y cultura, dicha base se fortificó con la teoría del ciclo de la calidad total propuesta por el Ing. Edward Deming (1950) mediante el uso del ciclo PHVA, el cual se puede utilizar sin importar el tamaño de la empresa con el fin de generalizar la información y siendo bien constituida, permitirá una gestión eficiente para minimizar los impactos negativos que podría tener los planes previamente propuestos, de igual forma se desea servir como materia de consulta para futuros propósitos de investigación. Asimismo, la justificación metodológica, utilizó un enfoque cuantitativo, siendo de nivel correlacional de tipo aplicada con diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por la cantidad de 50 colaboradores de la empresa RENASA. Se utilizó como técnica la encuesta, con el fin de obtener datos, siendo su instrumento el cuestionario con 18 ítems aplicando la escala de Likert.

En la justificación económica, se buscó evitar pérdidas económicas durante el proceso productivo al contar con proveedores deficientes los cuales no cumplan con el compromiso y calidad que requiera la entidad, siendo esta el pilar para que la actividad comercial empresarial sea la que busca y recurra el cliente.

La justificación social tuvo como intención que las organizaciones implementen dentro de su gestión de calidad el evaluar a sus proveedores para que tengan como base un respaldo al momento de la contratación y de negociar sus adquisiciones, asimismo saber quiénes poseen los recursos que garanticen que sus entregas se darán de acuerdo a lo establecido entre las dos partes y evitar fallas en la cadena de producción.

La finalidad de la justificación práctica fue manifestar a la empresa RENASA criterios para la creación de una matriz de evaluación de proveedores, ya que esta permite identificar si las fuentes que suministran los materiales conllevan a que la empresa obtenga beneficios o se vea afectada. Esta herramienta tiene como finalidad que la organización reduzca su incertidumbre y maximice su información durante su proceso de compras además de tomar correctas decisiones para el

beneficio de todas las partes, conjuntamente con detección de problemas y su resolución, la autoevaluación y la mejora continua.

El resultado del estudio sobre la relación de las variables a investigar, permitió definir si la evaluación de proveedores es una herramienta trascendental dentro de la gestión de la calidad y de esta forma se brindó posibles soluciones ante los problemas hallados.

La investigación abordó como objetivo general determinar la relación entre la evaluación de proveedores y la gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020, de igual manera se planteó para los objetivos específicos (a) Determinar la relación entre la evaluación y la responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020 (b) Determinar la relación entre la eficacia y la gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020 (c) Determinar la relación entre el cumplimiento y la evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020. Por último, la investigación propuso como hipótesis general si existe relación entre la evaluación de proveedores y la gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020; así mismo, se determinaron hipótesis específicas tales como (a) Existe relación entre la evaluación y la responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020; (b) Existe relación entre la eficacia y la gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020; (c) Existe relación entre el cumplimiento y la evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios internacionales, Salamanca (2018) en su artículo publicado en la UMNG, en el país colombiano, tuvo como propósito realizar un sistema de selección y vinculación de proveedores para empresas del sector químico con el uso de razonamientos compatibles y medibles para así tener una base con fundamentos para realizar el proceso de compras. La metodología utilizada fue cualitativa coherente al nivel de calidad y servicio y también descriptiva para obtener indicadores y definir los criterios a evaluar. Se verificó que los procesos de evaluación y reevaluación que existen no son los aptos para satisfacer los requerimientos y normas de las empresas dentro del sector donde laboran. En conclusión, se realizó la creación de una tabla donde se establecieron los parámetros con valoración en cada uno, identificando las competencias que deben de tener cada proveedor.

Vásquez (2015) en el país de Ecuador, tuvo como propósito en su tesis hacer un bosquejo de una manual de gestión de compras y junto a este procedimiento, evaluar y calificar el desempeño de los proveedores de la empresa textil Pasamanería S.A. Esta investigación fue descriptiva, documental, bibliográfica y de campo. Los resultados obtenidos fueron en base a dos importantes indicadores, calidad del producto y tiempos de entrega, utilizados para realizar la evaluación de proveedores que se encuentran en el manual, ya que este ha sido implementado de manera parcial en dicha entidad, indicando que se está conforme respecto a la calidad de productos que adjudican y que las órdenes de compra para la entrega de material se realizan a la fecha. Se obtuvo como conclusión que la propuesta presentada sobre la redacción de un manual, presentó mejoras respecto a la forma de actuar de la compañía, además de tener características medibles y realistas.

Esquivel y Rojas (2016) su tesis de maestría realizado en San José, Costa Rica, tuvieron como finalidad el desarrollo de un proceso para la gestión de proveedores del laboratorio clínico LABIN. La metodología utilizada fue de dos tipos, de diseño documental para recuperar y analizar los datos secundarios y el diseño de campo, en el cual se utilizó la observación directa. Los resultados en dicha investigación propusieron un formulario para evaluar a los proveedores con criterios

como calidad, garantía, puntualidad de entregas, cumplimiento de indicaciones, información del producto, servicio post venta, cumplimiento de normas de seguridad, entre otros. Por último, se obtuvo la conclusión de que seleccionar y aprobar al proveedor debe basarse en buscar de manera exhaustiva a un suministrador que cumpla con las características que la empresa desee, por ello se debe definir los criterios a evaluar con el propósito de obtener un impacto positivo en los procesos empresariales.

García-Fernández (2016) en el artículo publicado por la revista INNOVAR del rubro de ciencias administrativas y sociales en la Universidad de Alicante, España, tuvo como objetivo realizar un análisis respecto a la influencia de la gestión de la calidad en la innovación mediante el conocimiento. La metodología fue cualitativa a través de la técnica estudio de casos, recurriendo a fuentes primarias como entrevistas a profundidad y expectación. En la muestra se consideraron 5 empresas que tengan características afines. Los resultados de dicha investigación diagnosticaron que las empresas con certificación o en proceso gestionan la calidad, mientras que las restantes no lo hacen. Se concluyó en esta investigación que la gestión de la calidad repercute en la innovación ratificando la mejora continua, el perfeccionamiento de distintos productos y los procesos de producción.

Ruiz, Ayala, Alomoto y Acero (2015) en el artículo científico publicado por la revista Estudios Gerenciales hecha por la Universidad ICESI en Colombia, tuvieron como finalidad revisar las pesquisas acerca de gestión de la calidad hechas públicas en las revistas hispanoamericanas y españolas. Dicha investigación fue cualitativa y emplearon tres momentos, el primero revisar la metodología de cada revista, la segunda la base de cada investigación y, por último, los análisis realizados acerca del tema. Los resultados obtenidos fueron que los temas principales a tratar son, el 45% acerca del ISO 9000, 40% sobre la ejecución de SGC, 40% acerca del método de calidad, 36% sobre la GCT y 35% acerca de calidad de los servicios. Los 4 argumentos abordados escasamente por debajo de 10 artículos por contenido, fueron: liderazgo (10%), Benchmarking (7%), Seis Sigma (4%) y dirección de proveedores (3%). Finalmente, dichos autores llegaron a la conclusión de que el desplegar un enfoque en la calidad de procesos, productos, servicios es una

necesidad que no puede pasar por desapercibida en toda entidad. Los distintos procedimientos, técnicas y herramientas que incumben a la calidad son el foco fundamental en las organizaciones para mantener sus ventajas competitivas.

En relación a los antecedentes nacionales tenemos a Ortiz, Oramas y Sanz (2015) en su artículo publicado por la revista *Journal of Business* de la Universidad Pacífico en Perú tuvieron como objeto proponer un procedimiento para evaluar a los proveedores de una empresa comercial con el instrumento del supuesto de los subconjuntos borrosos. La metodología utilizada en su investigación fue cualitativa, seleccionada por las características de la entidad, además de constar con 4 etapas, siendo estas la selección, determinación, diseño y aplicación para finalmente obtener una evaluación de proveedores. Los resultados que arrojó el estudio de campo, teniendo como muestra 9 proveedores para ser evaluados en cada etapa según la medición de las variables escogidas siendo estas la forma de comportamiento y el grado de importancia, fueron que el 60% de los criterios a evaluar yacieron aceptables. Finalmente, se obtuvo como conclusión que resulta imprescindible aplicar las propuestas realizadas con el propósito de mejorar y acrecentar la economía en la firma con la evaluación del primer eslabón logístico promoviendo su capacitación constante e incrementando el vínculo empresarial.

Montoya (2018) en su tesis tuvo como objetivo evaluar y diseñar estrategias para obtener una mejora en el proceso logístico en OIL Compañía Industrial del Perú a través del Supply Chain Management. En dicha investigación se encontraron puntos críticos, siendo uno de ellos la carencia de criterios para evaluar a los proveedores teniendo como consecuencias atrasos en las compras, costos adicionales, entre otros, es por ello que se propone métodos de mejoras para cada departamento. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, descriptiva y de tipo aplicada. La muestra estuvo conformada por los procesos y la información desempeñado por el departamento de importaciones. Se tuvo como resultado que mediante la información recolectada no se da una evaluación constante de proveedores corriendo el riesgo de recibir un producto de baja calidad. Finalmente, en el trabajo se concluyó que el proceso logístico comienza por el departamento encargado de importar la materia prima por ellos es que se tendrá que tener en

cuenta los criterios de calidad, precio, tiempo, cantidad y certificación para obtener una evaluación de proveedores eficiente y tener la seguridad de que el producto o servicio que nos ofrece es aprobado por las ponderaciones dispuestas con notas aprobatorias.

Arévalo y Aparcana (2019) en su tesis de pregrado decidieron tener como objetivo principal medir la relación entre los procesos de gestionar a los proveedores de transporte y el desempeño de trabajo en el área logística en una empresa de servicios petroleros. La metodología utilizada fue correlacional, cuantitativa, no experimental, positivista y bivariada. Se contó con un interrogatorio que tiene 23 preguntas para una muestra de 30 colaboradores de dicha empresa de los departamentos de compras, logística y SCM. Entre los resultados que expusieron las herramientas estadísticas utilizadas para la hipótesis 2 fueron la existencia relacional entre los procesos de homologación de proveedores y el desempeño logístico en el grado de correlación moderado de 0.436. Posteriormente, se concluyó que la analogía entre las dos variables de estudio es baja.

Salazar (2017) en sus tesis tuvo como objetivo principal determinar si la gestión de la calidad total influye en la competitividad en la clínica Ana Stahl, Iquitos, Loreto. La metodología utilizada en su investigación fue descriptiva – causal, teniendo como método, hipotético deductivo, además de ser aplicada, no experimental - transversal. Finalizadas las encuestas, se tuvo como resultado que de los 46 encuestados, 30 reconocieron la gestión de calidad aplicada por la clínica, y por su parte, 27 de 46 personas consideraron que dicha empresa resulta ser competitiva. El resultado para la hipótesis general planteada fue la existencia de una correlación siendo esta positiva de forma moderada con un 59.2%, por lo que se manifiesta de que gestionar la calidad total tiene influencia en la competitividad en la clínica Ana Stahl.

Arrascue y Segura (2016) realizaron una investigación que tuvo como finalidad comprobar la atribución entre gestionar calidad y la complacencia del cliente en la clínica CLINIFER en la provincia de Chiclayo. La muestra considerada fue de 32 clientes de dicha clínica a quienes se les realizó un cuestionario que tuvo

26 preguntas. Los resultados dictaminaron que existió relación significativa, siendo el coeficiente, 0,896. Por lo que se llegó a la conclusión de que se admite la hipótesis alterna, la cual muestra que coexiste influencia. En la investigación realizada por

Durand (2018) obtuvo como resultado de su segundo objetivo específico, el cual fue determinar la existencia de relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones en SatelcomPeru, una correlación positiva moderada, llegando a la conclusión de la difusión de los procedimientos son importantes para el desempeño de los colaboradores y asimismo, que esta debe de mejorarse constantemente para que la compañía obtenga los resultados deseados.

En proporción al enfoque científico de la variable 1, evaluación de proveedores, en la revista InnovaSuppliers se propone el modelo sistemático sugerido por Ray Carter (1995) "Las 10C", ya que utiliza 10 criterios para evaluar a los proveedores, y así disminuir la perplejidad al instante de la toma de decisión y determinar las escalas de valoración en situaciones que se vuelven ambiguas ya que no se cuenta con mucha información.

Estos criterios son, la competencia, donde se va a realizar una investigación sobre las opiniones de otros clientes sobre el proveedor para verificar si están satisfecho o se tuvo un inconveniente y como fue la solución, la capacidad, para tener conocimiento que el provisor posee los recursos para realizar y satisfacer las operaciones a sus clientes, el compromiso, este valor es importante ya que se detectará la capacidad de que el proveedor es consciente que se tiene que cumplir con lo estipulado, el control, validará si es que sus procedimientos son compatibles con lo que requiere la organización y si en caso se presentan incongruencias, cómo se corrigen, cash (el efectivo), para comprobar cuál es el estado de sus finanzas, ya gran proporción del cumplimiento operacional depende de ello, el costo, para comparar el suministro que nos brinda con el de su competencia y así justificar su diferencia, la consistencia, para confirmar si es que el proveedor en el futuro va a poder mantener la calidad ofrecida y si es documentado, que lo otorgue a la compañía, la cultura, este punto es un pilar para conocer los valores empresariales

del proveedores, ya que estos repercuten en su manera de laborar y conocerlas anticipan discrepancias al momento de hacer negocios, clean (la limpieza) para constatar si es que el provisor tiene un compromiso con el ambiente, si cumple con la responsabilidad social y que imagen tiene el mercado de este, por último, la comunicación, antes, durante y después, para saber cómo se gestionan los canales comunicativos cuando se requiere de información, cuando existe un reclamo o se dan a conocer sugerencias.

La finalidad de este modelo es la obtención de la mayor información ante un ambiente de perplejidad para tomar disposiciones que favorezcan a la compañía. Los criterios o indicadores a utilizar pueden ser cuantitativas y/o cualitativas las cuales tienen que acoplarse dependiendo al rubro, características y objetivos de la organización.

Igualmente se contó con definiciones, tales como, según Manzano (2014) la evaluación de proveedores es un requisito primordial para gestionar la calidad organizacional, por ello, se ejecutan reuniones las cuales son periódicas dirigidas por los jefes de cada área con la finalidad de realizar un análisis con criterios como condiciones, precios, acontecimientos, entre otros, de los distintos suministradores. Por otro lado, según López (2008), la evaluación del proveedor es un instrumento el cual permitirá obtener una cierta garantía de que este cumple con las instrucciones reglamentadas y apropiadas para proveer su comercio, así como la calidad deseada, dependiendo de los criterios a evaluar.

Según Arroyo y Borja (2018) una evaluación de proveedores potenciales es una herramienta crítica que sirve para tener conocimiento que la actividad hecha por terceros se realiza de manera apropiada. Finalmente, Shi Yun (2018) expone que la evaluación de proveedores es un proceso en el cual vamos a poder obtener una base de datos respecto a dichos provisos ya sean nuevos o existentes en los juicios de producción, calidad de gestión, técnicas, servicios post venta, entrega, precio, etc, además, utilizando un marco estándar se podrá crear un punto que nos sirva de referencia para tomar acciones correctivas, así como decidir si se seguirá laborando con ellos o descartarlos de la lista.

En proporción al enfoque científico de la variable 2, gestión de la calidad, en el libro de Uribe (2017) hace énfasis que, para el mejoramiento continuo, es significativo la aplicación de la concepción de la teoría de la Calidad, ya sea en la organización por completo o por cada área y puesto laboral de la entidad. La teoría utiliza el ciclo PHVA como herramienta, conocido también como el ciclo de la calidad total o Ciclo de Deming, por su autor. Consta de cuatro etapas que tienen una secuencia repetitiva, produciéndose así, la mejora continua en la organización. Las etapas previamente mencionadas son:

Planear, en donde se va a formular los objetivos, lo que se desea alcanzar, así como las estrategias a utilizar, el plan de acción, es decir, las acciones y, por último, se definirán los índices los cuales van a permitir monitorear el desarrollo de las tres etapas posteriores.

Hacer, es poner en práctica lo planeado, es aquí donde el recurso humano de la organización debe de exteriorizar su capacidad para la toma de decisiones, para trabajar en equipo y utilizar adecuadamente los recursos, además, lo anticipadamente planeado se va a adecuar a las condiciones laborales.

Verificar, en esta tercera etapa aplicarán los índices que fueron establecidos en el primero periodo, además de evaluar los resultados y el desarrollo del proceso para saber si es que existen divergencias entre ellos o están marchando en armonía de acuerdo a los objetivos.

Actuar, incumbe a establecer las medidas correctivas, si es que en la etapa anterior se encontraron diferencias entre lo planeado y realizado, sin embargo, en caso de que no se halle discrepancias, se realizarán las medidas preventivas para así tener la seguridad de que los procesos se van a desarrollar con el rumbo indicado y obtener los efectos deseados. Finalmente, si en esta última etapa, se comprueba que los resultados ansiados son sólidos, se procede a su estandarización con el objetivo de que la firma tenga una pauta en la cual se detallará como se deberán realizar las actividades en la organización.

Igualmente contamos con definiciones, tales como Cortés (2017) quien atestigua que la primera variable compone a uno de los requisitos primordiales de SGC con la finalidad de que las entidades manifiesten su capacidad de producción y suministro de los bienes o servicios que ofrecen con lo establecido por el comprador en el contrato, más aún cuando se está en proceso de certificación, o de manera tácita haciendo posible que la confianza de este último incremente cumpliendo y satisfaciendo sus expectativas.

Por su parte, Oviedo (2019) indica que la gestión de calidad percibe actividades en donde las organizaciones identifican sus objetivos y establecen los procesos y recursos demandados para alcanzar los resultados anhelados. Según Sánchez (2017) expresa que la gestión de calidad asume el objetivo principal que la empresa marche en total concordancia, de manera en la que pueda certificar que sus actividades comerciales están sujetas con los estándares de calidad establecidos previamente. Por último, Barone (2019) describe a la gestión de calidad como un hecho de inspeccionar las distintas actividades y labores con la finalidad de mantener la excelencia deseada. Simultáneamente, se debe determinar una política, crear y efectuar la garantía de la calidad, y finalmente, realizar un control y mejora de la calidad en todos los procesos.

Conceptualmente, la primera variable, (I) evaluación de proveedores, Hernández (2017) expone que esta hace viable medir el desempeño referente a la calidad y productividad de los proveedores, además con ello se podrá realizar un seguimiento de su actividad comercial con la organización. Los indicadores como cumplimiento, eficiencia, eficacia, evaluación, cálculo de costos, gestión, entre otros, dependerá de la línea comercial de la empresa para tener la información que se requiere. Para garantizar la calidad empresarial, es imprescindible que todos los segmentos de la cadena de producción estén equilibrados, comenzando desde el primer eslabón, los proveedores, quienes juegan un papel importante al momento de otorgarnos los materiales principales para que la organización ejerza su labor más adelante.

De esta manera, sus dimensiones de la primera variable son, 1) evaluación, que según Hernández (2017) es un proceso por el cual se comprobará en qué medida se consiguieron los objetivos, esta se necesitará para cuando se desee aprobar una decisión y así establecer pautas hacia la mejora continua. Estos como la certificación, calidad, entregas perfectamente recibidas están delineados para evaluar y optimizar la gestión de compras, 2) eficacia, donde Hernández (2017) la define como la capacidad para alcanzar las metas marcadas, es decir, está encaminada a la realización de objetivos. Los indicadores como rotación de mercancía, duración de mercancía y vejez del inventario están bosquejados para optimizar el nivel de eficacia de la sociedad en correspondencia a la gestión de proveedores, 3) cumplimiento, como expresa Hernández (2015) se trata de una adquirir un compromiso y tener la responsabilidad para cumplirlo. Los índices como entregas a tiempo, entregas completas y documentación van a admitir medir el nivel de acatamiento de las estipulaciones entre la compañía y el proveedor que tienen suscritas.

Finalmente, cada dimensión cuenta con sus indicadores, siendo estos, (1.1) certificación, el cual Cañedo (2017) la define como una actividad que consiste en la emisión de un documento que declara que un proceso de producción o producto se obtiene determinadas normas técnicas, (1.2) calidad de los pedidos generados, que según Mora (2016) es la cifra y proporción de los encargos generados en los cuales no hubo demora o necesidad de adicionar información, (1.3) entregas perfectamente recibidas, donde Hernández (2015) la precisa como el número y porcentaje de los bienes y encomiendas que cumplen con las especificaciones de calidad, además de realizar un control de dichos productos junto con la puntualidad y completitud.

Seguidamente, (2.1) rotación de mercancía, según Cruz (2017) indica que es en el depósito de la entidad la cantidad de veces que se renueva las existencias en una etapa de tiempo previamente determinado para su análisis, (2.2) duración de mercancía, para Mora (2016) es la proporción entre el inventario final y las ventas promedio del último periodo. La organización a través de este indicador podrá tener información sobre el tiempo que dura el inventario que se tiene almacenado, ya que,

si este es mucho, se corre el riesgo de que los bienes se pierdan o se vuelvan obsoletos, (2.3) vejez del inventario, según Hernández (2015) este indicador calcula el nivel de bienes que no son servibles para el despacho por obsolencia o deterioro y reembolsadas por su mal estado.

Finalmente, (3.1) entregas a tiempo, para Mora (2016) mide el nivel de acatamiento de los proveedores para cumplir con el desembolso de los productos en el momento pactado con la firma. Es vital contar con un suministrador cual entregue los pedidos a tiempo para proseguir con la planificación respecto a la producción, (3.2) entregas completas, según Hernández (2015) mide el número de pedidos entregados en forma sobre el total de pedidos solicitados por parte del proveedor hacia sus clientes. Los indicadores logísticos como este muestran si el distribuidor ejecutó las entregas sin algún tipo de incidencia y para finalizar la operacionalización de la variable, el último indicador (3.3) documentación, donde Guzmán y Verstappen (2010) la definen como el hecho de registrar resultados de una indagación o de una acción similar y en este lapso se crean documentos los cuales atestiguan una actividad. Contar con la documentación pertinente del servicio y/o producto que se esté adquiriendo a través de una tercera parte nos asegurará que se está trabajando con una entidad confiable.

Conceptualmente, para la segunda variable, (II) gestión de la calidad, Gonzáles y Arciniegas (2016) la consideran como el modo o destreza en la que una compañía despliega la misión corporativa en todo concerniente con la calidad de su diligencia comercial, y los métodos para originarlos. La Norma ISO-9001 está dividida en 8 requisitos, siendo estos 5 los más resaltantes: Sistema de gestión de calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y medición, evaluación de desempeño, los cuales cada requisito son subdivididos para medir la efectividad de cada uno de ellos.

Asimismo, dicha variable se dimensiona en, 1) responsabilidad de la dirección, según ISO 9001:2015 (2015), la alta dirección debe suministrar certeza de que está comprometida a desarrollar e implementar un SGC. Conjuntamente de certificar que el enfoque al cliente cumple con su propósito y finalmente debe

asegurar de que las políticas de calidad son adecuadas para alcanzar los objetivos, 2) gestión de recursos, que para el ISO 9001:2015 (2015), es el proceso por el cual se desea planificar y diseñar los recursos asignados para maximizar su eficiencia con el fin de establecerlos, implementarlos, mantenerlos y mejorarlos ante un SGC, tomando en cuenta el personal necesario para realizar correctamente las funciones, proporcionándoles una infraestructura necesaria para que los procesos operen con efectividad en un correcto ambiente y condiciones de trabajo para una buena operación en los procesos, y como tercera dimensión tenemos a 3) evaluación de desempeño, para ISO 9001:2015 (2015), radica en medir y evaluar el sistema de gestión de la calidad para tener la certeza de que está yendo por el camino de la efectividad. La empresa debe controlar, hacer seguimiento de las disconformidades y analizar los datos para la mejora. Este es un punto crítico en donde nos daremos cuenta si el SGC se está desempeñando correctamente o si es que será necesario realizar algunos cambios para el cumplimiento de estos requisitos.

Finalmente, cada dimensión cuenta con sus indicadores, los cuales son, (1.1) compromiso, el cual Raffino (2019), lo expone que se refiere a un deber a realizar que se da entre dos o más individuos ante alguna circunstancia o hecho. Además, es una capacidad de una persona para que tome consciencia de la importancia de cumplir con lo pactado con anterioridad, (1.2) enfoque al cliente, según ISO 9001:2015 (2015), el enfoque al cliente se centra en comprender su necesidad presente y expectante, cumpliendo con sus requerimientos y esforzándose en exceder sus perspectivas, enfocándose en el aumento de su satisfacción. Esta cualidad es fundamental para la obtención de una gestión de la calidad, para ello corresponderá conocer al interesado en el consumo o adquisición, (1.3) política de calidad, Bueno (2018), señala que es un régimen de principios los cuales tienen como finalidad orientar a la toma de decisiones para llegar a resultados que pueden ser medidos, es decir, es una declaración que responde con formalidad lo que significa la palabra calidad para la organización.

Consecutivamente, (2.1) recurso humano, Luna (como se citó en Sotelo, Arrieta, et. al., 2018) nos da a conocer que el capital humano es el valor del conocimiento establecido por las personas que conforman la organización, sus

destrezas y capacidades para realizar las labores, también incluye su capacidad de obtener nuevos conocimientos, de formación, de acumular experiencia, de crear competencias laborales que involucran transferir conocimiento hacia otros, entre otros, (2.2) infraestructura, según ISO 9000:2015 (2015), es un sistema de instalaciones, dispositivos y productos no tangibles obligatorios para el ejercicio de una organización, (2.3) ambiente de trabajo, para la Organización Internacional del Trabajo (como cita Carranza, 2015), se precisa como el vinculado de elementos que se encuentran en el ambiente laboral los cuales repercuten en el personal en su bienestar tanto físico como mental.

Finalmente, (3.1) seguimiento, Urzúa (2004), señala que es una operación que se da de forma permanente durante el proceso del proyecto permitiendo la revisión constante de lo que se está realizando de manera conjunta, tanto en la eficiencia de la administración del capital humano y los recursos materiales como en la consecución del cumplimiento de metas, (3.2) control de producto no conforme, para Sánchez (2017), es un proceso en el cual la organización realiza las operaciones de identificación y control de un producto el cual no cumple con los requisitos establecidos con la finalidad de que se evite su uso y/o entrega al cliente, (3.3) mejora, para la cual, Proaño, Gisbert y Pérez (2017), la definen como un proceso que se usa para obtener la calidad sistémica y la excelencia de las empresas de modo creciente con la consecución de que sea aplicada la efectividad la totalidad de áreas. La mejora son las acciones estratégicas que se establecen para obtener la calidad tanto en procesos, sistemas, productos y suministros como en la manera de trabajar del recurso humano persiguiendo así el crecimiento organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, ya que su finalidad no fue la exposición de nuevos discernimientos científicos, sino, las variables de estudio tuvieron como referentes conocimientos previamente transmitidos por investigadores con el propósito de plantear una respuesta ante la problemática abordada. Muñoz (2015) expresa que una investigación es práctica o aplicada porque busca poner emplear las teorías o conocimientos concretos para la resolución de una problemática.

El diseño trabajado fue no experimental, pues no se edificó ninguna situación, pero sí se examinaron escenarios reales lo cuales no recibieron algún estímulo por parte del investigador, por lo que las variables ya estuvieron determinadas y no se manejó un control hacia ellas. Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) enuncian que no se trabaja manipulando las variables, sino, dichas deben ser estudiadas tal y como se manifiestan en su contexto existente con la finalidad de que sean observadas y analizadas para detectar si existe una relación entre ambas sin necesidad de incitar cambios por parte del individuo en la investigación. Consecutivamente, Hernández, et al. (2018) enuncian que la investigación es de corte transversal cuando las técnicas o instrumentos se utilizan por única vez. El desarrollo de la investigación fue de corte transversal puesto que toda información y datos obtenidos que se desglosan acerca de las variables estudiadas se emplearon en un momento en específico.

El enfoque fue cuantitativo debido a que para la comprobación de las hipótesis se utilizaron programas y métodos estadísticos, las cuales fueron corroboradas al ejecutar los instrumentos. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) concluyen que una investigación de enfoque cuantitativo se identifica por utilizar técnicas y métodos estadísticos para examinar los resultados del instrumento de recolección de datos y finalmente responder las preguntas de la investigación y demostrar las hipótesis previamente manifestadas.

El nivel fue correlacional, ya que se procuró encontrar y medir la relación entre las variables propuestas. Del Valle y De los Ángeles (2017) señalan que un estudio correlacional debe descubrir el tipo de asociación que se espera entre dos variables sin tener que indicar qué variable causa a cuál.

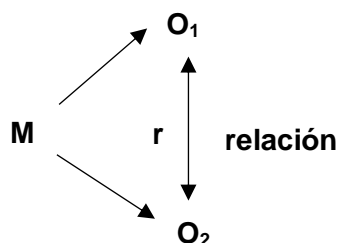


Figura 1. Simbología del diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Evaluación de proveedores = Variable Cualitativa – Escala ordinal

Variable 2: Gestión de la calidad = Variable Cualitativa – Escala ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Se contó con 50 participantes en la investigación, siendo ellos los colaboradores. Dicha población simboliza el universo el cual prestó información para la investigación, precisamente, Soliz (2019) expone que se denomina colectivo, población o universo al conjunto de sucesos, objetos o ideas ya sean finitas o infinitas, las cuales tendrás una o combinaciones de particularidades en común.

Gertler, Martinez, Premand, Rawlings y Vermeersch (2017) expresan que, en la estadística, la muestra representa un subconjunto del de la población, ya que esta última al ser muy grande imposibilita ejecutar el completo registro de todos sus valores. La muestra fue de tipo censal, ya que participaron todos los colaboradores, es decir, toda la población, por ello que no se realizó algún tipo muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se aplicó fue la encuesta con la finalidad de recolectar la información que se obtuvo mediante las respuestas de los colaboradores partícipes de la empresa RENASA. Martínez y Galán (2014) ostentan que la encuesta es una técnica que, al investigar, brinda la información exacta que se desea recoger para así estudiar los parámetros interesados en la investigación.

Por otro lado, el instrumento que se manejó fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 18 preguntas, también llamadas ítems, con el propósito de obtener información y posteriormente medir las dos variables con métodos descriptivos; dichas interrogantes tienen una escala tipo Likert. Según Fàbregues, Meneses, Rodríguez y Paré (2016) expresan que el cuestionario es el instrumento estandarizado que se emplea para acumular datos durante un trabajo de campo, especialmente, en investigaciones cuantitativas. También, permite al investigador diseñar distintas preguntas con la finalidad de recoger información exacta de acuerdo a su interés para consecuentemente contrastarla estadísticamente a través de programas de este rubro.

Tabla 1

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítems
Evaluación de proveedores	Evaluación	1-3
	Eficacia	4-6
	Cumplimiento	7-9
Gestión de la calidad	Responsabilidad de la dirección	10-12
	Gestión de recursos	13-15
	Evaluación de desempeño	16-18

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Puntuación de Ítems en la escala de Likert*

Escala	Puntuación	Rangos
Escala de Likert Descriptiva	1	Totalmente en desacuerdo
	2	En desacuerdo
	3	Indiferente
	4	De acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Díaz y Luna (2014, p. 130)

Ibáñez (2015) describe a la validez como el grado en el que un instrumento mide objetivamente aquello que está destinado para medir. Por su parte, Escobar y Cuervo (2008) exponen que el juicio de expertos consiste en seleccionar a personas con una trayectoria reconocida y a su vez calificadas para emitir valoraciones y juicios. Se utilizó la técnica de juicio de expertos para la validar la calidad del instrumento. Dichos especialistas en la materia de investigación fueron seleccionados con el propósito de que inspeccionen el cuestionario para que verifiquen que las preguntas sean coherentes, de lo contrario, realizar los ajustes respectivos de acuerdo a su inducción.

Tabla 3*Juicio de expertos*

N.º	Expertos	Calificación del instrumento
Experto 1	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Experto 2	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
Experto 3	MBA. Jesús Barca Barrientos	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Para analizar la confiabilidad, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach con el objetivo de medir la estabilidad del instrumento, el cual nos dio a conocer el pensamiento de los encuestados respecto a las afirmaciones. Guevara (2017) narra

que la confiabilidad en un instrumento de medición se describe en el grado en el que se aplica repetidamente al mismo objeto o sujeto, siendo su resultado, el mismo. Además, para determinar su confiabilidad, se realizan diversas técnicas, siendo la más habitual, el Alpha de Cronbach que debe fluctuar entre 0.7 a 0.9 ya que mientras más se aproxime a la unidad, mayor confiable será.

Tabla 4

Baremo del Coeficiente alfa de Cronbach

VALOR	CONFIABILIDAD
-1 a 0	No es confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014, p. 217)

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Se ejecutó la prueba piloto a 23 encuestados, siendo procesada mediante el programa estadístico SPSS 25. El resultado del Alfa de Cronbach, estadístico de fiabilidad, fue de 0.926 indicando que el instrumento de recolección de datos cuenta con alta confiabilidad, ya que su valor se aproxima a la unidad lo cual simboliza consistencia y estabilidad.

3.5 Procedimientos

Para recoger información se empleó el instrumento llamado cuestionario y con las respuestas, se elaboró una base de datos para las dos variables, dimensiones e indicadores donde se colocó lo respondido por el colaborador para analizarlos descriptiva e inferencial mente por medio de los programas estadísticos como IBM SPSS Statistics 24 y Microsoft Excel.

3.6 Método de análisis de datos

El método aplicado fue el hipotético - deductivo, ya que este procedimiento metodológico consiste en aseverar las hipótesis para luego comprobarlas y a partir de ellas, junto a conocimientos que ya poseemos, realizar conclusiones que serán comparados con los hechos. Rodríguez y Pérez (2017) plantean que en este método los puntos de partida son las hipótesis, las cuales se deducen mediante leyes o principios con la finalidad de obtener nuevas deducciones y consecuentemente verificar si estas suposiciones son verídicas ya que de lo contrario se deberán reformular. Por otro lado, para exponer los resultados, se elaboraron tablas de frecuencias con la intención de obtener un estudio visual donde se refleje la información de manera más didáctica y rápida.

Se manejó el método descriptivo e inferencial para analizar los datos obtenidos por la encuesta. Finalmente, Sánchez, Inzunza y Ávila (2015) indican que la estadística descriptiva es un estudio donde se utilizan diferentes tipos de gráficos para facilitar el entendimiento de los datos recolectados y llegar a conclusiones refiriéndose solo a la muestra extraída sin deducir algo respecto a la población, en cambio, la inferencial, crea argumentos sobre toda la población teniendo como base los datos de la muestra seleccionada.

3.7 Aspectos Éticos

La ética se tuvo en cuenta durante todo el desarrollo de la investigación, es por ello que los nombres de los colaboradores que participaron de manera voluntaria fueron confidenciales representándolos con números a cada uno de ellos, igualmente, se les brindó todo tipo de información sobre el cuestionario a responder, siendo la primordial, el objetivo del estudio, también, se respondieron las dudas que tuvieron para mitigarlas con la finalidad de que las respuestas sean las más honestas para un óptimo resultado.

Asimismo, en lo que respecta a la empresa, se presentó un consentimiento informado donde se expone que, la entidad, tuvo conocimiento sobre la realización de la investigación y también autorizó la aplicación del instrumento, el cual se puede verificar en los anexos. Finalmente, el estudio fue otorgado a la empresa para que ellos tengan discernimiento de los resultados.

IV. RESULTADOS

Análisis estadístico descriptivo

Tabla 7

V1_EVALUACIÓN_DE_PROVEEDORES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	10	20,0	20,0	20,0
	DE ACUERDO	23	46,0	46,0	66,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Figura 2

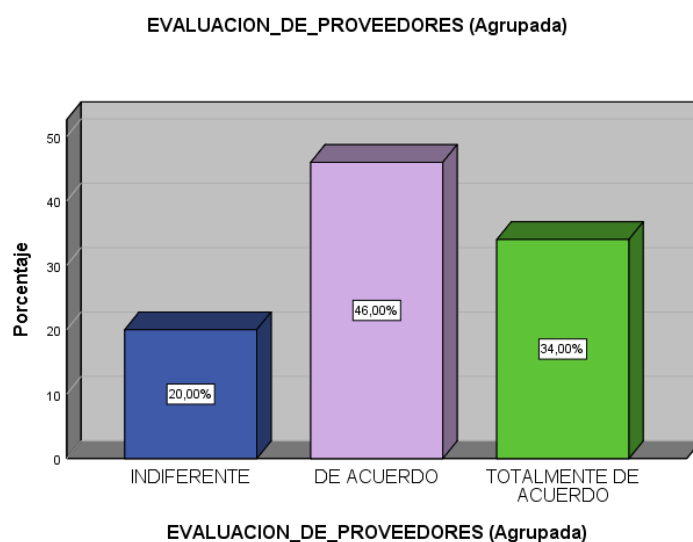


Figura. Acumulado de respuestas de la primera variable

Según la tabla 7, el 46% de los colaboradores encuestados consideraron estar de acuerdo que es importante que los productos que adquiera la empresa cuenten con una vigencia prolongada, el 34 % consideraron estar totalmente de acuerdo que la documentación del proveedor sea completa y cumpla con los estándares que demande la empresa. Por su parte, el 20% expuso que les es indiferente que la mercancía llegue de forma incompleta porque se cuenta con stock de seguridad, e igualmente que el proveedor cuente con certificación, ya que este no determina que todas sus operaciones se darán de acuerdo a lo estipulado.

Tabla 8

V1_D1_EVALUACIÓN						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	EN DESACUERDO	3	6,0	6,0	6,0	
	INDIFERENTE	14	28,0	28,0	34,0	
	DE ACUERDO	16	32,0	32,0	66,0	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	34,0	34,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Según la tabla 8, el 34% de los colaboradores consideraron estar totalmente de acuerdo sobre la importancia que las órdenes de pedido lleguen en el tiempo acordado, mientras que el 32% consideró solo estar de acuerdo, por su parte el 28% expuso ser indiferente a saber que el área logística verifique que los requerimientos lleguen completos y conforme a los requerido, finalmente, el 6% estuvo en desacuerdo que la certificación avale que el proveedor brindará un producto o servicio de confianza.

Tabla 9

V1_D2_EFICACIA						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	INDIFERENTE	4	8,0	8,0	8,0	
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	52,0	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	48,0	48,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Según la tabla 9, el 48% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo a que los productos adquiridos tengan una vigencia prolongada, el 44% estuvo de acuerdo que el pronóstico de la demanda debe precisarse para que los productos no pasen a ser obsoletos y el 8% expone que es indiferente a que la materia prima se procese en el menor tiempo posible.

Tabla 10

		V1_D3_CUMPLIMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,0	2,0	2,0
	INDIFERENTE	17	34,0	34,0	36,0
	DE ACUERDO	20	40,0	40,0	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Según la tabla 10, el 40% de los colaboradores estuvo de acuerdo que la documentación sea una característica para evaluar al proveedor, el 34% consideró indiferente que los proveedores que respeten el tiempo de entrega creen un lazo de fidelidad con la empresa totalmente de acuerdo, mientras que el 24% estuvo totalmente de acuerdo y finalmente el 2% estuvo en desacuerdo que las operaciones de producción se retrasen por la mercancía incompleta.

Tabla 11

		V2_GESTIÓN_DE_LA_CALIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	6,0	6,0	6,0
	INDIFERENTE	8	16,0	16,0	22,0
	DE ACUERDO	25	50,0	50,0	72,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Figura 3

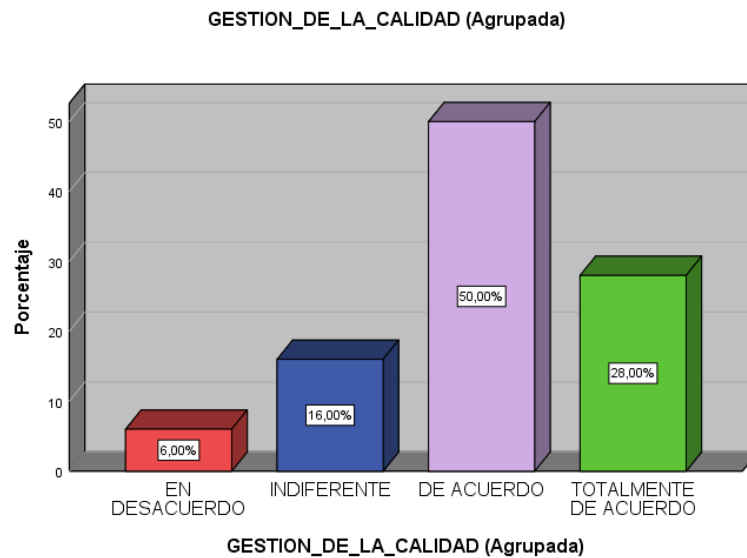


Figura. Acumulado de respuestas de la segunda variable

Según la tabla 11, el 50% de los colaboradores encuestados consideró estar de acuerdo y el 28% totalmente de acuerdo que el área logística explica los procedimientos operacionales al personal y que dichos procedimientos son permanentemente verificados para su correcto desempeño. Por su parte, el 16% mostró ser indiferente a tener conocimiento sobre los objetivos empresariales relacionados a la calidad. Finalmente, el 6% consideró estar en desacuerdo con la seguridad y agrado que brinda el ámbito laboral.

Tabla 12

V2_D1_RESPONSABILIDAD_DE_LA_DIRECCIÓN					
					Porcentaje
					acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
	EN DESACUERDO	5	10,0	10,0	10,0
	INDIFERENTE	9	18,0	18,0	28,0
	DE ACUERDO	20	40,0	40,0	68,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Según la tabla 12, el 40% de los colaboradores estuvo de acuerdo que, en cada proceso, la empresa desea la satisfacción del cliente, mientras que el 32%

consideró estar totalmente de acuerdo, por su parte el 18% comenta ser indiferente a que los directivos del área estén comprometidos en verificar que los procesos de cumplan, finalmente el 10% no estuvo de acuerdo que los integrantes tengan conocimiento de los objetivos referentes a la calidad.

Tabla 13

V2_D2_GESTIÓN_DE_RECURSOS						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	EN DESACUERDO	5	10,0	10,0	10,0	
	INDIFERENTE	12	24,0	24,0	34,0	
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	78,0	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	22,0	22,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Según la tabla 13, el 44% de los colaboradores estuvieron de acuerdo que el área logística da a conocer los procedimientos operacionales, mientras que el 24% consideró ser indiferente, el 22% estuvo totalmente de acuerdo que en las labores se utilicen los equipos y el 10% expresó estar en desacuerdo que el ámbito laboral brinde seguridad y agrado.

Tabla 14

V2_D3_EVALUACIÓN_DE_DESEMPEÑO						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	EN DESACUERDO	5	10,0	10,0	10,0	
	INDIFERENTE	10	20,0	20,0	30,0	
	DE ACUERDO	25	50,0	50,0	80,0	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	20,0	20,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Según la tabla 14, el 50% de los colaboradores estuvo de acuerdo en que los procedimientos son verificados para su correcta ejecución, mientras que el 20% dijo estar totalmente de acuerdo, el 20% consideró ser indiferente a que el área

logística practica acciones de mejora y el 10% expresó estar en desacuerdo que la mercancía defectuosa sea corregida en el menor tiempo posible.

Análisis estadístico inferencial

Tabla 15

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

VALOR DE RHO	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Prueba de hipótesis

- Significancia de tabla = 0.05
- Nivel de aceptación = 95%

Regla de decisión

- Si el valor de sig. < 0,05: Se rechaza la hipótesis nula (H₀)
- Si el valor de sig. > 0,05: Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Prueba de Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la evaluación de proveedores y la gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020

H₁: Existe relación entre la evaluación de proveedores y la gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020

Tabla 16

Correlación entre las variables evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020

Correlaciones

			EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de	EVALUACIÓN DE	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
Spearman	PROVEEDORES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	GESTIÓN DE LA	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
	CALIDAD	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Interpretación: Según lo manifestado en la tabla 16, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,763; con lo que se demostró una correlación positiva alta. Con una significancia encontrada de 0,000, siendo menor a la significancia planteada; se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 . En consecuencia, existe una relación entre las variables evaluación de proveedores y gestión de la calidad.

Prueba de Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la evaluación y la responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020

H₁: Existe relación entre la evaluación y la responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020

Tabla 17

Correlación entre la dimensión evaluación y la dimensión responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020

Correlaciones

			EVALUACIÓN	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,446**
	EVALUACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	,446**	1,000
	DE LA DIRECCIÓN	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Interpretación: La tabla 17 representó el análisis para determinar si existe relación entre las dimensiones evaluación y responsabilidad de la dirección. Se obtuvo como resultado una correlación positiva moderada, siendo el Rho de Spearman de 0,446. Se comprobó que el nivel de significancia fue 0.000 siendo menor que el planteado, concluyendo el rechazo de la hipótesis nula, H_0 , y la aceptación de la hipótesis alterna, H_1 .

Prueba de Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la eficacia y la gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020

H_1 : Existe relación entre la eficacia y la gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020

Tabla 18

Correlación entre la dimensión eficacia y dimensión gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020

		Correlaciones		
			EFICACIA	GESTIÓN DE RECURSOS
Rho de Spearman	EFICACIA	Coeficiente de correlación	1,000	,227
		Sig. (bilateral)	.	,113
		N	50	50
	GESTIÓN DE RECURSOS	Coeficiente de correlación	,227	1,000
		Sig. (bilateral)	,113	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Interpretación: La tabla 18 representó el análisis para comprobar si existe relación entre las dimensiones eficacia y gestión de recursos. Se obtuvo como resultado una correlación positiva baja, siendo el Rho de Spearman de 0,227. Se evidenció que el nivel de significancia fue 0,113 siendo mayor que 0,05; por lo que se rechazó la hipótesis alterna, H_1 , y se aceptó la hipótesis nula, H_0 .

Prueba de Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el cumplimiento y la evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020

H₁: Existe relación entre el cumplimiento y la evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020

Tabla 19

Correlación entre la dimensión cumplimiento y dimensión evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020

		Correlaciones	
		CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
	CUMPLIMIENTO		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	EVALUACIÓN DE		
	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	DESEMPEÑO		
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS25

Interpretación: En la tabla 19 se demostró que existe relación entre las dimensiones cumplimiento y evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020, de la primera y segunda variable, respectivamente, obteniendo como resultado una correlación positiva moderada, siendo el Rho de Spearman de 0,567. El nivel de significancia fue 0.000 siendo menor que el valor seleccionado, por lo que, se concluyó rechazar la hipótesis nula, **H₀** y aceptar la hipótesis alterna, **H₁**.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como resultado en su hipótesis general la existencia de una relación positiva alta entre las variables evaluación de proveedores y gestión de la calidad y en el área logística de RENASA, Callao, 2020. Dicho análisis tuvo un CD (coeficiente de determinación) del 58.21% y contrastando dicho resultado con la investigación realizada por Esquivel y Rojas (2016) donde los autores indicaron que la evaluación de proveedores es un instrumento que permite que el contratista asegure las competencias que desea de sus suministradores, ya que el desempeño de estos mismos afecta directamente al cliente final. Los autores propusieron 11 criterios en su formulario de evaluación, siendo los más significativos, calidad, garantía, puntualidad de entregas, atención de reclamos y cumplimiento de normas de seguridad, similares parámetros que se emplearon en esta investigación para la realización de la matriz. Los resultados de estas investigaciones dieron a conocer la calidad que brinda a las gestiones el evaluar a los suministradores, asimismo, son avalados por el teórico Carter (1995) ya que, en su metodología, expone 10 criterios para evaluar al proveedor siendo estos la competencia, capacidad, cultura, compromiso, control, cash (el efectivo), el costo, la consistencia, clean (la limpieza), y, por último, la comunicación. La finalidad de este modelo es la obtención de la mayor información ante un ambiente de incertidumbre y así tomar decisiones que beneficien a la asociación. Además, la normativa internacional ISO 9001 tiene como finalidad el establecer los requisitos para implementar una gestión de calidad, y en su cláusula 8.4 trata acerca de control de procesos, productos y servicios suministrados externamente, tomando como énfasis el seleccionar, supervisar, reevaluar y calificar a la cartera de proveedores para tener conocimiento de su actividad comercial con la empresa y así tomar acciones correctivas y reactivas ante diversas situaciones.

Los resultados de la hipótesis específica 1 indicaron que existe una relación positiva moderada entre las dimensiones evaluación y responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020, con un coeficiente de determinación (CD) del 19.89% y en contraste con los resultados alcanzados por Montoya (2018) donde la autora expuso que las jefaturas del área de compras – importaciones no tomaron en cuenta el evaluar a los proveedores corriendo el

riesgo de recibir productos de una calidad no deseada, por lo que recomendó que el departamento de importaciones analice los distintos escenarios que se presentaron con la finalidad de evaluar a los proveedores con los criterios de tiempo, calidad, cantidad, precios entre otros con el propósito de que a medida que se concreten las ordenes, estas se inspeccionen bajo dichos parámetros. Los resultados de estos dos estudios, demostraron que la dirección estuvo comprometida en ejercer su responsabilidad, pero de manera deficiente. La norma ISO 9001-2015, en su cláusula 5 expone que la alta dirección debe de demostrar liderazgo y compromiso en cada uno de los procesos. Asimismo, dicha norma considera muy eficaz el uso de la teoría del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) propuesta por Edward Deming (1950), en donde en la primera etapa se encuentra la responsabilidad de la dirección, ya que este es el primer paso para que las autoridades definan que es lo que desean lograr en cada proceso de la organización para que todas las áreas laboren siguiendo la directriz de la calidad, de manera unificada y los objetivos sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la empresa.

Respecto al análisis de la hipótesis específica 2 para comprobar si existe relación entre las dimensiones eficacia y gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020, se obtuvo como resultado una relación positiva baja con un coeficiente de determinación del 5.15%, estableciendo que no existe relación entre estas dos dimensiones. Actividades como, descargas y despachos de distintos productos químicos en la empresa RENASA no se realizaban en los tiempos estipulados a causa de que no se contaba con los equipos de protección personal adecuados ni con las herramientas convenientes para dichas actividades, haciendo que el recurso humano no se sienta a gusto con su ambiente laboral por lo que su rendimiento no era el esperado y los objetivos propuestos por la alta dirección no se estaban alcanzando. Por su parte, Vásquez (2015) expuso en su tesis que todo procedimiento incluye el uso de recursos, los cuales tienen que ser utilizados en su máxima capacidad para desarrollar las operaciones de forma oportuna y eficiente, siendo importante que se promueva el aprovechamiento racional de dichos recursos tanto humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles. La norma ISO 9001-2015, en su cláusula 7, concreta que la

organización debe de establecer y suministrar los recursos que son obligatorios para establecer, implementar y mantener una gestión de la calidad a miras de la mejora continua. Potencialmente a ello, el uso de la teoría PHVA, ciclo de Deming, en sus 4 etapas, permite a la empresa asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y estos mismos sean gestionados de manera eficiente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en efecto.

Finalmente, la hipótesis específica 3, obtuvo como resultado una relación positiva moderada ente la dimensión cumplimiento y evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020, siendo el coeficiente de determinación de 32.14%, por su parte, los resultados obtenidos en la investigación de Durand (2018) determinaron que la correlación existente entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru fue moderada, con un coeficiente de determinación de 47.88%, dando a conocer que mientras más información tenga el colaborador, los procesos se realizan de manera eficiente. El personal del área logística manifestó que, si bien es cierto, se trasmite los distintos procedimientos a realizar, existe una insuficiente información en cuanto al comportamiento que debe de tener el proveedor al momento de que este último entregue lo requerido (como la documentación que debe portar, la cantidad de producto a recibir, la fecha de recepción, entro otros), es por ello que, manifestaron realizar un seguimiento a la conducta del abastecedor para evitar contratiempos en las actividades a realizar. Esta explicación es sustentada por el teórico Carter (1995), el cual analiza los parámetros que debe de cumplir el suministrador con el propósito de que la jefatura pueda tomar decisiones mucho más precisas con información deseada del ya o potencial proveedor, de lo contrario tomar correctivas, si corresponde, sobre el contrato actual, siendo así que, cuando es tiempo de colocar otra orden, se puede usar el registro pasado para evaluar si correspondería considerar o no de nuevo a dicho proveedor.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones se establecieron de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación:

Primera: Se identificó la presencia de una relación del 58.21% en las variables de estudio, evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020, con un Rho de Spearman de 0.763. Entonces, se concluye que la evaluación de proveedores es una herramienta valiosa para consolidar una óptima gestión de calidad en una empresa, ya que con ella se puede dar seguimiento a la actividad comercial del suministrador y evitar que sean incompetentes en la cadena productiva.

Segunda: Se estableció que, entre las dimensiones evaluación y responsabilidad de la dirección en el área logística de RENASA, Callao, 2020, existe una relación del 19.89%, con un Rho de Spearman del 0.446. En efecto, la alta dirección debe de mostrar mayor compromiso en planificar y establecer los criterios para valorar a los proveedores, asimismo, hacer un seguimiento hasta que esta evaluación se ponga en práctica.

Tercera: Se determinó que no existe relación entre las dimensiones eficacia y gestión de recursos en el área logística de RENASA, Callao, 2020, siendo el coeficiente de determinación del 5.15%, con un Rho de Spearman de 0.227. En base a este resultado, se concluye que los recursos de la empresa no están siendo gestionados de una manera efectiva, razón por la cual no se están cumpliendo los propósitos.

Cuarta: A través de la investigación, se estableció que existe una relación entre las dimensiones cumplimiento y evaluación de desempeño en el área logística de RENASA, Callao, 2020, siendo el coeficiente de determinación de 32.14%, con un Rho de Spearman del 0.567. Por ende, se afirma que el cumplimiento de los procedimientos, tanto del proveedor como del colaborador, repercuten en el resultado de evaluación del desempeño y este último hace que se cuente con un panorama para proponer acciones correctivas correspondientes.

VII. RECOMENDACIONES

Finalmente, las recomendaciones que se proponen, conciernen con las conclusiones indicadas:

Primera: Se recomienda que el área logística realice un estudio sobre el comportamiento de sus proveedores en los últimos 3 años, y con dicha información recopilada, crear una base datos para realizar un seguimiento constante, y conjuntamente, establecer una matriz de evaluación de proveedores (**Anexo 5**) con los parámetros a valorar con el propósito de verificar si es que el nuevo proveedor cumple con las características que se desea y si el proveedor actual se desempeña como corresponde.

Segunda: Se recomienda a la dirección de logística realizar reuniones recurrentes donde, inicialmente, se establezcan los parámetros con los que se va a evaluar a los proveedores, tanto internacionales como nacionales y a su vez, ir verificando que se coloque la información correspondiente dentro de ella cada vez que haya una actividad comercial y así se encuentre actualizada con el fin de conseguir con una base de provisosos calificados los cuales nos van a respaldar sólidamente las decisiones de compra o contratación.

Tercera: Se recomienda realizar un estudio a las actividades de despacho y descarga para obtener un indicador de tiempo en el que deben ser culminados. Asimismo, brindar el equipamiento y la infraestructura adecuada a los colaboradores para que las diligencias se realicen de manera segura y en el tiempo requerido con el propósito de que todos los recursos de la empresa sean operados de manera eficiente.

Cuarta: Se recomienda aumentar el tiempo de inducción y capacitación sobre los procedimientos logísticos a los colaboradores, asimismo, simularlos, con la finalidad de retroalimentar la información y que el área en conjunto adquiera un desempeño excelente. Igualmente, dar a conocer los parámetros con los que debe de cumplir el proveedor en su actividad comercial con la empresa para obtener un punto de vista en conjunto al momento de que este sea evaluado y calificado.

REFERENCIAS

- ADEA (2018, 3 de noviembre). Política de gestión de proveedores. *Administradora de Archivos*, S.A. Recuperado de <http://www.adeadigital.es/wp-content/uploads/2018>
- Arévalo, K. y Aparcana, P. (2019). *GESTIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PETROLEROS PARA MEJORAR DESEMPEÑO LOGÍSTICO*. [tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9007/3/2019_Arevalo-Lima.pdf
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015*. [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss>
- Arroyo, P. y Borja, J. (2018). *Análisis multivariante para la inteligencia de mercados*. <https://books.google.com.pe/books?id=I5FIDwAAQBAJ&pg=PT303&dq=EVALUACI%C3%93N+DE+PROVEEDORES>
- Barone, A. (2019, 10 de abril). Gestión de la calidad. *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>
- Bueno, M. (5 de junio del 2018). ¿Qué es la política de la Calidad? [Mensaje de un blog]. <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Campos, D. (septiembre, 2017). Evaluación de proveedores potenciales: 10 aspectos a tener en cuenta. *InnovaSuppliers*. <https://innovasuppliers.co/wp/2017/09/infografia>
- Cañedo, M. (2017). *Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de proceso*. <https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+y+medioambiental+en+industrias+de+proceso>
- Carranza, L. (1 de mayo del 2015). *Ambiente laboral*. [Mensaje de un blog]. <http://blogseguridadindustrial.com/ambiente-laboral/>

- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*.
[https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+\(ISO+9001:2015\)](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+(ISO+9001:2015))
- Chacon, J. y Rugel, S. (2018, 15 de diciembre). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *ESPACIOS*.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cruz, A. (2017). *Gestión de Inventarios*. <https://books.google.com.pe/books>
- Dávila, M. (2017). *Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017*. [tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789>
- Del Valle, J. y De los Ángeles, M. (2017). *Cómo iniciarse en la investigación académica: Unca guía práctica*.
<https://books.google.com.pe/books?id=p6DNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Del+Valle+y+De+los+%C3%81ngeles>
- Díaz, A. y Luna, A. (2014). *Metodología de la investigación educativa: Aproximaciones para comprender sus estrategias*.
https://books.google.com.pe/books?id=nOQ_CwAAQBAJ&pg=PA130&dq=puntuacion+de+acuerdo+a+la+escala+de+likert+siempre
- Durand, G. (2018). “CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA SATELCOMPERU ATE -2018”. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692>
- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). *VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN*.
<http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574>
- Esan. (2019, marzo, 05). ¿Con qué criterios debes evaluar a tus proveedores? *ConexiónEsan*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/03/con-que-criterios-debes-evaluar-a-tus-proveedores/>
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. y Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. <https://books.google.com.pe/books>

- Esquivel, A. y Rojas, C. (2016). *Gestión de proveedores en la empresa LABIN*. [tesis de maestría, Instituto Centroamericano de Administración Pública]. Biblioteca ICAP. <http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2016/9.%20Esquivel%20Doble,%20Andr%C3%A9s.%20GC.pdf>
- García, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 26(61) pp. (45-63). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81846217004>
- Gertler, P., Martínez, S., Premand, P., Rawlings, L y Vermeersch, C. (2017). *La evaluación de impacto en la práctica*. <https://books.google.com.pe/books>
- Guevara, M. (2017). *Protocolos de investigación en enfermería*. <https://www.google.com/search?q=validez+del+instrumento>
- Guzmán, M. y Verstappen, B. (2002). ¿Qué es la documentación? *HURIDOCs* <https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf>
- Hernández, C. (2015). *Gestión de proveedores*. <https://books.google.com.pe/books>
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), pp. 169-185. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. <https://books.google.com.pe/books>
- Ibáñez, J. (2015). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. <https://books.google.com.pe/books>
- ISO 9000:2015 (2015). Versión en español. *Sistema de gestión de la calidad – Requisitos*. <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- ISO 9001:2015 (2015). Versión en español. *Sistema de gestión de la calidad - Requisitos*. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- López, V. (2008). *Gestión eficaz de los procesos productivos*. <https://books.google.com.pe/books>

- López, R. (2014). *Logística de aprovisionamiento*.
<https://books.google.com.pe/books>
- Martinez, A. y Campos, W. (2015, 31 de agosto) *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. v.36, n.3. pp. (181-191).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Martínez, C. y Galán, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. <https://books.google.com.pe/books>
- Montoya, S. (2018). *EVALUACIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE ENTRADA MEDIANTE LA HERRAMIENTA SUPPLY CHAIN MANAGEMENT EN LA EMPRESA OIL COMPAÑÍA INDUSTRIAL DEL PERÚ S.A.C., LIMA – 2016*. [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis USAT.
<https://pdfs.semanticscholar.org/1875/7750692f7298df1c1456ca7392512f5326fa.pdf>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*.
https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la Tesis*.
<https://books.google.com.pe/books>
- Ortiz, M., Oramas, O. y Pérez, M. (2015, 01 de enero). Procedimiento de evaluación de proveedores con herramientas de la teoría de los subconjuntos borrosos. Aplicación a proveedores seleccionados de una empresa comercial. *Journal of Business* (7).
https://www.researchgate.net/publication/318534816_Procedimiento_de_evaluacion_de_proveedores
- Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión* 2019.
https://books.google.com.pe/books?rintsec=frontcover&source=gbs_ge_sum

[mary_r&cad=0#v=onepage&q&f=falseid=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Pintado, D. (20 de marzo del 2020). *Evaluación de proveedores*. [Mensaje de un Blog]. <https://bidownload.com/evaluacion-de-proveedores/>
- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017, 22 de diciembre). METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA. *3C Empresa*. pp. (50-56). https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Raffino, M. (2019, 4 de diciembre). Concepto. <https://concepto.de/compromiso/>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017, 01 de julio). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *EAN*. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- RPP Noticias. (2016, 06 de julio). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N. y Acero, J. (2015, Julio – Septiembre). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*. (31). pp. (319-334). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091#sec0085>
- Salamanca, F. (diciembre, 2018). ANÁLISIS DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO. *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*. [FredyAlexanderSalamancaSánchez2018.pdf \(unimilitar.edu.co\)](https://unimilitar.edu.co/FredyAlexanderSalamancaSánchez2018.pdf)
- Salazar, C. (2017). *Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3440/>
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. <https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+ISO+9001/2015+en+comercio>
- Sánchez, E., Inzunza, S., y Ávila, R. (2015). Probabilidad y Estadística 1. <https://books.google.com.pe/books>

- Shi Yun, N. (2018, 1 de agosto). 5 Criterios clave para la evaluación de proveedores en el sector de la construcción. *SIPMM*. <https://sipmm.edu.sg/5-key-criteria-supplier-evaluation-construction-sector/>
- SpendEdge (2018, 08 de febrero). Aprovechar las soluciones de evaluación de proveedores ayuda a un productor de bebidas no alcohólicas a lograr un ahorro general del 30%. *BusinessWire*. <https://www.businesswire.com/news/home/20180208006119/en/Leveraging-Supplier-Evaluation-Solutions-Helps-Non-Alcoholic-Beverages>
- Sotelo, J., Arrieta, D., et. al. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. <https://books.google.com.pe/books>
- Soliz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. <https://books.google.com.pe/books>
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la Competitividad*. <https://books.google.com.pe/books>
- Urzúa, D. (2004). *Manual del sistema de seguimiento y evaluación de la política pública*. <http://edwingarcia1975.blogspot.com/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html>
- Vásquez, P. (2015). *DISEÑO DE UN MANUAL DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES CASO: PASAMANERÍA S.A.* [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22343/1/Tesis.pdf>
- Vega, A. (2019). *PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE SELECCION Y EVALUACION DE PROVEEDORES EN LA EMPRESA FARMEX A FIN DE MEJORAR SU GESTIÓN – 2019*. [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4101>

ANEXO 1
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable Evaluación de proveedores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Evaluación de proveedores	Según Hernández (2017), la evaluación de proveedores hace viable medir el desempeño referente a la calidad y productividad de los proveedores, además con ello se podrá realizar un seguimiento de su actividad comercial con la organización. Los indicadores como cumplimiento, eficiencia, eficacia, evaluación, cálculo de costos, gestión, entre otros, dependerá de la línea comercial de la empresa para tener la información que se requiere, además de verificar si es que los proveedores están aportando de manera significativa a los resultados esperados por la organización.	Se elaborará 18 preguntas de tipo Likert que se relacionarán con las dimensiones propuestas: Evaluación, Eficacia y Cumplimiento. Además, este cuestionario se destinará a los colaboradores del área logística de la empresa RENASA, Callao, 2020.	Evaluación	Certificación	P1	Ordinal
				Calidad de los pedidos generados	P2	
				Entregas perfectamente recibidas	P3	
			Eficacia	Rotación de mercancía	P4	
				Duración de mercancía	P5	
				Vejez del inventario	P6	
			Cumplimiento	Entregas a tiempo	P7	
				Entregas completas	P8	
				Documentación	P9	

Fuente: Elaboración propia

Nota: La columna de los ítems simboliza el número de interrogaciones por dimensiones.

Operacionalización de la variable Gestión de la calidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión de la calidad	Según González y Arciniegas (2016) la gestión de calidad se considera como el modo o estrategia en la que una compañía despliega la gestión empresarial en todo concerniente con la calidad de sus bienes (y servicios), y los métodos para originarlos. La Norma ISO-9001 está dividida en 8 requisitos, siendo estos 5 los más resaltantes: Sistema de gestión de calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y medición, evaluación de desempeño, los cuales cada requisito son subdivididos para medir la efectividad de cada uno de ellos.	Se elaborará 18 preguntas de tipo Likert que se relacionarán con las dimensiones propuestas: Responsabilidad de la dirección, gestión de recursos y evaluación de desempeño. Además, este cuestionario se destinará a los colaboradores del área logística de la empresa RENASA, Callao, 2020.	Responsabilidad de la dirección	Compromiso	P10	Ordinal
				Enfoque al cliente	P11	
				Política de calidad	P12	
			Gestión de recursos	Recurso humano	P13	
				Infraestructura	P14	
				Ambiente de trabajo	P15	
			Evaluación de desempeño	Seguimiento	P16	
				Control de producto no conforme	P17	
	Mejora	P18				

Fuente: Elaboración propia

Nota: La columna de los ítems simboliza el número de interrogaciones por dimensiones

ANEXO 2

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área de logística de RENASA, Callao, 2020

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador de la prestigiosa empresa Reactivos Nacionales S.A, el presente instrumento forma parte del estudio en el cual la información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación, por lo que, se les pide encarecidamente leer cada pregunta afirmativa y posterior a ello responderla con total sinceridad colocando una "X" en el espacio que crea conveniente según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.


TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.					
2	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.					
3	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.					
4	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.					
5	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.					
6	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.					
7	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.					
8	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.					
9	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.					
10	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.					
11	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.					
12	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.					
13	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.					
14	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.					
15	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.					
16	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.					
17	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.					
18	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.					


¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE RENASA, CALLAO, 2020						
Apellidos y nombres del investigador:	Marín Avila, Karen Araseli						
Apellidos y nombre del experto:	Dr. Teodoro Carranza Estela						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	X		
		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.		X		
		ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.		X		
	EFICACIA	ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.		X		
		DURACIÓN DE MERCANCÍA	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.		X		
		VEJEZ DEL INVENTARIO	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.		X		
	CUMPLIMIENTO	ENTREGAS A TIEMPO	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.		X		
		ENTREGAS COMPLETAS	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.		X		
		DOCUMENTACIÓN	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.		X		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.	X			
		ENFOQUE AL CLIENTE	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.	X			
		POLITICA DE CALIDAD	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.	X			
	GESTIÓN DE RECURSOS	RECURSO HUMANO	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.	X			
		INFRAESTRUCTURA	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.	X			
		AMBIENTE	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.	X			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SEGUIMIENTO	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.	X			
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.	X			
		MEJORA	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.	X			
Firma del experto:				Fecha:	09-06-2020		

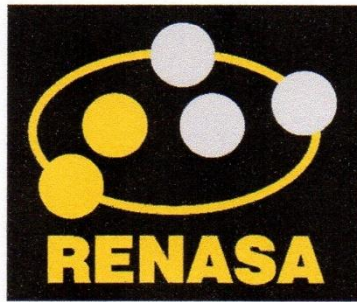
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE RENASA, CALLAO, 2020						
Apellidos y nombres del investigador:	Marín Avila, Karen Araseli						
Apellidos y nombre del experto:	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	√		
		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.		√		
		ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.		√		
	EFICACIA	ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.		√		
		DURACIÓN DE MERCANCÍA	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.		√		
		VEJEZ DEL INVENTARIO	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.		√		
	CUMPLIMIENTO	ENTREGAS A TIEMPO	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.		√		
		ENTREGAS COMPLETAS	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.		√		
		DOCUMENTACIÓN	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.		√		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.	√			
		ENFOQUE AL CLIENTE	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.	√			
		POLITICA DE CALIDAD	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.	√			
	GESTIÓN DE RECURSOS	RECURSO HUMANO	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.	√			
		INFRAESTRUCTURA	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.	√			
		AMBIENTE	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.	√			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SEGUIMIENTO	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.	√			
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.	√			
		MEJORA	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.	√			
Firma del experto:				Fecha:	09/06/2020		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE RENASA, CALLAO,2020						
Apellidos y nombres del investigador:	Marín Avila, Karen Araseli						
Apellidos y nombre del experto:	MBA. Jesús Barca Barrientos						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	X		
		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.		X		
		ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.		X		
	EFICACIA	ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.		X		
		DURACIÓN DE MERCANCÍA	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.		X		
		VEJEZ DEL INVENTARIO	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.		X		
	CUMPLIMIENTO	ENTREGAS A TIEMPO	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.		X		
		ENTREGAS COMPLETAS	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.		X		
		DOCUMENTACIÓN	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.		X		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.	X			
		ENFOQUE AL CLIENTE	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.	X			
		POLITICA DE CALIDAD	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.	X			
	GESTIÓN DE RECURSOS	RECURSO HUMANO	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.	X			
		INFRAESTRUCTURA	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.	X			
		AMBIENTE	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.	X			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SEGUIMIENTO	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.	X			
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.	X			
		MEJORA	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.	X			
Firma del experto:				Fecha:	09-06-2020		

ANEXO 4



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

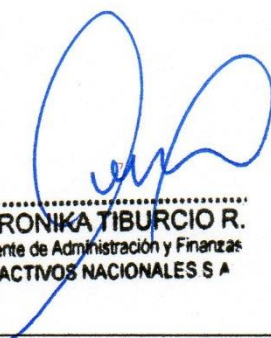
CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

LA QUE SUSCRIBE, VERONIKA TIBURCIO RODRIGUEZ
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EMPRESA REACTIVOS NACIONALES S.A – DISTRITO DEL CALLAO

HACE CONSTAR:

Que, la Srta. Karen Araseli Marín Avila, identificada con DNI N.º 73101389, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, tiene autorización para aplicar instrumentos de recojo de información dirigido a los colaboradores del área logística de la empresa, con respecto a su trabajo de investigación cuyo título se denomina “Evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao, 2020”

Se expide a solicitud de la persona interesada, para fines que se estime conveniente.



.....
VERONIKA TIBURCIO R.
Gerente de Administración y Finanzas
REACTIVOS NACIONALES S A

Callao, 30 de junio del 2020.

VERONIKA TIBURCIO RODRIGUEZ
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ANEXO 5

EJEMPLO DE MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CRITERIOS DE DECISIÓN DE DESEMPEÑO		
PUNTUACIÓN	CLASIFICACIÓN	DECISIÓN
MAYOR IGUAL A 95%	EXCELENTE	Excelente gestión del proveedor.
MAYOR A 55% PERO MENOR A 95%	DEFICIENTE	Es urgente concretar acciones correctivas.
MENOR IGUAL A 55%	CRÍTICO	Carece de desempeño. Se recomienda desistir de sus servicios.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2020														RESULTADO			
INDICADORES	PRECIO			CERTIFICACIÓN - DOCUMENTACIÓN				CUMPLIMIENTO		PLAZOS DE PAGO			POSCONTRACTUAL				
PESO	10%			55%				10%		15%			10%				
PESO POR ITEM	10%			10%	10%	20%	15%	10%		15%			10%				
PROVEEDORES	COMPETITIVIDAD EN EL PRECIO			HOJA DE SEGURIDAD		FICHA TÉCNICA		CERTIFICADO ISO, BASC, OEA, OHSAS	CALIDAD DEL PRODUCTO (VIGENCIA PROLONGADA)	PUNTUALIDAD EN EL SERVICIO		FACTURACIÓN			CONTACTO, DISPONIBILIDAD Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	PUNTAJACIÓN	CLASIFICACIÓN
	ALTO	DE MERCADO	BAJO	ESPAÑOL	OTRO IDIOMA	ESPAÑOL	OTRO IDIOMA			ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	IMPUNTUAL	CONTADO	CRÉDITO				
	10%	15%	20%	10%	5%	10%	5%			10%	5%		30 DÍAS	60 - 90 DÍAS A +			
PROVEEDOR A		15%		10%		10%		20%	15%	10%			10%	10%	100%	EXCELENTE	
PROVEEDOR B	10%				5%		5%	20%		10%			10%	10%	70%	DEFICIENTE	
PROVEEDOR C			20%		5%		5%		15%		5%	1%		2%	53%	CRÍTICO	